

# Informe II

## Resultados Medición 2019

28 de noviembre de 2019

## Contenido

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | Presentación .....  | 4  |
| 2.     | Objetivos del Estudio .....   | 6  |
| 2.1.   | Objetivo General.....   | 6  |
| 2.2.   | Objetivos Específicos .....   | 6  |
| 3.     | Descripción Metodológica .....  | 8  |
| 3.1.   | Tipo de Estudio .....   | 8  |
| 3.2.   | Universo.....   | 8  |
| 3.3.   | Grupo Objetivo y Cobertura .....  | 9  |
| 3.4.   | Diseño Muestral .....   | 9  |
| 3.5.   | Cuestionarios .....   | 9  |
| 3.6.   | Tamaño muestral.....  | 10 |
| 3.7.   | Muestras históricas por servicio.....   | 12 |
| 3.8.   | Perfil de los Entrevistados .....   | 13 |
| 3.9.   | Principales indicadores usados en el informe .....                            | 14 |
| 4.     | Resumen ejecutivo .....   | 17 |
| 5.     | Conocimiento Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL ..... | 21 |
| 6.     | TV Digital.....   | 25 |
| 7.     | Resultados Generales .....  | 27 |
| 7.1.   | Satisfacción .....  | 27 |
| 7.2.   | Problemas, Reclamos y Resolución .....  | 32 |
| 8.     | Resultados por servicio.....  | 38 |
| 8.1.   | Telefonía Móvil .....   | 38 |
| 8.1.1. | Perfil de los entrevistados .....   | 38 |
| 8.1.2. | Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil .....                            | 40 |
| 8.1.3. | Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil.....                        | 46 |
| 8.1.4. | Principales indicadores: Telefonía Móvil.....                                 | 69 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 8.2.   | Internet Móvil.....                                      | 72  |
| 8.2.1. | Perfil de los entrevistados .....                        | 72  |
| 8.2.2. | Satisfacción con empresas de Internet Móvil .....        | 74  |
| 8.2.3. | Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil .....   | 83  |
| 8.2.4. | Principales indicadores: Internet Móvil.....             | 106 |
| 8.3.   | Internet Fija .....                                      | 109 |
| 8.3.1. | Perfil de los entrevistados .....                        | 109 |
| 8.3.2. | Satisfacción con empresas de Internet Fija.....          | 112 |
| 8.3.3. | Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija .....    | 126 |
| 8.3.4. | Principales indicadores: Internet Fija .....             | 152 |
| 8.4.   | Televisión Pagada .....                                  | 155 |
| 8.4.1. | Perfil de los entrevistados .....                        | 155 |
| 8.4.2. | Satisfacción con empresas de Televisión Pagada.....      | 157 |
| 8.4.3. | Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada..... | 164 |
| 8.4.4. | Principales indicadores: Televisión Pagada .....         | 189 |
| 9.     | Ranking de Calidad 2019 .....                            | 192 |
| 10.    | Análisis comparativo por Región .....                    | 204 |
| 11.    | Resumen indicadores 2018 – 2019 .....                    | 210 |
| 12.    | Conclusiones.....  | 220 |
| 13.    | Ponderadores .....                                       | 222 |
| 14.    | Cuestionarios .....                                      | 223 |
| 14.1.  | Telefonía Móvil.....                                     | 223 |
| 14.2.  | Internet Móvil.....                                      | 230 |
| 14.3.  | Internet Fija .....                                      | 238 |
| 14.4.  | TV Pagada .....  | 246 |
| 15.    | Listado de gráficas .....                                | 254 |

## 1. Presentación

El Gobierno de Chile en materia de telecomunicaciones, ha definido como lineamientos estratégicos principales de política pública, la generación de una nueva institucionalidad que propenda hacia la creación de una Superintendencia del sector, brindar un mayor impulso a la agenda digital a fin de otorgar banda ancha para todos, modernizar y actualizar la normativa vigente considerando el avance tecnológico, impulsar la convergencia de los servicios, fomentar la competitividad entre los distintos actores de la industria y orientar a la generación de una mayor calidad en la provisión de los servicios.

En lo que respecta a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente “la Subsecretaría”, la concreción y materialización de estos lineamientos estratégicos le significará jugar un papel fundamental, particularmente, en materia de fomento de la competitividad del mercado, el que se enmarca en su rol fiscalizador, en cuanto a controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, funciones que se desprenden de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones. En este contexto, resulta necesario formular las herramientas que tiendan a disminuir las asimetrías de la información existentes entre los usuarios y las compañías proveedoras de los servicios y a incrementar la difusión de los derechos de los consumidores, bajo el supuesto que mientras más conocimiento y acceso a la información tengan los consumidores, mayores serán las exigencias que impongan a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, hecho que debiera repercutir en un aumento de la competitividad y en una mejor calidad de los servicios.

Precisamente en su rol de protectora de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la Subsecretaría entre los años 2006 y 2010 aplicó semestralmente una encuesta a nivel nacional denominada “Encuesta de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Telecomunicaciones” destinada a conocer la opinión de la ciudadanía, como destinataria final de la prestación de los diversos servicios, con el propósito de focalizar su tarea fiscalizadora.

El instrumental aplicado fue de carácter presencial con 2.170 encuestas aproximadamente a nivel nacional, destinadas a medir y evaluar sólo a nivel global el grado de satisfacción de

los usuarios con los servicios de telefonía fija, larga distancia, telefonía celular, internet y TV pagada.

A partir del año 2011, y en virtud de las carencias detectadas en la encuesta que se venía aplicando, se optó por reformularla y levantar un nuevo instrumento destinado a medir el grado de percepción y satisfacción de los usuarios, respecto de la calidad con que son provistos los servicios por cada una de las compañías sujetas a medición, siendo el objetivo principal el de propiciar un mayor grado de competitividad en el mercado y fortalecer la función del Estado en materia de protección de los derechos de los consumidores.

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

Este instrumento fue aplicado para las encuestas realizadas en el primer y segundo semestre de los años 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016, 2017, y ha sido ejecutado de manera anual en el año 2018 y 2019 en el mes de octubre con los cuestionarios y metodología que se diseñen al efecto para los servicios sujetos a medición.

## 2. Objetivos del Estudio

### 2.1. Objetivo General

- a) Medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía móvil, Internet móvil, televisión de pago y del servicio de Internet residencial, por cada una de las compañías proveedoras y cuya muestra calculada sea estadísticamente confiable y representativa a nivel nacional y regional, de manera que los datos recolectados permitan obtener conclusiones válidas y generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.
- b) Disponer de información relativa al grado de conocimiento que tienen los usuarios de servicios de telecomunicación respecto de la entrada en operación de la televisión digital en Chile.

### 2.2. Objetivos Específicos

- a) Conocer qué y cuánto saben de sus derechos los usuarios de telecomunicaciones.
- b) Diseñar y proponer un instrumento de encuesta de carácter cuantitativo, con encuestas telefónicas aplicadas a los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago e internet residencial o fija, con un muestreo de proporciones con representación nacional con utilización de un Sistema de entrevistas telefónicas asistidas por computador (CATI).
- c) Diseñar una metodología que permita efectuar comparaciones de resultados e indicadores con encuestas aplicadas en años anteriores.
- d) Elaborar los indicadores que permitan conocer y evaluar el grado de satisfacción global y de satisfacción neta de los usuarios con relación a los servicios medidos como también la tasa de problema de reclamos y la respectiva resolución de estos.
- e) Comparar los niveles de satisfacción entre usuarios de diferentes compañías evaluadas y generar un ranking de las empresas.
- f) Confeccionar y describir los indicadores orientados a evaluar la calidad con que son provistos los servicios objeto del estudio.

- g) Estudiar y analizar los aspectos de mayor relevancia y las variables que explican la satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta de los usuarios y la percepción de calidad de los servicios.
- h) Medir el grado de satisfacción que obtienen los usuarios por empresa y tipo de servicios evaluados.
- i) Levantar información asociada al grado de conocimiento que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones respecto de la entrada en operación de la televisión digital.
- j) Preparar un análisis de benchmarking con los datos obtenidos, que permita comparar y efectuar un ranking de los servicios por empresa.
- k) Generar informes con el análisis y comentarios de los resultados de las encuestas, tablas y gráficos comparativos entre tipos de servicios, por empresas, género, zonales, regionales, grupos etarios, otros.

### 3. Descripción Metodológica

#### 3.1. Tipo de Estudio

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

#### 3.2. Universo

El universo corresponde a la totalidad de los usuarios que cada operador tiene activos en cada uno de los servicios en los que participa, según sus propias bases de datos, entregadas por oficio, a SUBTEL.

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

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

### 3.3. Grupo Objetivo y Cobertura

Hombres y mujeres, mayores de 18 años, de todos los niveles socioeconómicos (excluida extrema pobreza), con cobertura Nacional. Usuarios de:

- Telefonía Móvil.
- Internet Móvil.
- Internet Fija Residencial.
- Televisión Pagada

### 3.4. Diseño Muestral

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

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

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

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

#### **Modificaciones al Cuestionario**

Se testeó la pertinencia del cuestionario ya aplicado en las versiones anteriores del estudio, sin sufrir modificaciones en esta medición.

---

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

### 3.6. Tamaño muestral

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

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

Las muestras de cada compañía y servicio serán distribuidas en forma proporcional a sus universos. Dado que las muestras por compañía y servicio son de tamaño único, para totalizar los resultados, se aplicarán ponderadores según la participación de mercado de cada compañía, en el respectivo servicio (según información entregada por Subtel).

## Diseño y Tamaño Muestral – Subtel

|   | Telefonía Móvil |                 |                    | Internet Móvil |                 |                    | Televisión de Pago |                 |                    | Internet Residencial o Fija |                 |                    |
|---|-----------------|-----------------|--------------------|----------------|-----------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|--------------------|
|   | Muestra (n)     | Margen de Error | Nivel de Confianza | Muestra (n)    | Margen de Error | Nivel de Confianza | Muestra (n)        | Margen de Error | Nivel de Confianza | Muestra (n)                 | Margen de Error | Nivel de Confianza |
| Telefónica Móviles                          | 700             | 3,7%            | 95%                | 700            | 3,7%            | 95%                | No opera           |                 | 95%                | No opera                    |                 | 95%                |
| Entel PCS                                   | 700             | 3,7%            | 95%                | 700            | 3,7%            | 95%                | No opera           |                 | 95%                | No opera                    |                 | 95%                |
| Claro Chile                                 | 700             | 3,7%            | 95%                | 700            | 3,7%            | 95%                | No opera           |                 | 95%                | No opera                    |                 | 95%                |
| WOM   | 700             | 3,7%            | 95%                | 700            | 3,7%            | 95%                | No opera           |                 | 95%                | No opera                    |                 | 95%                |
| Virgin Mobile                               | 700             | 3,7%            | 95%                | 700            | 3,7%            | 95%                | No opera           |                 | 95%                | No opera                    |                 | 95%                |
| VTR Comunicaciones                          | No opera        |                 | 95%                | No opera       |                 | 95%                | 700                | 3,7%            | 95%                | 700                         | 3,7%            | 95%                |
| Telefónica Chile                            | No opera        |                 | 95%                | No opera       |                 | 95%                | 700                | 3,7%            | 95%                | 700                         | 3,7%            | 95%                |
| Direc-TV                                    | No opera        |                 | 95%                | No opera       |                 | 95%                | 700                | 3,7%            | 95%                | No opera                    |                 | 95%                |
| Claro Comunicaciones                        | No opera        |                 | 95%                | No opera       |                 | 95%                | 700                | 3,7%            | 95%                | 700                         | 3,7%            | 95%                |
| Entel S.A.                                  | No opera        |                 | 95%                | No opera       |                 | 95%                | 700                | 3,7%            | 95%                | No opera                    |                 | 95%                |
| Telefónica del Sur/<br>Telefónica Coyhaique | No opera        |                 | 95%                | No opera       |                 | 95%                | No opera           |                 | 95%                | 700                         | 3,7%            | 95%                |
| Pacifico Cable                              | No opera        |                 | 95%                | No opera       |                 | 95%                | No opera           |                 | 95%                | 700                         | 3,7%            | 95%                |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>3.500</b>    | <b>1,7%</b>     | <b>95%</b>         | <b>3.500</b>   | <b>1,7%</b>     | <b>95%</b>         | <b>3.500</b>       | <b>1,7%</b>     | <b>95%</b>         | <b>3.500</b>                | <b>1,7%</b>     | <b>95%</b>         |

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

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

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

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

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

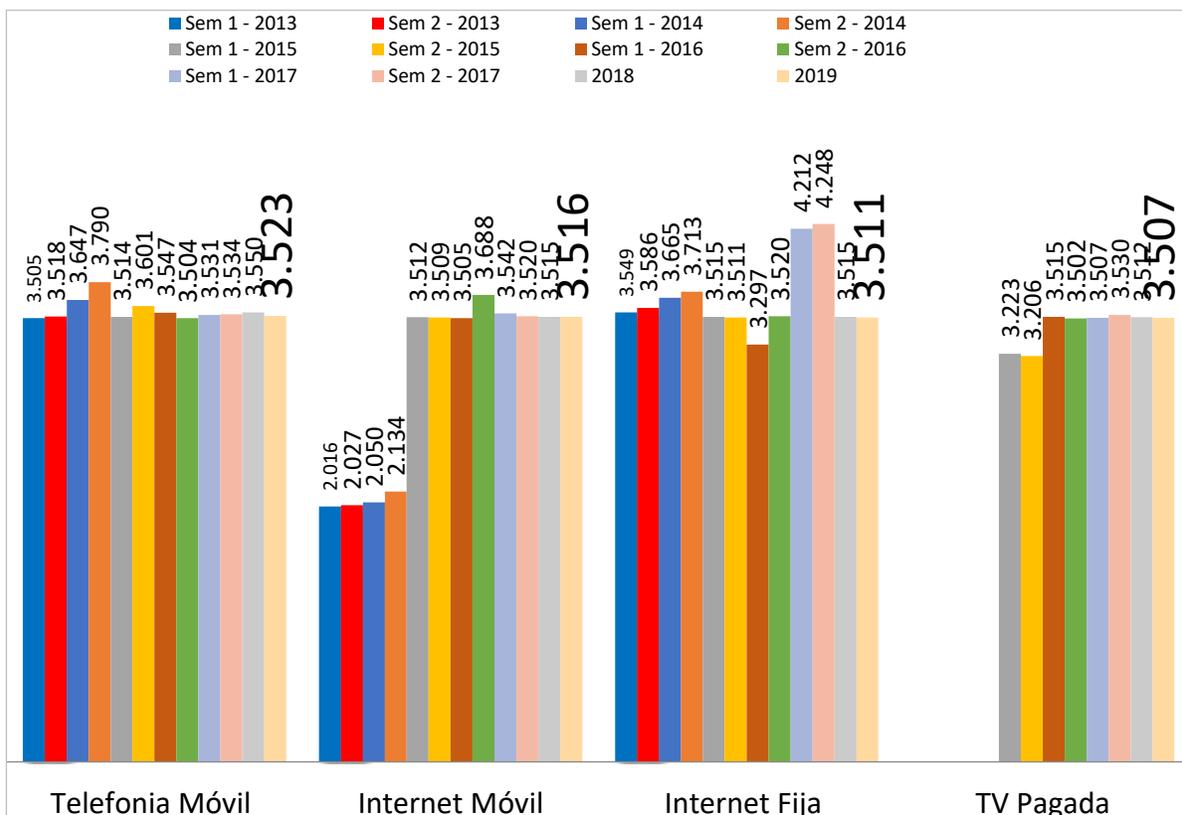
Las ponderaciones por servicio y operador se detallan al final del presente documento.

### 3.7. Muestras históricas por servicio

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

Cadem, en base a este requisito, propuso una muestra de 3.500 encuestas semestrales para los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil, TV de pago y e Internet Residencial Fija, cumpliendo así con el requisito de que todos los servicios tengan el mismo error muestral que alcanza a 1,7 puntos porcentuales de error muestral a nivel nacional y 14.000 encuestas semestrales totales. La muestra por servicio está distribuida por cada empresa que opera en cada uno de los servicios con errores muestrales de 3,7 puntos porcentuales.

Gráfica 1. Muestras reales en mediciones desde 2013



### 3.8. Perfil de los Entrevistados

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

Gráfica 2. **Perfil Demográfico por servicio**

|                       | (%)<br>Telefonía Móvil | (%)<br>Internet Móvil | (%)<br>Internet Fija | (%)<br>TV Pagada |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| <b>Hombre</b>         | 49                     | 52                    | 38                   | 46               |
| <b>Mujer</b>          | 51                     | 48                    | 62                   | 54               |
| <b>18 a 39</b>        | 40                     | 58                    | 41                   | 30               |
| <b>40 o más</b>       | 60                     | 42                    | 59                   | 70               |
| <b>RM</b>             | 58                     | 44                    | 46                   | 41               |
| <b>Otras regiones</b> | 42                     | 56                    | 54                   | 59               |

No hay grandes diferencias en el género de los entrevistados en los servicios, con excepción de Internet fija donde hay un 62% de mujeres y un 38% de hombres. Destaca proporción de mayores de 40 años en los servicios con excepción de Internet Móvil donde destacan los menores de 40 años. A nivel regional se destaca que Telefonía Móvil es el único servicio con más presencia de usuarios entrevistados de RM.

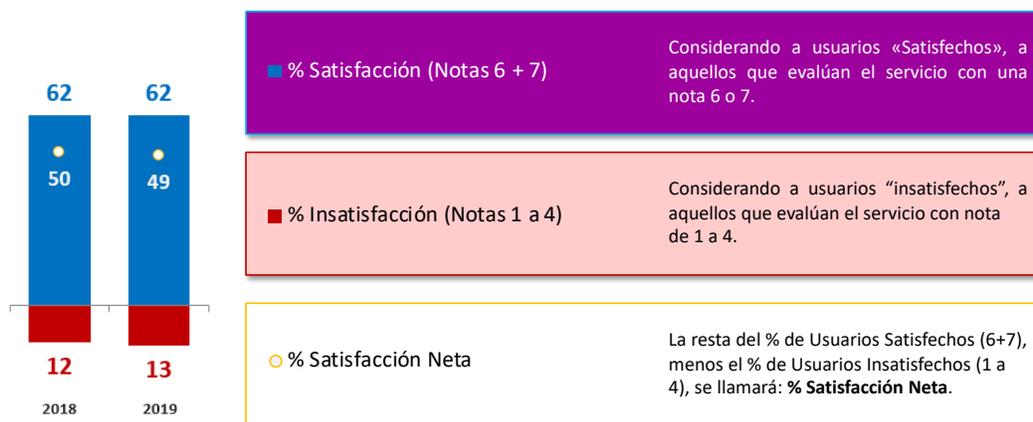
Cabe recordar que este resultado sigue la proporción de conexiones correspondientes por zona, ya que es una variable de ponderación.

### 3.9. Principales indicadores usados en el informe

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

Gráfica 3. Principales indicadores

*Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?*



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

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

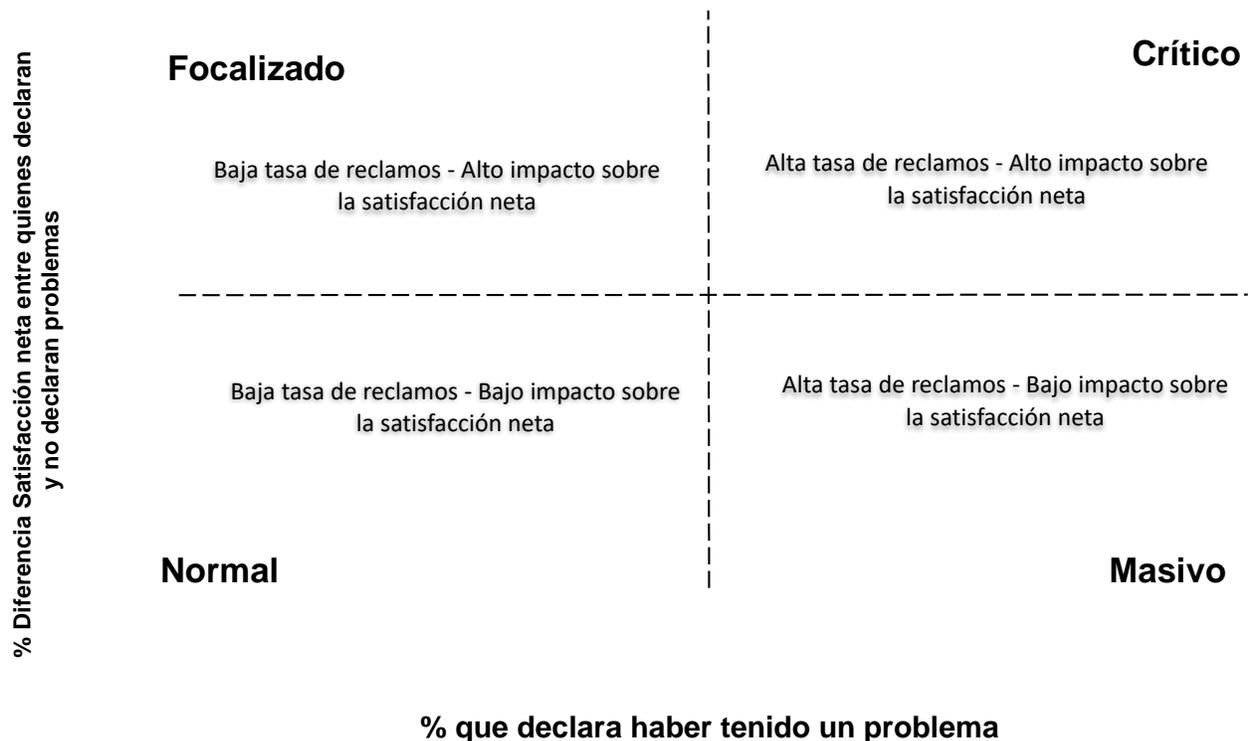
En el informe también se analizan los distintos indicadores, estos son, tasa de problemas, tasa de reclamos y tasa de resolución.

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

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

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

Otro indicador relevante que se presenta en este informe son los gráficos de impacto. Los **GRAFICOS DE IMPACTO** son una herramienta de análisis muy útil a la hora de revisar los efectos de una variable sobre otra. Utilizando cuatro cuadrantes se muestra, en este caso, el impacto de la tasa de problemas sobre la satisfacción neta de los usuarios. En el cuadro a continuación se describe lo que significa la ubicación del elemento analizado (servicio, empresa y/o zona geográfica) en cada uno de estos cuadrantes. Para poder visualizar la evolución de los indicadores en el tiempo, este informe presenta la posición de cada servicio, empresa y zona geográfica tanto para la medición de 2019 como la medición de 2018.



## 4. Resumen ejecutivo

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

- Perfil de Entrevistados.
- Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Problemas Recientes con el Servicio.
- Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones.
- TV Digital

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

- Semestre N°1 año 2013: Sem 1 - 2013.
- Semestre N°2 año 2013: Sem 2 - 2013.
- Semestre N°1 año 2014: Sem 1 - 2014.
- Semestre N°2 año 2014: Sem 2 - 2014.
- Semestre N°1 año 2015: Sem 1 - 2015.
- Semestre N°2 año 2015: Sem 2 - 2015.
- Semestre N°1 año 2016: Sem 1 - 2016.
- Semestre N°2 año 2016: Sem 2 - 2016.
- Semestre N°1 año 2017: Sem 1 - 2017.
- Semestre N°2 año 2017: Sem 2 - 2017.
- Semestre N°2 año 2018: 2018.
- Semestre N°2 año 2019: 2019.

En la presente medición se observa que:

a) Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones:

- Un 92% reconoce al menos un derecho de forma asistida, manteniendo el porcentaje respecto del año 2018.
- Entre los derechos medidos, los más reconocidos son el derecho a “poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento” y el derecho a “reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado”, con un 72% y 71% de conocimiento respectivamente.
- En términos evolutivos, el derecho a “poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento”, aumenta solo 1 punto respecto del 2018, mientras que “reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado” mantiene el mismo porcentaje que la medición anterior.
- Sobre la percepción hacia las instituciones que protegen los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, un 57% indica que Sernac es la institución que hace que sus derechos se sientan más protegidos, mientras que un 22% indica que es Subtel. La tasa de no sabe es de un 21%.

b) Satisfacción:

- La satisfacción neta con Telefonía Móvil cae 2 puntos y llega a un 57%, respecto a la medición anterior.
- La satisfacción neta con Internet Móvil es 44%, dos puntos porcentuales más que en la medición anterior.
- La satisfacción neta con Internet Fija es 22%, manteniendo el mismo porcentaje que la medición anterior.
- La satisfacción neta con Televisión Pagada es 33%, once puntos porcentuales menos respecto la medición anterior.

- Telefonía Móvil

- ✓ Satisfacción neta (57%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
  - WOM: 69%
  - Movistar: 48%
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
  - RM: 60%
  - Norte: 50%
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - Virgin: 16% (solo prepago)
  - Entel: 27%

- Internet Móvil:

- ✓ Satisfacción neta (44%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Virgin: 55% (solo prepago)
  - Movistar: 31%
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Norte: 52%
  - RM: 42%
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - Entel y WOM: 35%
  - Movistar y Claro: 42%

- Internet Fija:

- ✓ Satisfacción neta (22%)

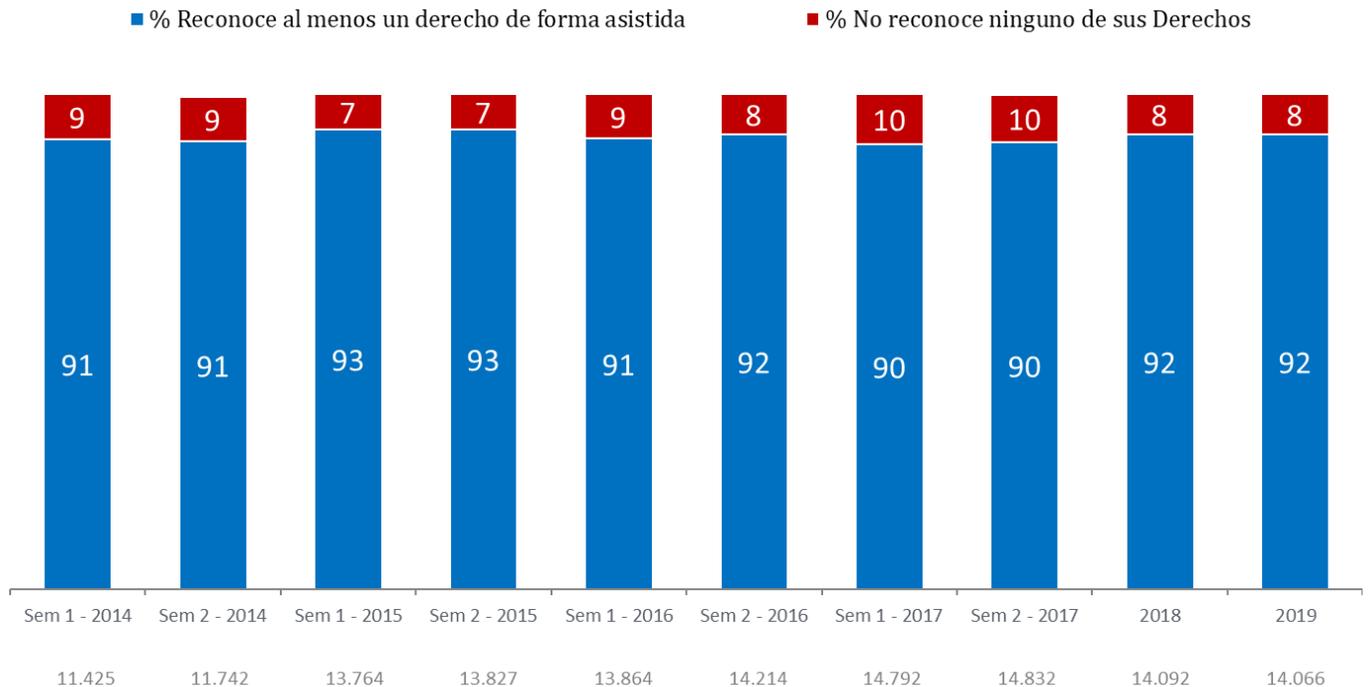
- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Telsur/Telcoy: 53%
  - Movistar: 12%

- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Sur: 33%
  - RM: 17%
  
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - Telsur/Telcoy: 46%
  - Movistar: 62%
  
- TV Pagada:
  
- ✓ Satisfacción neta (33%)
  - ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
    - Entel: 50%.
    - Movistar: 23%
  
  - ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
    - Sur y Centro: 40%
    - RM: 25%
  
  - ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
    - DirecTV y Entel: 29%
    - Movistar: 47%

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

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

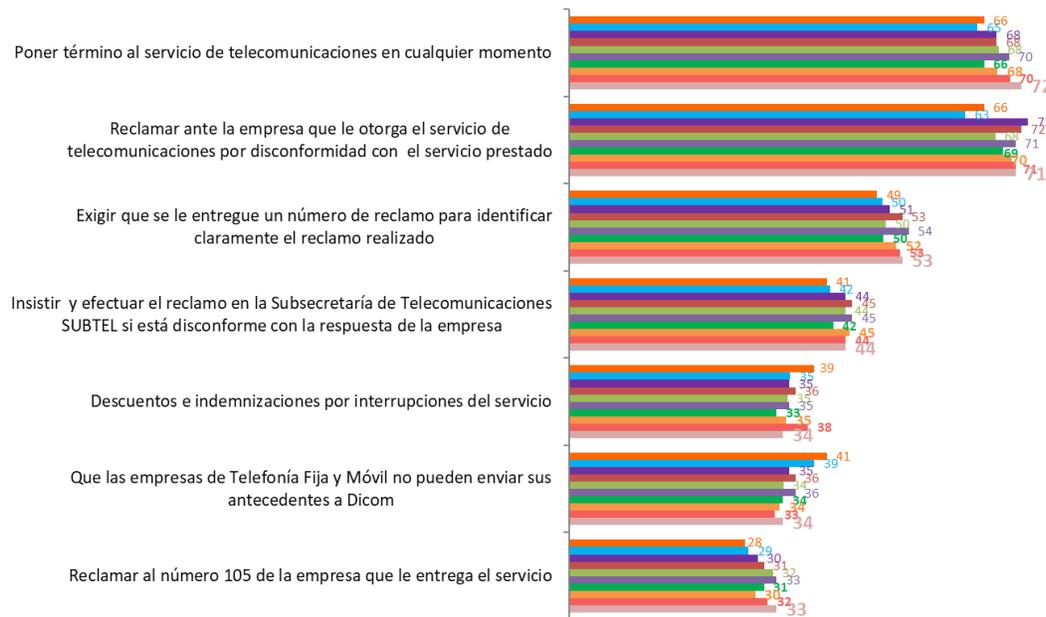
Gráfica 4. Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones



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

Gráfica 5. Conocimiento de derechos, últimas 14 mediciones

■ % Sem 1 - 2014    ■ % Sem 2 - 2014    ■ % Sem 1 - 2015    ■ % Sem 2 - 2015  
■ % Sem 1 - 2016    ■ % Sem 2 - 2016    ■ % Sem 1 - 2017    ■ % Sem 2 - 2017  
■ % 2018    ■ % 2019

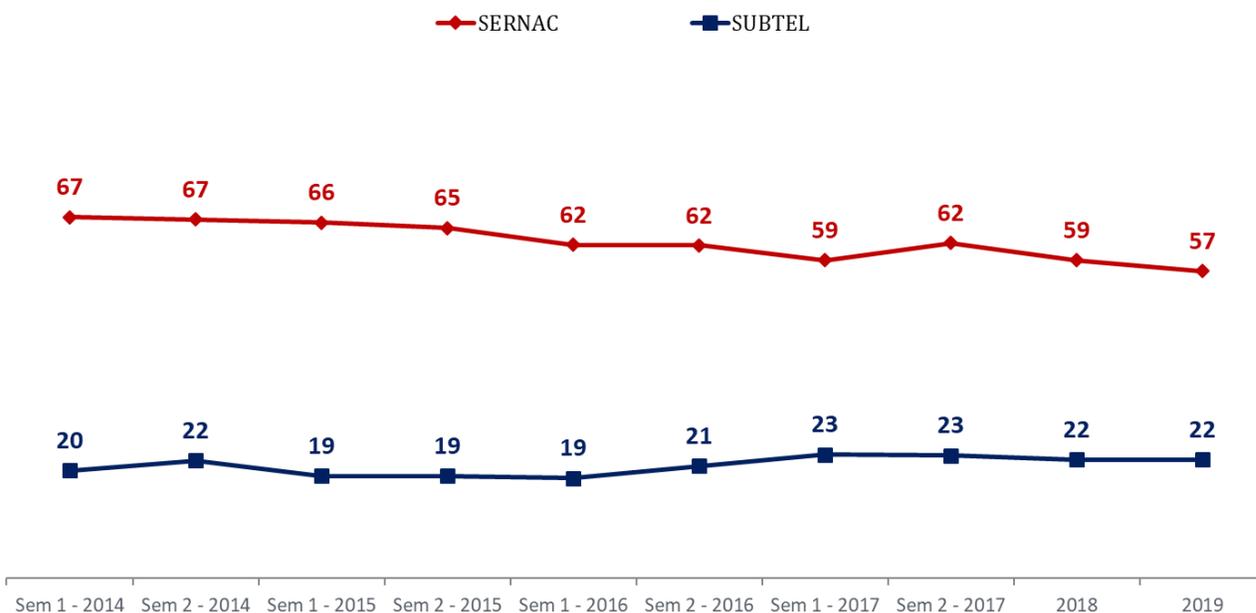


| # de Derechos que conoce | Prom |
|--------------------------|------|
| Sem 1 – 2012             | 3,3  |
| Sem 2 – 2012             | 3,4  |
| Sem 1 – 2013             | 3,5  |
| Sem 2 – 2013             | 3,6  |
| Sem 1 – 2014             | 3,4  |
| Sem 2 – 2014             | 3,6  |
| Sem 1 – 2015             | 3,7  |
| Sem 2 – 2015             | 3,7  |
| Sem 1 – 2016             | 3,3  |
| Sem 2 – 2016             | 3,4  |
| Sem 1 – 2017             | 3,2  |
| Sem 2 – 2017             | 3,2  |
| 2018                     | 3,2  |
| 2019                     | 3,2  |

Existe una estabilidad general sobre el conocimiento de todos los derechos enlistados, en comparación al semestre anterior. “Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento”, es el derecho más mencionado en esta medición (72%). En cuanto al derecho a realizar un reclamo ante la SUBTEL, se mantiene estable en un 44%. Reclamar al número 105 de la empresa es de un 33% y continúa siendo el derecho menos conocido.

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

Gráfica 6. Evolutivo Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones



(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “Ninguna” (%); “No sabe/No responde” (21%); “Otras” (1%).

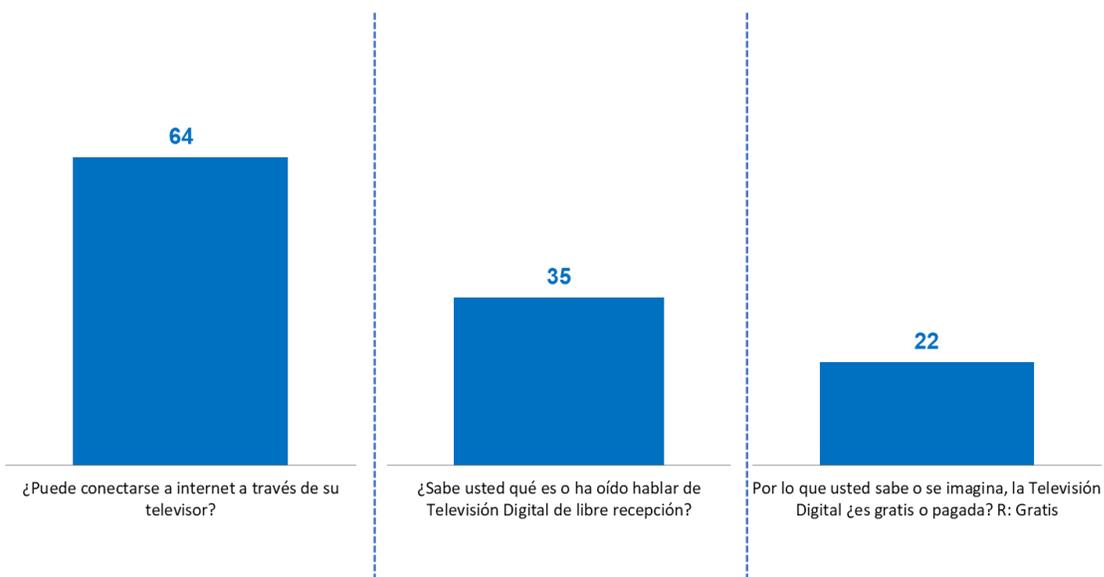
A nivel general, Sernac es la institución que se reconoce mayormente como la que protege los derechos del consumidor en telecomunicaciones (57%). Respecto de la medición anterior cae en 2 puntos porcentuales. En cuanto al sentimiento de protección por parte de Subtel, el porcentaje se mantiene estable en un 22%.

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

- Un 92% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos, siendo el derecho poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento (72%) el más reconocido seguido del derecho a reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado (71%).
- En promedio los entrevistados reconocen menos de la mitad de los derechos como usuarios de telecomunicaciones (3,2 de 7).
- Sernac se mantiene como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y se mantiene estable la percepción por la SUBTEL respecto a la medición anterior.

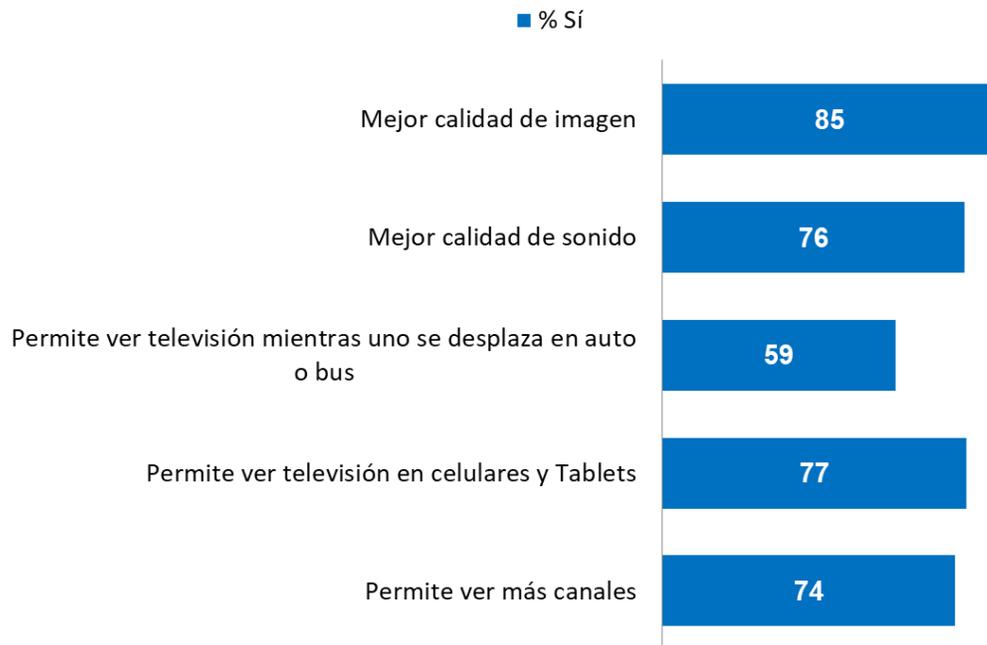
## 6. TV Digital

### 3. Conocimiento TV Digital, medición 2019



Un 64% señala que su TV se puede conectar a través de Internet. Del total de los entrevistados, un 25% solamente sabe o ha oído sobre TV Digital de libera recepción y un 22% sostiene que cree que la TV Digital es gratis.

#### 4. Asociaciones espontáneas con TV Digital, medición 2019



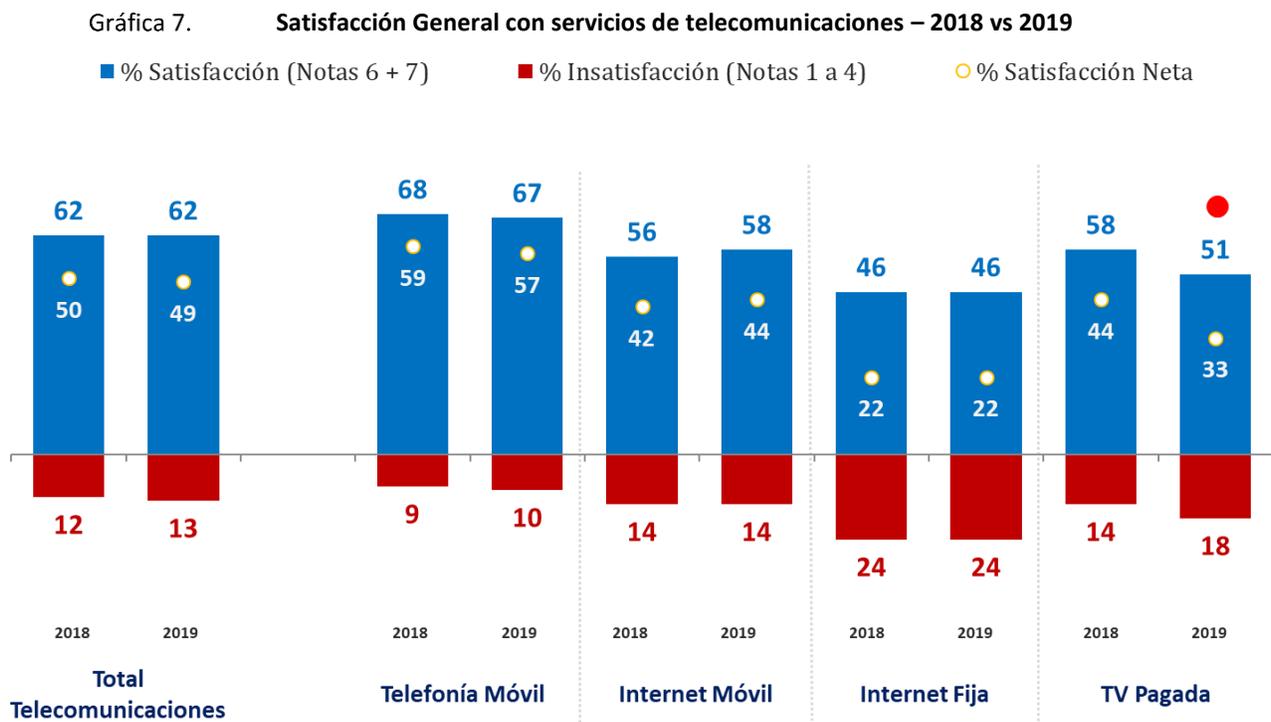
Las principales asociaciones espontáneas sobre TV Digital están vinculadas a mejor calidad de imagen y permite ver televisión en celulares y Tablets. Solo un 59% señala que permite ver televisión mientras uno se desplaza en auto o bus.

## 7. Resultados Generales

### 7.1. Satisfacción

Para la satisfacción de los usuarios se aplicó la siguiente pregunta *“Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de... que le presta actualmente... NOMBRAR PROVEEDOR. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de...?”*.

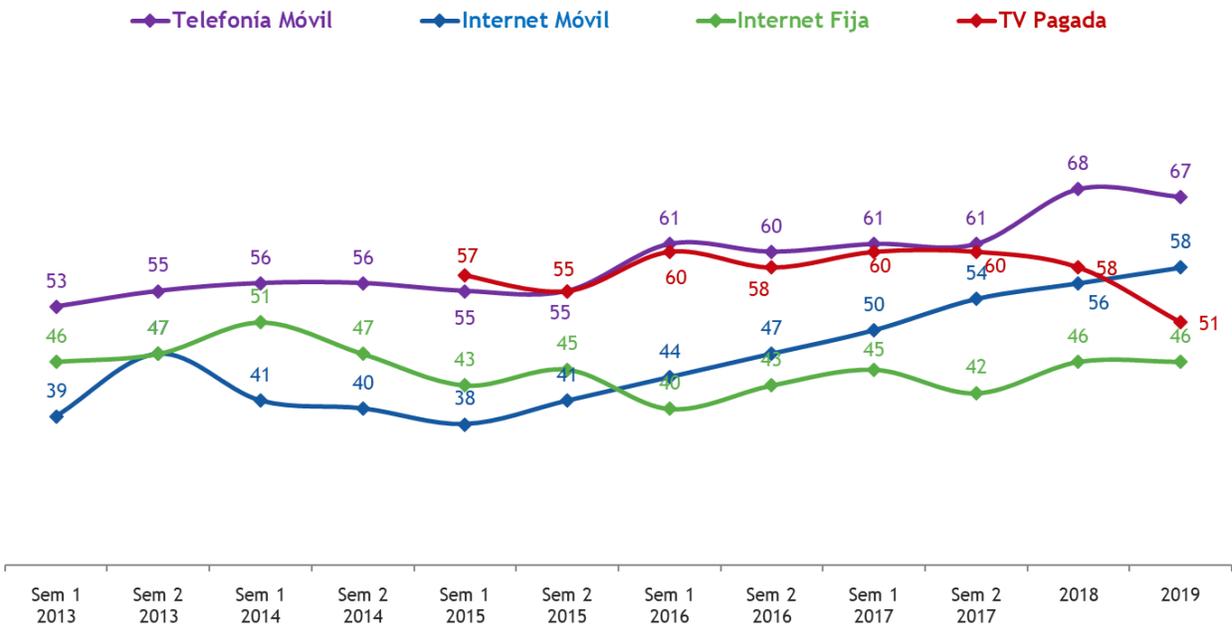
Los servicios de telecomunicaciones muestran diferentes niveles de satisfacción, lo que se puede apreciar en la siguiente gráfica:



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

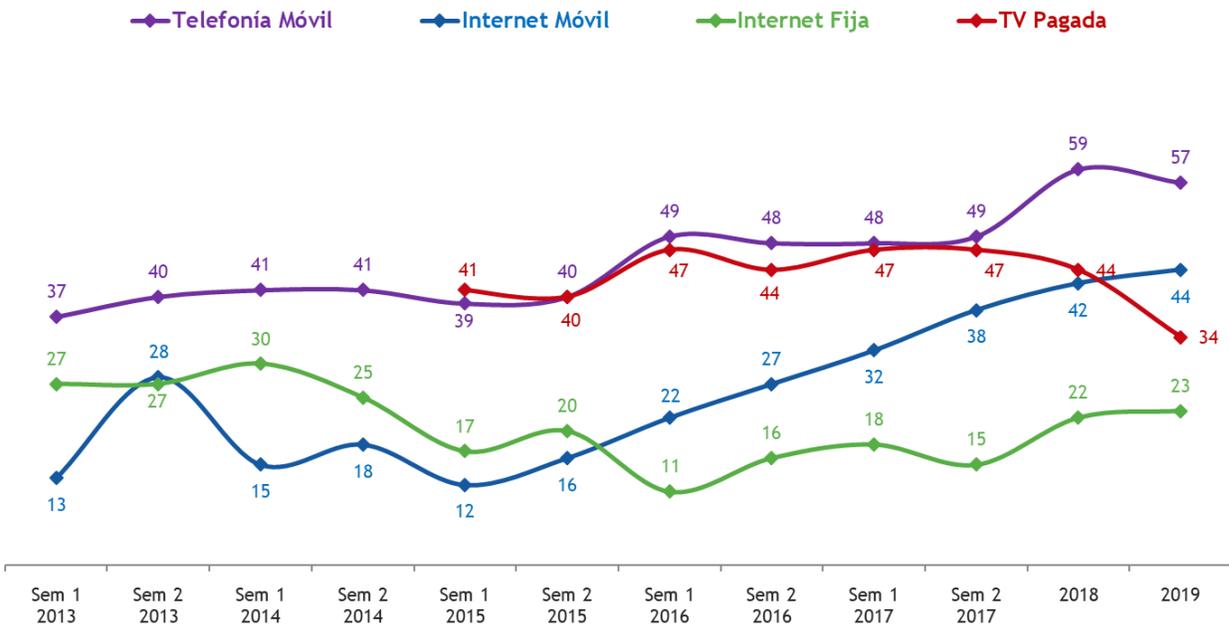
El total de los servicios de telecomunicaciones evaluados alcanza un 49% de satisfacción neta, bajando 1 punto respecto de la medición de 2018. Entre los servicios medidos, el mejor evaluado es Telefonía Móvil con 57% de satisfacción neta y el peor es Internet Fija, con 22% de satisfacción neta total. El único servicio que cae en su satisfacción neta es Televisión Pagada.

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



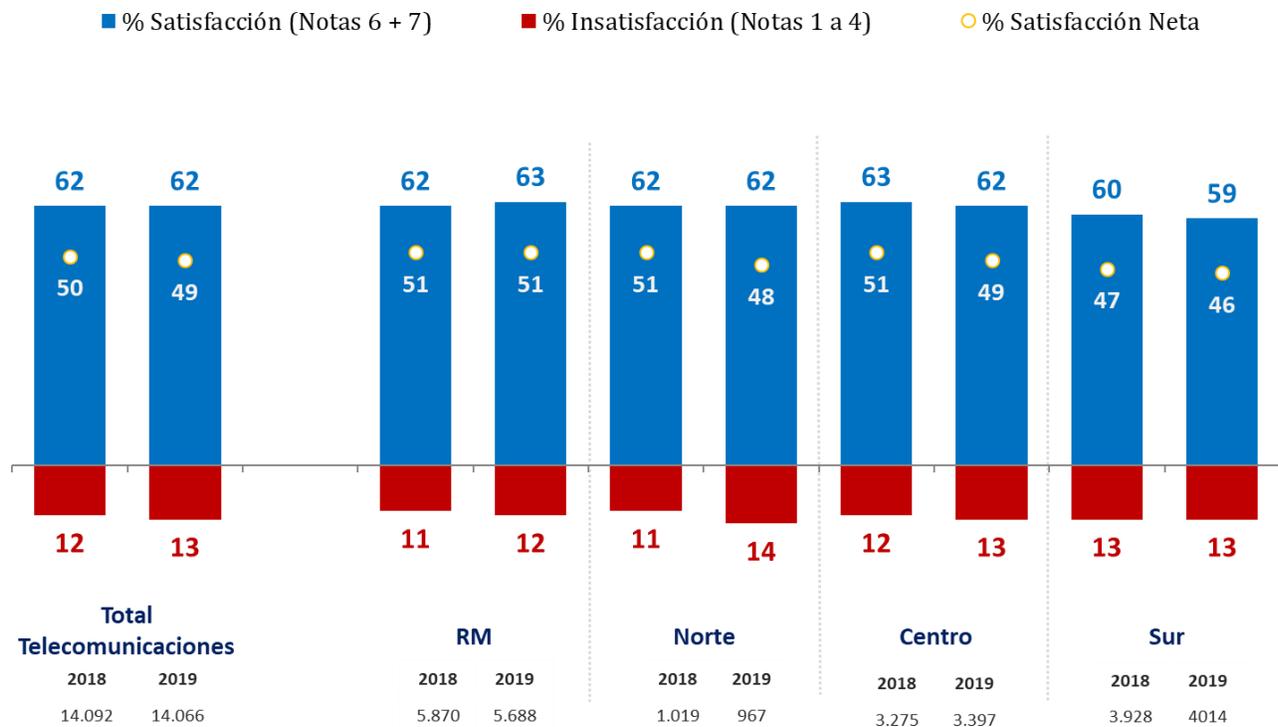
En términos evolutivos, Telefonía e Internet fija se mantiene con el mismo nivel de la medición anterior, mientras que Internet sigue mejorando y Televisión de pago empeora 7 puntos su satisfacción respecto a la medición de octubre 2018.

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



A nivel de satisfacción neta, evolutivamente se identifica el mismo fenómeno que en el evolutivo de satisfacción, donde Telefonía e Internet fija se mantiene con el mismo nivel de la medición anterior, mientras que Internet sigue mejorando y Televisión de pago empeora 10 puntos su satisfacción neta respecto a la medición de octubre 2018.

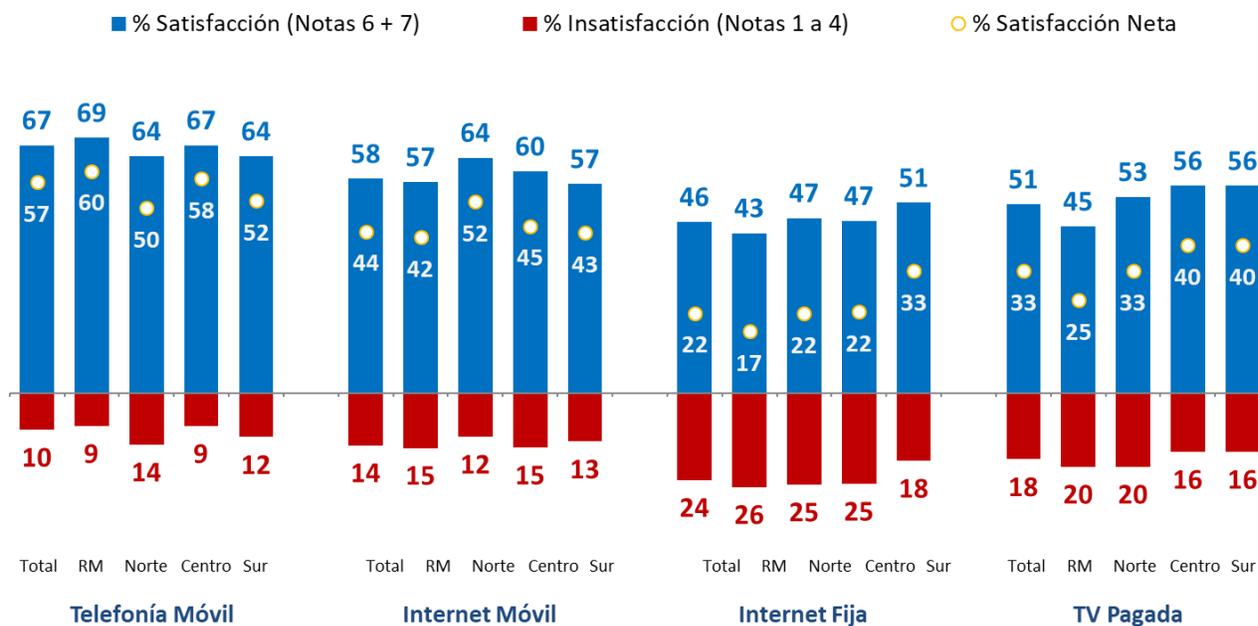
Gráfica 10. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – por zona, 2018 vs 2019



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

Por zona, la satisfacción neta solo el Sur es más bajo que el promedio en telecomunicaciones. Respecto de 2018, no se identifican mejoras relevantes.

Gráfica 11. Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por Servicio y Zona.



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

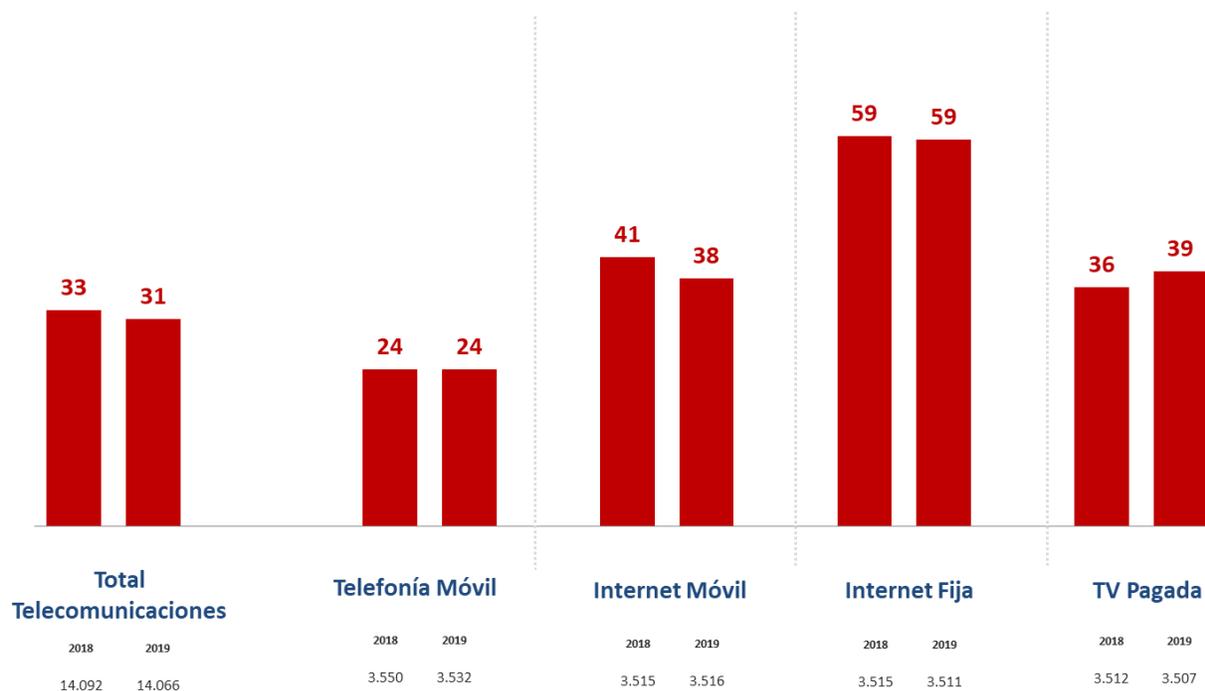
Por servicio, la satisfacción neta tiene variaciones por Zona<sup>2</sup>:

- Telefonía Móvil: en RM la satisfacción neta es de un 60% siendo la más alta, y 50% en Norte siendo la más baja.
- Internet Móvil: en la Zona Norte la satisfacción neta es de un 52% siendo la más alta, y 42% en RM siendo la más baja.
- Internet Fija: En Zona Sur la satisfacción neta es la más alta (33%), mientras que RM obtiene 17% siendo la más baja.
- TV Pagada: Se identifica un 40% de satisfacción neta en Zona Sur y Centro obteniendo la mejor evaluación, mientras que en la RM se identifica un 25% siendo la más baja.

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

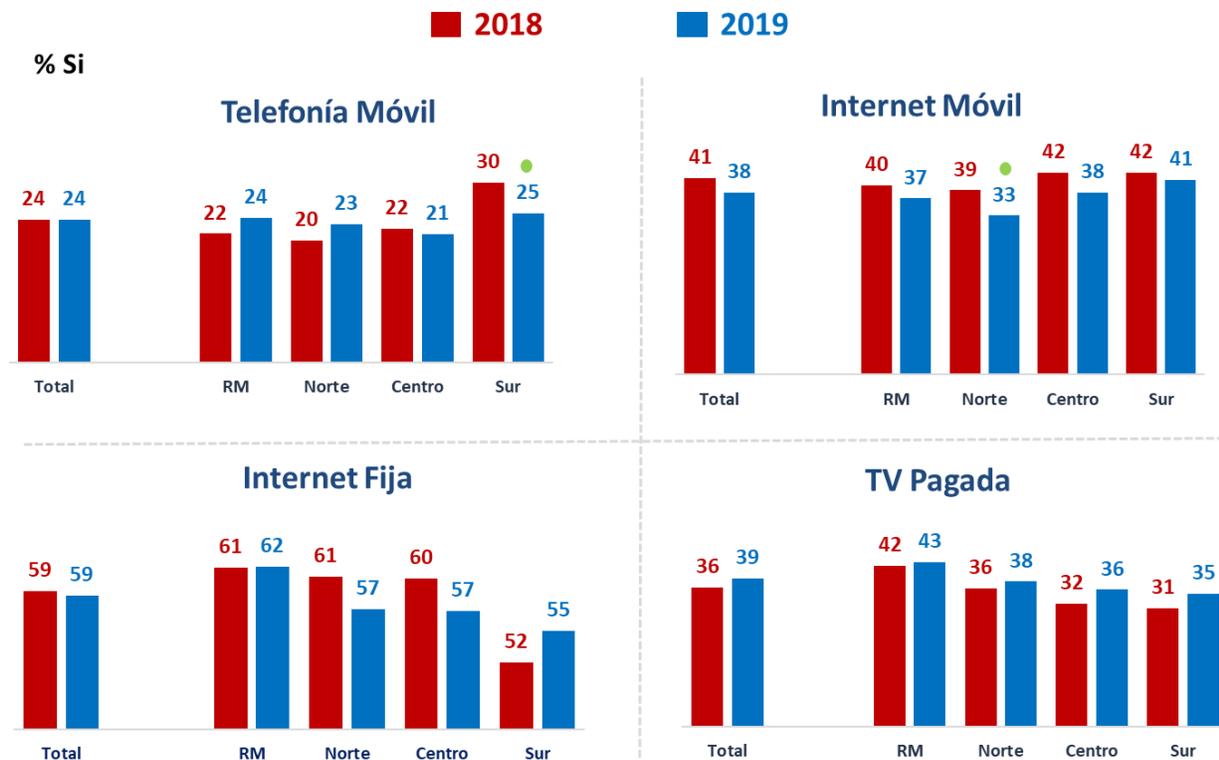
## 7.2. Problemas, Reclamos y Resolución

Gráfica 12. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019



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

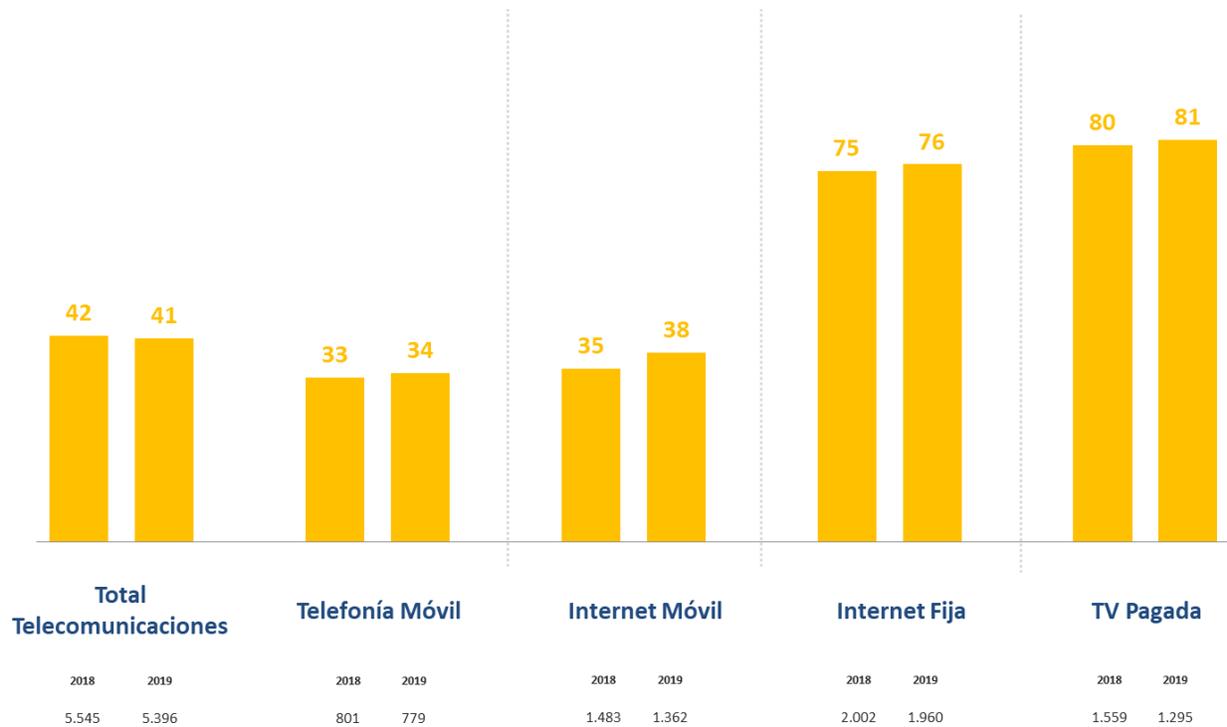
Gráfica 13. Tasa de Problemas por Zona con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019



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

En Telefonía Móvil la tasa de problemas más alta es en las zonas sur con un 25%, mientras que la tasa más baja se identifica en el Centro con un 21%. En el caso de Internet Móvil, la tasa de problemas más alta es en el Sur (41%), mientras que la Zona Norte tiene una tasa de 33%. Internet Fija por su parte, presenta la tasa más alta de problemas en RM (62%) y la más baja en la Zona Sur (55%). En TV Pagada la tasa de problemas más alta es en RM (43%), mientras que la Zona Sur presenta la tasa de problemas más baja (35%). En Telefonía Móvil se identifica una caída de 5 puntos en la Zona Sur, en Internet Móvil se identifica una caída de 6 puntos en la Zona Norte, en Internet Fija no se identifican variaciones relevantes en todas las zonas, y en TV Pagada tampoco se identifican mayores variaciones.

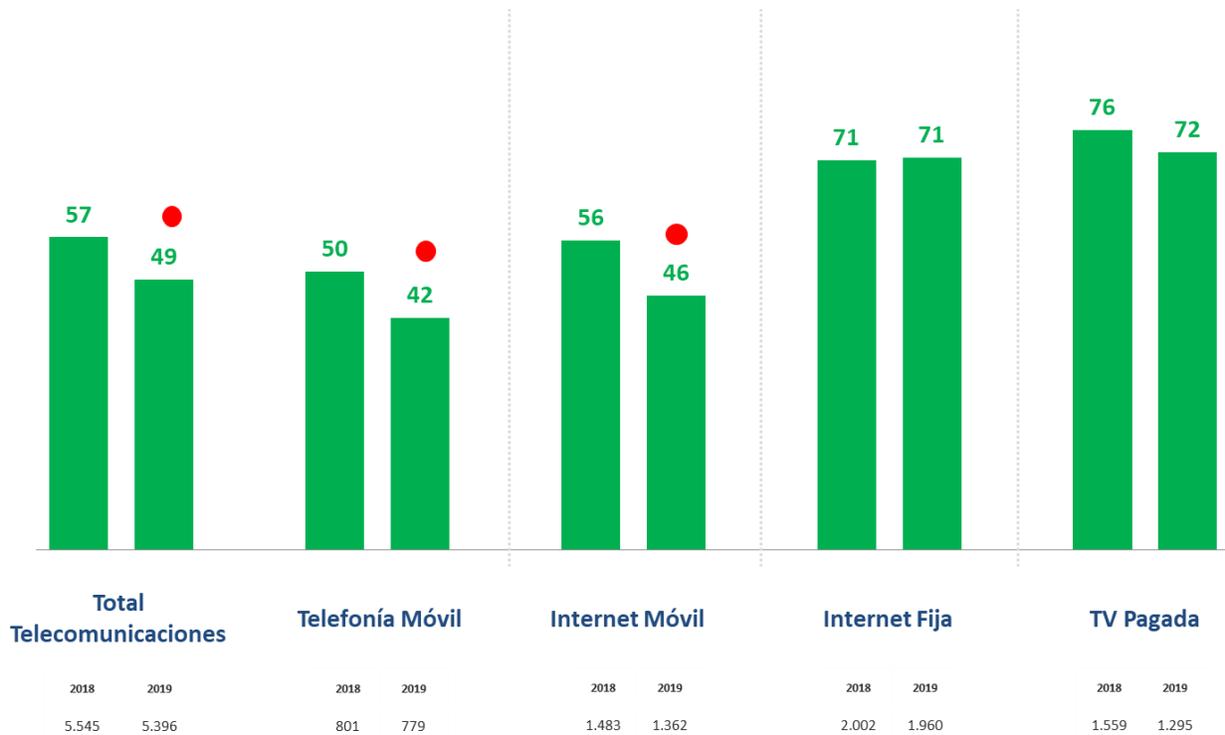
Gráfica 14. Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019.



(\*) Base: Quiénes han tenido problemas

Respecto de la tasa de reclamos, el total de telecomunicaciones presenta un 41%, siendo TV Pagada el servicio que presenta la mayor tasa con un 81% de reclamos y Telefonía Móvil la más baja (34%). Respecto de la medición del 2018, no se identifican variaciones relevantes.

Gráfica 15. Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019.



(\*) Base: Quiénes han tenido problemas

En el total de telecomunicaciones la tasa de resolución disminuye en 8 puntos respecto de la medición anterior, donde por servicio TV Pagada registra la tasa de resolución más alta (72%) y Telefonía Móvil la más baja (42%). Respecto de la medición anterior, los servicios móviles disminuyen la tasa de resolución, siendo más significativo en internet móvil (-10%).

Gráfica 16. Cuadros comparativos de satisfacción neta por servicio, según si tuvo problemas o no y si fueron o no resueltos, 2018 vs 2019.

| Telefonía Móvil   |      |      |
|-------------------|------|------|
| Satisfacción Neta | 2018 | 2019 |
| Total             | 59%  | 57%  |
| Sin problemas     | 77%  | 76%  |
| Con problemas     | 4%   | -3%  |
| C/P resuelto      | 28%  | 20%  |
| C/P no resuelto   | -20% | -19% |

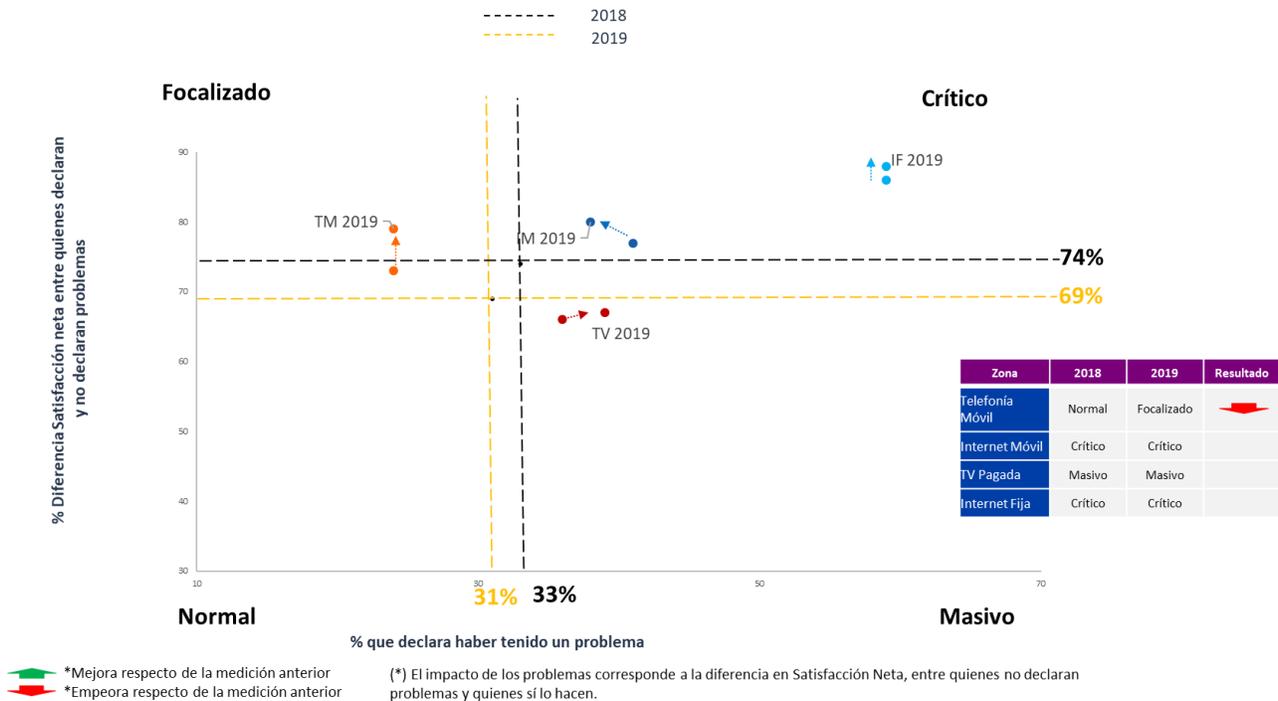
| Internet Móvil    |      |      |
|-------------------|------|------|
| Satisfacción Neta | 2018 | 2019 |
| Total             | 42%  | 44%  |
| Sin problemas     | 73%  | 74%  |
| Con problemas     | -4%  | -6%  |
| C/P resuelto      | 18%  | 24%  |
| C/P no resuelto   | -31% | -31% |

| Internet Fija     |      |      |
|-------------------|------|------|
| Satisfacción Neta | 2018 | 2019 |
| Total             | 22%  | 22%  |
| Sin problemas     | 73%  | 74%  |
| Con problemas     | -13% | -14% |
| C/P resuelto      | 4%   | 3%   |
| C/P no resuelto   | -55% | -53% |

| TV Pagada         |      |      |
|-------------------|------|------|
| Satisfacción Neta | 2018 | 2019 |
| Total             | 44%  | 33%  |
| Sin problemas     | 68%  | 60%  |
| Con problemas     | 2%   | -7%  |
| C/P resuelto      | 14%  | 7%   |
| C/P no resuelto   | -38% | -42% |

Se presenta un fuerte impacto de los problemas en la satisfacción de los usuarios. Internet Fija es el servicio dónde el impacto de un problema no resuelto es mayor.

Gráfica 17. Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 2018 vs 2019



- TM: Aumenta el impacto y se mueve del cuadrante normal al focalizado.
- IM: Se mantiene en el mismo cuadrante
- IF: Se mantiene en el mismo cuadrante.
- TV: Se mantiene en el mismo cuadrante.

## 8. Resultados por servicio

### 8.1. Telefonía Móvil

#### 8.1.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 18. Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil

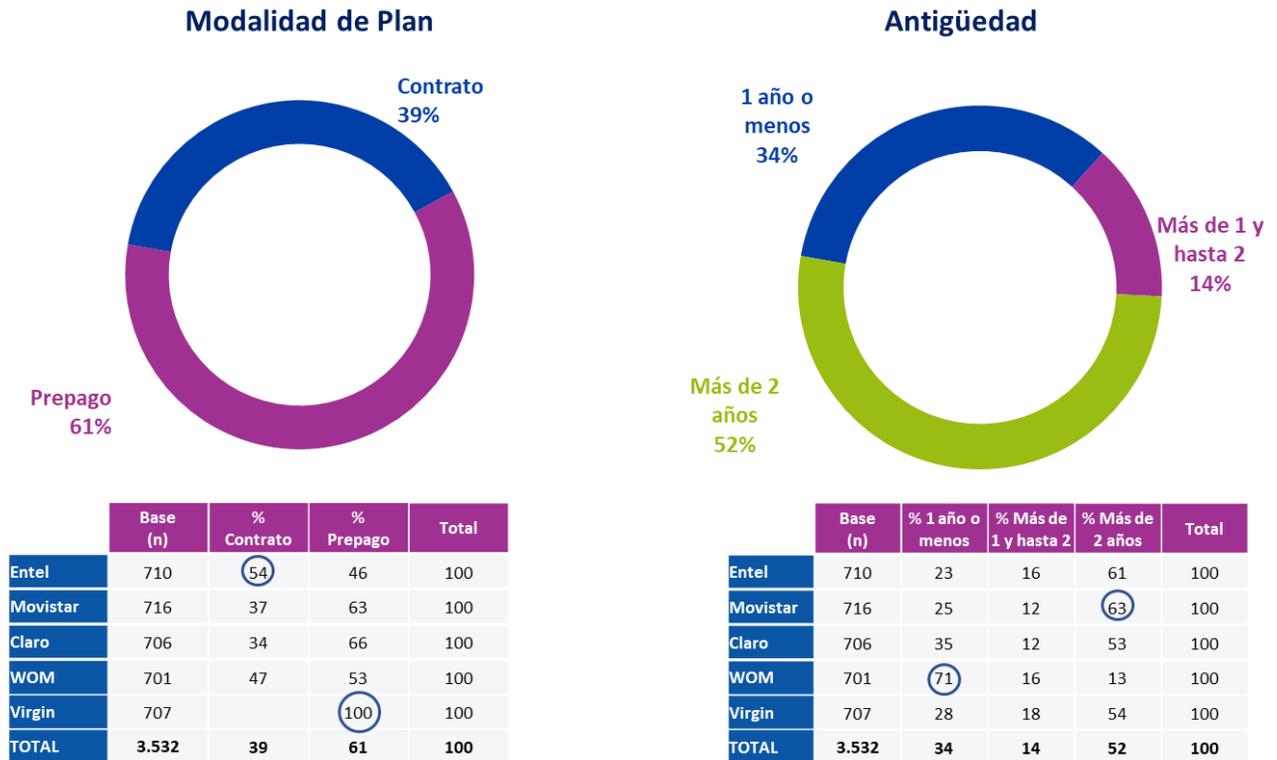


\* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En la composición de la muestra la variable género se distribuye en un 49% de hombres y 51% de mujeres. A su vez, los usuarios con edades que fluctúan entre los 40 años o más es mayor (60%) que los usuarios entre 18 y 39 años (40%). La composición demográfica presenta una proporción mayor en la Región Metropolitana respecto a las regiones.

Al igual que en mediciones anteriores, en Telefonía Móvil se entrevistaron usuarios de Entel, Movistar, Claro, WOM y Virgin. Virgin es el proveedor de Telefonía Móvil que alcanza el mayor porcentaje de hombres (52%) respecto de mujeres (48%). En cuanto a la edad, todas las empresas destacan por tener un grupo etáreo compuesto mayormente por personas de 40 y más años. Sobre la ubicación geográfica, los usuarios de WOM tienen una mayor presencia en la Región Metropolitana (65%), a diferencia de las otras compañías.

Gráfica 19. Características del servicio Telefonía Móvil



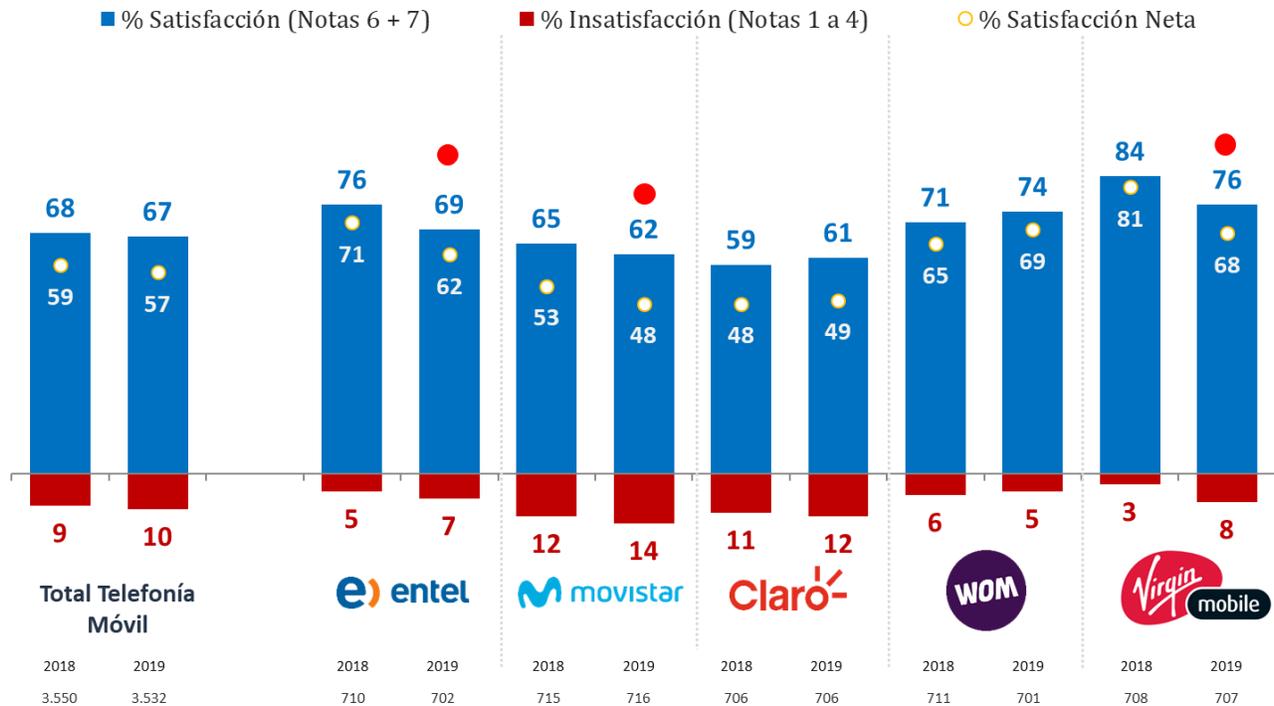
\* Virgin solo presta servicios prepago.

Los usuarios de Telefonía Móvil en su mayoría utilizan el Prepago, con un 61%. Entel destaca por tener un porcentaje mayor de usuarios contrato (54%) respecto a las otras compañías, mientras que Virgin sólo está presente en la modalidad prepago. Respecto de la antigüedad de los usuarios en la compañía, un 52% declara estar en la compañía más de 2 años y un 34% un año o menos. WOM destaca por tener en su mayoría usuarios de un año o menos (71%) y Movistar por tener clientes con más de 2 años (63%).

### 8.1.2. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil

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

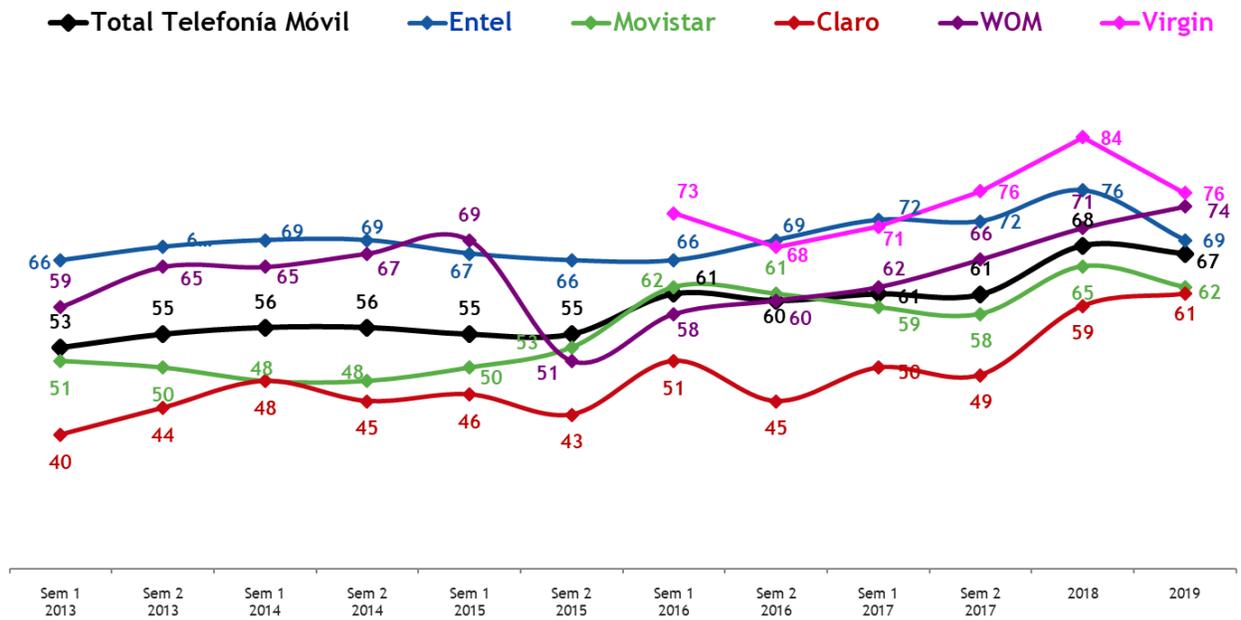
Gráfica 20. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil, 2018 vs 2019



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

En la medición de 2019, el nivel de satisfacción con Telefonía Móvil alcanza un 57% de satisfacción neta, 2 puntos menos que en la medición anterior. Por compañía, vemos que WOM presenta la satisfacción neta más alta (69%), seguido de Virgin (68%). Movistar es la compañía que presenta la satisfacción neta más baja, con un 49%. Entel, Movistar y Virgin tienen caídas significativas en el indicador de satisfacción neta.

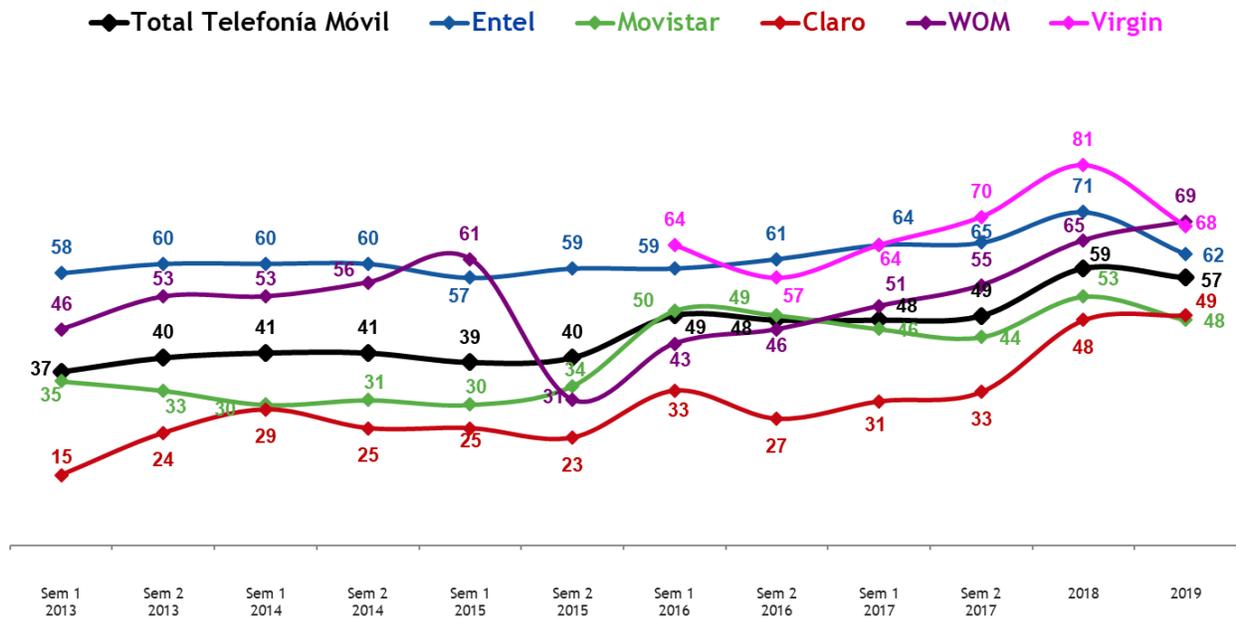
Gráfica 21. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

Desde el 2016, WOM y Claro han tenido un comportamiento de aumento permanente en la satisfacción de sus clientes de Telefonía Móvil.

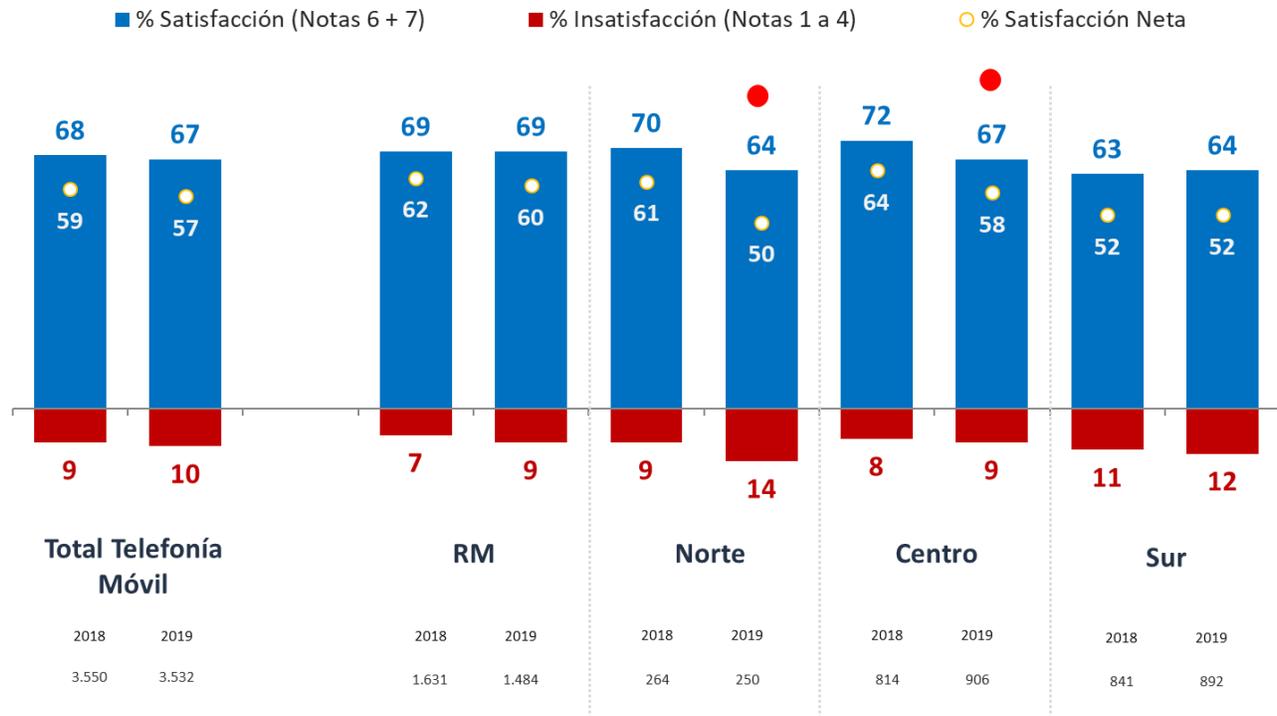
Gráfica 22. Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

Sobre la satisfacción neta, Claro y Movistar se ubican bajo el promedio en las últimas 4 mediciones.

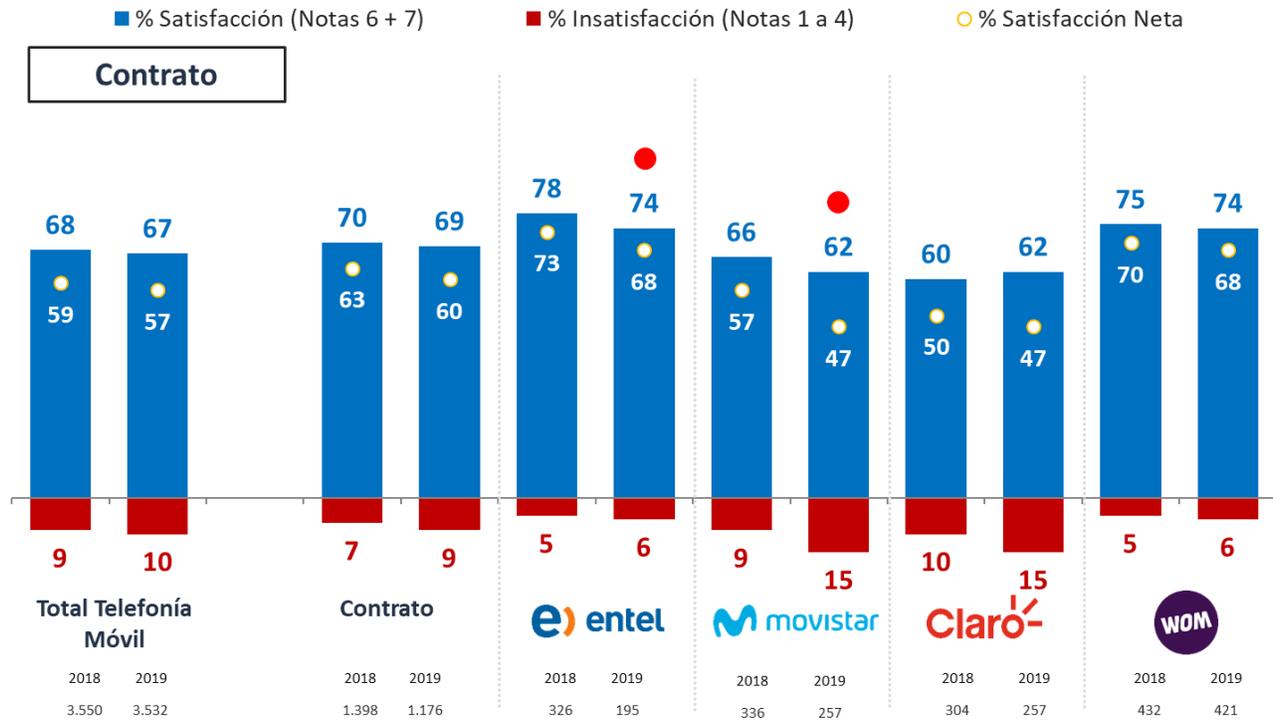
Gráfica 23. Satisfacción por zona con Telefonía Móvil – 2018 vs 2019



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

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

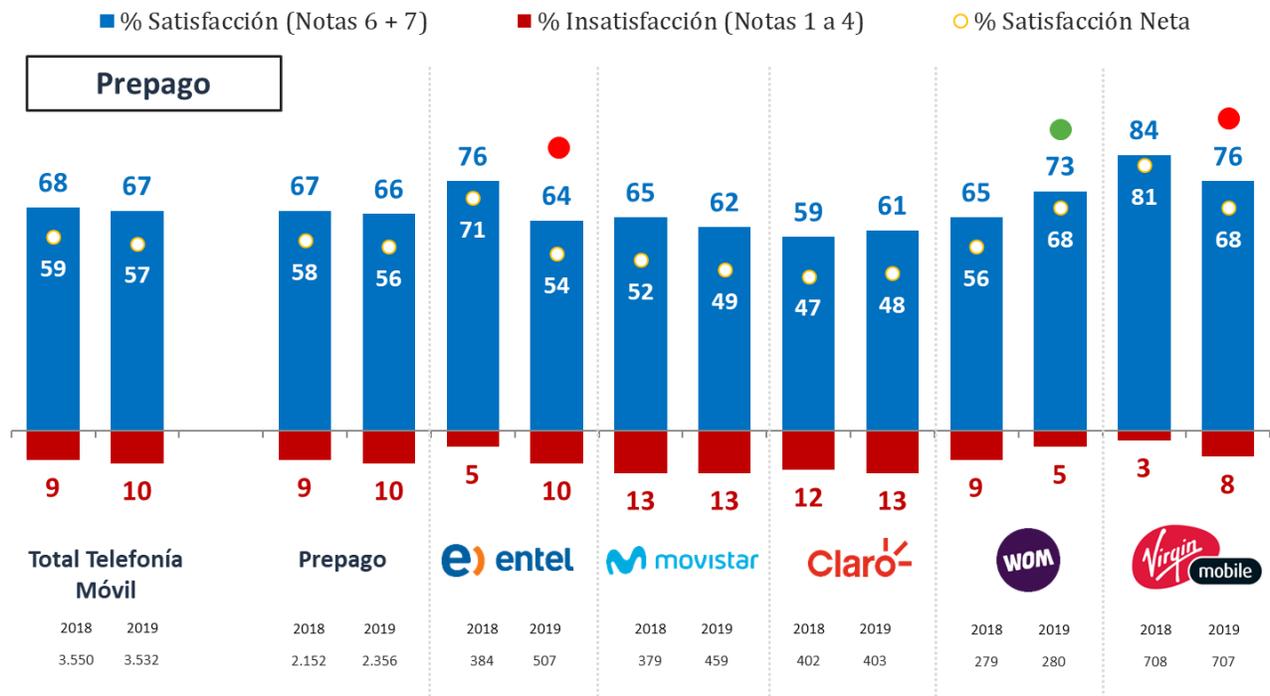
Gráfica 24. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Contrato 2018 vs 2019



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

Respecto de la medición anterior, la satisfacción neta entre los usuarios con contrato cae en 3 puntos, siendo Entel y WOM las compañías con la satisfacción neta más alta (68%) mientras Claro y Movistar son las compañías con la satisfacción neta más baja con un 47%. Entel (-5) y Movistar (-10) caen en este indicador de manera significativa.

Gráfica 25. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Prepago 2018 vs 2019

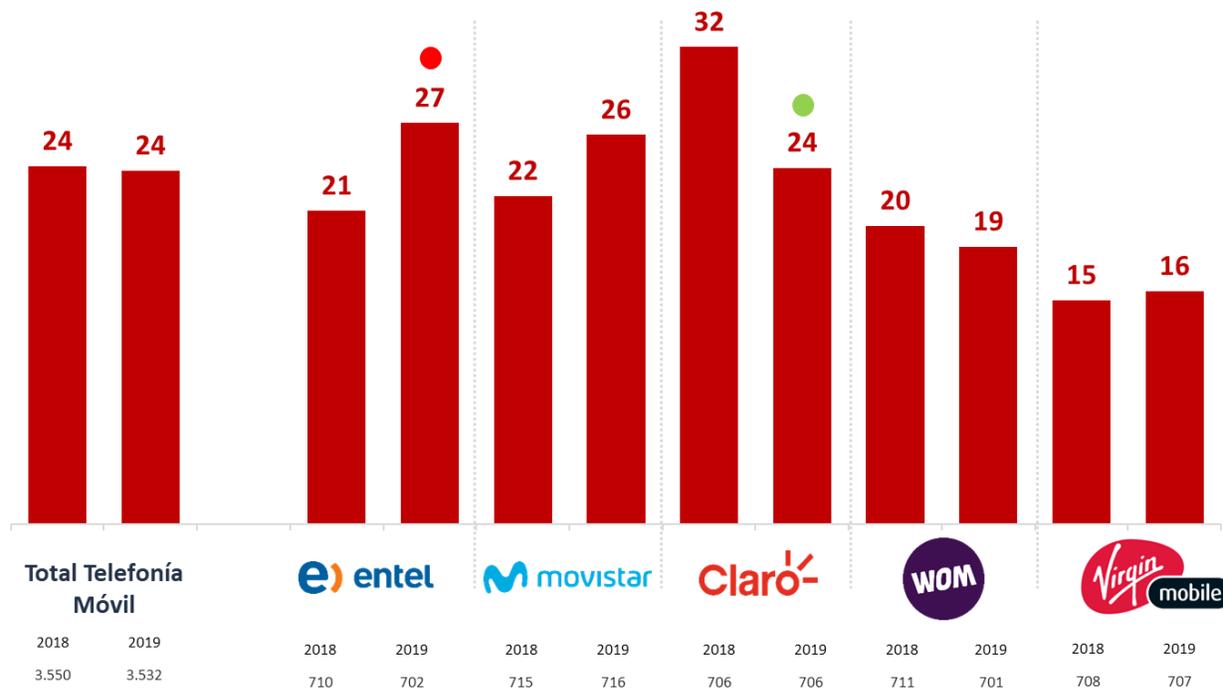


Entre los usuarios de prepago, Virgin y WOM son las compañías con mejor satisfacción neta (68%) y Claro con la más baja (48%). Se identifica una mejora en los usuarios de prepago de WOM y caídas en Entel y Virgin.

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

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

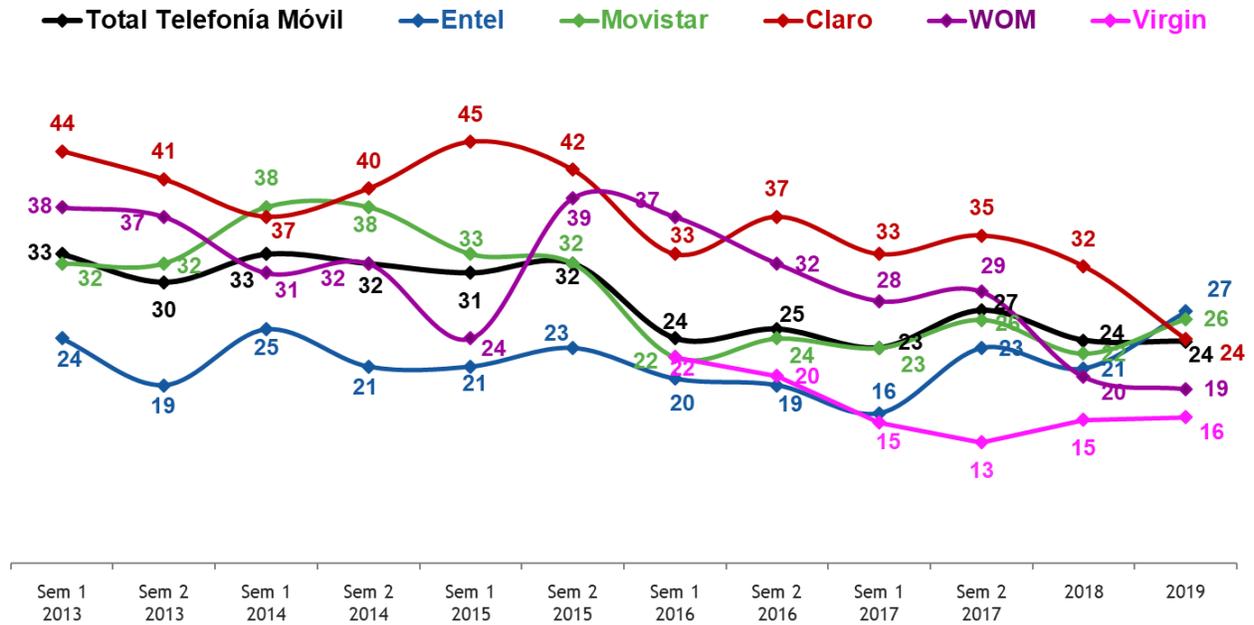
Gráfica 26. Tasa de problemas – 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas total es 24%. Entel presenta la tasa más alta con 27% de usuarios que declaran haber tenido algún problema en los últimos 6 meses. Claro baja 8 puntos menos que la última medición y Entel aumenta 6 puntos.

Gráfica 27. Tasa de problemas – Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago

Claro mantiene una disminución sostenida de su tasa de problemas, mientras que Entel está por sobre el promedio por primera vez en toda la serie de tiempo.

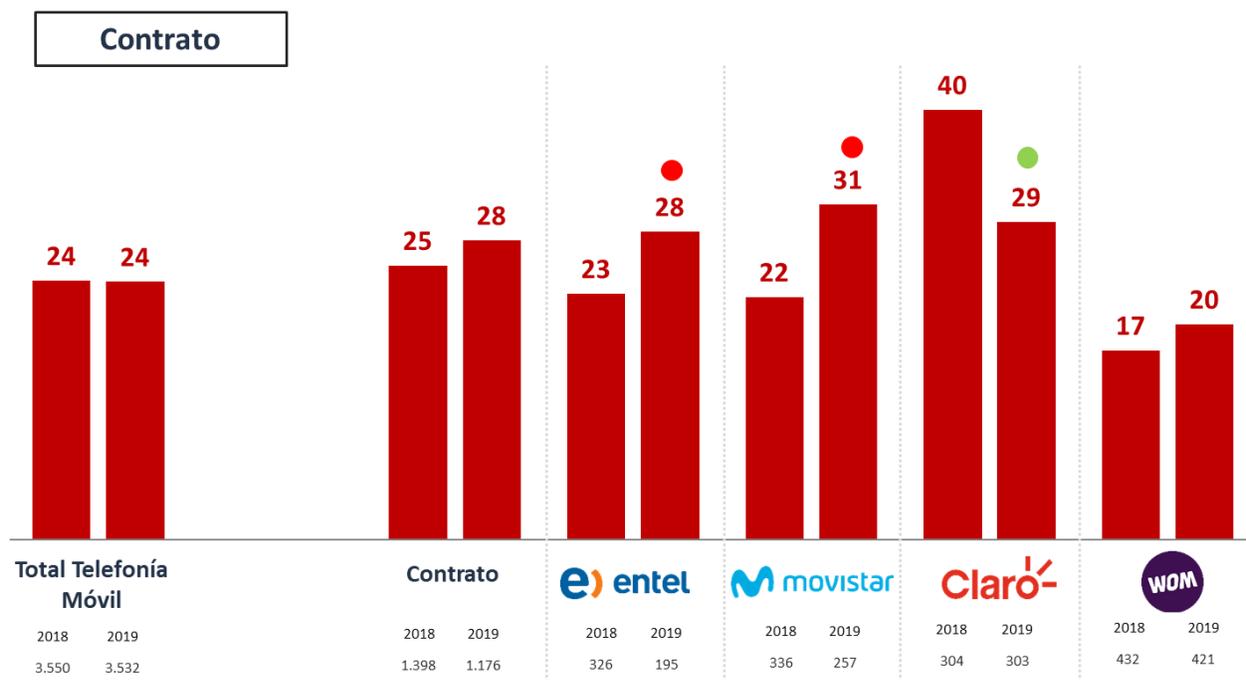
Gráfica 28. Tasa de problemas por Zona – 2018 vs 2019



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

Al desagregar los datos por Zona geográfica, en el Sur del país se observa una baja en la tasa de problemas, sin embargo, es la zona con la tasa de problemas más alta (25%).

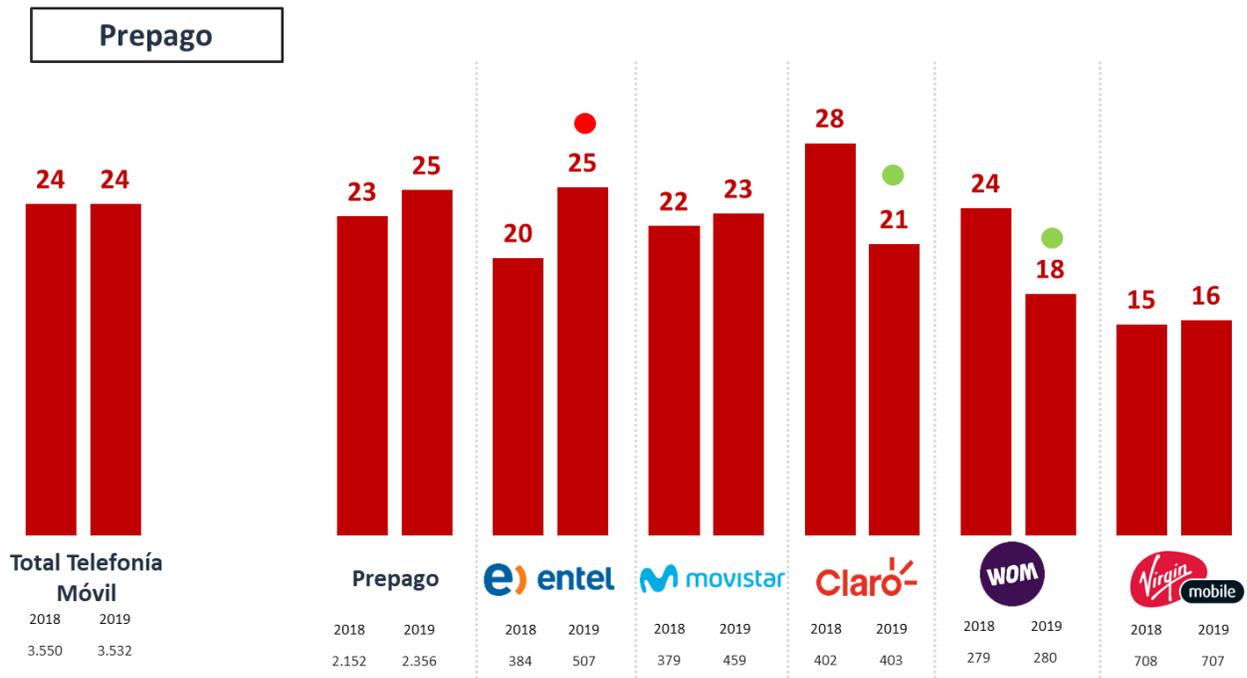
Gráfica 29. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Contrato 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

En relación con los usuarios con contrato, la tasa de problemas aumentó en 3 puntos respecto a la medición del 2018. La tasa más alta la presenta Movistar con un 31%. Claro disminuye en 11 puntos, mientras Movistar y Entel por su parte aumentan en 9 y 5 puntos respectivamente.

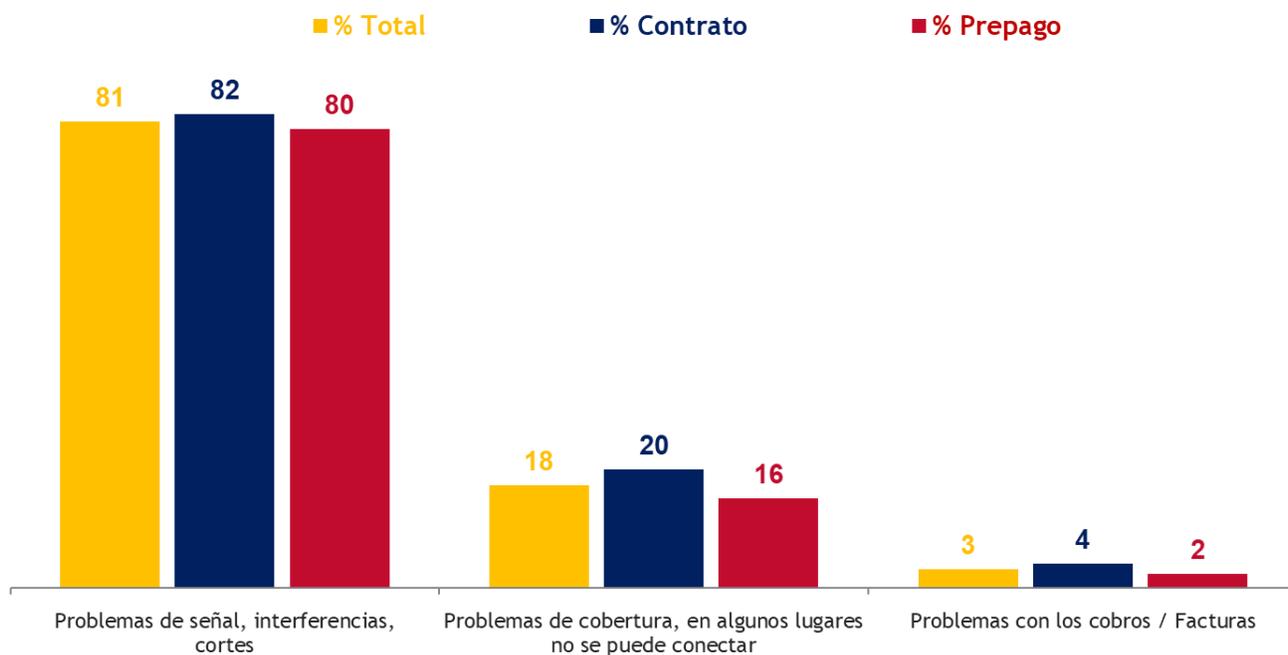
Gráfica 30. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Prepago 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

A nivel total, aumenta 2 puntos la tasa de problemas entre los usuarios de telefonía móvil con prepago. Entel es la empresa con la tasa de problemas más alta (25%) y Virgin la más baja (16%). Disminuyen significativamente la tasa de problemas de usuarios prepago en Claro y WOM y aumenta en Entel.

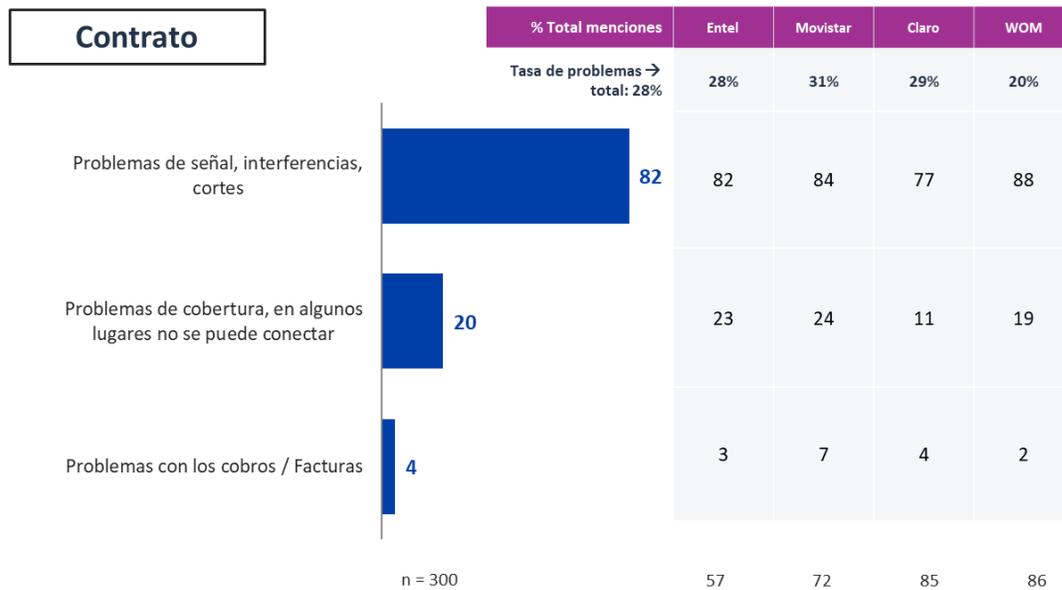
Gráfica 31. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (779)

En relación con los problemas con más menciones, destaca por sobre el resto aquellos vinculados a problemas de señal, con el 81% de total de menciones realizadas, seguido por problemas de cobertura, con un 18%. Según el tipo de plan, los clientes de contrato reportan un 2% más que los clientes de prepago sobre tener problemas de señal.

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



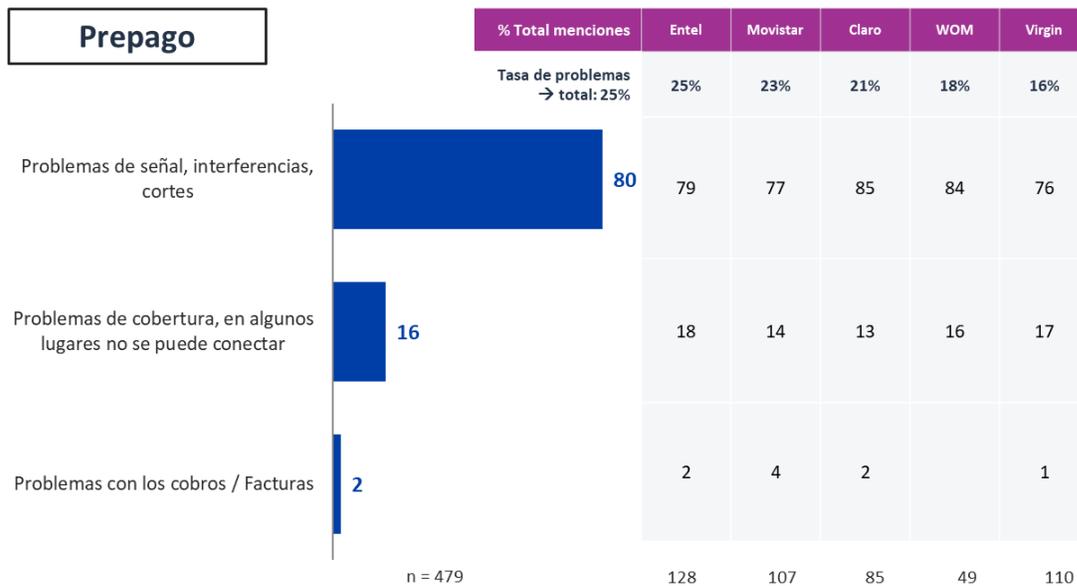
Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (300).

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

\*Virgín solo presta servicios de prepago.

Al analizar el tipo de problemas por empresa entre los usuarios con contrato, destaca WOM con 88% de problemas de señal y Movistar con 24% de problemas en cobertura.

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



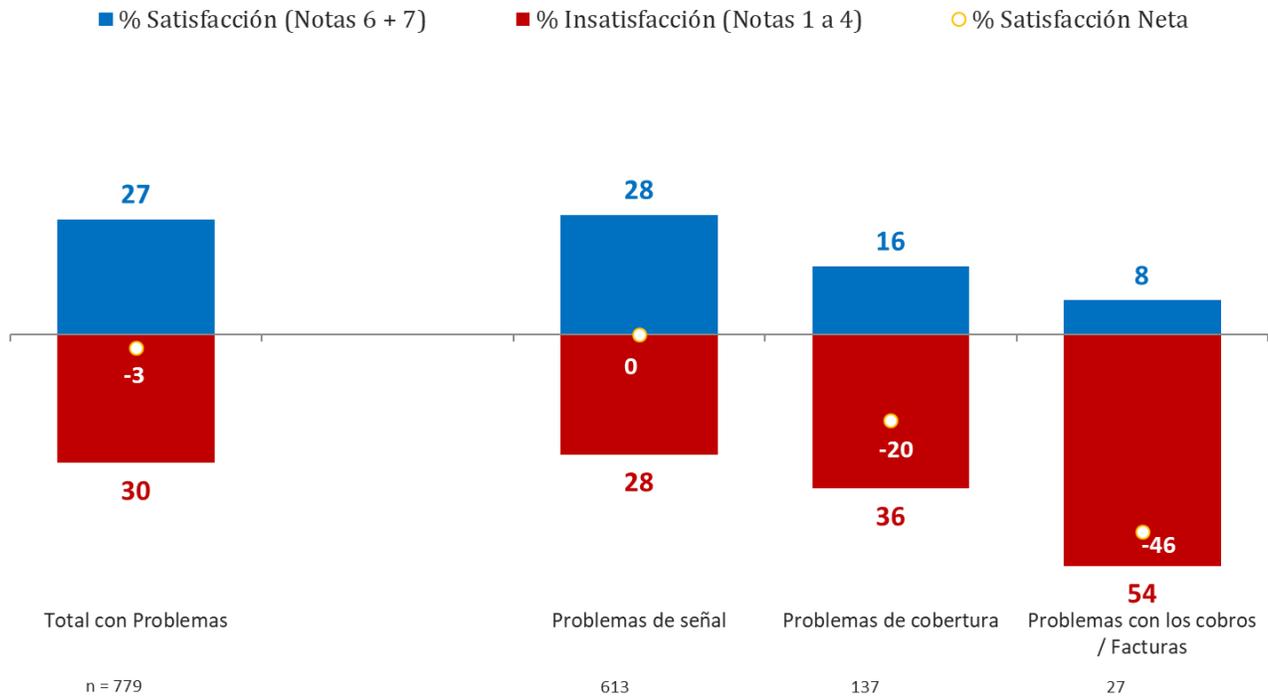
Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (479).

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

\*Virgin solo presta servicios de prepago.

Entre los clientes prepago de Claro y WOM los problemas de señal (85% y 84% respectivamente) son altos en comparación al resto de las compañías.

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



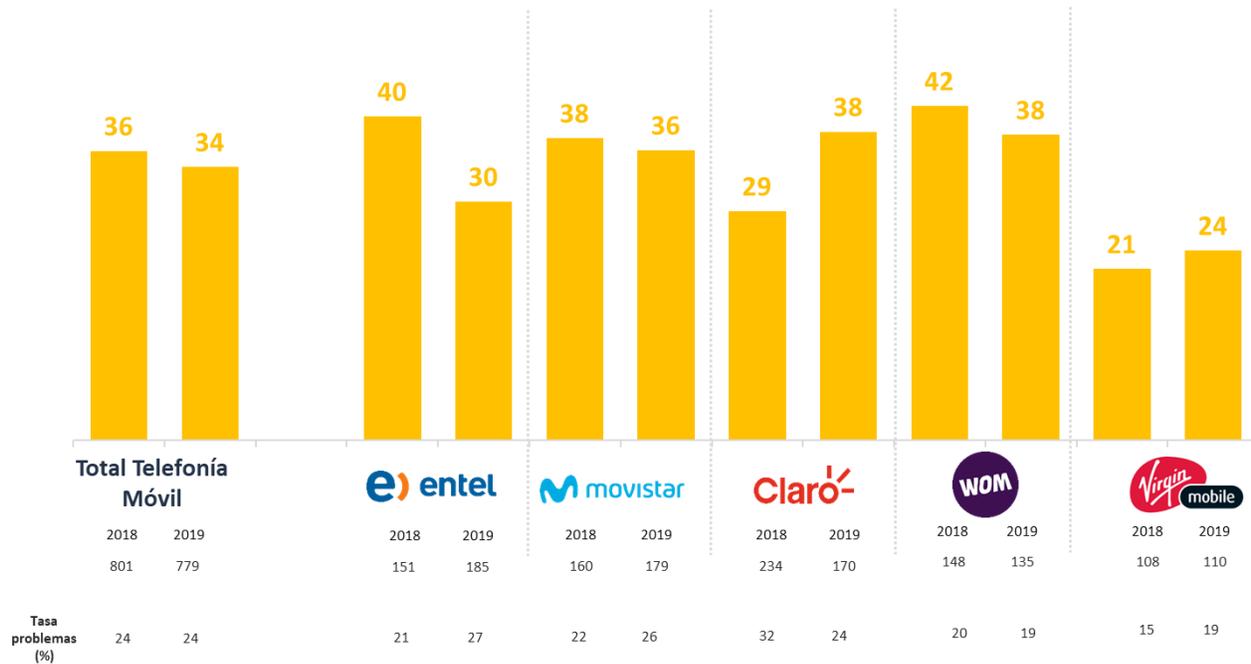
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (779)

La satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil que han tenido problemas alcanza un -3%, donde aquellos vinculados a los problemas con cobros/factura son los que más impacto tienen en la satisfacción (-46% de satisfacción neta), aunque son los menos mencionados.

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

Gráfica 35. Tasa de reclamo – 2018 vs 2019

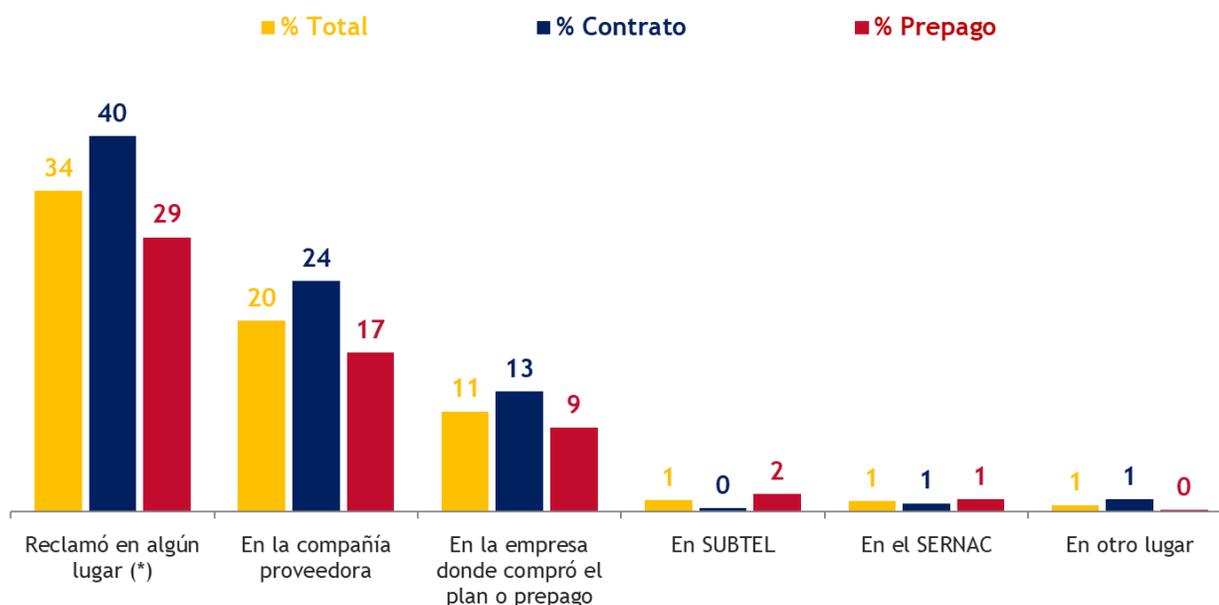


\* Virgin solo presta servicios prepago

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

Entre quienes indican haber tenido un problema, un 34% declara haber reclamado, 2 puntos porcentuales menos que durante la medición de 2018. La compañía que presenta el nivel más bajo en su tasa de reclamo es Virgin (24%), y la más alta se identifica en WOM y Claro (38%). Claro y Virgin aumentan su tasa de reclamo respecto de la medición anterior.

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



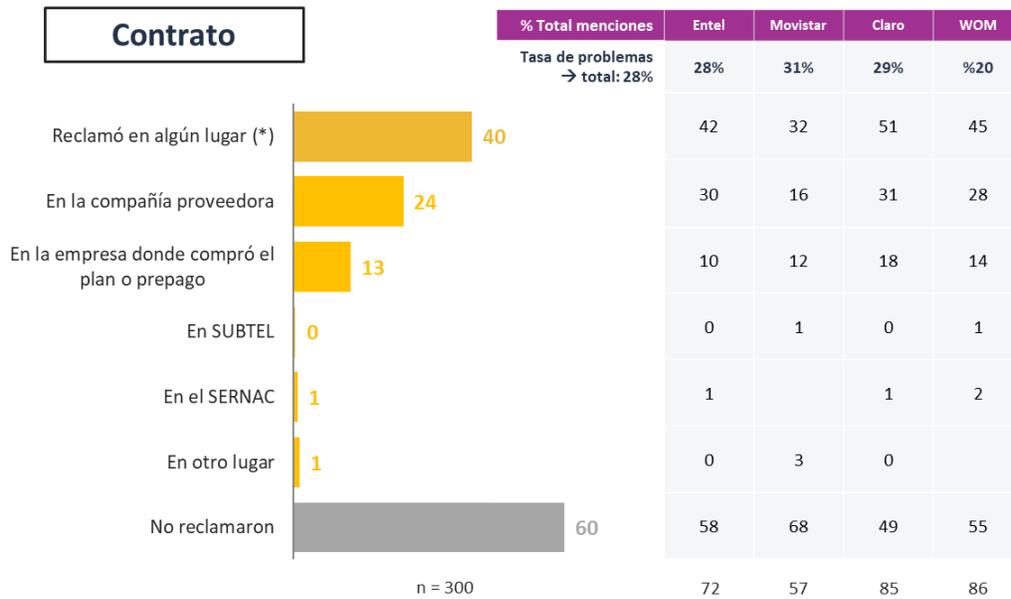
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

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

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (779).

En general, los usuarios de contrato reclaman un 11% más que los prepago. Los usuarios de contrato reclamaron en la compañía proveedora un 24%, un 7% más que los usuarios de prepago. A su vez, un 13% de los usuarios de contrato que reclamaron lo hicieron en la empresa donde compró el plan, mientras que los usuarios de prepago lo hicieron en un 9% en ese lugar.

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

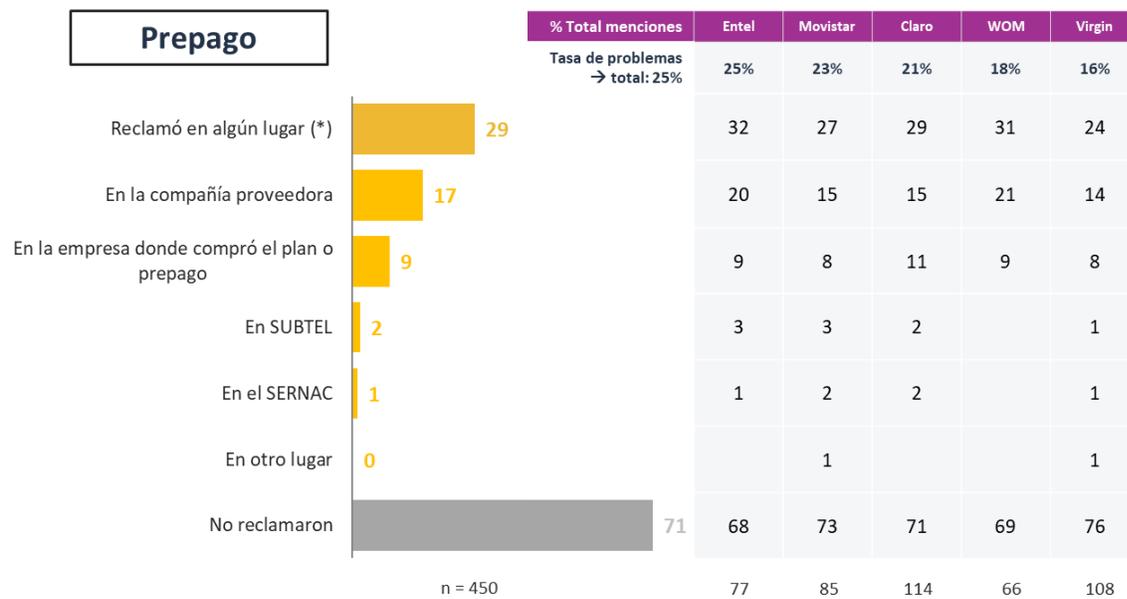


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.  
 (\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (300).

A nivel de compañía, Claro es la empresa que tiene la mayor tasa de reclamo entre sus usuarios con contrato, con un 51% de las menciones. Entre quienes realizaron sus reclamos a través de su compañía proveedora, la proporción es mayor en Claro en comparación con el resto de las compañías (31%).

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



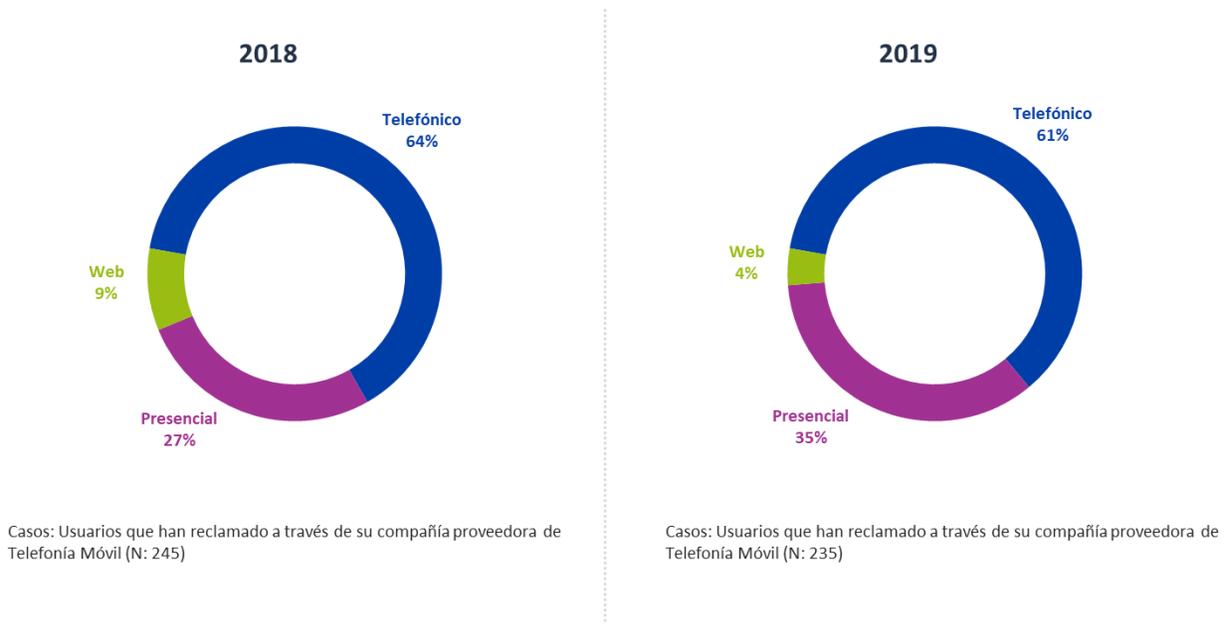
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.  
 (\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

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

Los usuarios prepago de Entel son quienes declararon en mayor medida realizar reclamos (32%), en relación con el resto de las compañías.

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

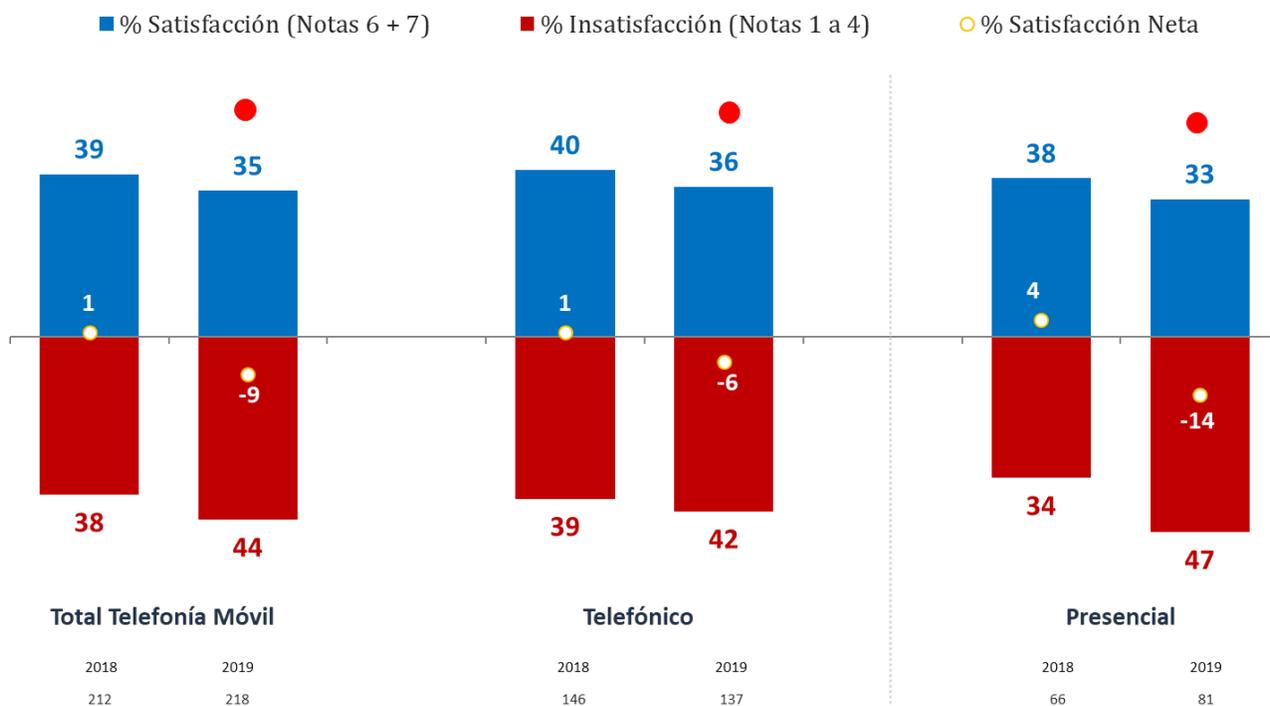
Gráfica 39. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo – 2018 vs 2019



Al indagar sobre cuál es la plataforma utilizada por los usuarios para la interposición de reclamos en los distintos canales, la principal es la plataforma telefónica, con el 61% de las menciones, cayendo 3 puntos respecto de la medición de 2018, mientras que el canal presencial aumenta ocho puntos y la web cae 5 puntos.

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

Gráfica 40. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal telefónico y empresa – 2018 vs 2019



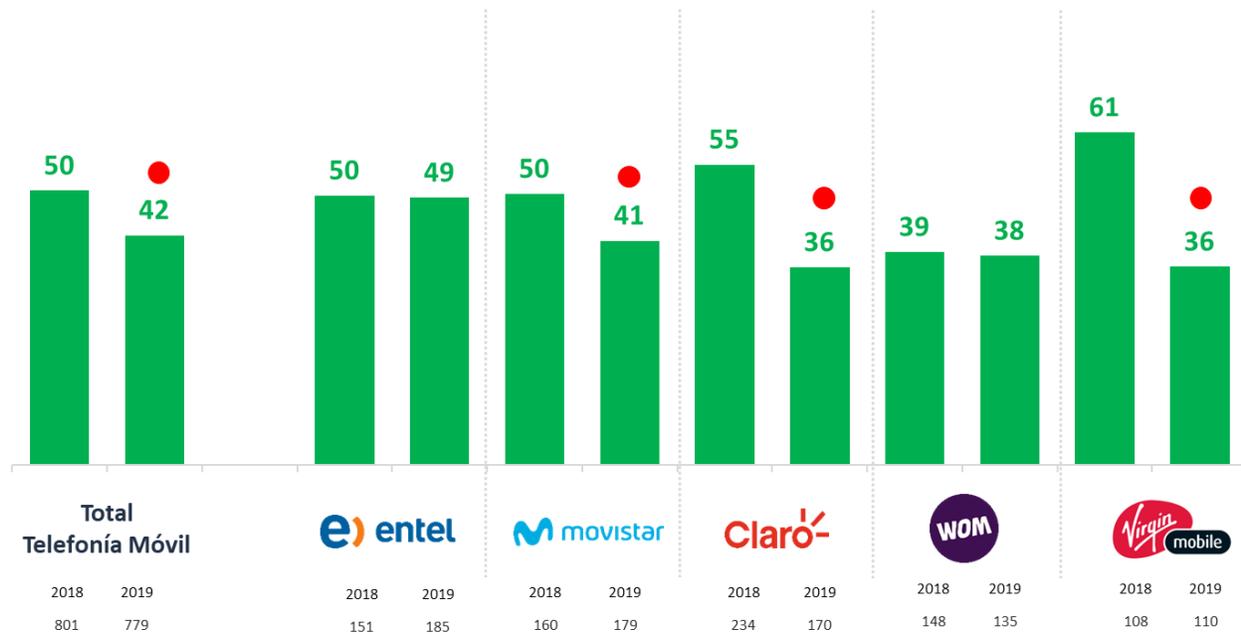
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil a través teléfono y presencial (N: 218)

La satisfacción de los usuarios que reclamaron por teléfono disminuyó en 7 puntos respecto a la medición del 2018 quedando en -6 puntos netos y los que reclamaron en forma presencial bajan en 18 puntos su satisfacción respecto a 2018 quedando en -14 puntos netos.

¿Y su problema fue resuelto?

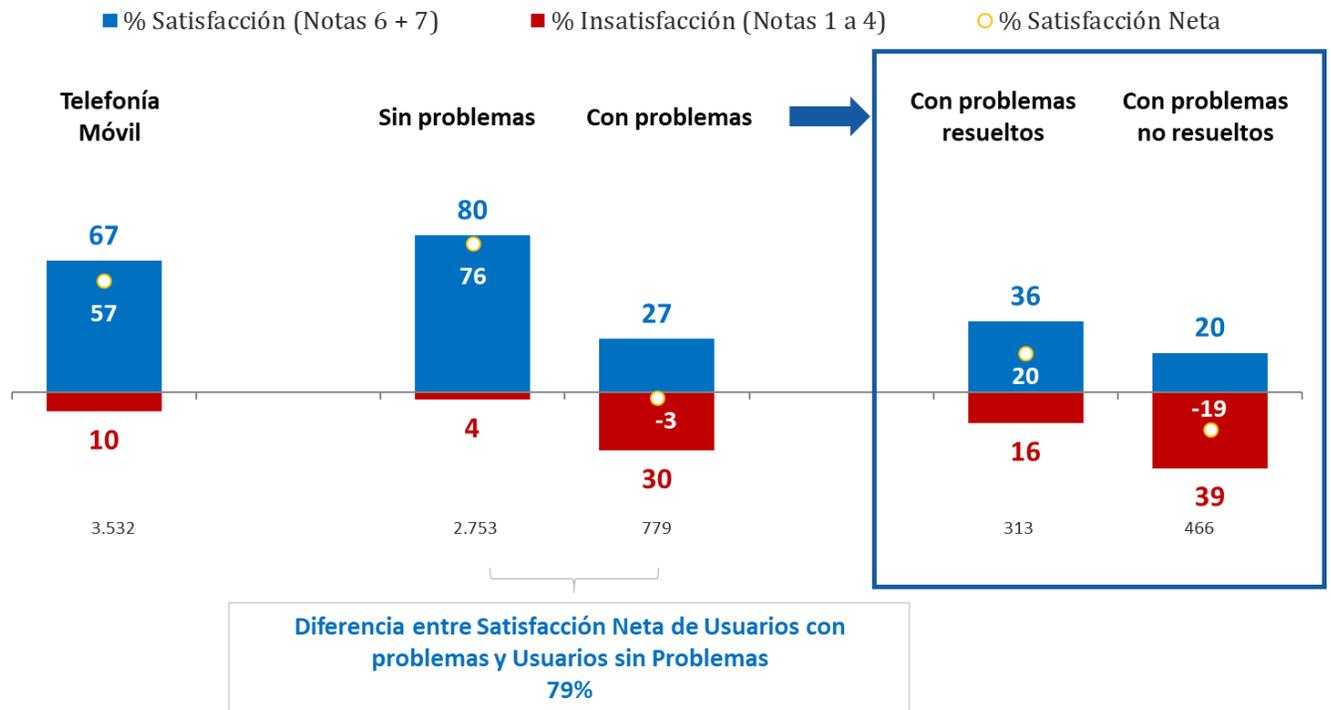
Gráfica 41. Tasa de resolución del problema – 2018 vs 2019



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (779).  
 \* Virgin solo presta servicios prepago

De los usuarios que tuvieron problemas con su servicio de Telefonía Móvil, un 42% declara que este fue resuelto, cayendo 8 puntos respecto de la medición anterior. Fuerte caída en la tasa de resolución de Claro (-19) y Virgin (-25) presentando la tasa de resolución más baja, 36%.

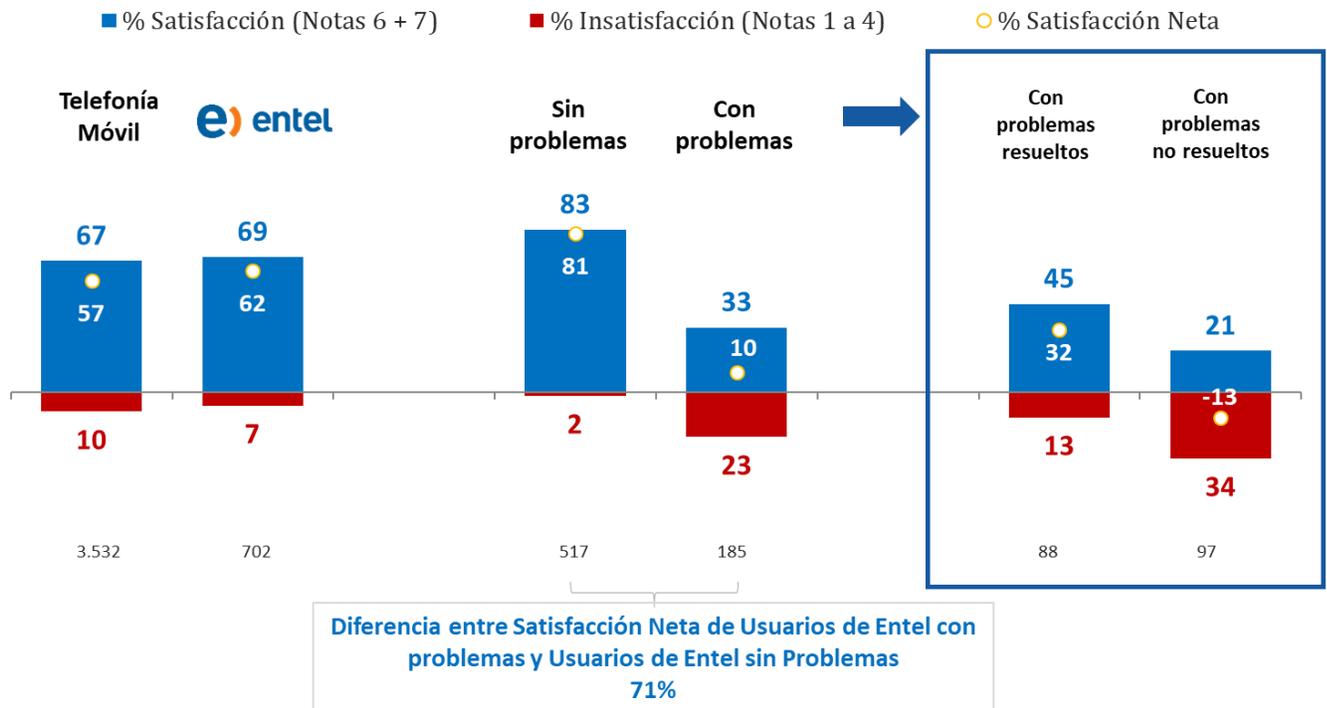
Gráfica 42. Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.532. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 79% en la satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 39% la satisfacción.

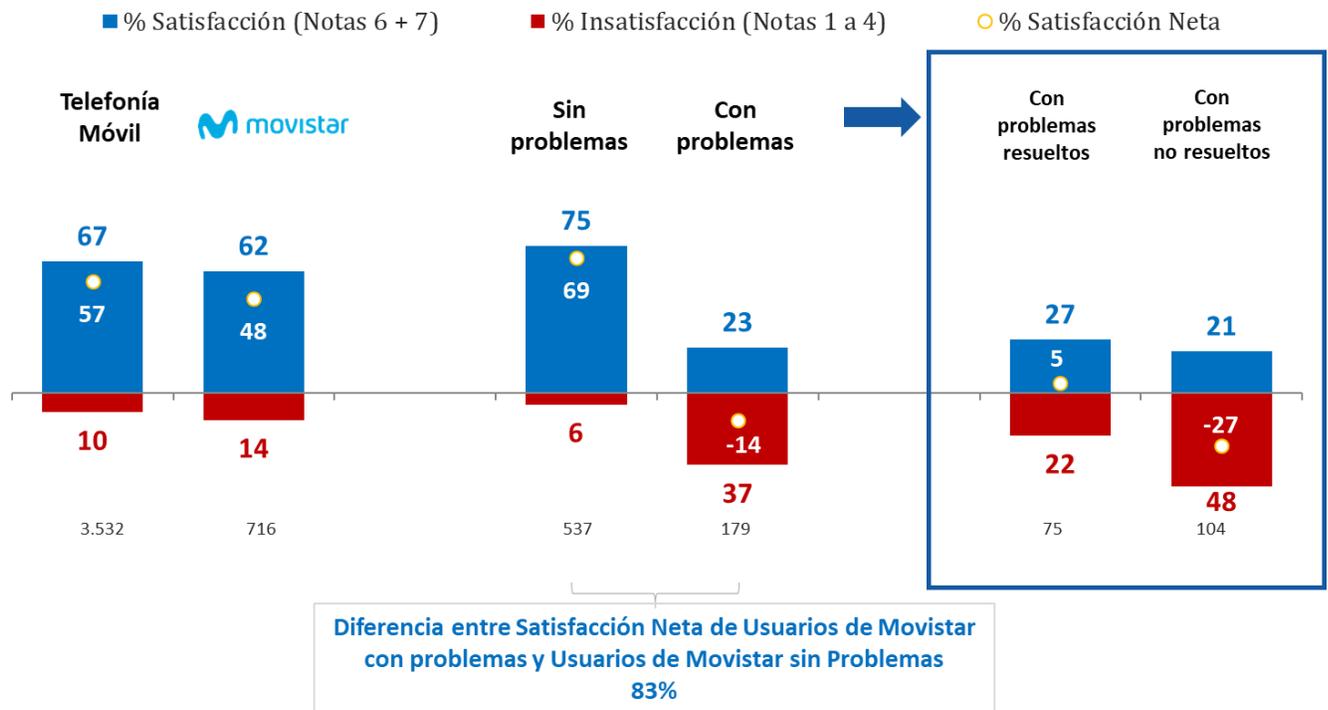
Gráfica 43. Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.532. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 71% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 45% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

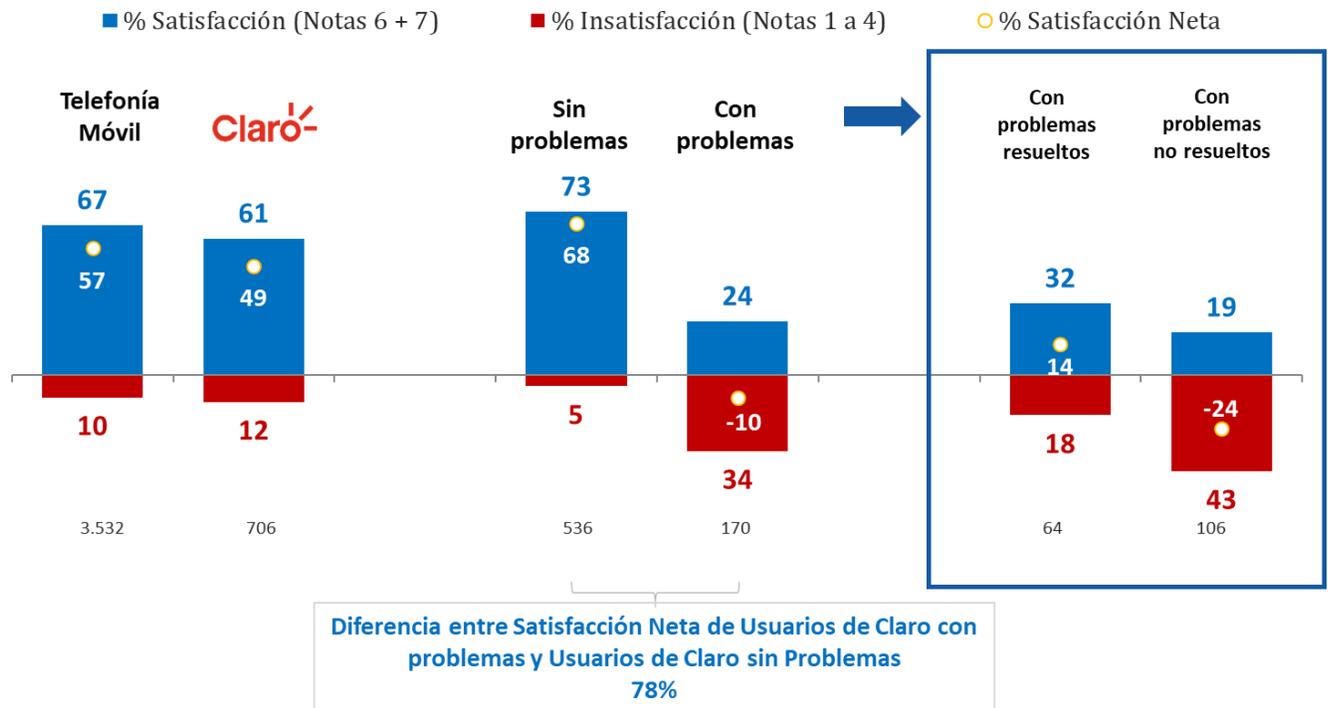
Gráfica 44. Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.532. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 83% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 32% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

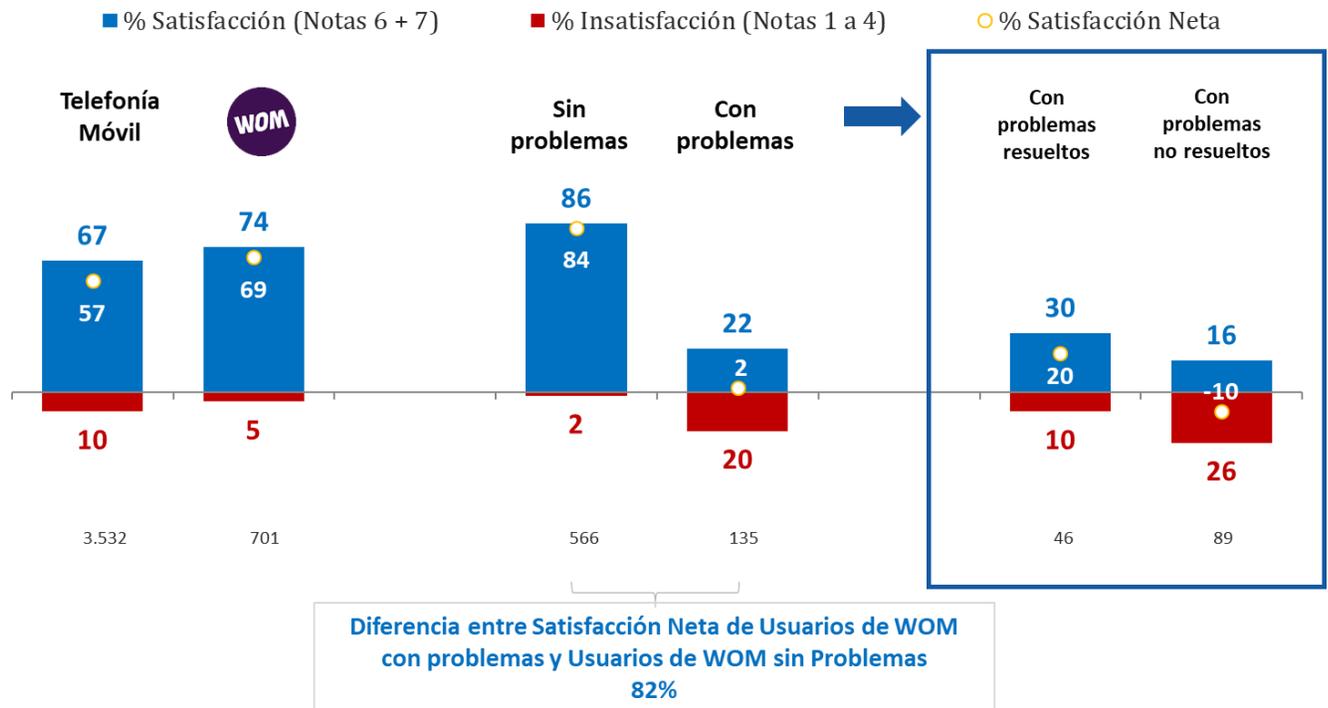
Gráfica 45. Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.532. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 78% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 38% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

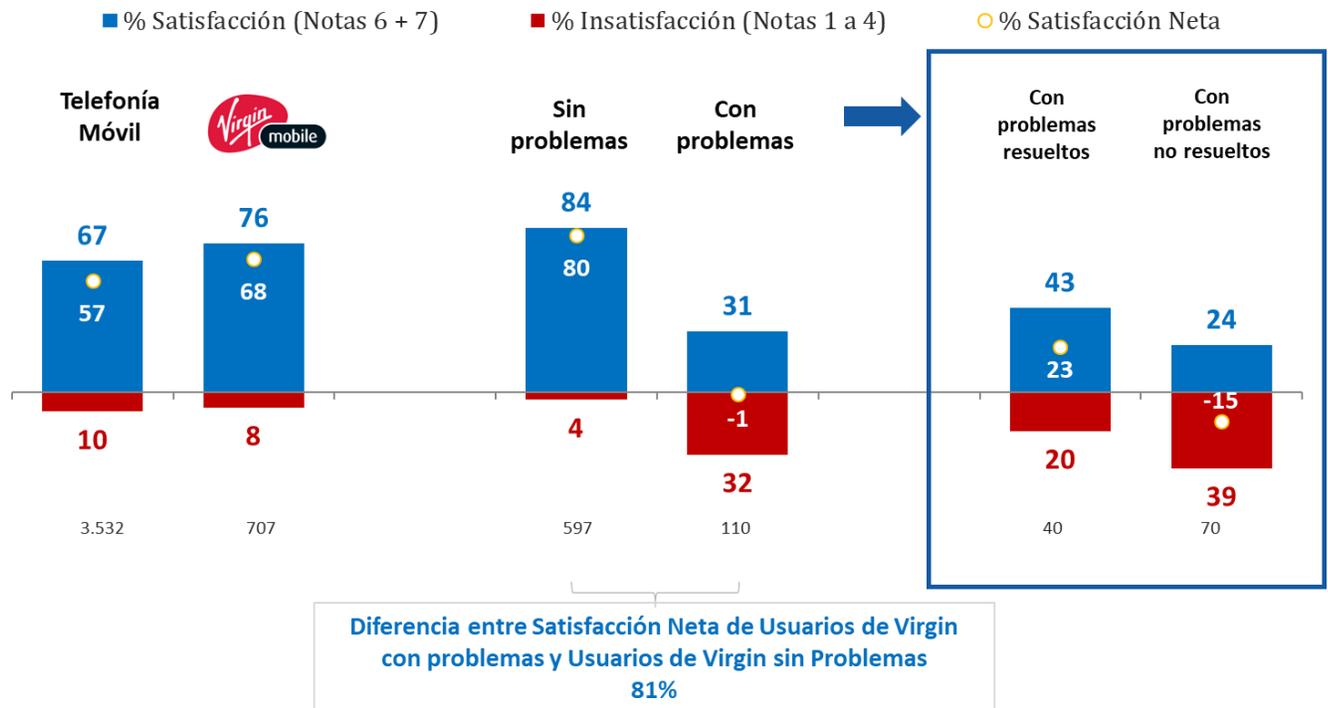
Gráfica 46. Satisfacción de usuarios de WOM con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.532. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 82% en la satisfacción neta de los usuarios de WOM, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 30% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 47. Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

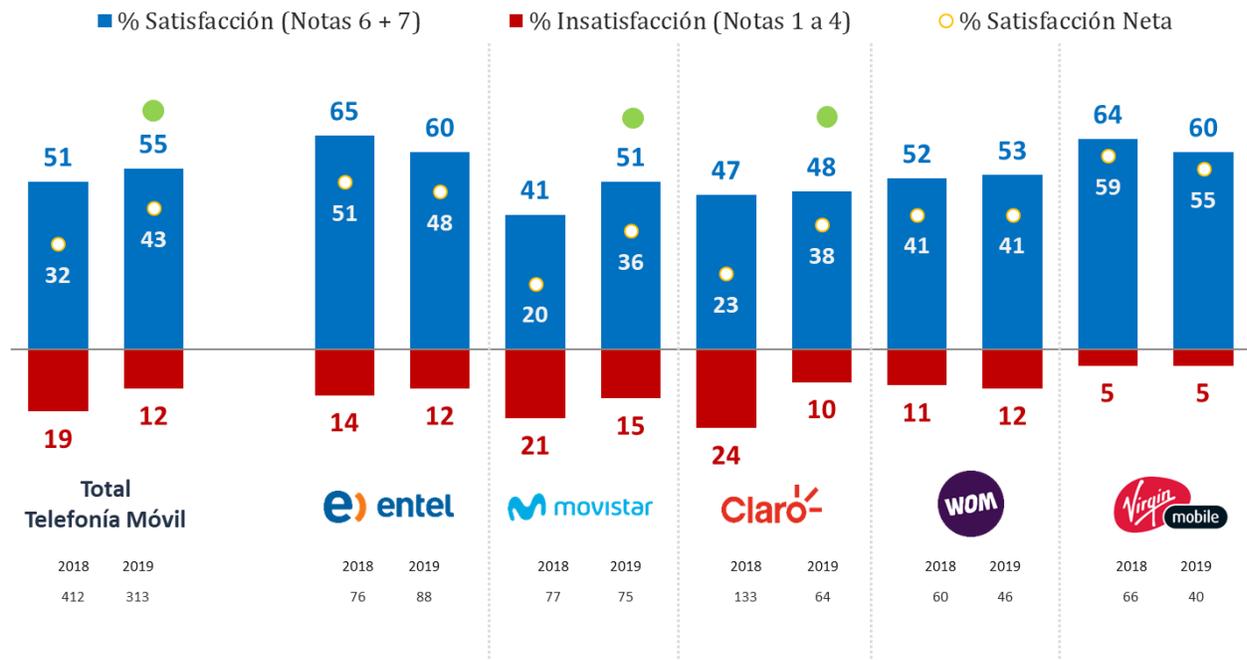


Casos: 3.532. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 81% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 38% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

Gráfica 48. Satisfacción con la solución de problemas de Telefonía Móvil – 2018 vs 2019



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

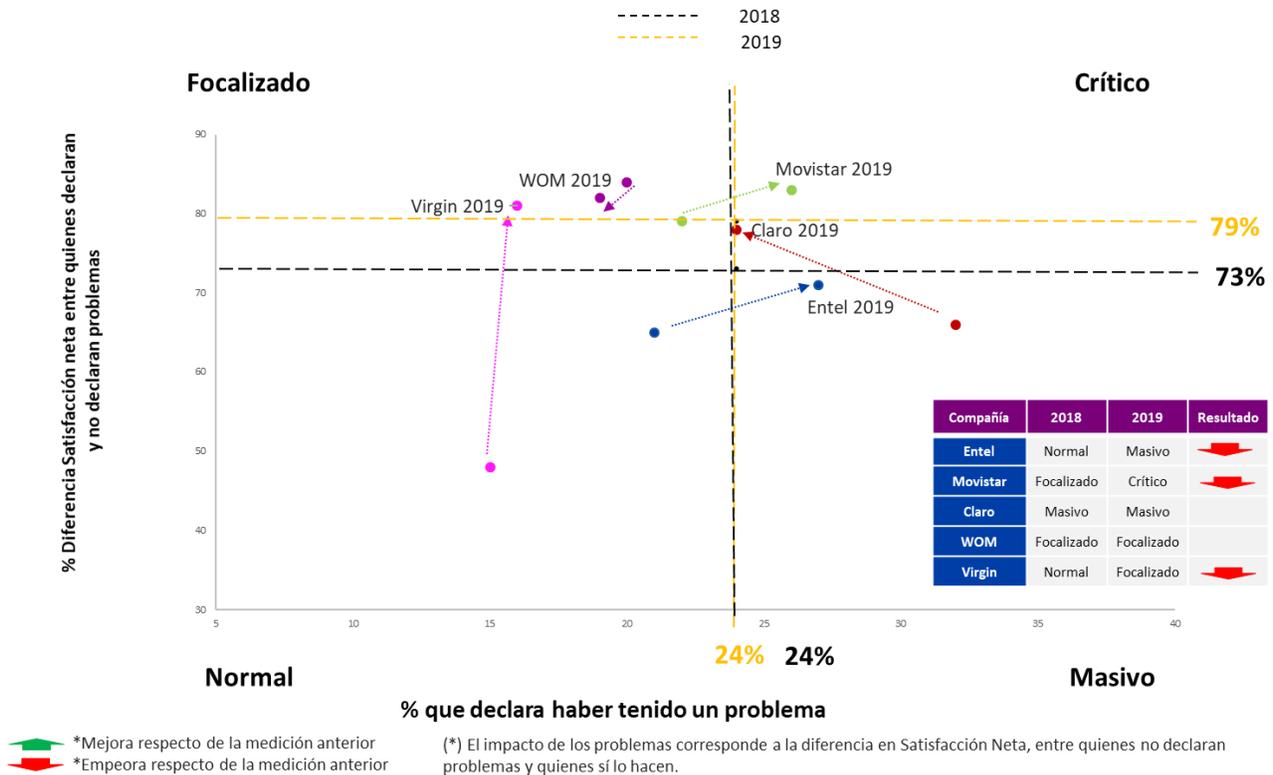
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil y resolvieron su problema (313).

La satisfacción neta con la resolución de problemas es de 43%, un 11% más que en la medición anterior. Virgin es la compañía con mejor satisfacción neta y Movistar con la más baja. Movistar presenta un alza de 16 puntos en su satisfacción neta y Claro 15 puntos.

### 8.1.4. Principales indicadores: Telefonía Móvil

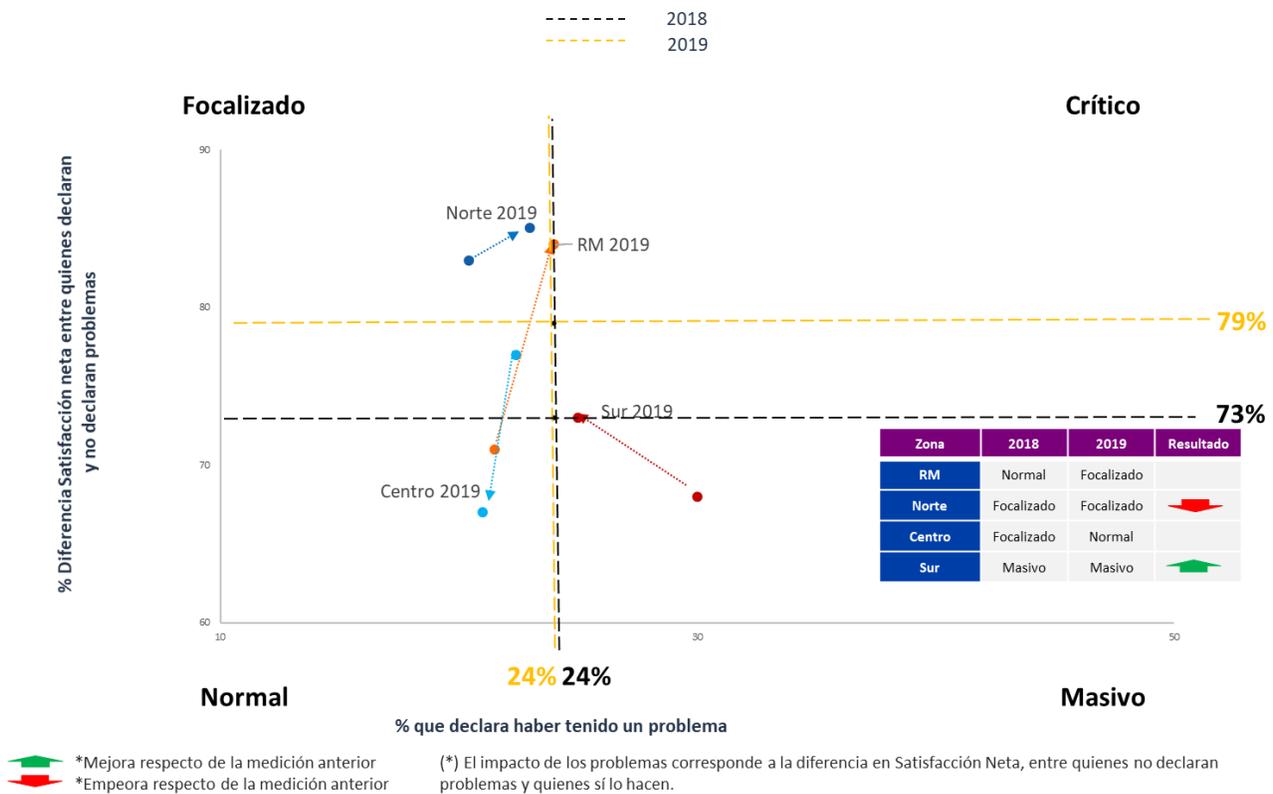
## Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 49. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, 2018 vs 2019.



- Entel: Aumenta tasa de problemas, y pasa al cuadrante masivo.
- Movistar: Aumenta tasa de problemas, y pasa al cuadrante Crítico.
- Claro: Disminuye tasa de problemas, pero no se visualizan cambios de cuadrante en comparación a la medición anterior.
- WOM: No se visualizan cambios de cuadrante en comparación a la medición anterior.
- Virgin: Aumenta el impacto de los problemas sobre la satisfacción, y pasa del cuadrante normal al focalizado.

Gráfica 50. Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, 2018 vs 2019

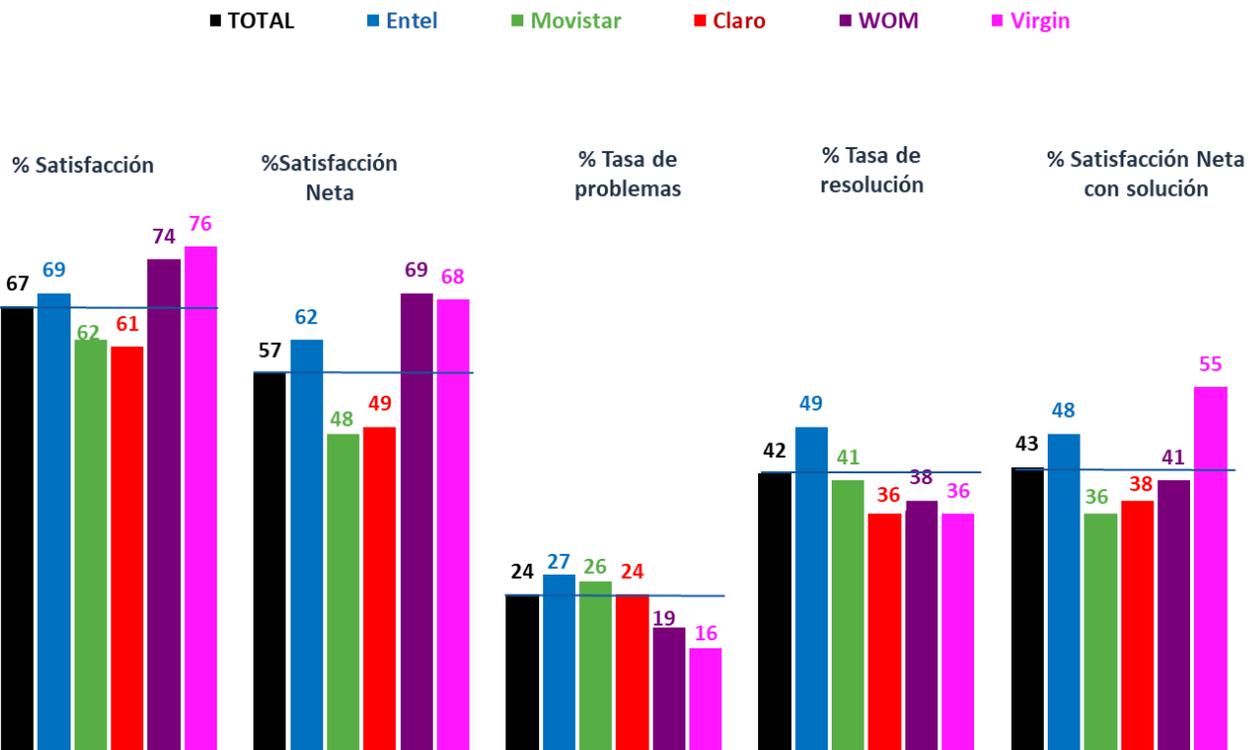


(\*) Zonas: RM: XIII / Norte: I – III y XV / Centro: IV – VII / Sur: VIII – XII, XIV y XVI

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

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

Gráfica 51. Principales indicadores de Telefonía Móvil, Medición 2019.



\* Virgin se mide solo en prepago.

Casos: 3.532

## 8.2. Internet Móvil

### 8.2.1. Perfil de los entrevistados

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

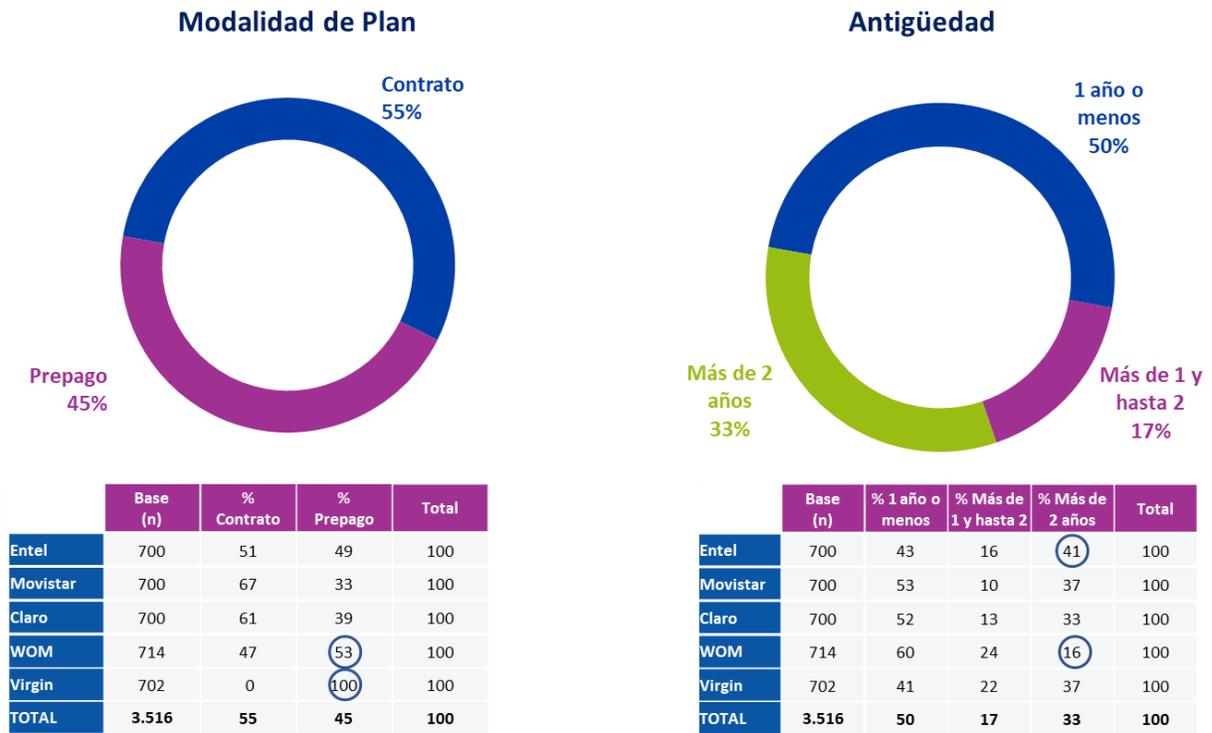


\* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En la composición de la muestra la variable genero se distribuye en un 52% de hombres y 48% de mujeres. A su vez, los usuarios con edades entre los 40 años o más es menor (42%) que los usuarios entre 18 y 39 años (58%). La composición demográfica presenta una proporción mayor en regiones respecto a la Región Metropolitana.

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

Gráfica 53. Características de contratos de servicio de Internet Móvil



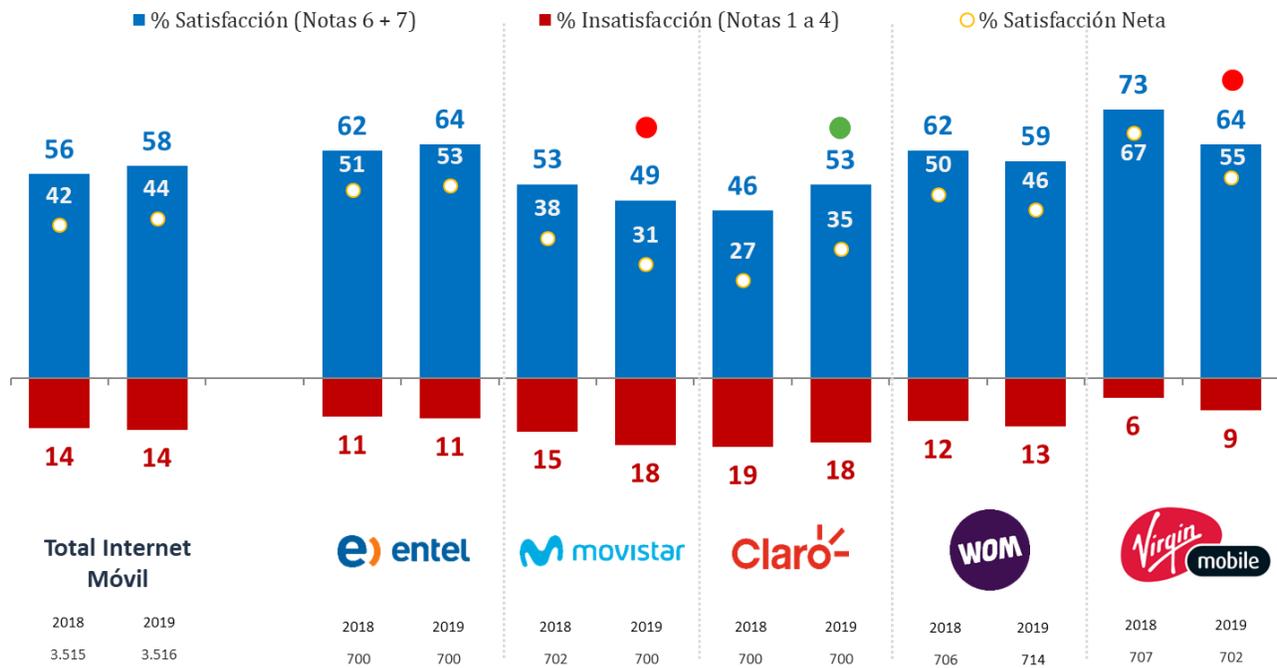
\* Virgin solo presta servicios prepago.

La mayoría de los usuarios de Internet Móvil tienen contrato, con un 55%, mientras que el restante 45% corresponde a modalidad prepago. Es importante mencionar que Virgin solo cuenta con modalidad prepago. WOM se destaca por tener una mayor proporción de usuarios con prepago (53%). Respecto a la antigüedad, el 50% de los entrevistados indica ser cliente de su empresa hace un año o menos. También WOM destaca por el bajo porcentaje de usuarios con más de dos años de antigüedad (16%).

### 8.2.2. Satisfacción con empresas de Internet Móvil

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. En general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor de Internet Móvil)?”

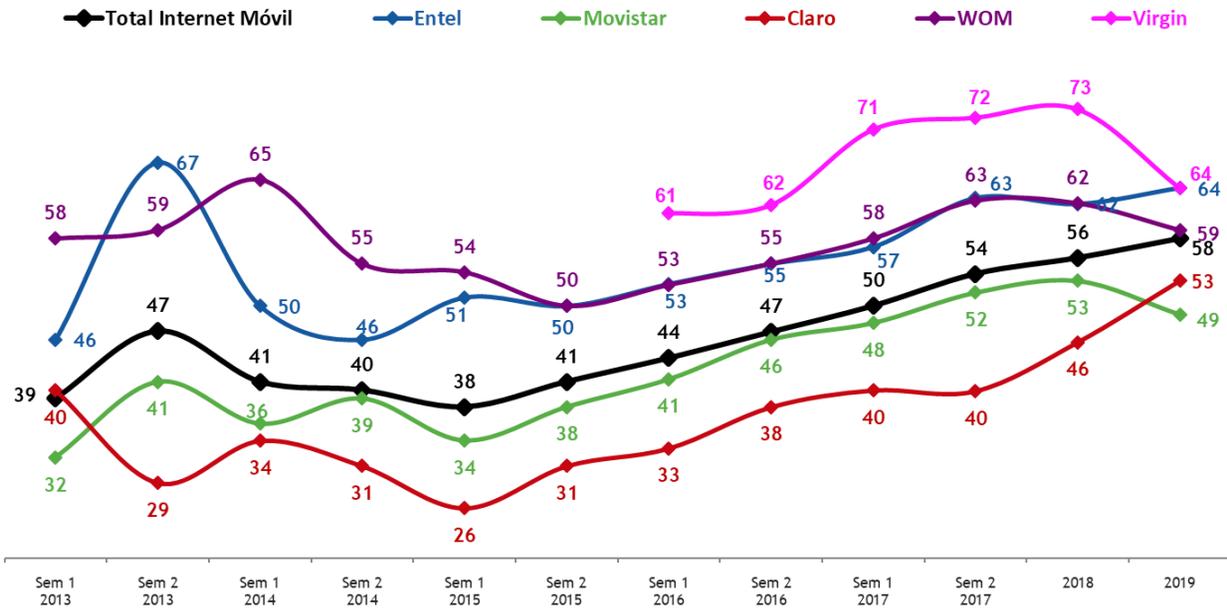
Gráfica 54. Satisfacción con Internet Móvil, 2018 vs 2019



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

Existe un 44% de satisfacción neta con el servicio de Internet Móvil, mejorando este indicador en 2 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre las compañías, Virgin tiene la mayor satisfacción neta (55%). Claro destaca con una mejora relevante en su satisfacción neta respecto a la medición de 2018, mientras Virgin y Movistar presentan caídas relevantes, siendo este último la compañía con la satisfacción neta más baja.

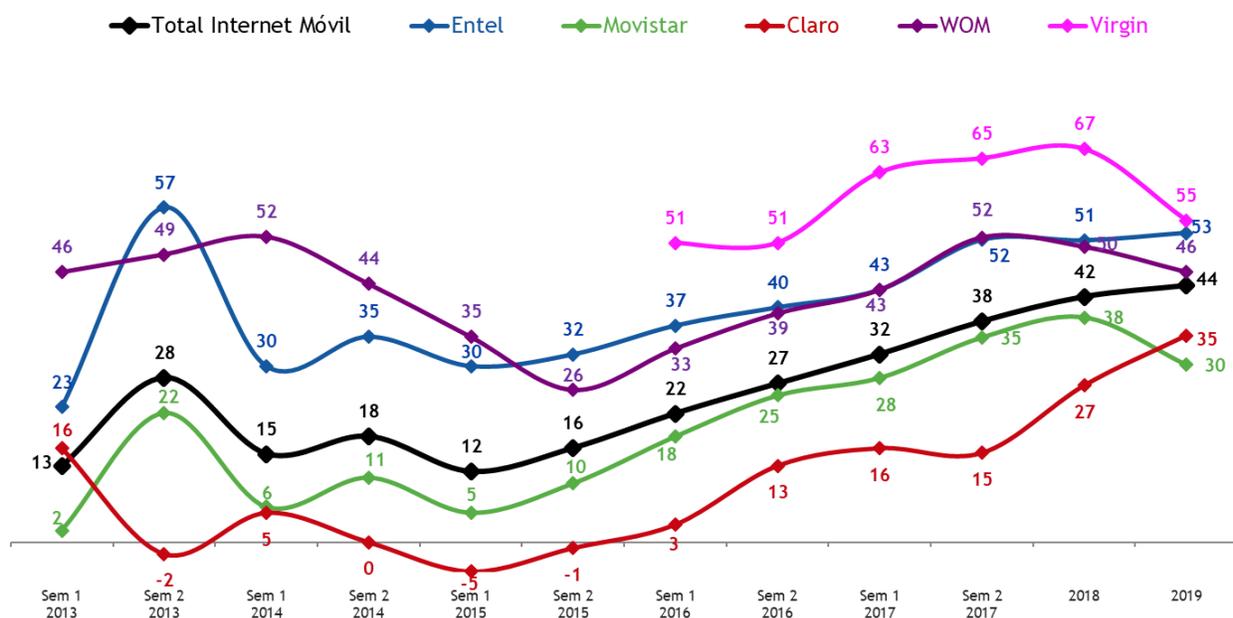
Gráfica 55. Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

En cuanto al nivel de satisfacción, Claro supera a Movistar, mientras que Virgin llega a niveles similares de satisfacción que Entel.

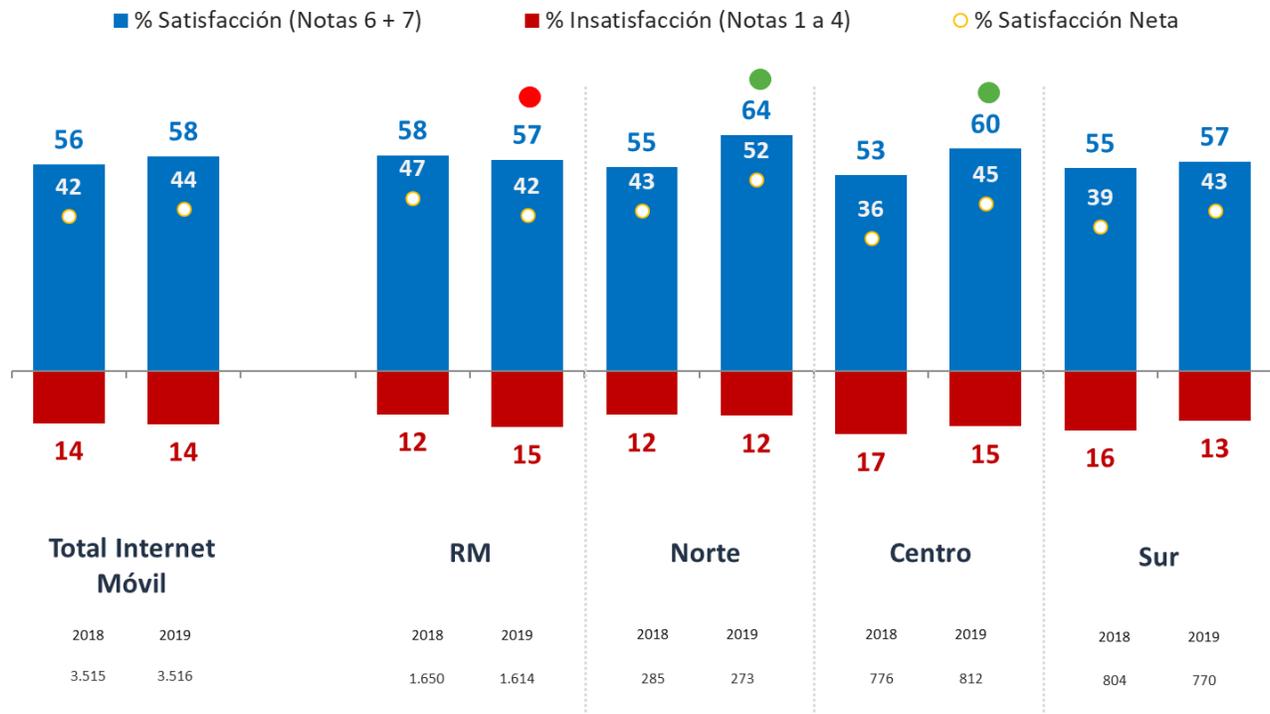
Gráfica 56. Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

El total de satisfacción neta en Internet Móvil continúa mejorando desde el primer semestre de 2015. Por compañía, Virgin se mantiene liderando en este indicador por sobre el resto de las empresas (55%). Claro y Movistar se mantienen con niveles de satisfacción neta por debajo del promedio.

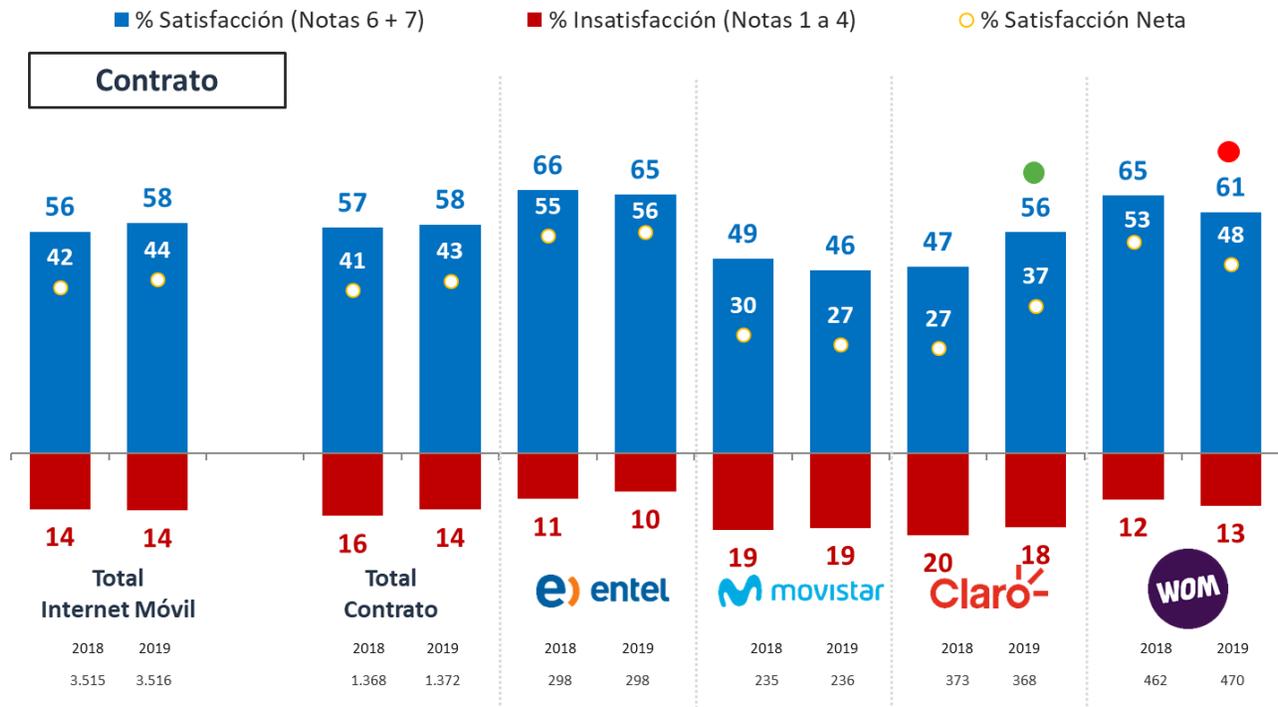
Gráfica 57. Satisfacción con Internet Móvil, por zona 2018 vs 2019



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

La zona Norte es la zona con mejor satisfacción neta (52%) y la RM la más baja (42%). En la zona Norte y zona Centro, se identifica mejoras de 9 puntos respecto de la medición anterior, mientras que en la RM cae 5 puntos.

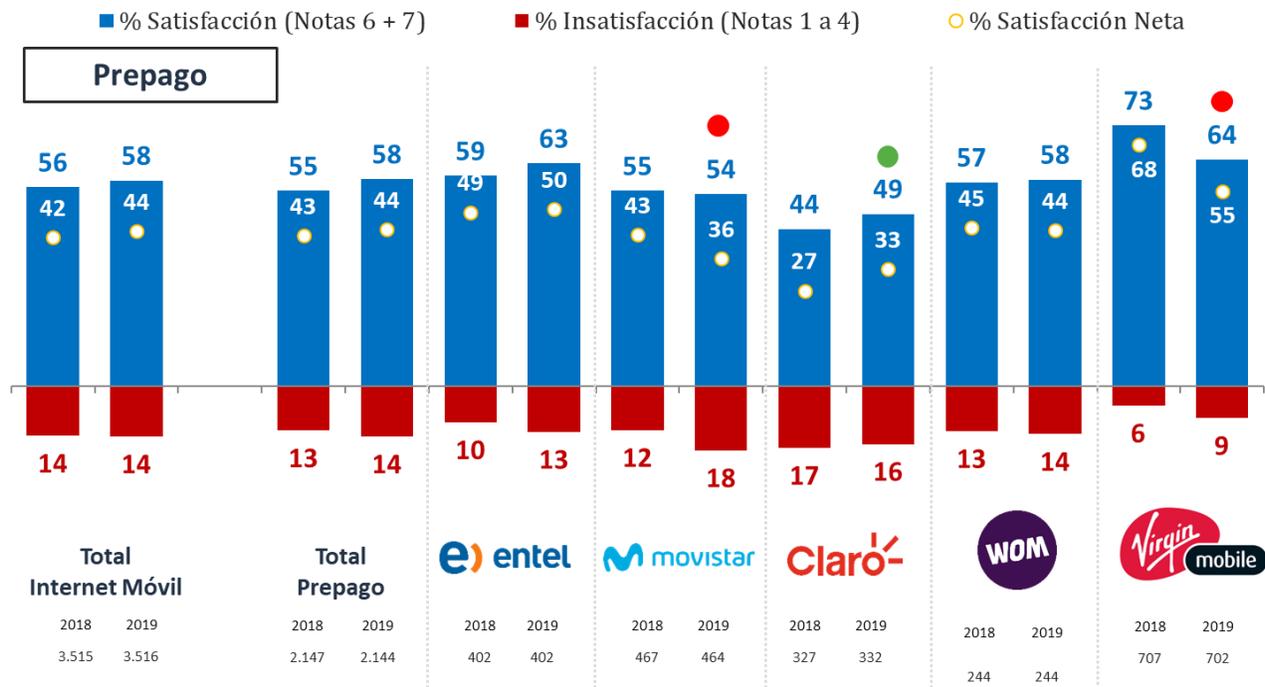
Gráfica 58. Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2018 vs 2019



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

Respecto de la medición de 2018, mejora la satisfacción neta entre los usuarios de contrato (+2) llegando a un 43%. Los usuarios de contrato en Entel tienen la satisfacción neta más alta (56%), mientras Movistar por su parte tiene la satisfacción neta más baja (27%). Claro mejora significativamente en este indicador (+10) y WOM cae 5 puntos.

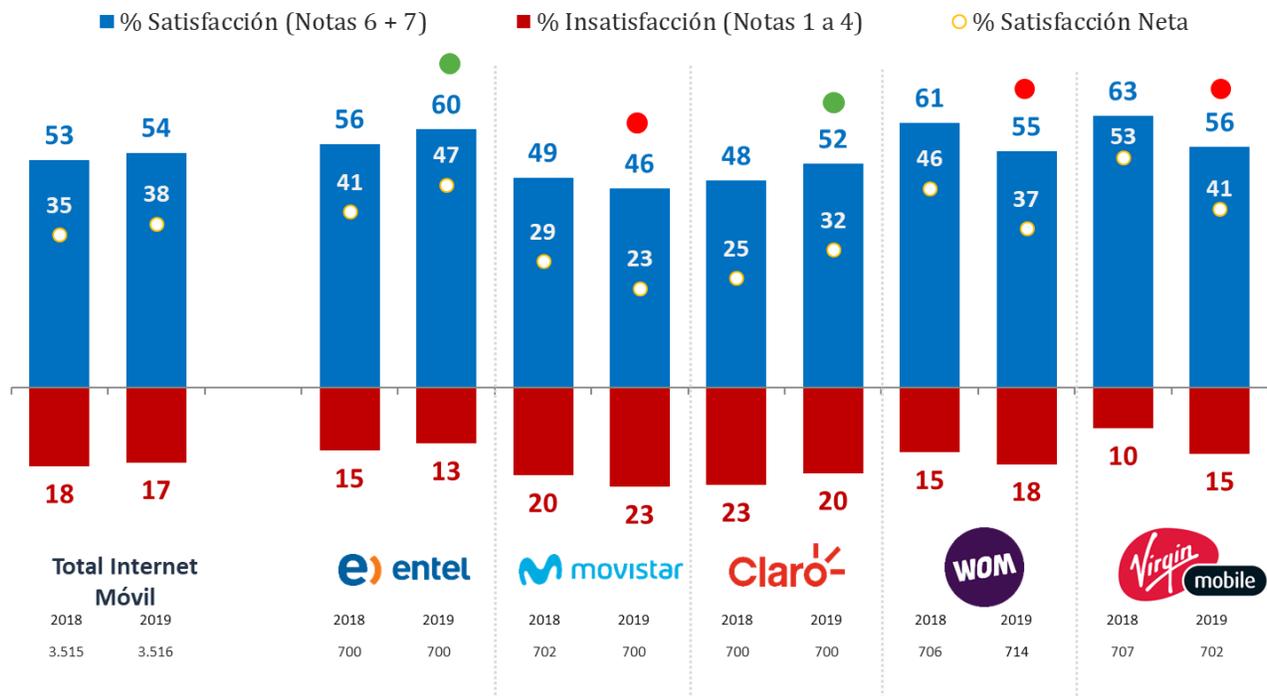
Gráfica 59. Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Prepago, 2018 vs 2019



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

Entre los usuarios de Internet Móvil con prepago, la satisfacción neta es de 44%. Claro registra un alza importante de +6%, mientras que Movistar y Virgin presentan caídas relevantes, no obstante Virgin sigue liderando en este indicador.

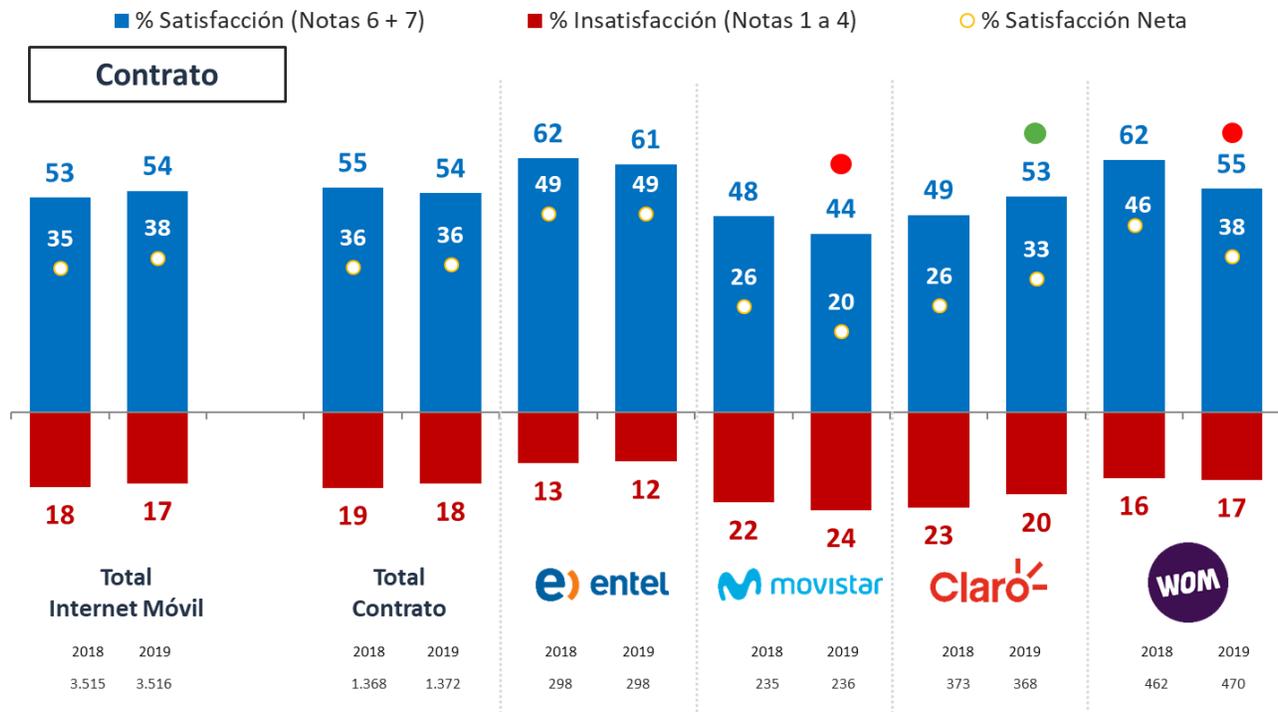
Gráfica 60. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, 2018 vs 2019



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

La satisfacción neta con la velocidad de Internet Móvil es de 38%, 3 puntos porcentuales más que en la medición anterior. Entel y Claro presentan alzas en este indicador mientras que Virgin, WOM y Movistar presentan caídas de 12, 9 y 6 puntos en el neto respectivamente. Movistar es la compañía con la satisfacción neta más baja entre las medidas, mientras que Entel tiene la satisfacción neta más alta.

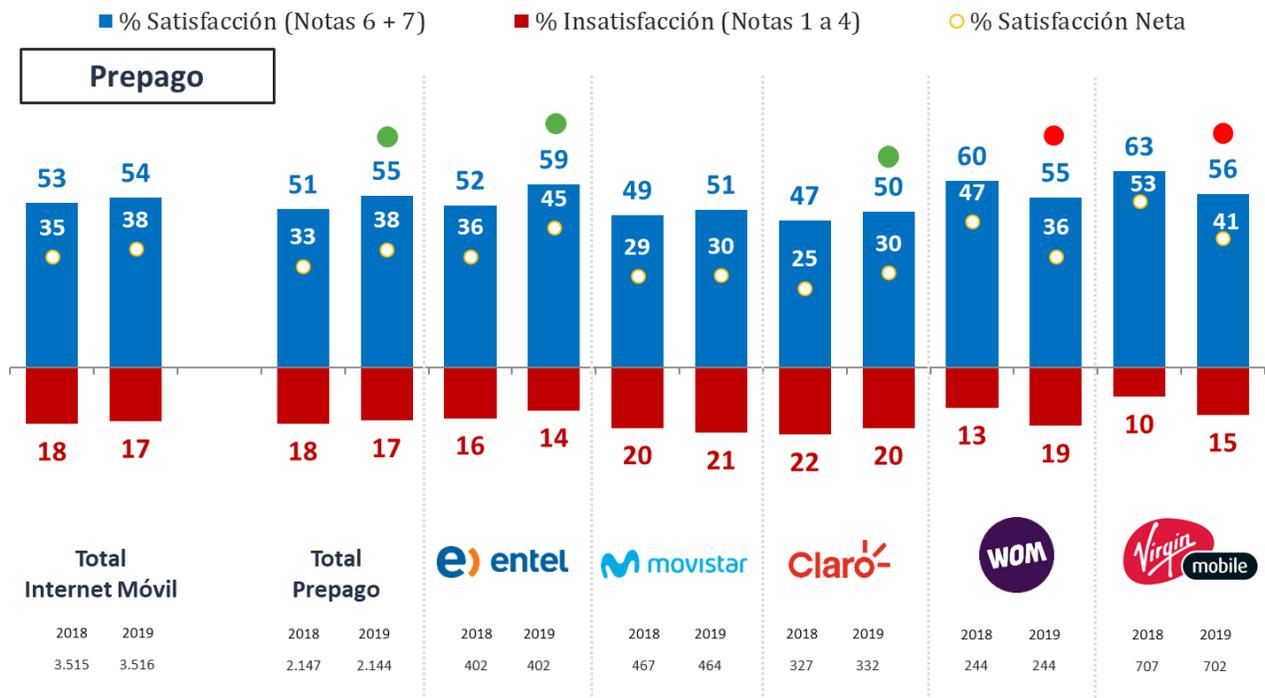
Gráfica 61. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2018 vs 2019



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

Los usuarios con contrato mantienen su satisfacción neta con la velocidad de internet. Entel tiene la satisfacción neta más alta, mientras que Movistar y WOM caen en este indicador, 6 y 8 puntos respectivamente. Claro presenta un alza de 7 puntos.

Gráfica 62. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Prepago, 2018 vs 2019



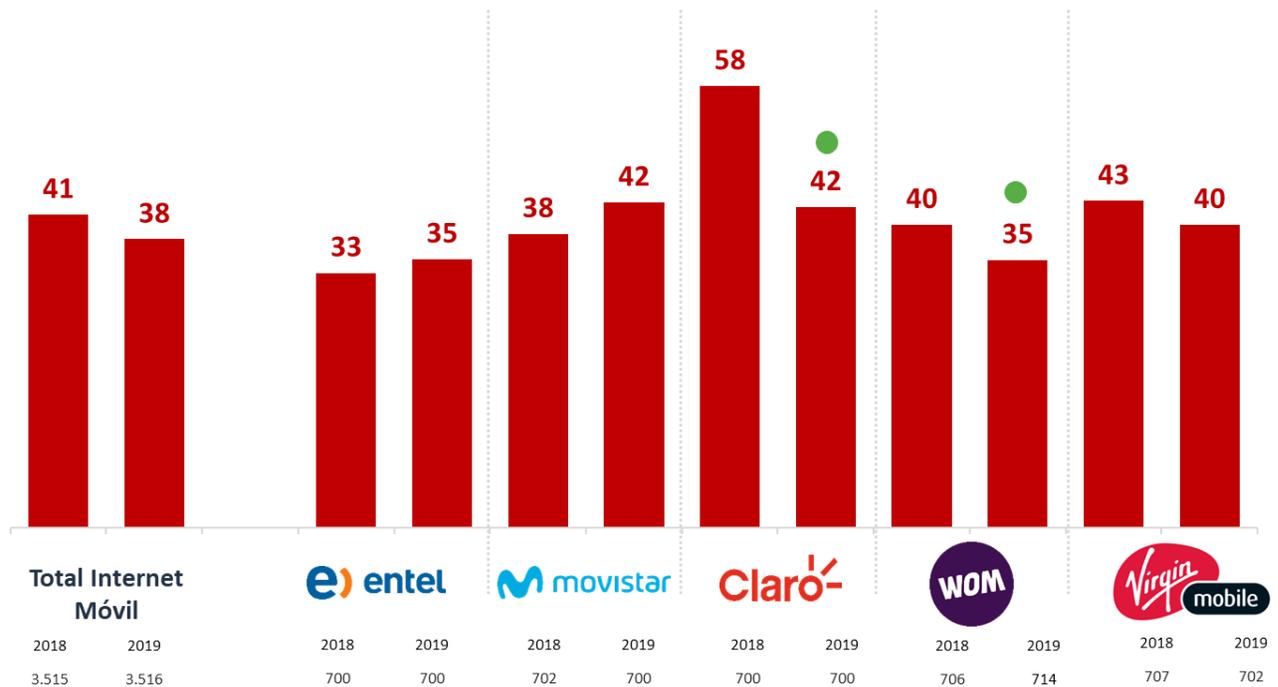
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".  
 (\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Entre los clientes de prepago, la satisfacción neta con la velocidad mejora 5 puntos llegando a un 38%. Entel lidera en este segmento con un 45% de satisfacción neta. Entel y Claro son las compañías que registra el alza más relevante (+9% y +5% respectivamente). Virgin y WOM cae en este indicador, 12 y 11 puntos respectivamente.

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

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

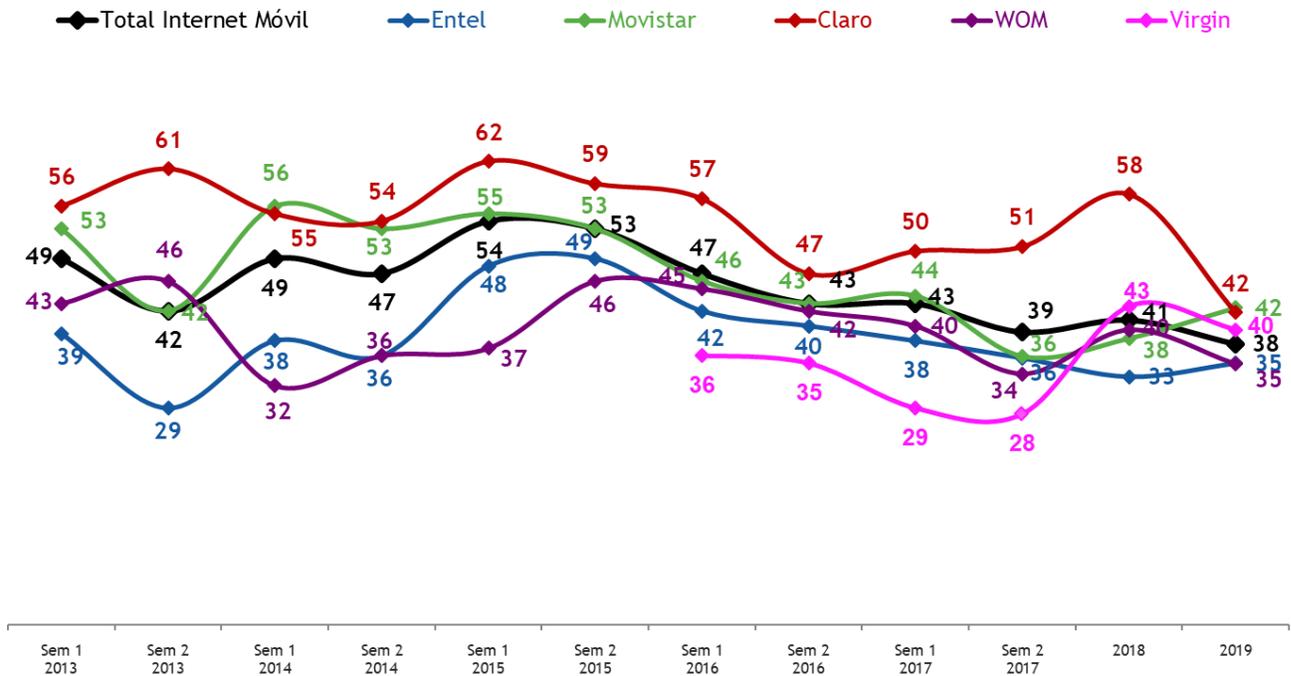
Gráfica 63. Tasa de problemas – 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas cae a un 38%, tres puntos menos que en la medición anterior. Entre todas las compañías, Entel y WOM son las compañías con la menor tasa de problemas (35%). Cae de manera relevante la tasa de problemas en Claro (-16%) y WOM (-5%). La tasa de problemas más alta la presenta Claro y Movistar, ambos con un 42%.

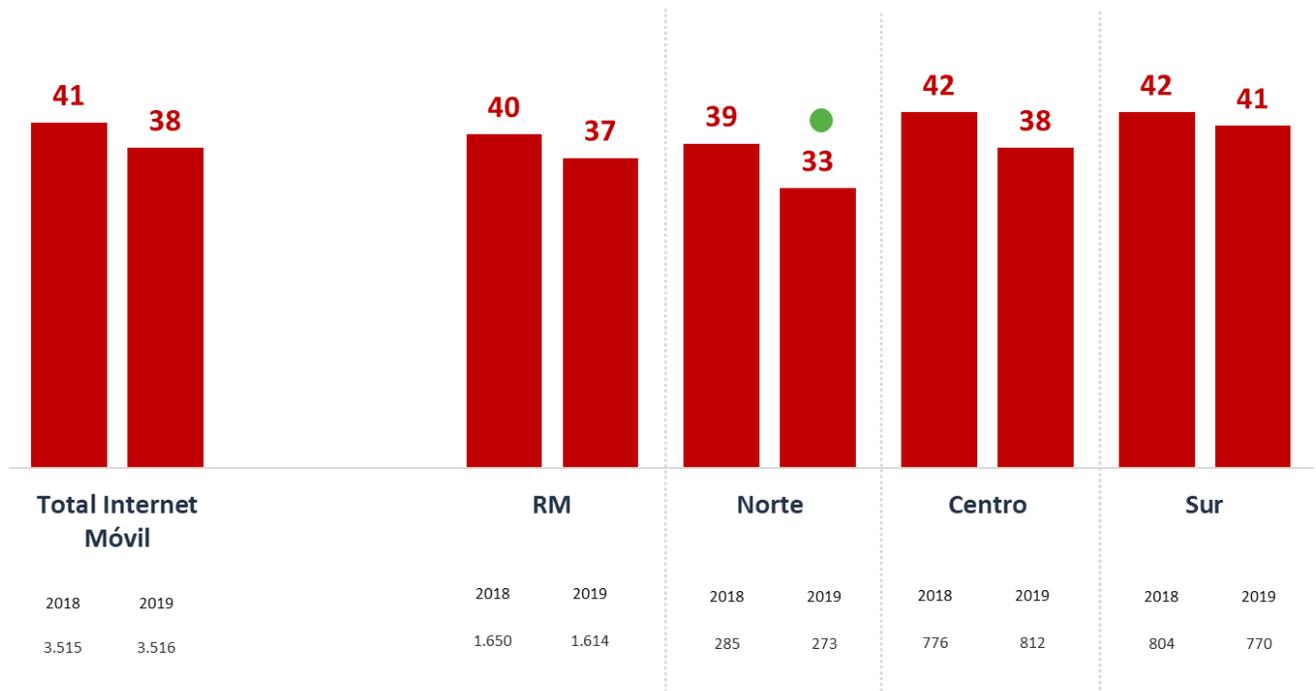
Gráfica 64. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago

Claro en términos evolutivos tiene un cambio de tendencia brusco pasando niveles similares al de las otras compañías en la tasa de problemas en el servicio de Internet Móvil.

Gráfica 65. Tasa de problemas por Zona – 2018 vs 2019



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

La zona que registra la tasa de problemas más alta es la zona Centro, mientras que en la zona con menor cantidad de problemas es el Norte (33%) que a su vez tiene una caída relevante respecto de la medición anterior.

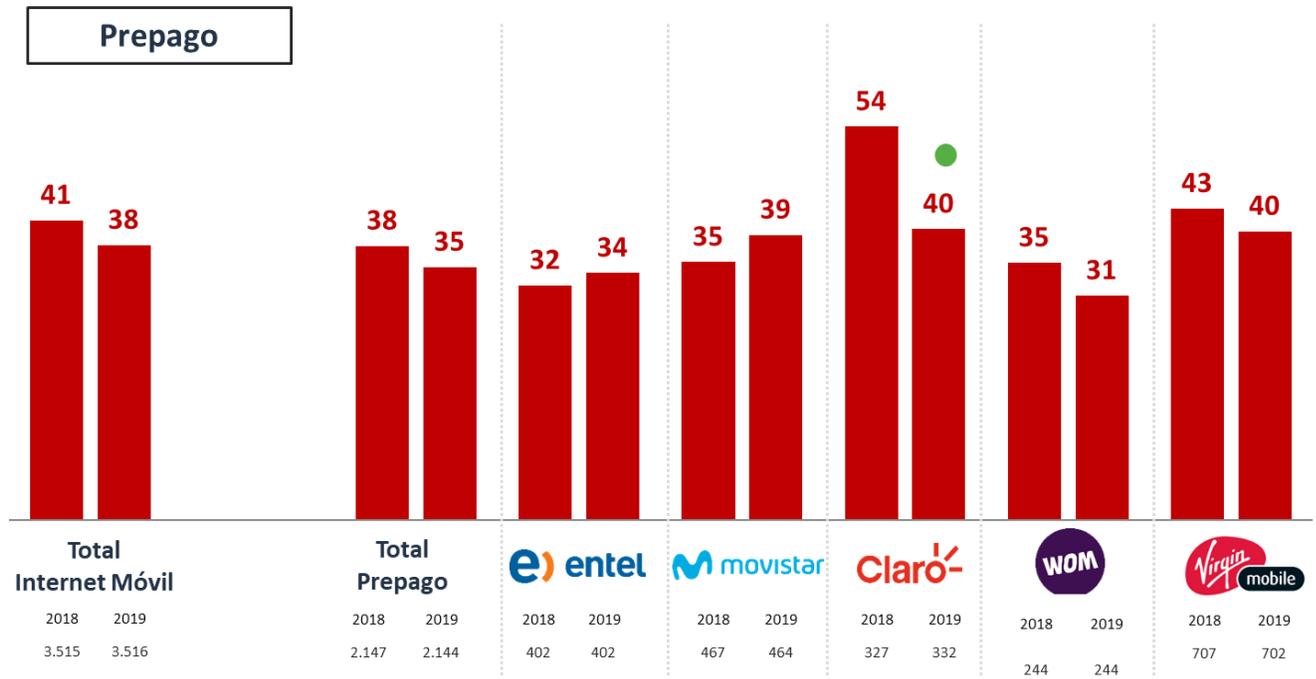
Gráfica 66. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan – Contrato, 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

Entre los usuarios de contrato cae la tasa de problemas a 40%. La compañía con la tasa de problemas más baja en contrato es Entel (36%). En el caso de Claro se identifica una caída relevante de 18 puntos. Movistar es la compañía con la mayor tasa de problemas (44%) entre los usuarios con contrato.

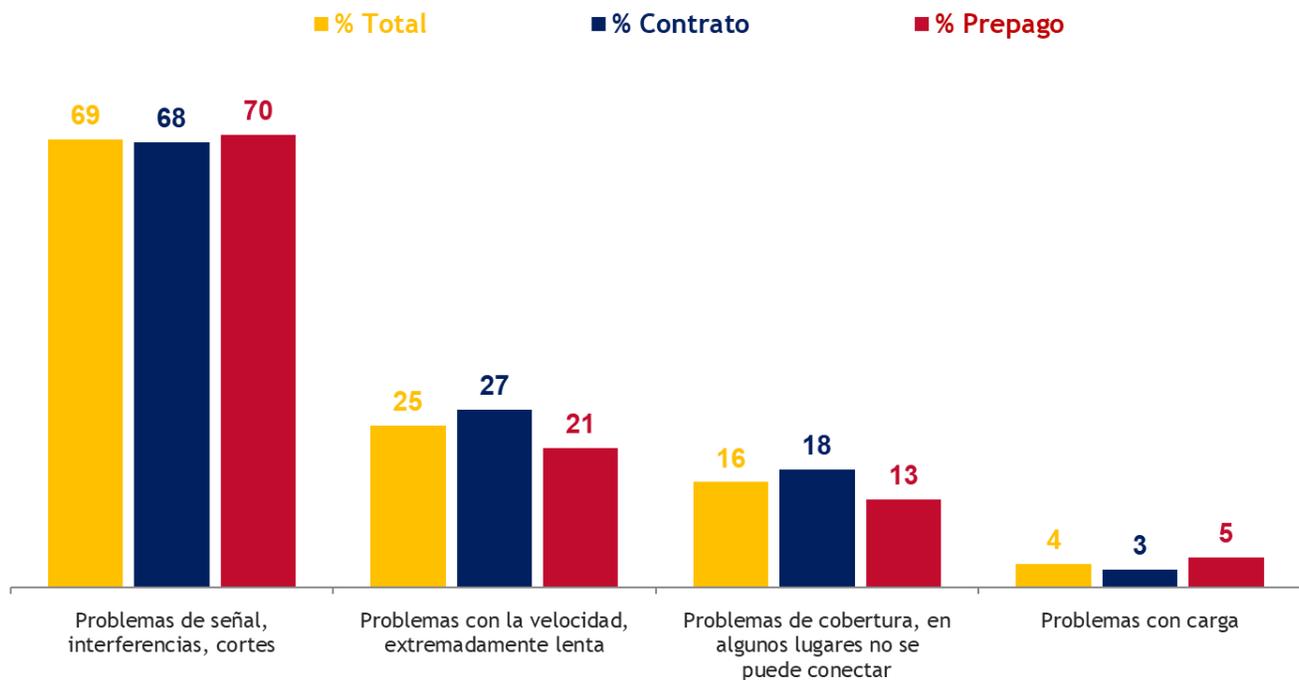
Gráfica 67. Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago, 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

Los usuarios con prepago mantienen su tasa de problemas (35%). WOM tiene la menor tasa de reclamos en prepago (31%), mientras que Claro y Virgin tienen la mayor tasa de reclamo (40%). Respecto de la medición anterior, disminuye de manera relevante la tasa de problemas entre usuarios prepago en Claro (-14%).

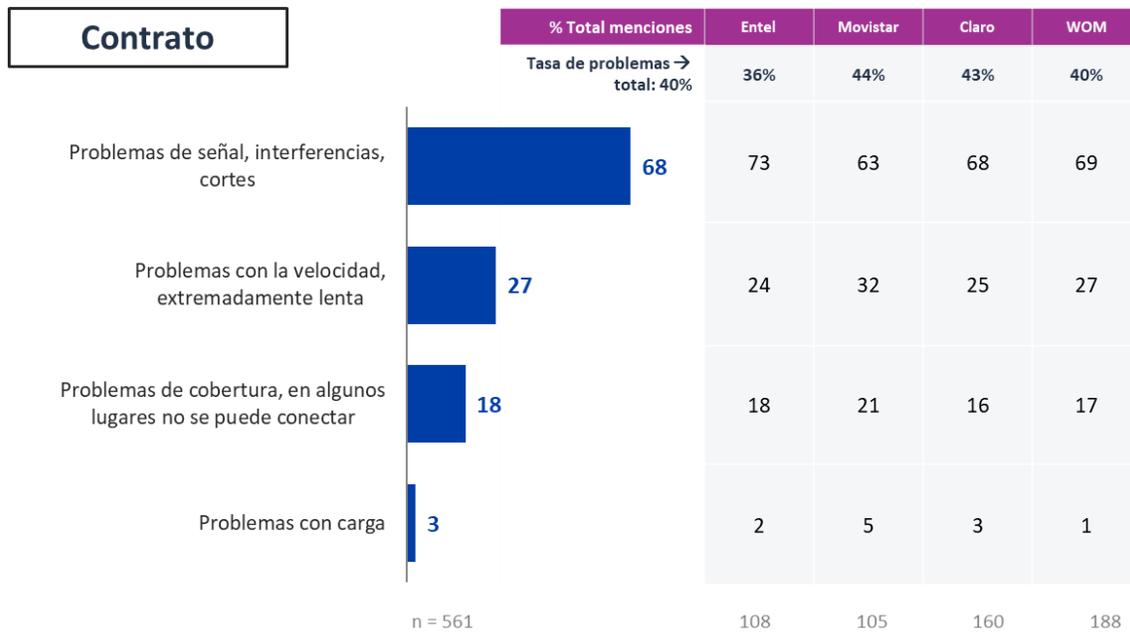
Gráfica 68. Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.362)

Los problemas de señal son el problema con mayor porcentaje de menciones (69%), seguido de problemas con la velocidad (25%). En tercer lugar de menciones se ubican problemas de cobertura (16%).

Gráfica 69. Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato

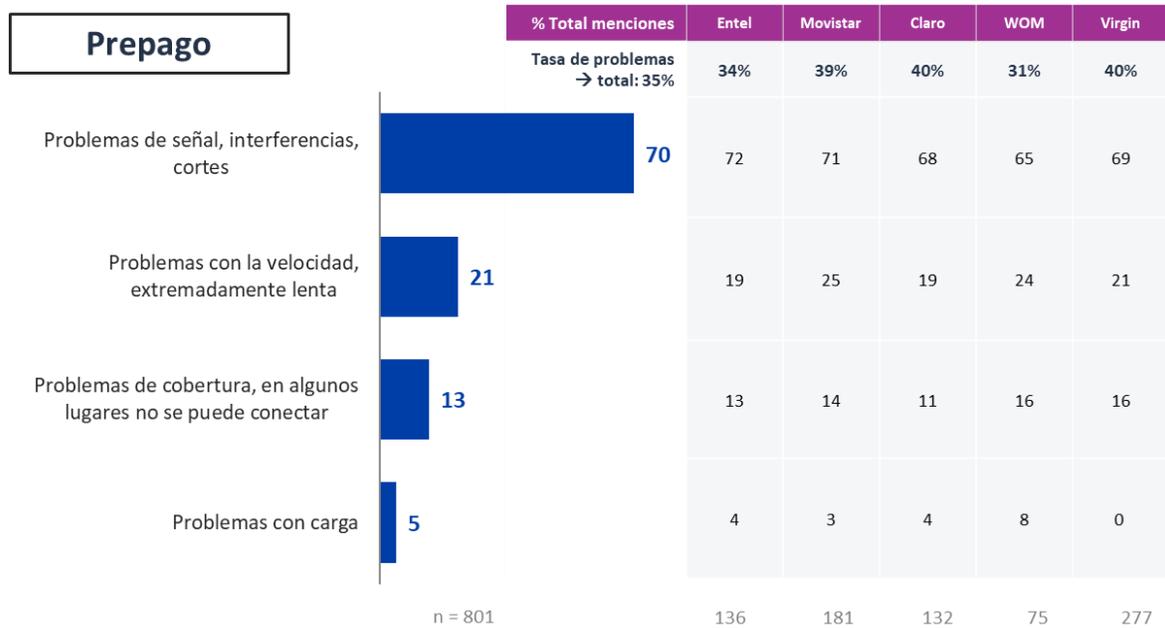


Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (561)

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.  
\*Virgin solo presta servicios de prepago.

En contrato, entre todas las compañías Movistar tiene el porcentaje de menciones más bajo en relación con problemas de señal y con la velocidad (63%), mientras que registra una importante mención de problemas vinculados a la velocidad (32%).

Gráfica 70. Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago

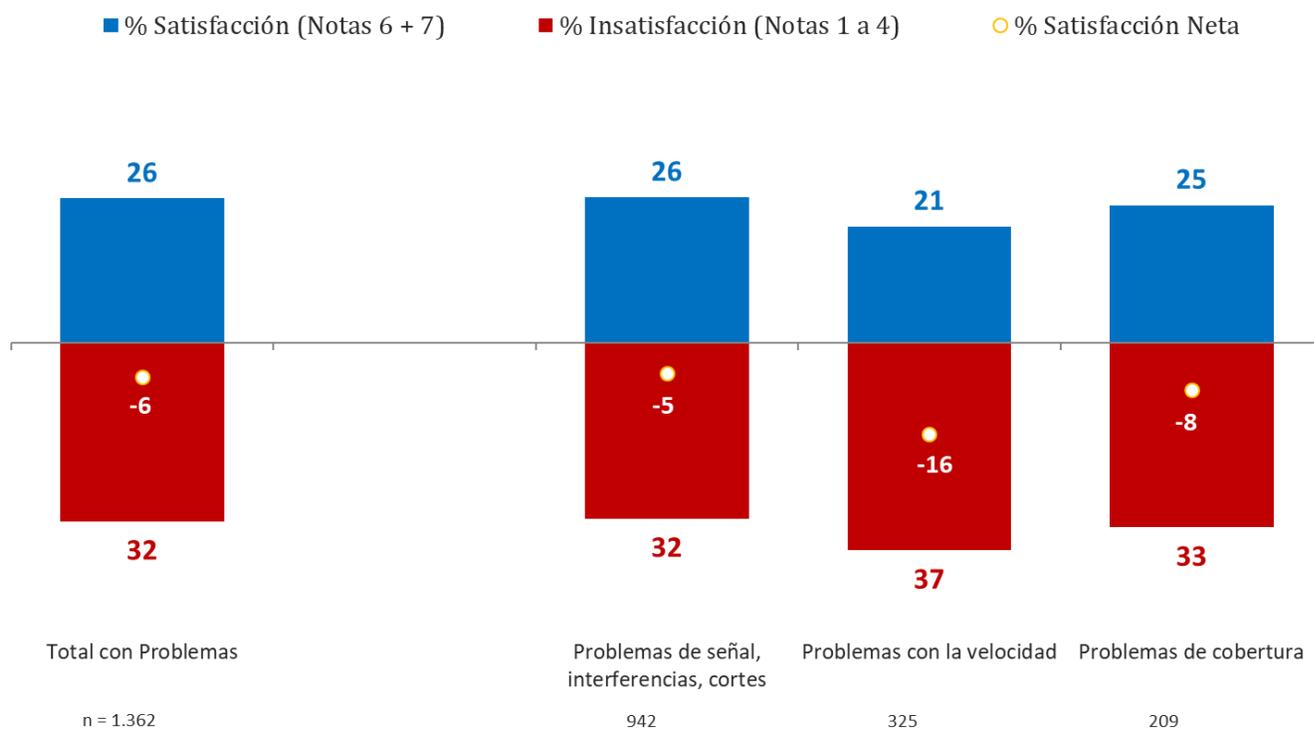


Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (801)

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.  
\*Virgin solo presta servicios de prepago.

En prepago, un 72% de los usuarios de Entel han tenido problemas indican tener problemas de señal. Movistar, en cambio, tiene un alto porcentaje de problemas con la velocidad (25%).

Gráfica 71. Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción



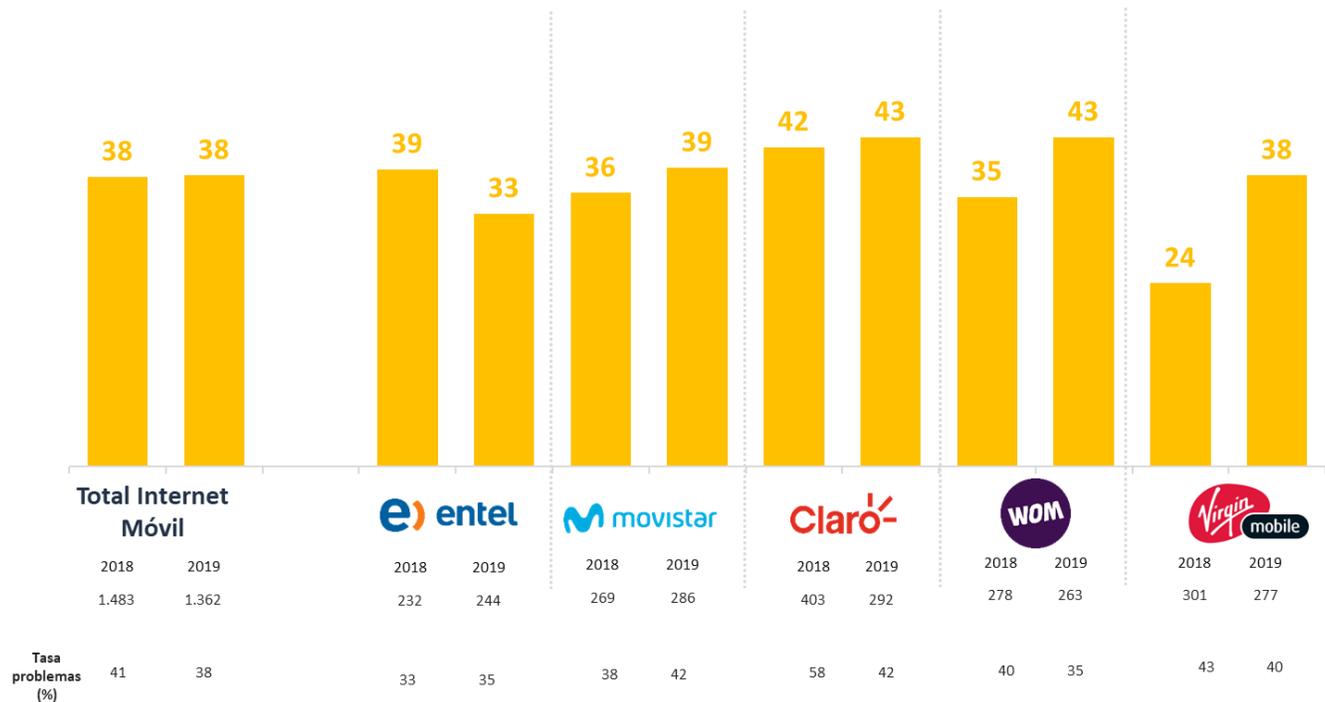
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.362)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil que han tenido problemas es -6%, donde los problemas asociados con la velocidad son los que más impacto tienen en la satisfacción.

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

Gráfica 72. Tasa de reclamo – 2018 vs 2019

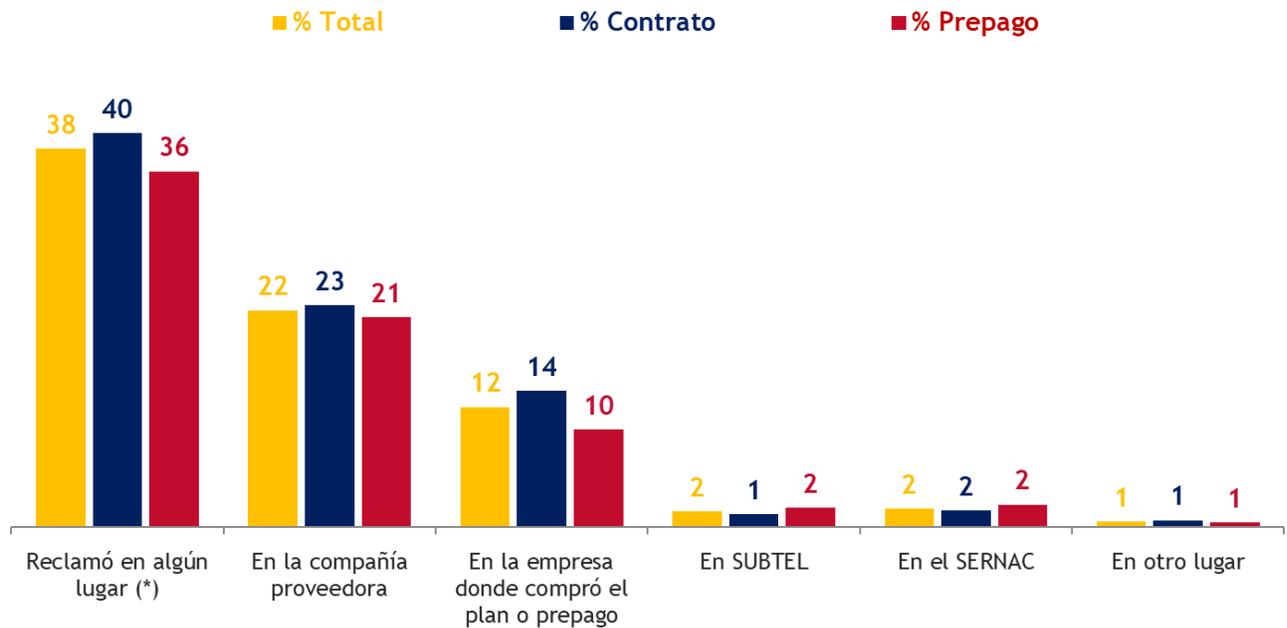


\* Virgin solo presta servicios prepago

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.362).

En Internet Móvil, el 38% de los usuarios que tuvo algún problema declara haber realizado un reclamo. La compañía con menor tasa de reclamos es Entel (33%) que disminuye 7 puntos respecto de la medición anterior mientras Claro y WOM tienen la más alta tasa de reclamos (43%).

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

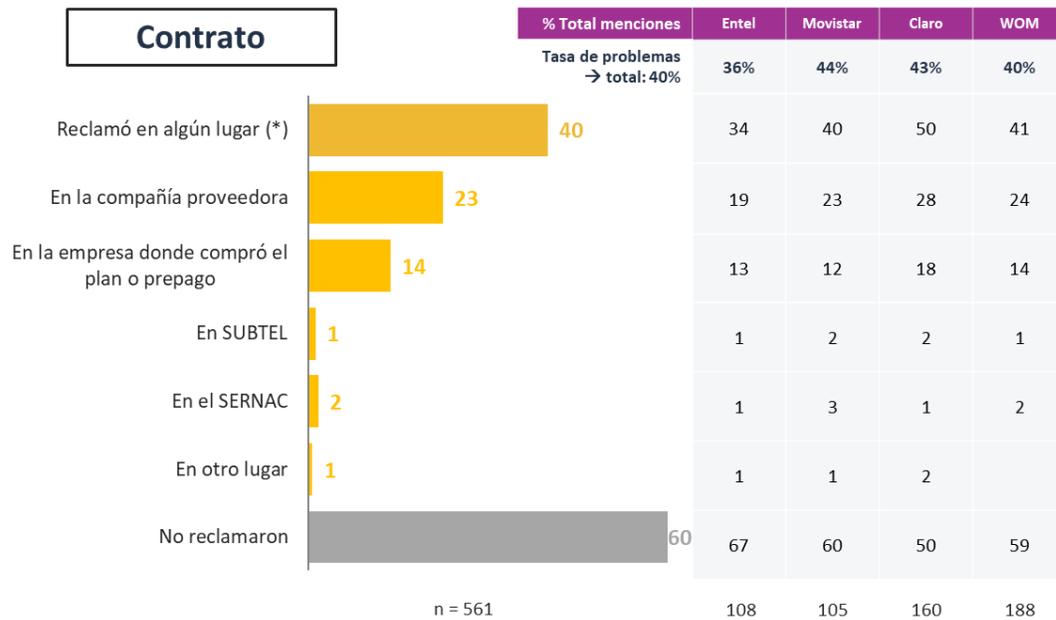


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

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

Los usuarios de Contrato tienen una mayor tasa de reclamo (40%), equivalente a 2 puntos porcentuales por sobre el promedio del total de usuarios que reclamaron en Internet Móvil, y 4 puntos porcentuales por sobre los usuarios de prepago.

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

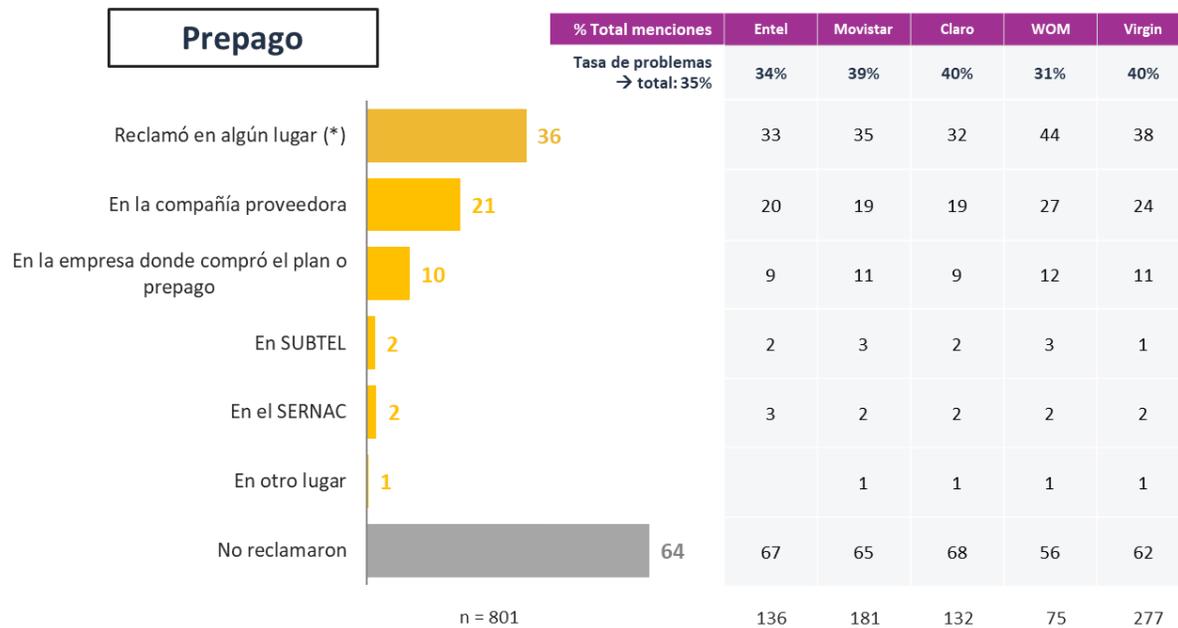


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

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

Entre los usuarios de contrato que realizaron un reclamo, Claro destaca por sobre el resto de las compañías en los reclamos realizados en la compañía proveedora.

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



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

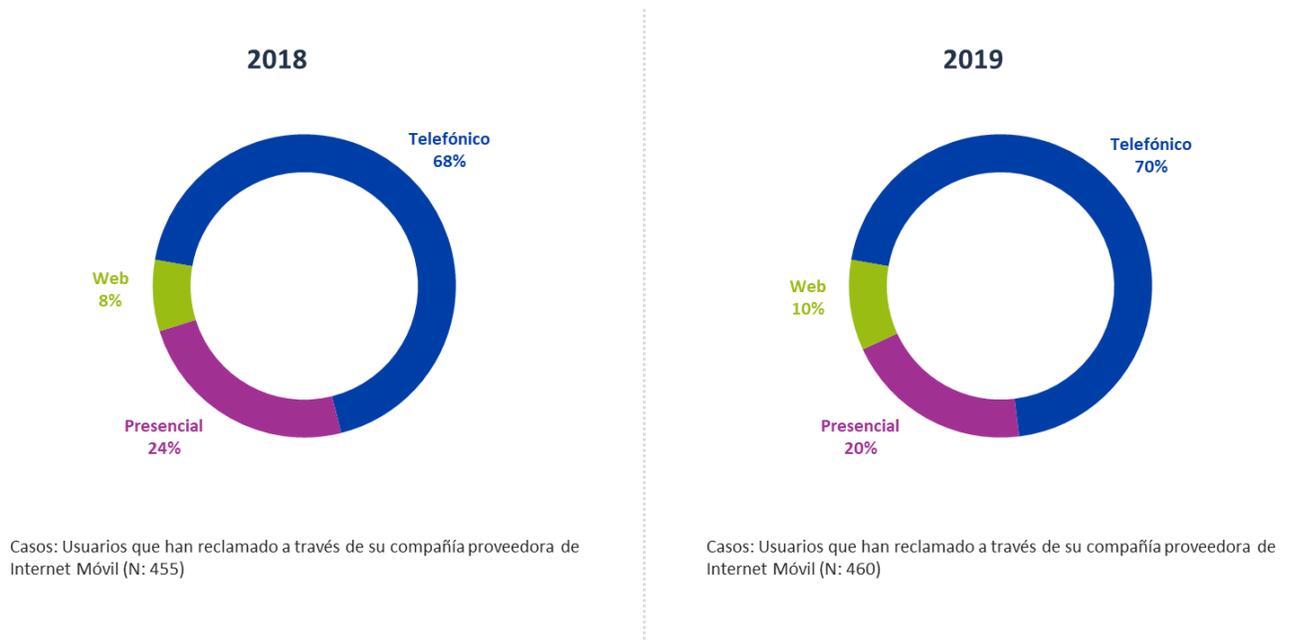
(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

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

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

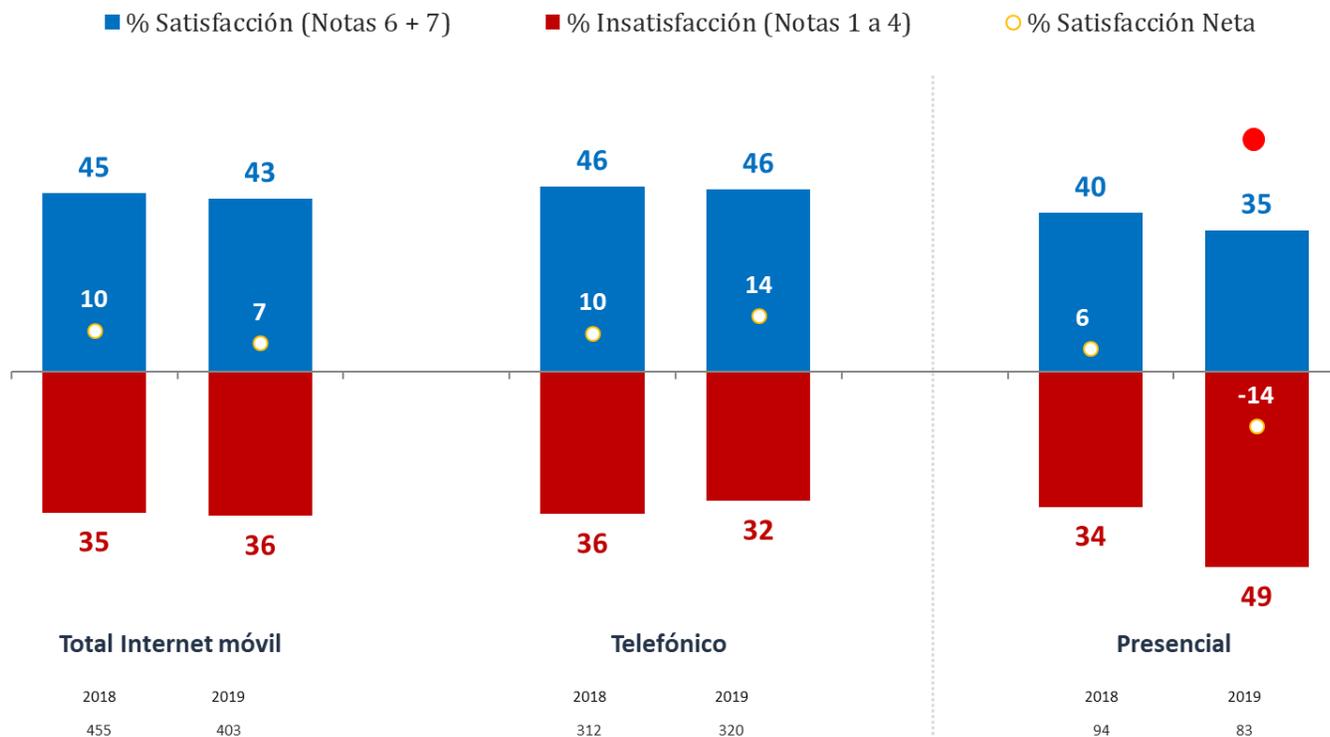
¿Cuál es la plataforma a través de la cual hizo el reclamo?

Gráfica 76. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2018 vs 2019



Entre las personas que indicaron haber realizado un reclamo en su compañía proveedora del servicio, un 70% indica haber realizado este reclamo a través de una plataforma telefónica, aumentando 2 puntos respecto de la medición anterior. Mientras que un 20% indica haberlo realizado vía presencial. Sólo un 10% indica haber realizado esta denuncia a través de una plataforma web.

Gráfica 77. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2018 vs 2019



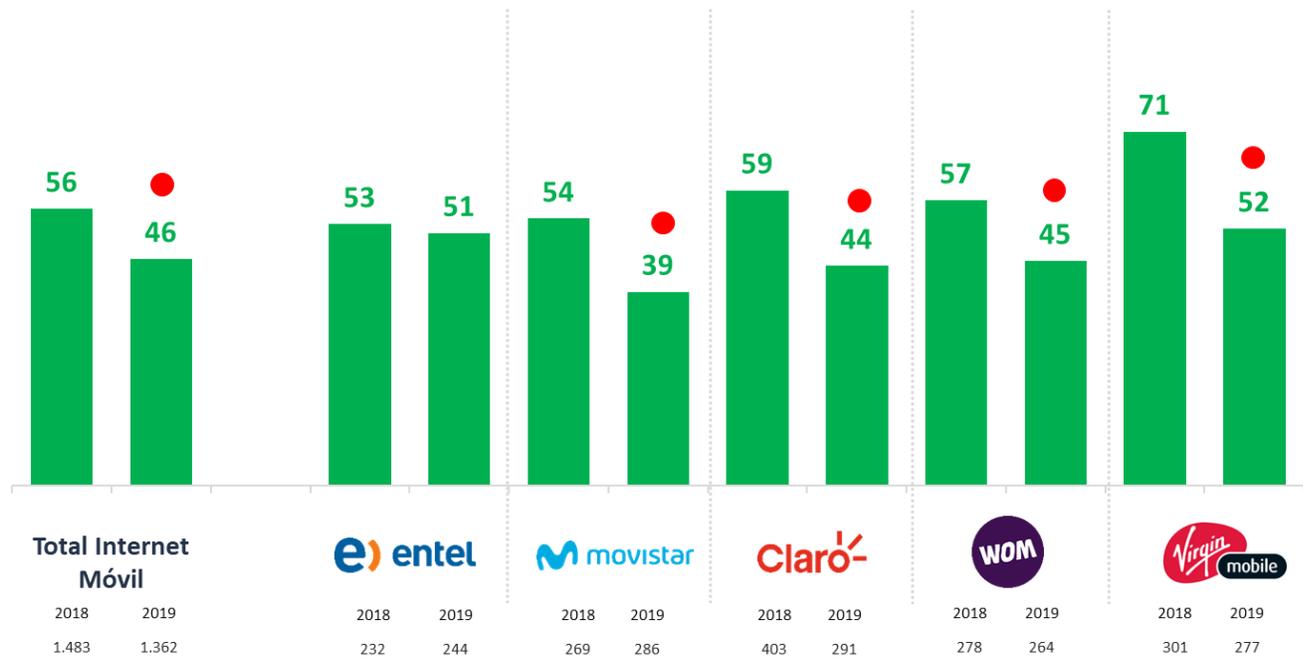
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil a través teléfono y presencial (N: 403)

La satisfacción neta en la evaluación del proceso de interposición del reclamo a través del canal telefónico es de 14%, mejorando en 4 puntos porcentuales. En el caso del canal presencial es de -14% cayendo 20 puntos.

¿Y su problema fue resuelto?

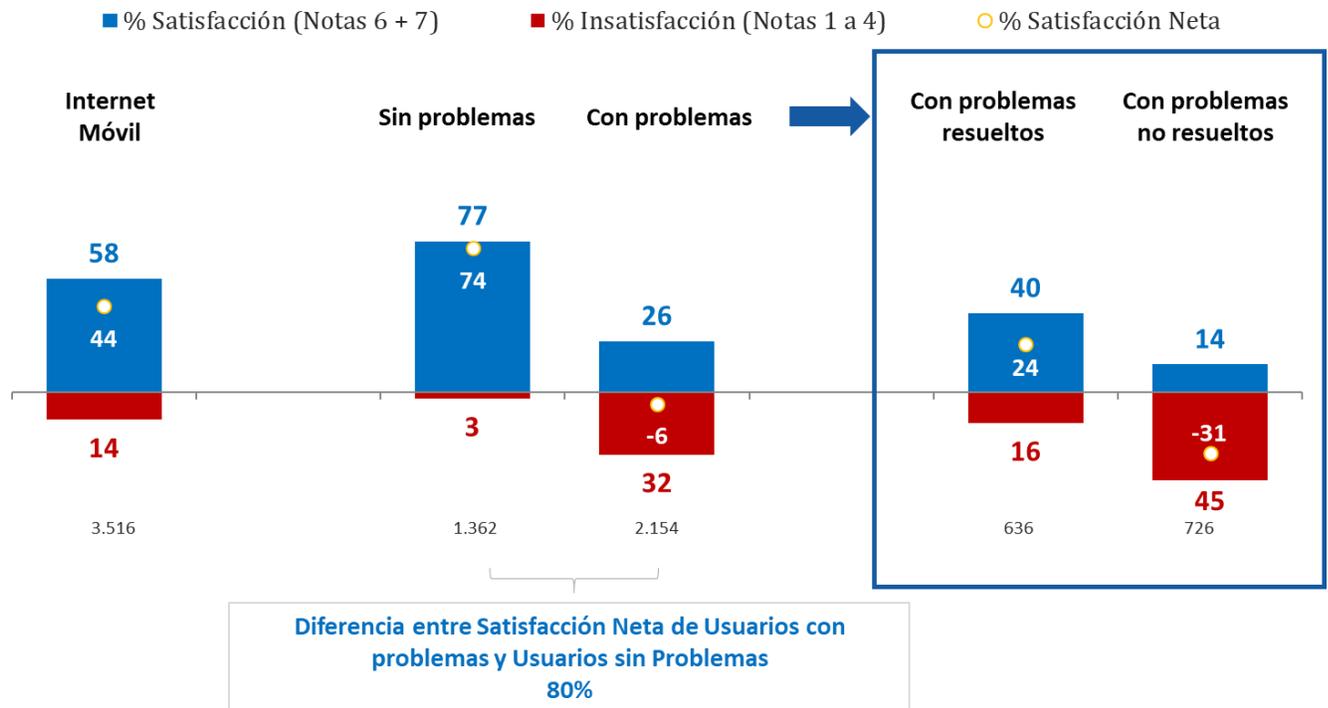
Gráfica 78. Tasa de resolución de problemas – 2018 vs 2019



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.362).  
 \* Virgin solo presta servicios prepago

Entre los usuarios que reportan haber tenido algún problema durante los últimos 6 meses, un 46% indica que su problema fue resuelto, lo que se identifica como una caída respecto de la última medición de 10 puntos. Con excepción de Entel, todas las compañías caen en este indicador. Virgin es la empresa con la tasa de resolución más alta y Movistar en esta medición tiene la más baja.

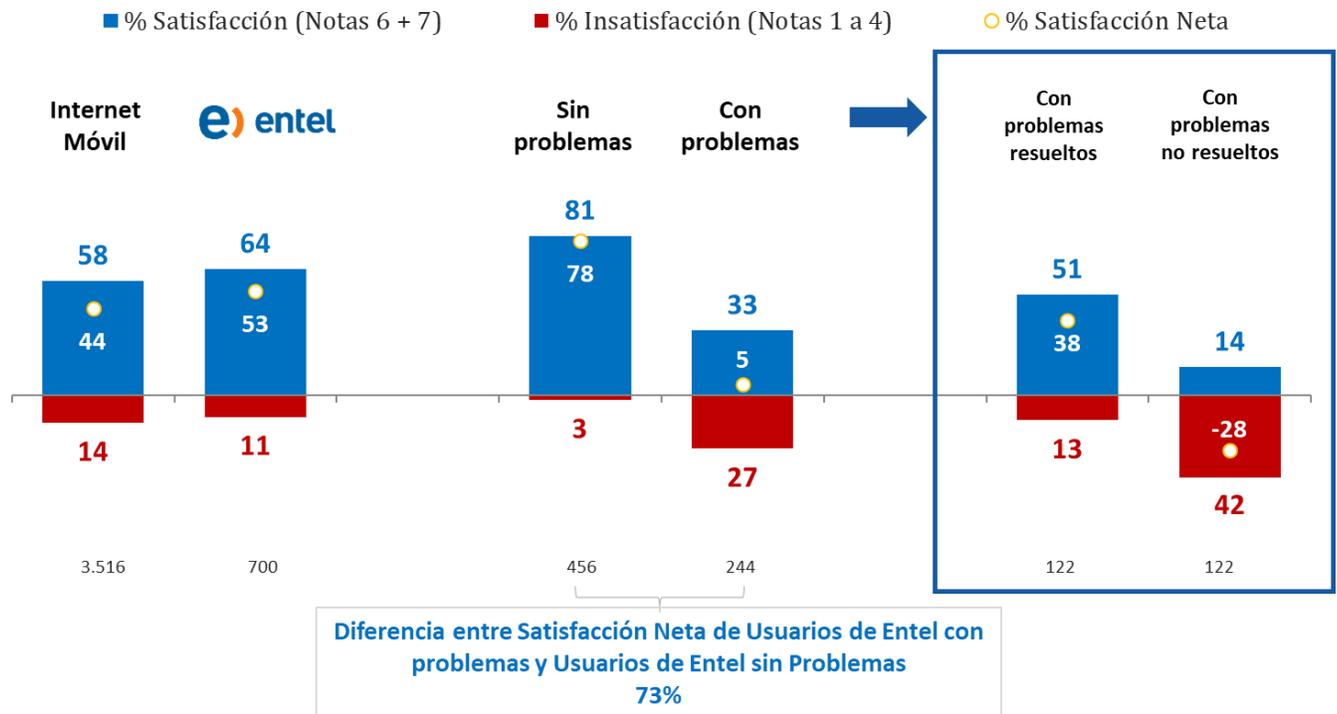
Gráfica 79. Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.516. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 80% en la satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 55% la satisfacción.

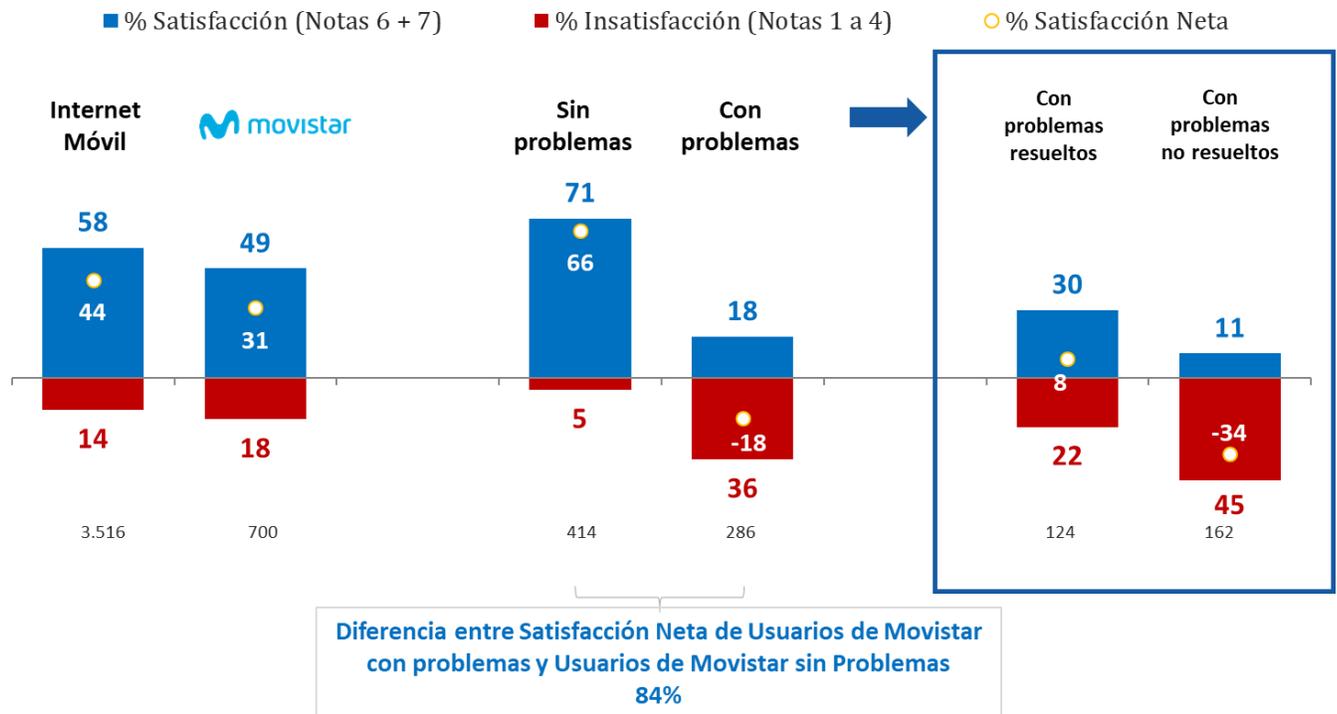
Gráfica 80. Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.516. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 73% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 66% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

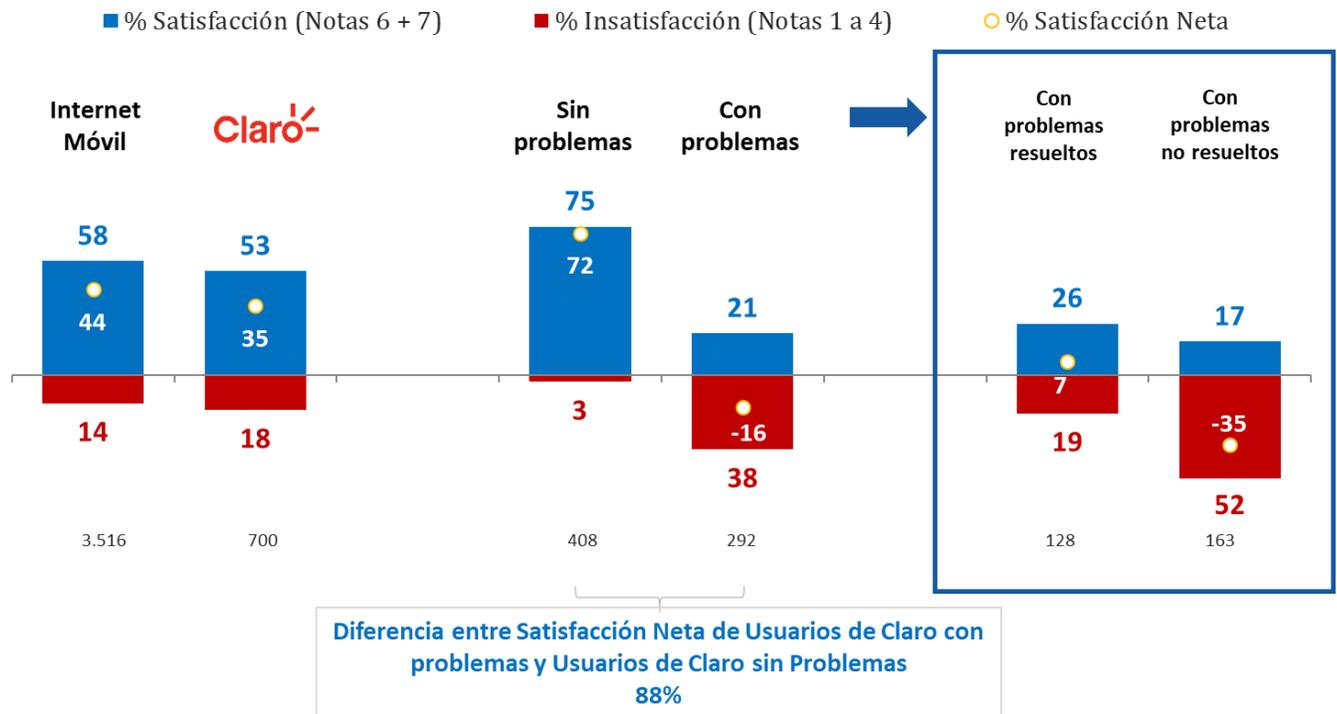
Gráfica 81. Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.516. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 84% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 42% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

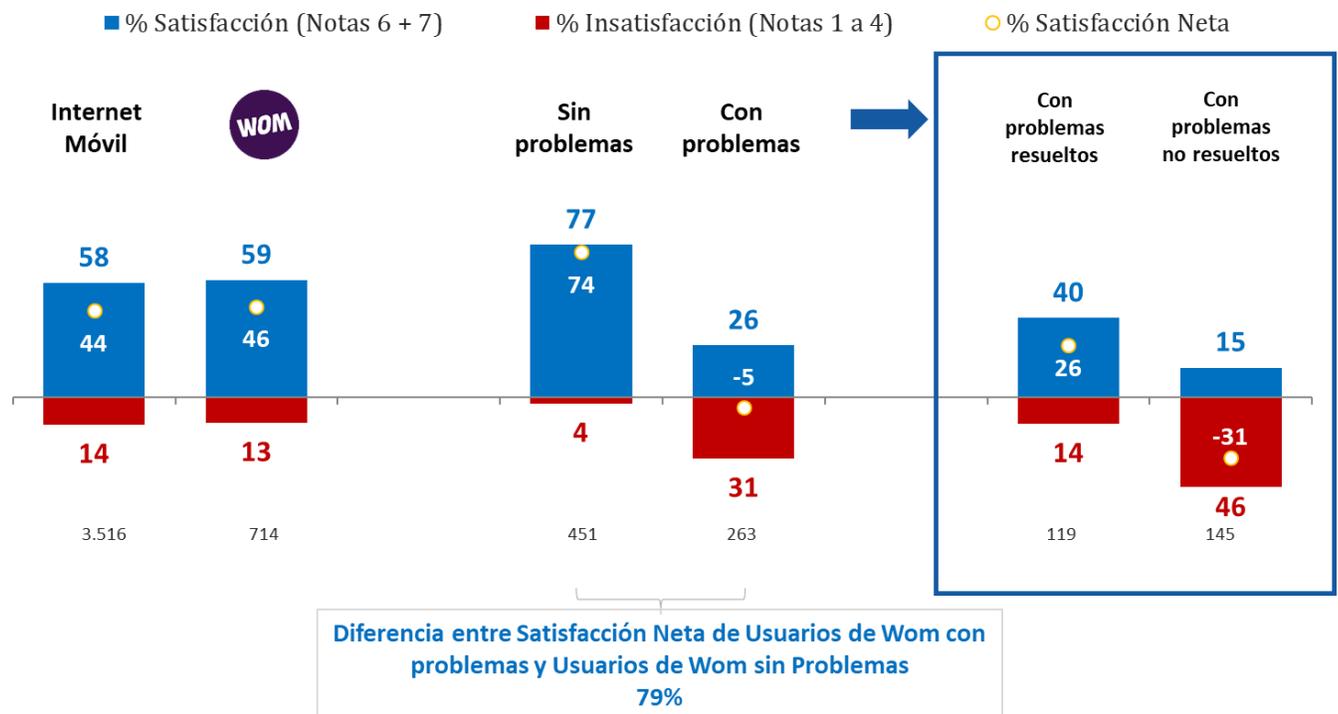
Gráfica 82. Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.516. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 88% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 42% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

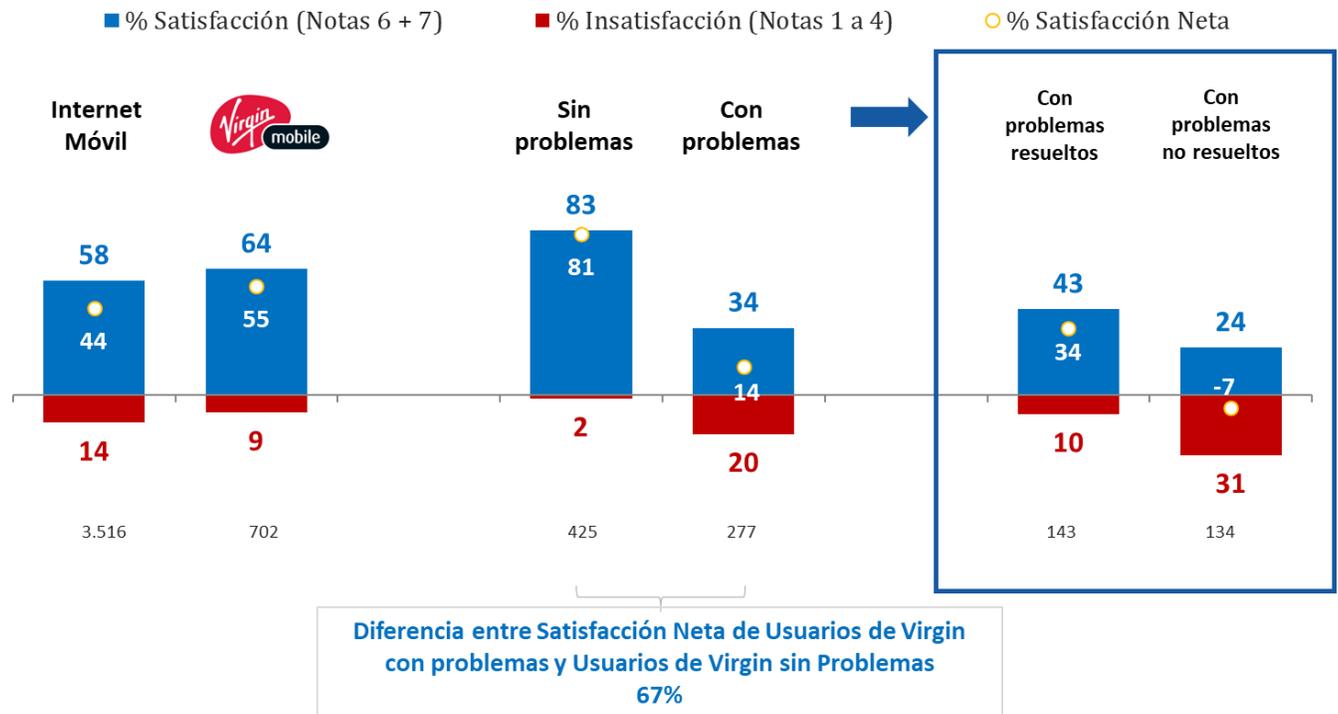
Gráfica 83. Satisfacción de usuarios de WOM con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.516. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 79% en la satisfacción neta de los usuarios de WOM, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 57% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

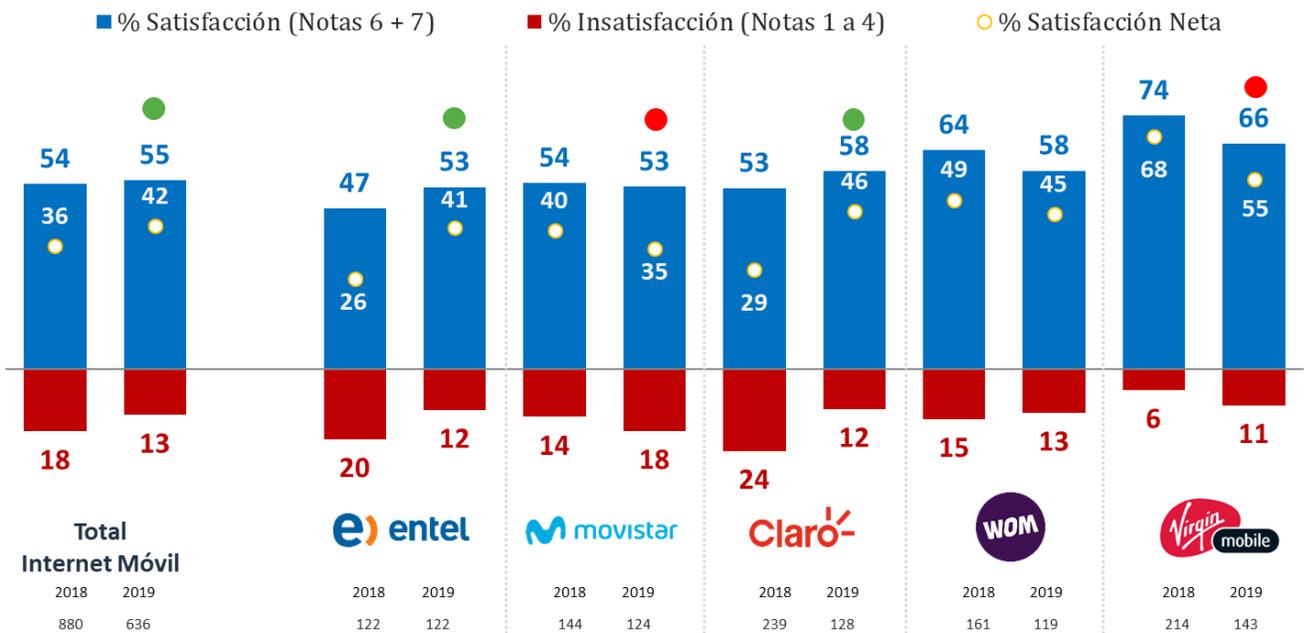


Casos: 3.516. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 67% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 41% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

Gráfica 85. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil – 2018 vs 2019



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

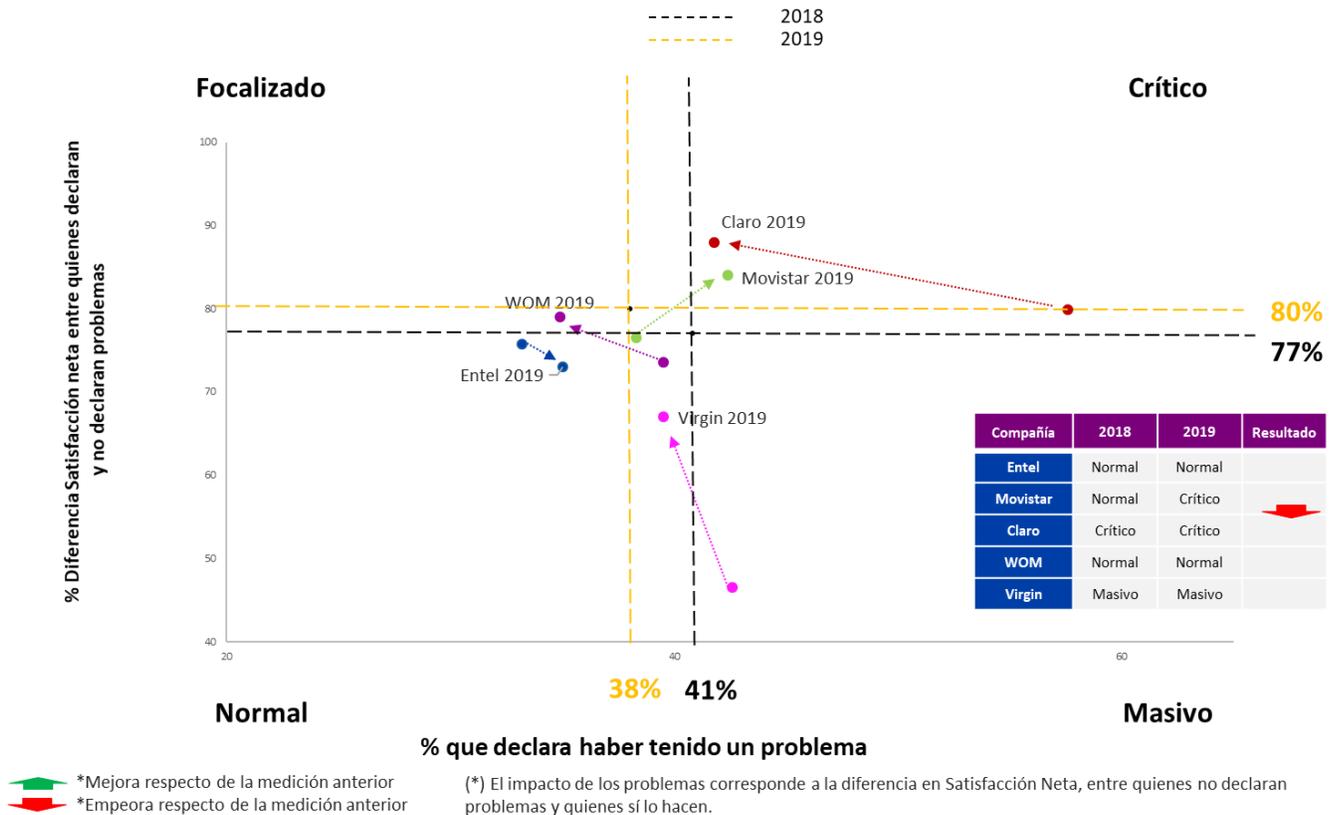
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (636).

La satisfacción neta con la resolución de problemas es de 42%, 6% más que en la medición anterior. Virgin es la compañía con mejor satisfacción neta y Movistar con la más baja. Virgin y Movistar caen en este indicador de manera relevante (-13% y -5% respectivamente) mientras Claro y Entel presentan alzas.

### 8.2.4. Principales indicadores: Internet Móvil

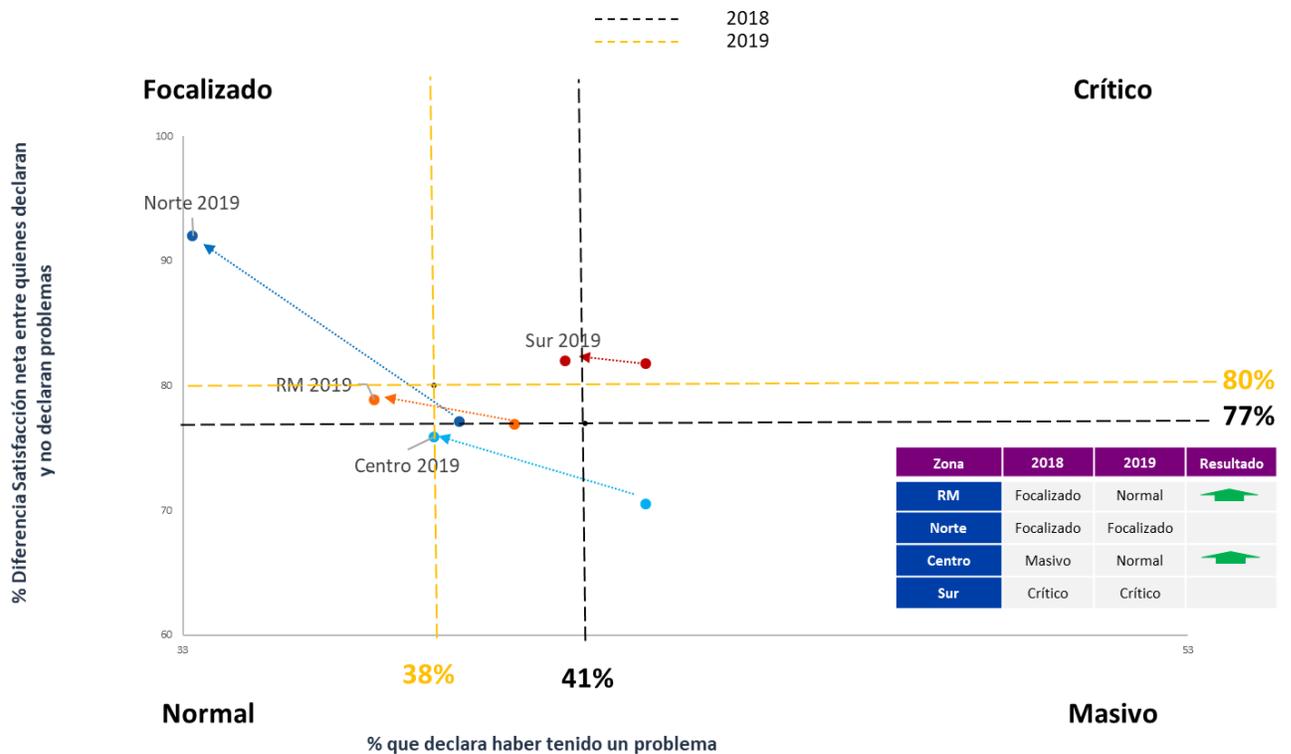
#### Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 86. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, 2018 vs 2019



- Entel: se mantiene en el mismo cuadrante que medición anterior.
- Movistar: aumenta la tasa de problemas y el impacto, se traslada del cuadrante normal al cuadrante crítico.
- Claro: se mantiene en el cuadrante crítico, disminuyendo su tasa de problemas.
- WOM: se mantiene en cuadrante normal.
- Virgin: se mantiene en cuadrante masivo.

Gráfica 87. Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, 2018 vs 2019



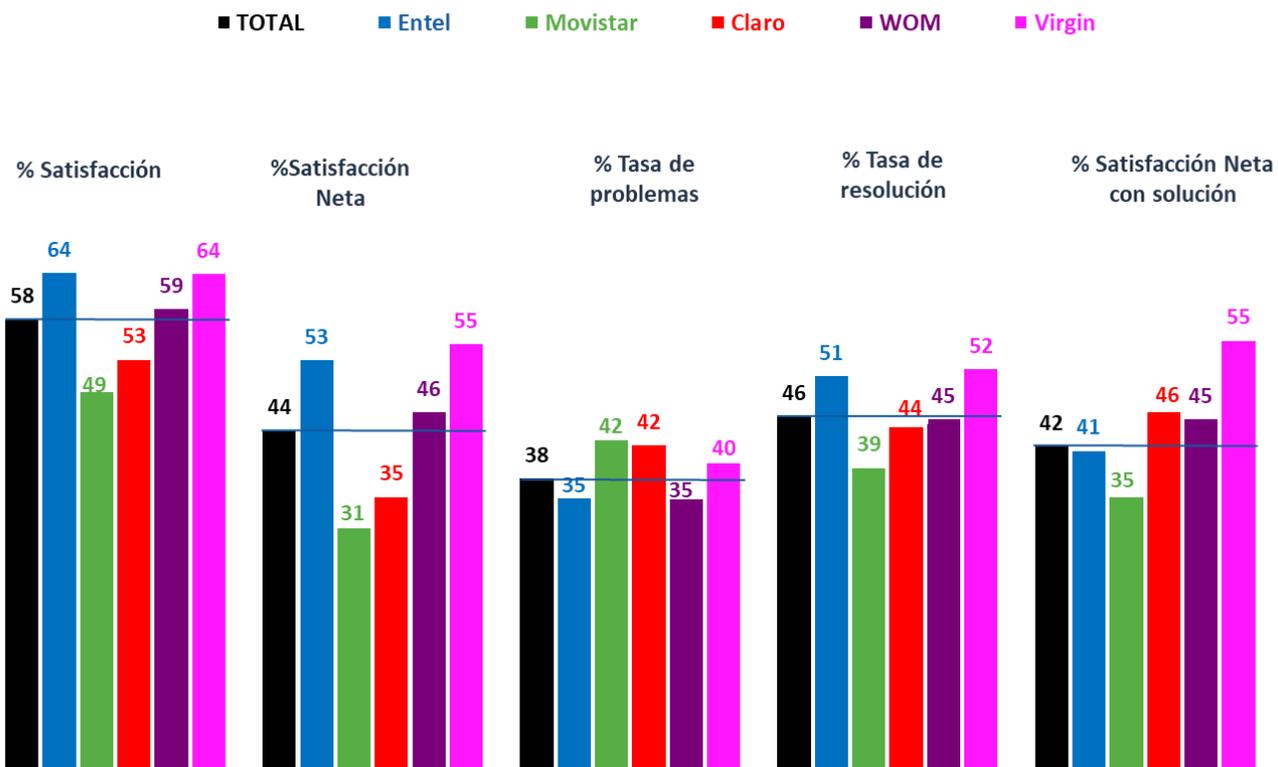
\*Mejora respecto de la medición anterior  
 \*Empeora respecto de la medición anterior

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

- RM: disminuye tasa de problemas, se traslada del cuadrante focalizado al normal.
- Norte: se mantiene en el mismo cuadrante.
- Centro: disminuye tasa de problemas, se traslada del cuadrante masivo al normal.
- Sur: se mantiene en el mismo cuadrante.

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

Gráfica 88. Principales indicadores de Internet Móvil, Medición 2019



\* Virgin se mide solo en prepago.

Casos: 3.516

### 8.3. Internet Fija

#### 8.3.1. Perfil de los entrevistados

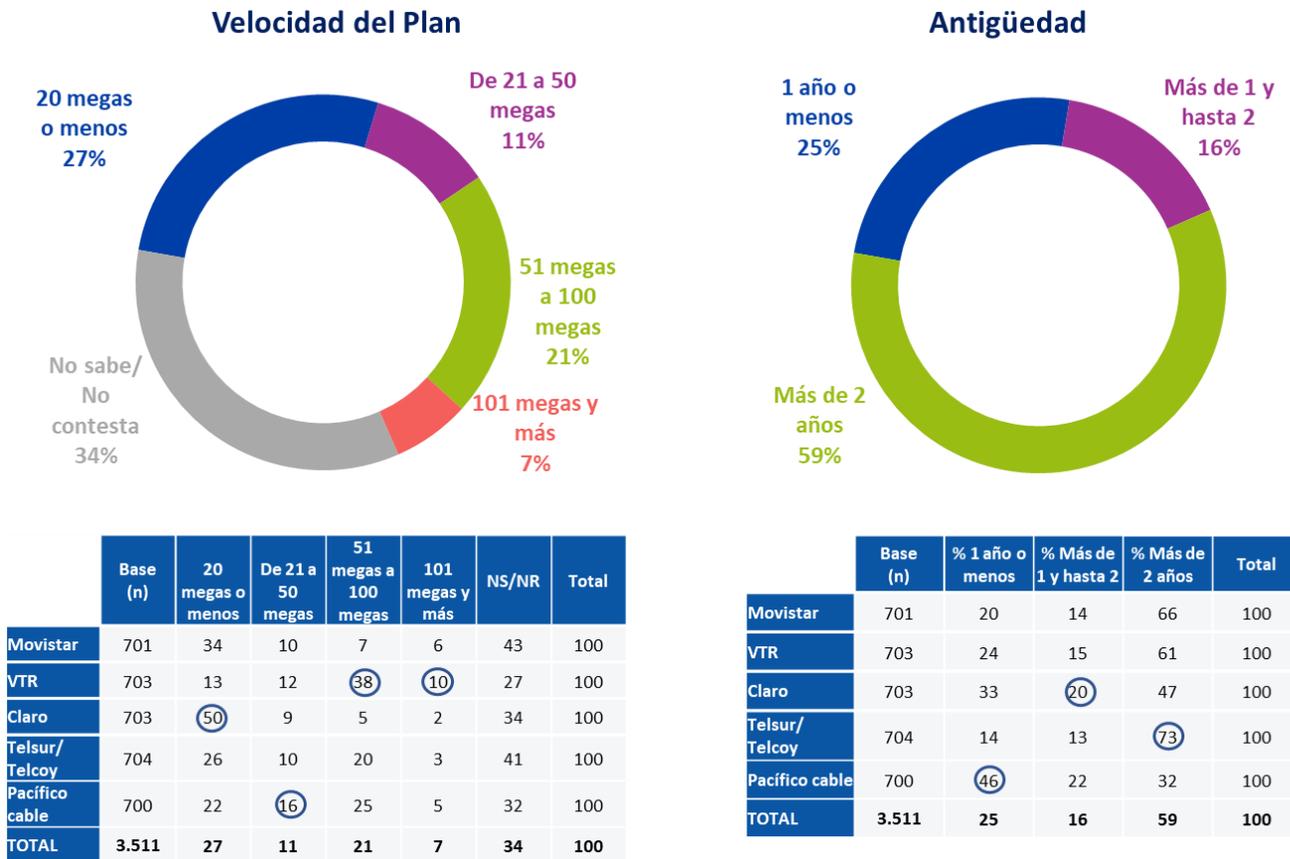
Gráfica 89. Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija



Para el caso de Internet Fija, es posible observar diferencias en cuanto edad, donde el tramo etáreo de 18 a 39 es menor (41%) que el de 40 y más (59%). Los usuarios de RM (46%) se presentan con un porcentaje menor al de regiones (54%). En Internet Fija, las compañías que fueron medidas son Movistar, VTR, Claro, Telsur/Telcoy y Pacífico Cable.

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

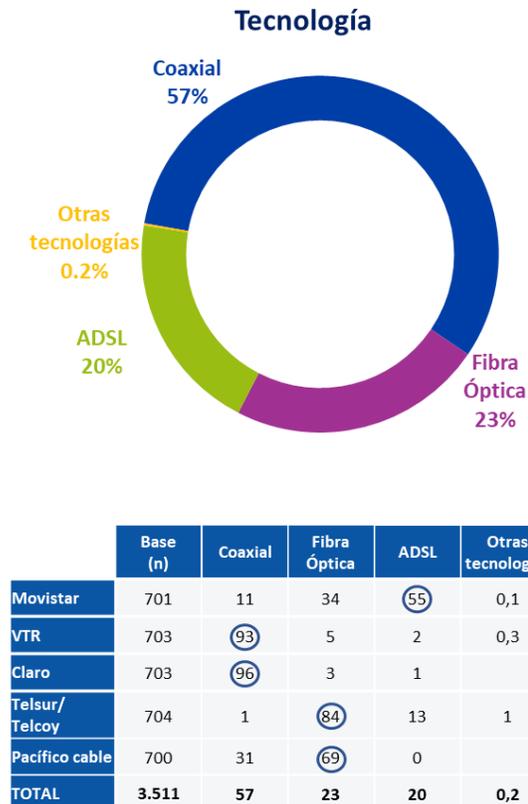
Gráfica 90. Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía



A nivel total el 34% no sabe la velocidad de su plan, donde un 43% de los usuarios de Movistar señala no saber. Destacan Claro con los planes de menor velocidad y VTR con la velocidad más alta.

Respecto a la antigüedad de los usuarios, destaca un 73% de los usuarios de Telsur/Telcoy que indican tener más de dos años en la compañía, seguido por los usuarios de Movistar y VTR (66% y 61% respectivamente). En el caso de Pacífico Cable, un 46% de sus usuarios indicó tener 1 año o menos en la compañía.

Gráfica 91. Tecnología utilizada por los usuarios de Internet Fija – Por compañía



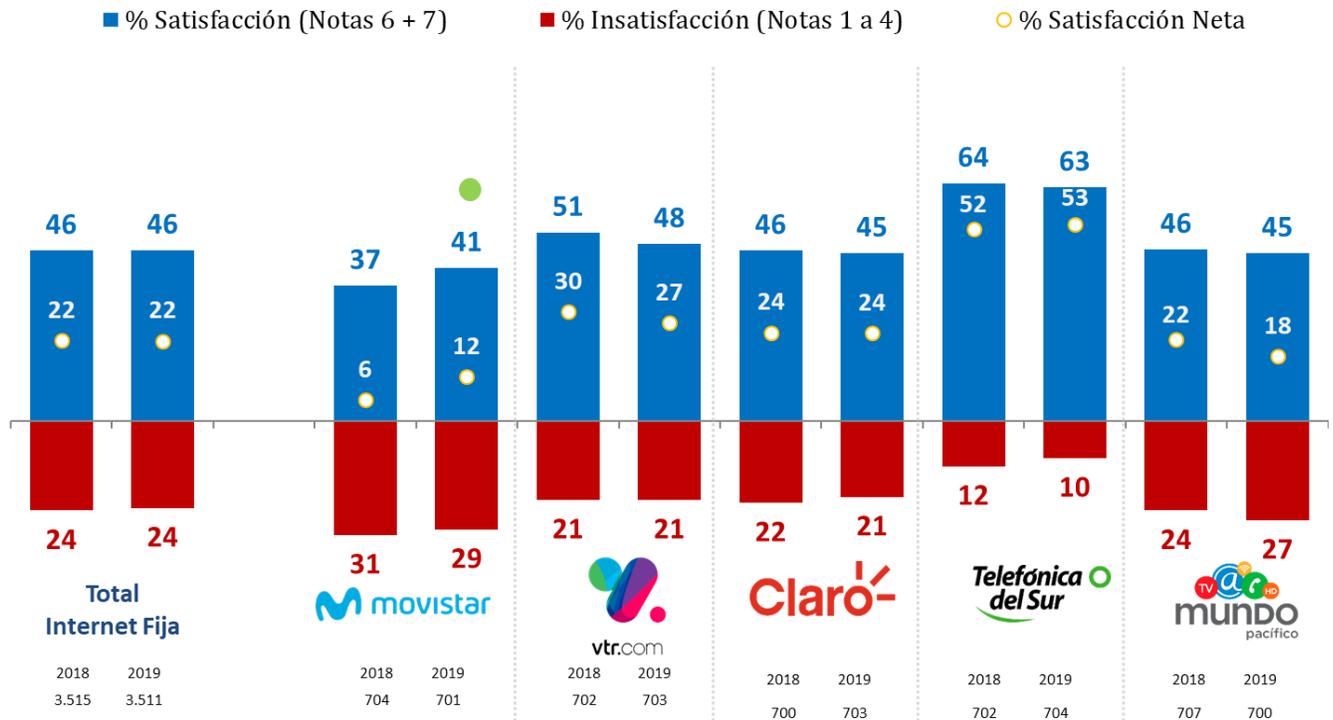
A nivel total, un 57% utiliza como tecnología<sup>3</sup> el cable coaxial para utilizar su servicio de internet fija. VTR y Claro son las empresas que más proporcionan este tipo de conexión, mientras Movistar lo hace en el caso de ADSL (55%) y Telsur/telcoy y Pacifico Cable con fibra óptica.

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

### 8.3.2. Satisfacción con empresas de Internet Fija

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. En general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor de Internet Fija)?”

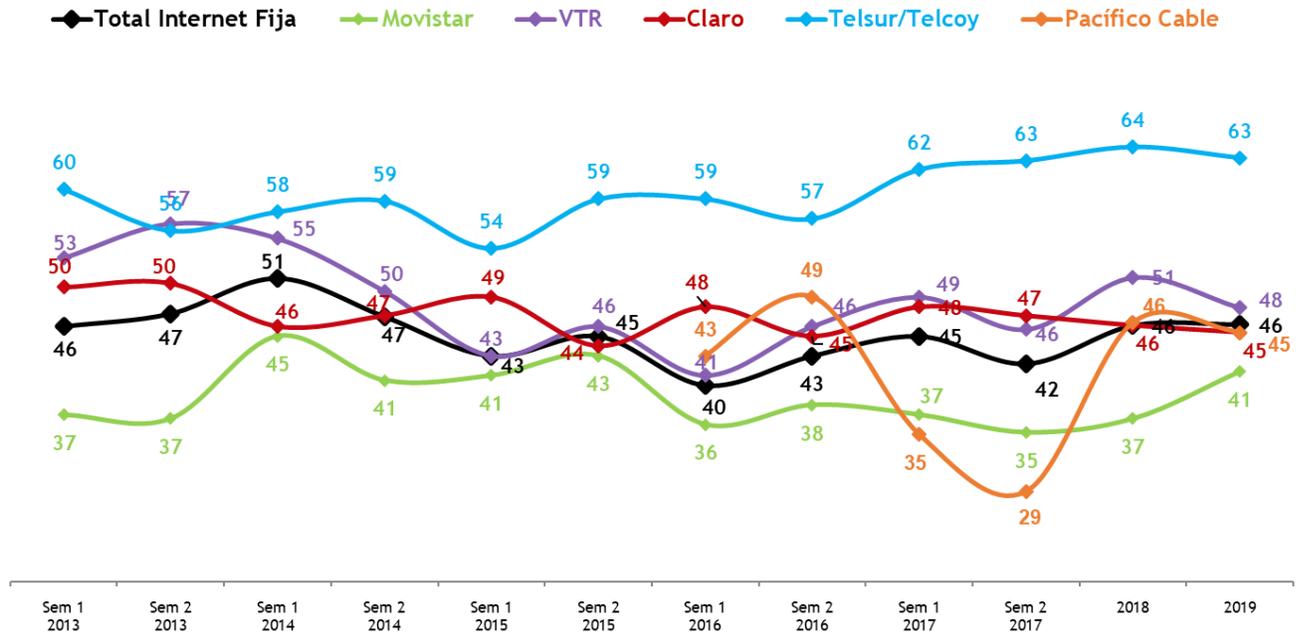
Gráfica 92. Satisfacción con Internet Fija, 2018 vs 2019



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

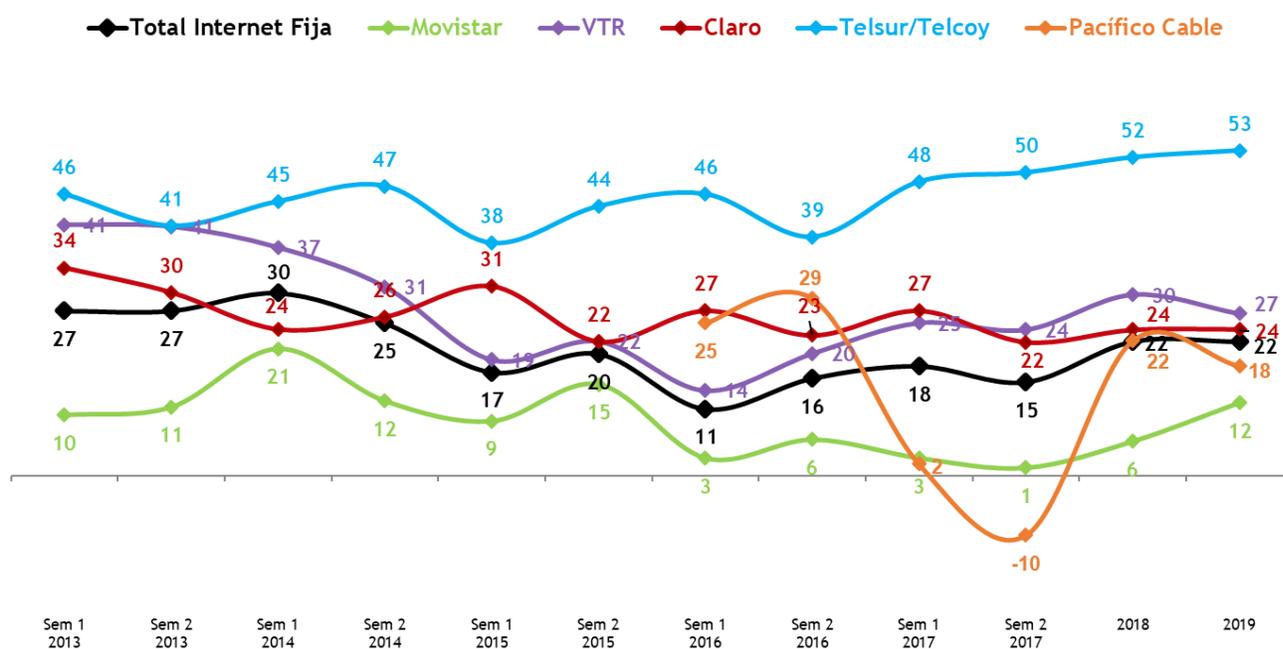
La satisfacción neta con el servicio de Internet Fija es 22%, manteniéndose igual que en medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy destaca con la satisfacción neta más alta (53%) y Movistar es la compañía con la satisfacción neta más baja. Movistar mejora 6 puntos.

Gráfica 93. Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo



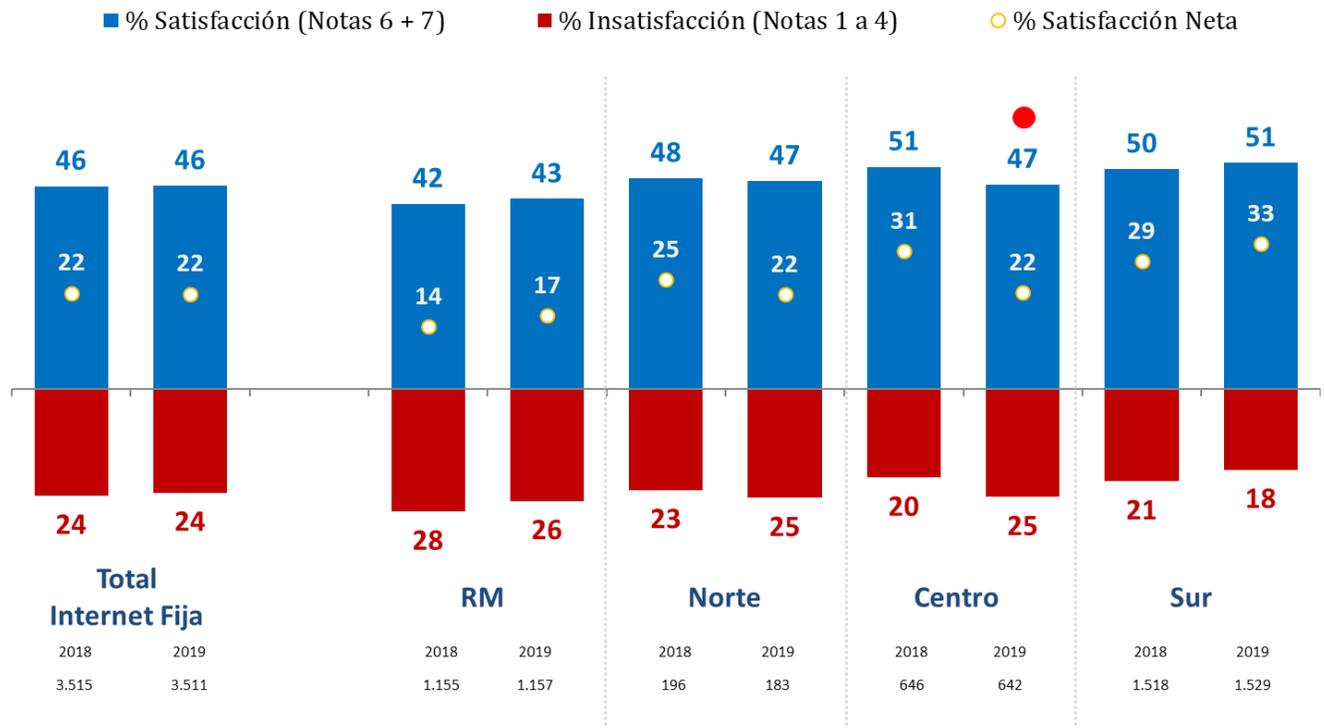
Movistar presenta un alza y se acerca al promedio, mientras que Pacifico Cable logra estabilizarse en el promedio.

Gráfica 94. Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo



Movistar presenta el alza más relevante, aunque continúa por debajo del resto de las empresas.

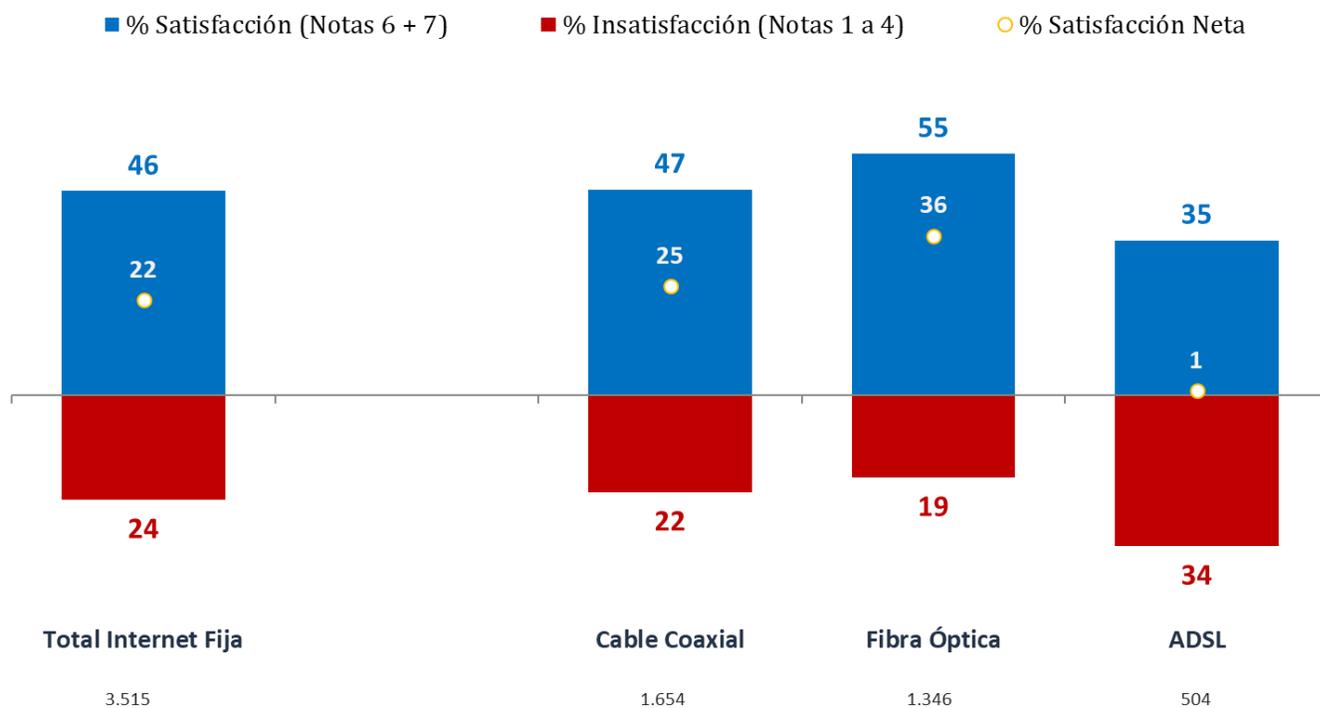
Gráfica 95. Satisfacción con Internet Fija, por zona 2018 vs 2019



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

En la zona Sur del país se registra la satisfacción neta más alta alcanzando un 33%. Mientras que en RM se registra la satisfacción neta más baja (17%). En la Zona Centro se observa una caída de 9 puntos.

Gráfica 96. **Satisfacción con Internet Fija, por tecnología, 2019**

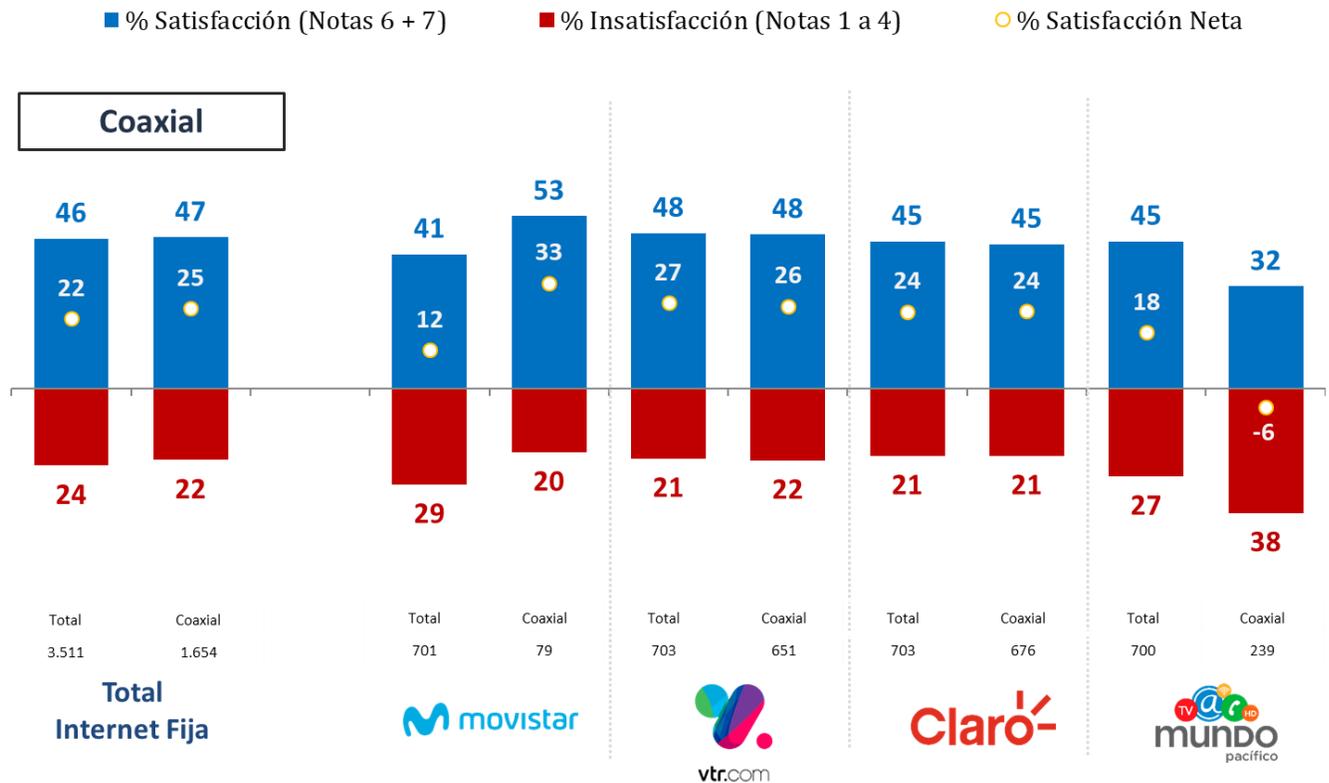


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Se omite la categoría "Otras tecnologías"

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

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

Gráfica 97. Satisfacción con Internet Fija, por tecnología Coaxial, 2019

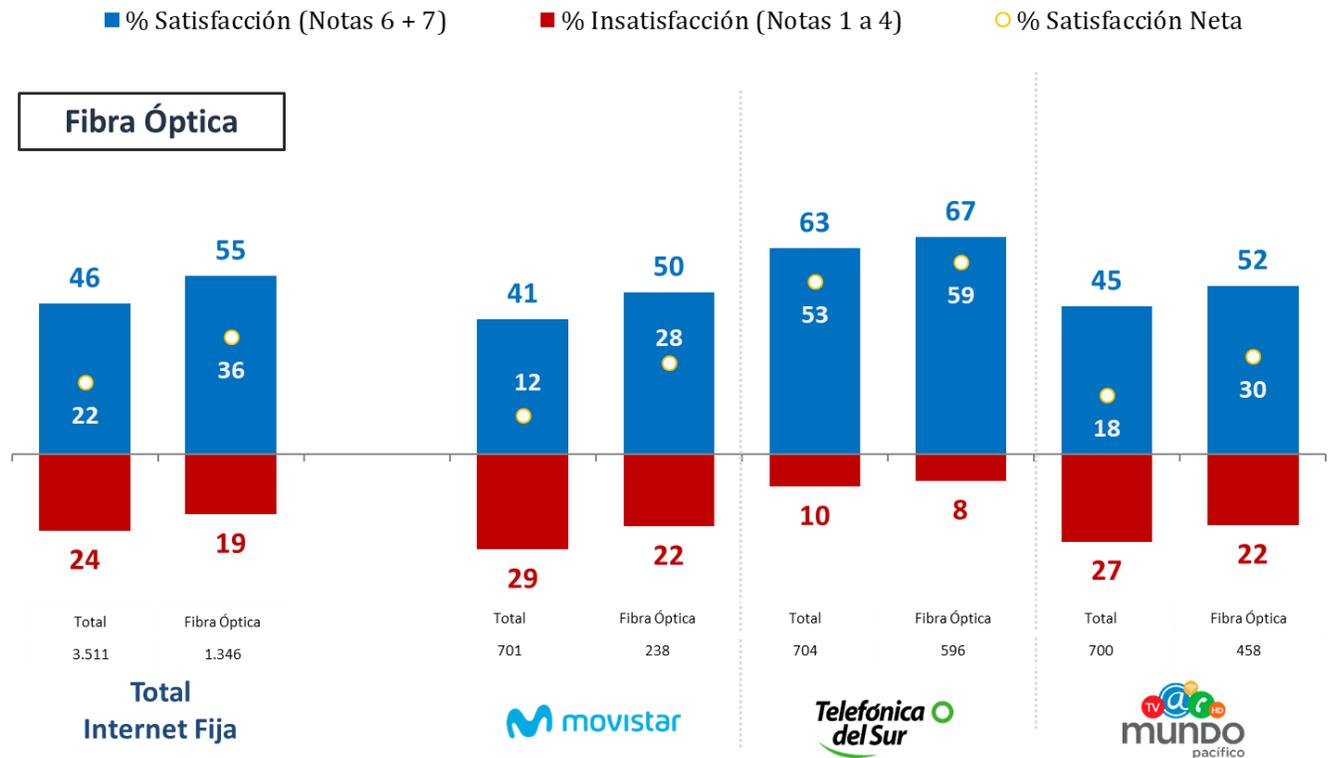


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con coaxial.

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

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

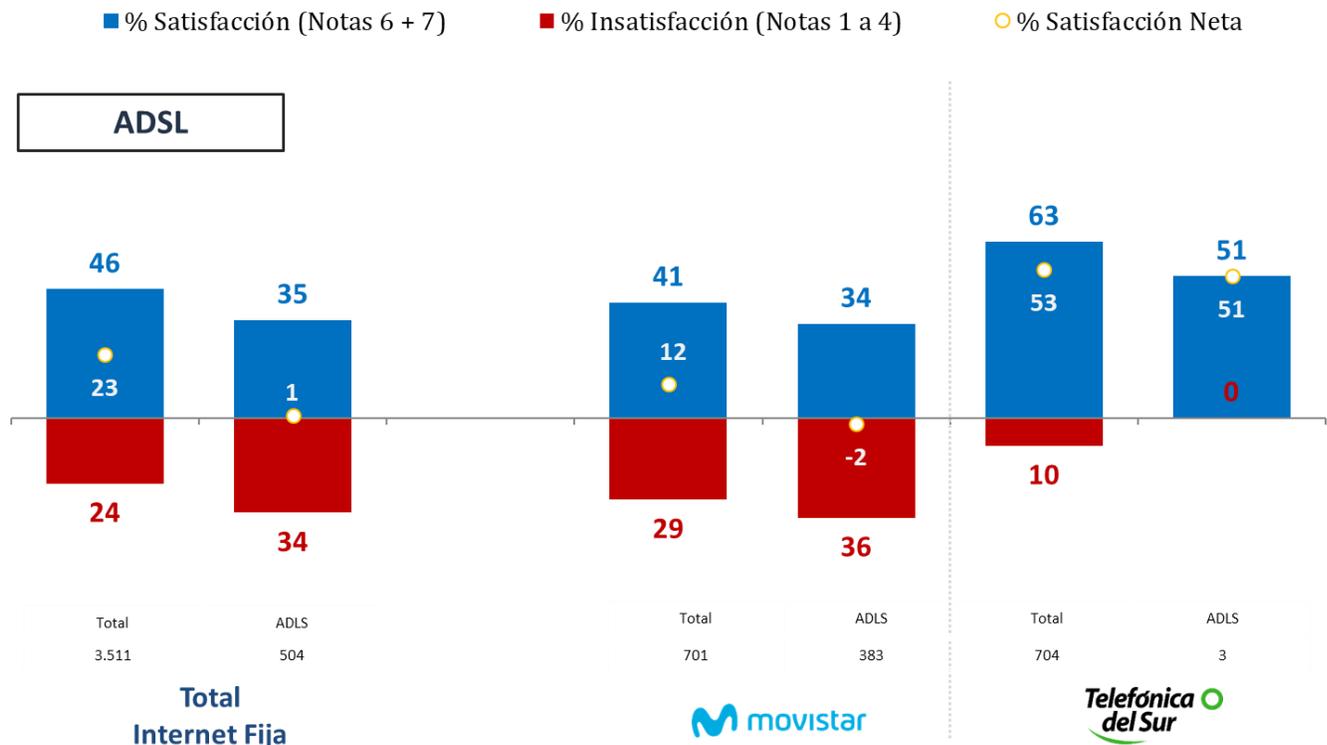
Gráfica 98. Satisfacción con Internet Fija, por tecnología Fibra Óptica, 2019



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

Entre quienes utilizan Fibra Óptica, la satisfacción más alta es entre usuarios telsur/telcoy con un 59% neto. Se identifican alzar relevantes en todas las compañías.

Gráfica 99. Satisfacción con Internet Fija, por tecnología ADSL, 2019<sup>5</sup>



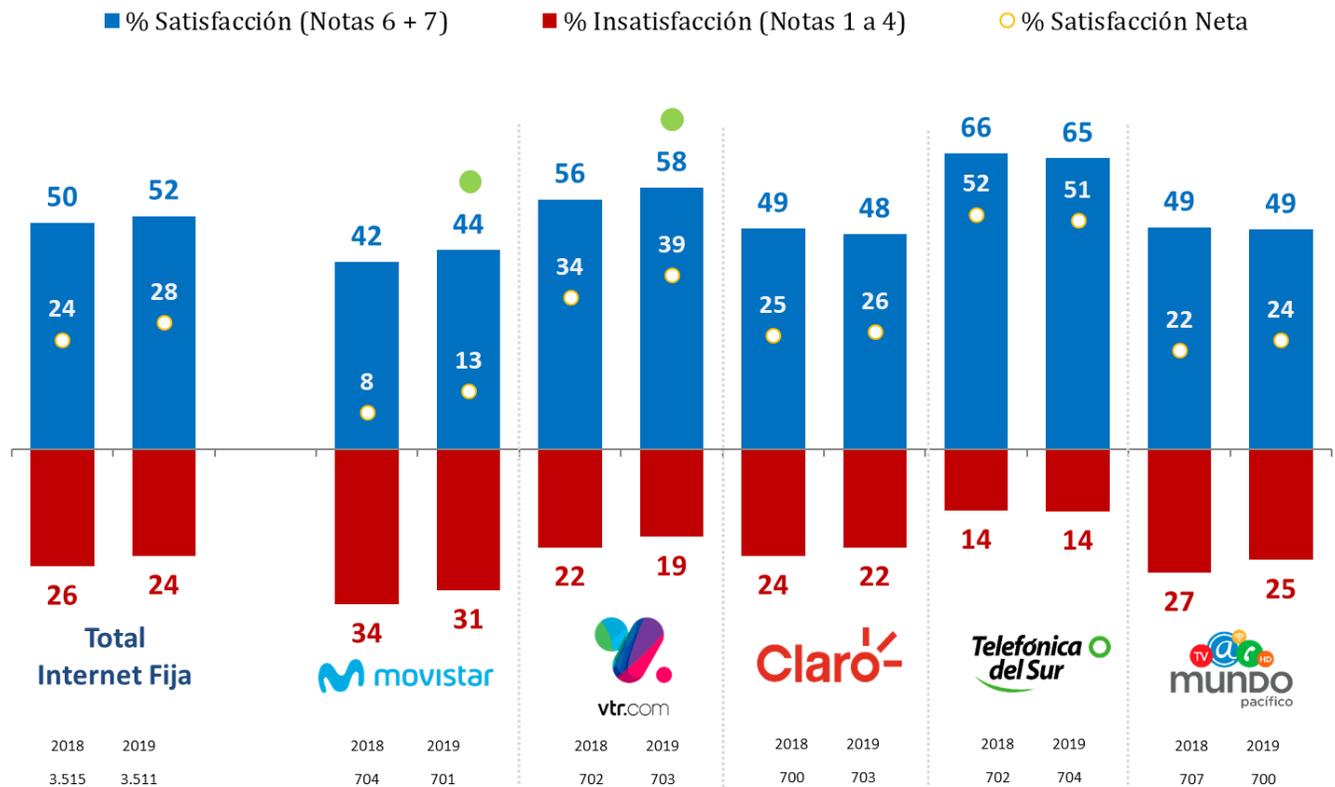
(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con ADSL.

Entre los usuarios con ADSL, los usuarios de Movistar presentan una satisfacción neta negativa.

<sup>5</sup> El número de casos en telsur/telcoy es demasiado pequeño para poder hacer alguna referencia.

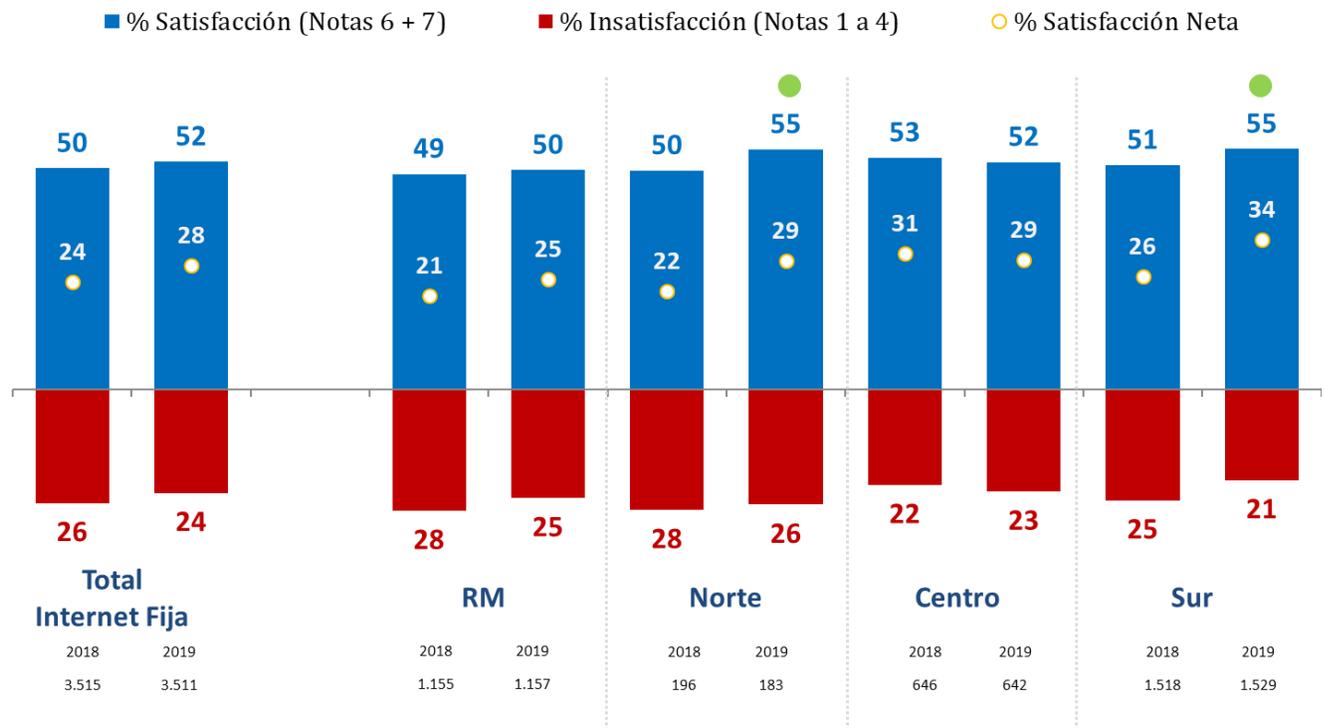
¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Fija en su hogar?

Gráfica 100. Satisfacción con velocidad de Internet Fija, 2018 vs 2019



La satisfacción neta respecto a la velocidad de Internet Fija en el hogar es de 28%, lo que representa una mejora en 4 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. Telsur/Telcoy lidera en este indicador con un 51% de satisfacción neta y Movistar tiene la satisfacción neta más baja. Destacan las mejoras en este indicador en Movistar (+5%), y VTR (+5%).

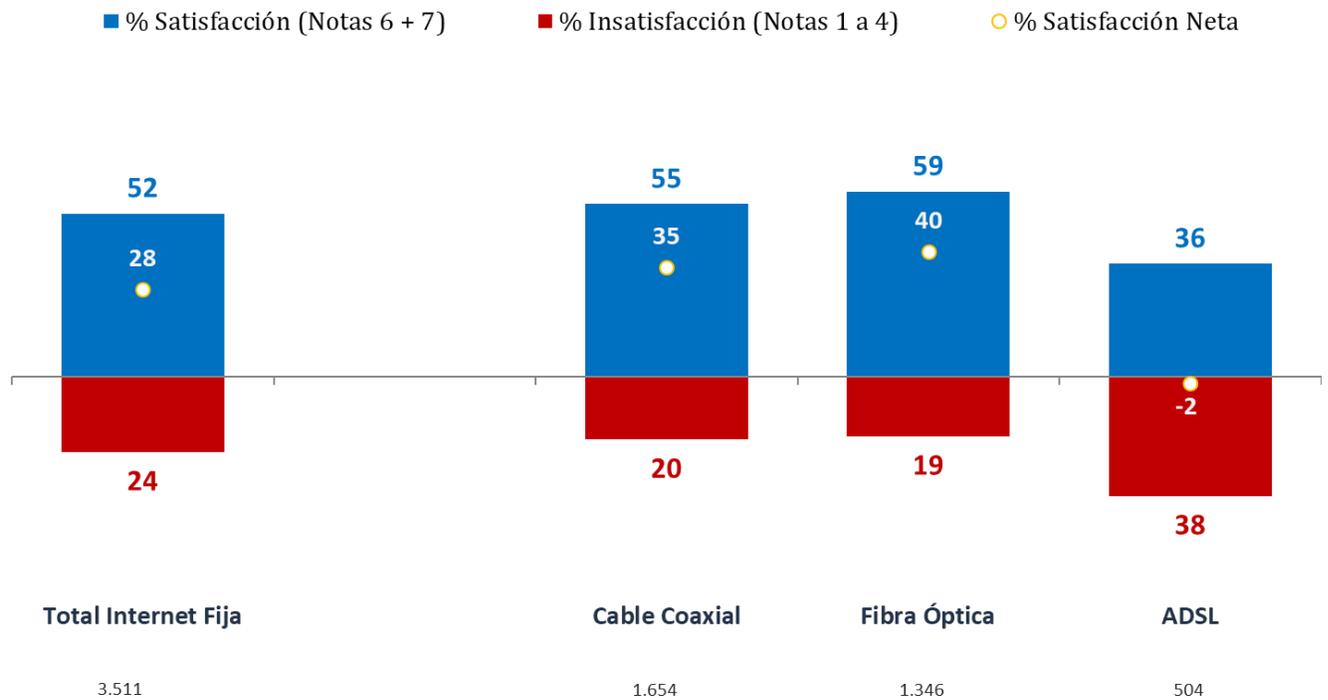
Gráfica 101. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por zona, 2018 vs 2019



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

La satisfacción neta más alta se identifica en el Sur del país (34%), mientras la más baja en RM (25%). La Zona Sur y Norte mejoran la satisfacción de usuario en 7 y 8 puntos respectivamente.

Gráfica 102. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología, 2019

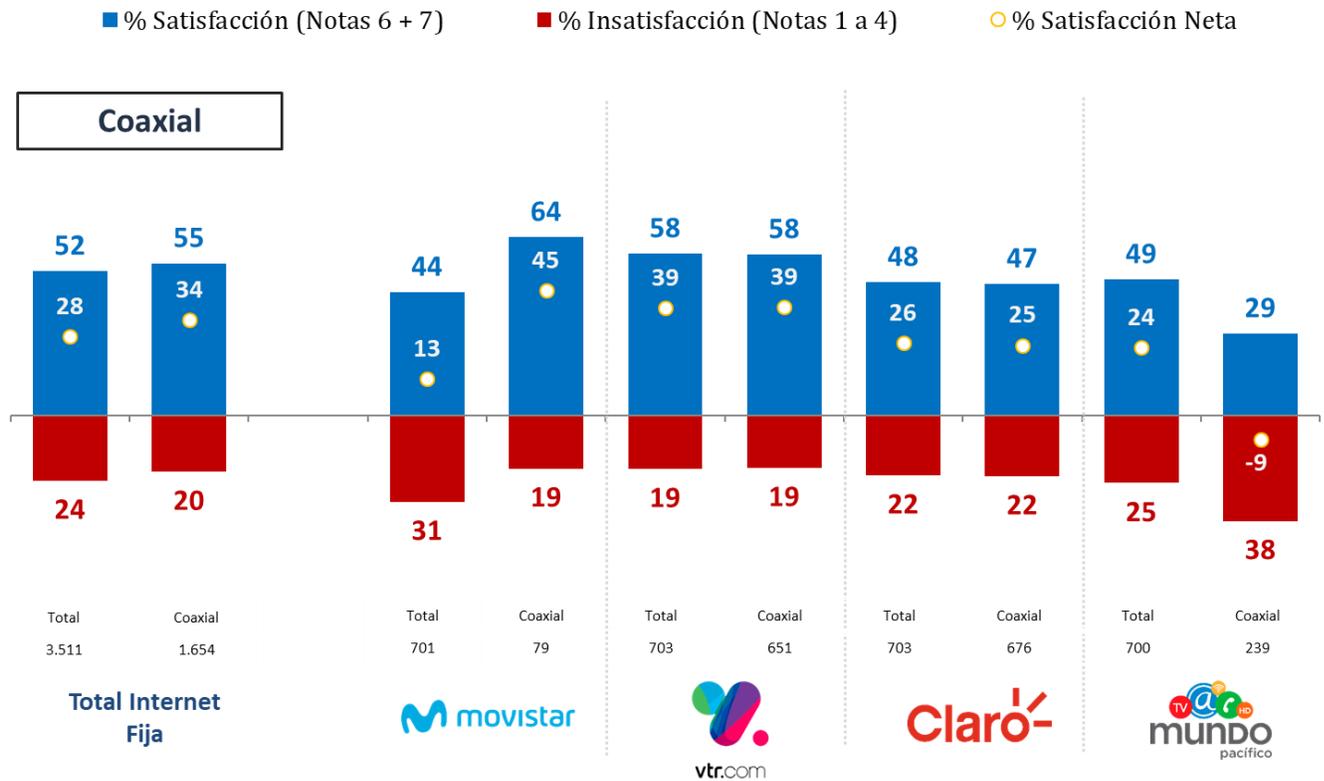


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Se omite la categoría "Otras tecnologías"

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

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

Gráfica 103. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Coaxial, 2019

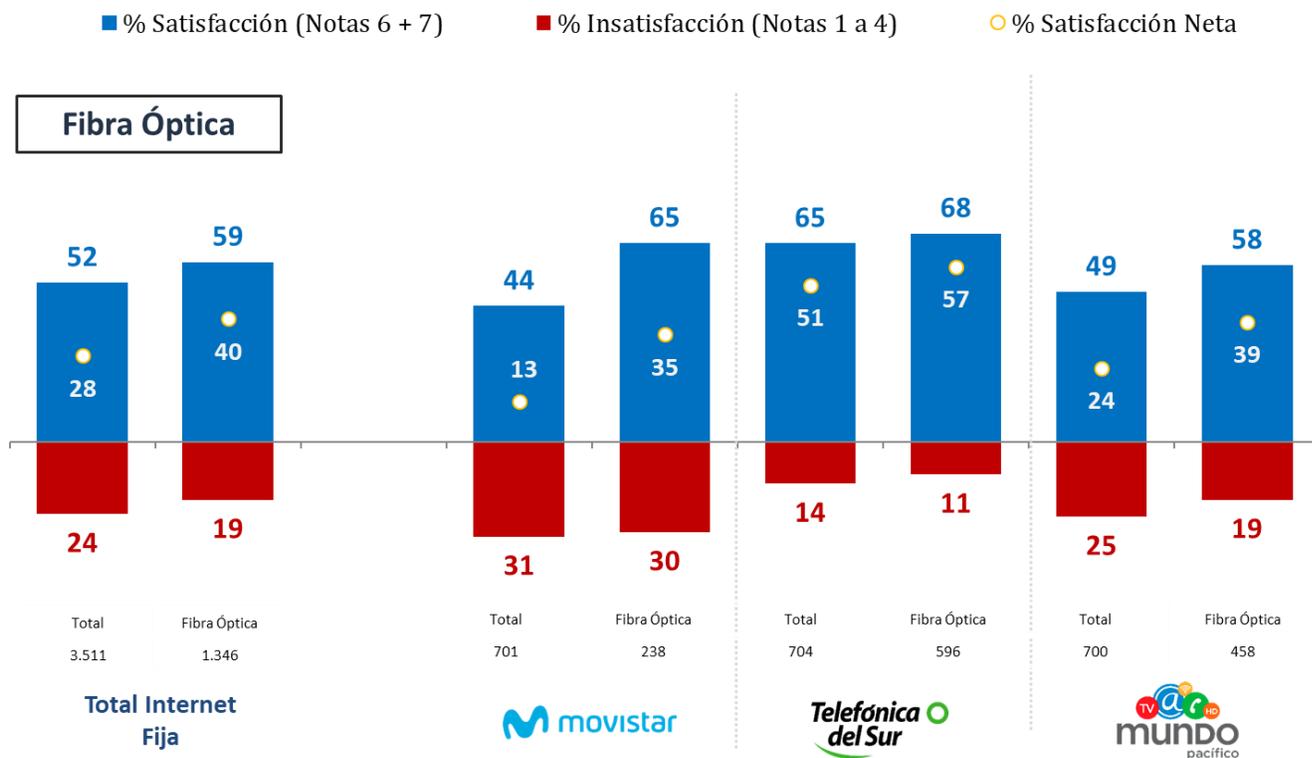


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con coaxial.

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

Por tecnología Coaxial, los usuarios de Movistar son quienes evalúan mejor con un 45% de satisfacción neta, mientras Pacifico Cable presenta el indicador más bajo (-9%).

Gráfica 104. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Fibra Óptica, 2019

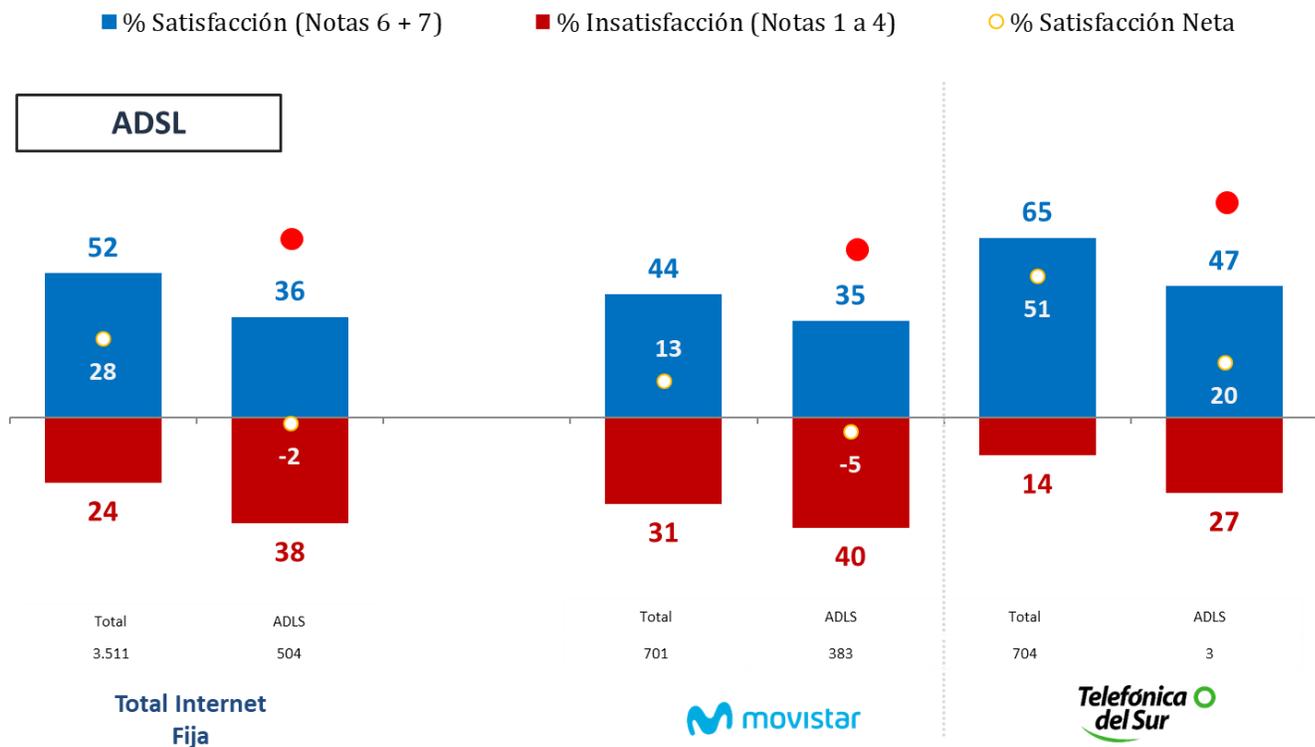


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con fibra óptica.

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

Por tecnología con fibra óptica, los usuarios de telsur/tecloy presentan una satisfacción neta de un 57%.

Gráfica 105. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Fibra Óptica, 2019



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

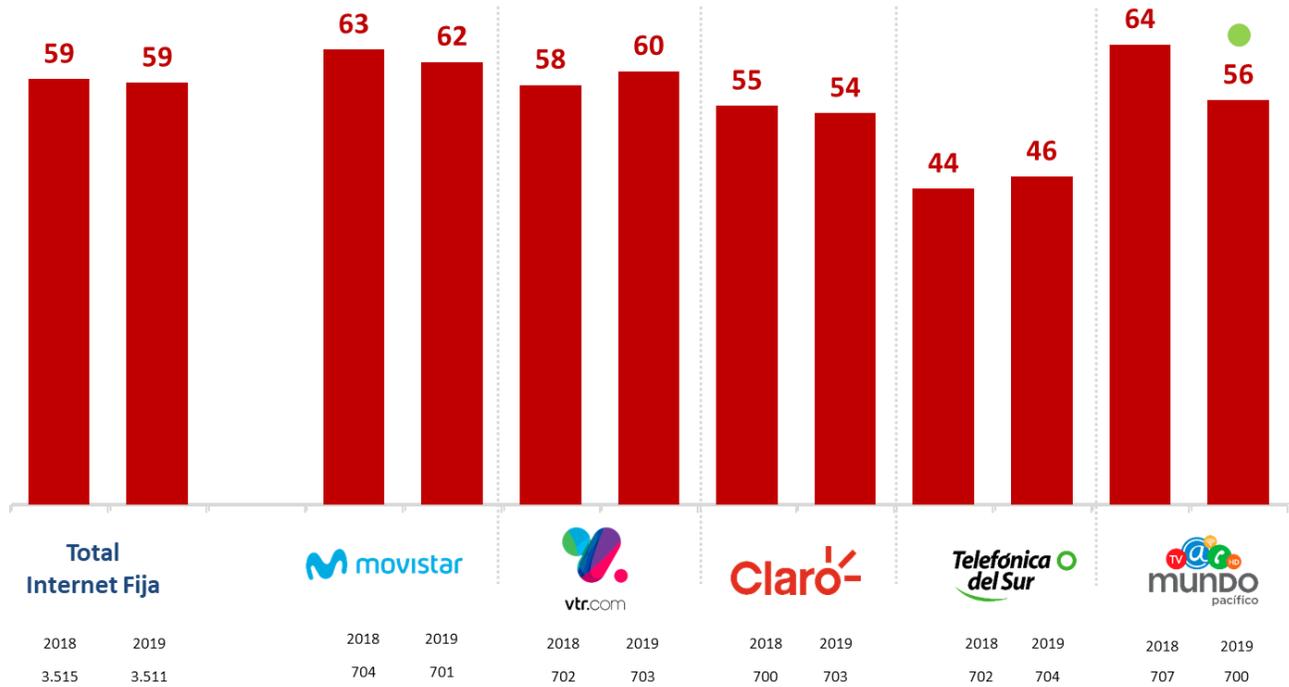
(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología con ADSL, los usuarios de telsur/tecloy presentan una satisfacción neta de un 20% y los usuarios de Movistar un neto negativo.

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

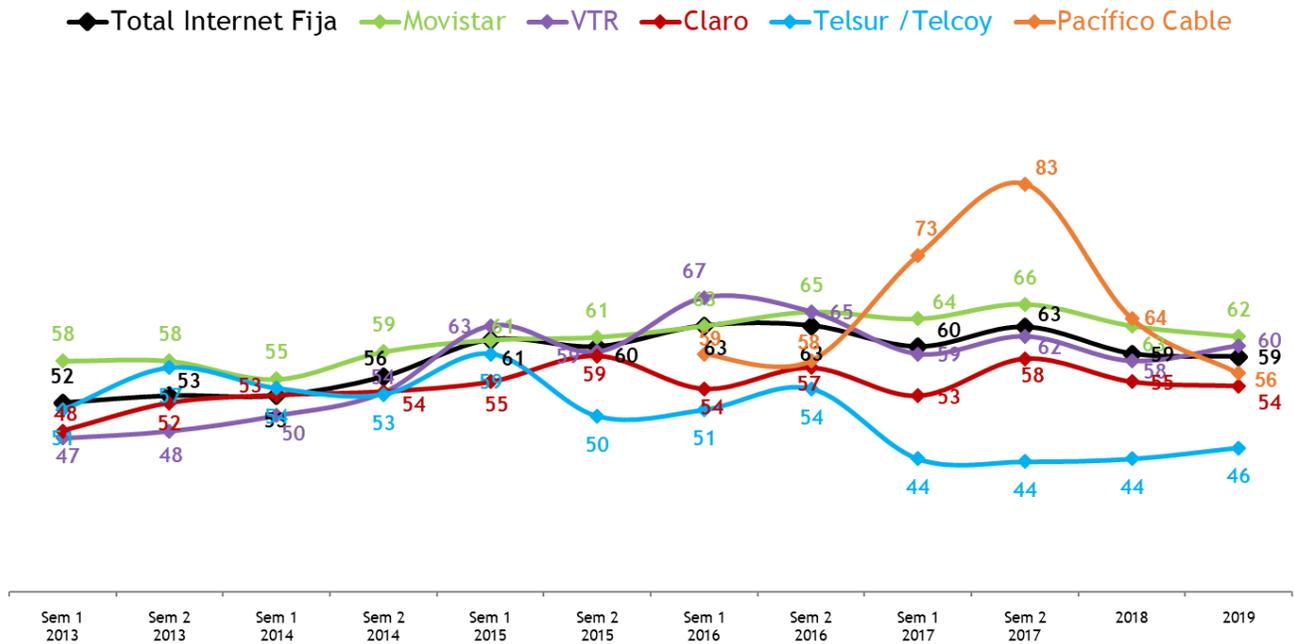
“En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Fija?”.

Gráfica 106. Tasa de problemas – 2018 vs 2019



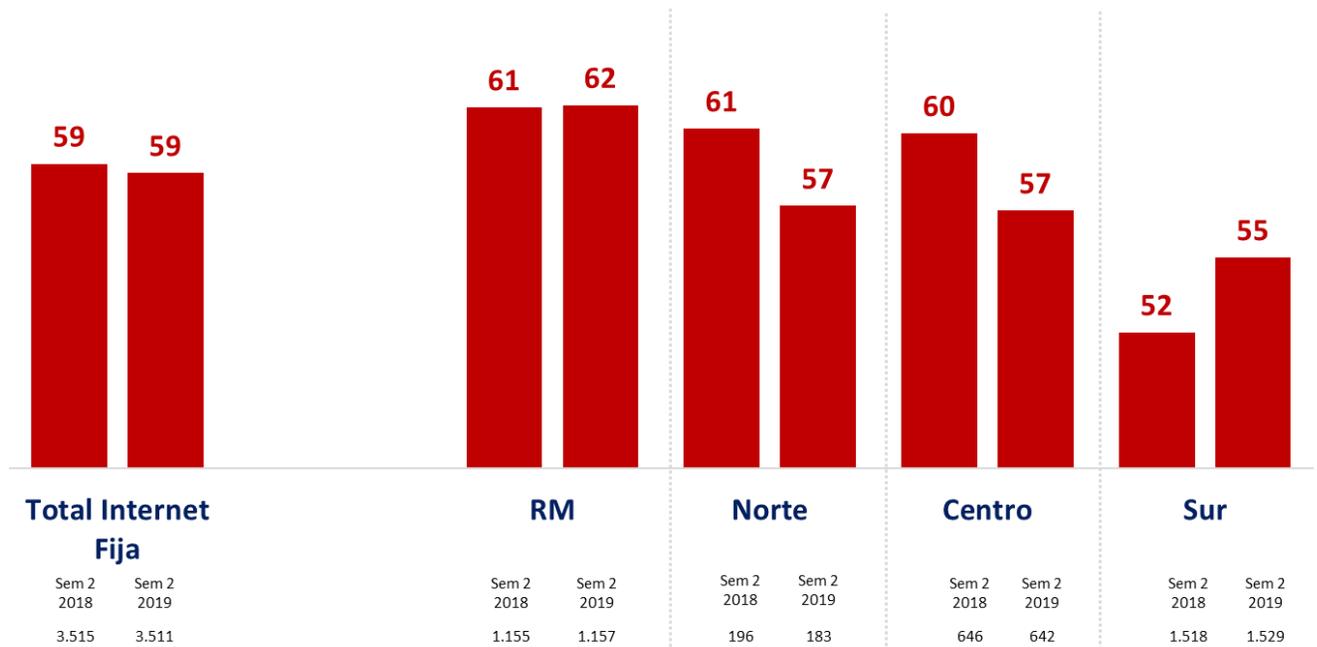
La tasa de problemas en Internet Fija es 59%, sin tener variación respecto de la medición anterior. Telsur/Telcoy es la empresa que tiene la menor tasa de problemas (46%). Movistar presenta la tasa de problemas más alta 62%. La tasa de problemas de Pacífico Cable disminuye en 8 puntos respecto al periodo anterior.

Gráfica 107. Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo



Movistar presenta la tasa de problemas más alta 62%. Pacífico Cable vuelve a niveles de mercado con una tasa de problemas de 56%.

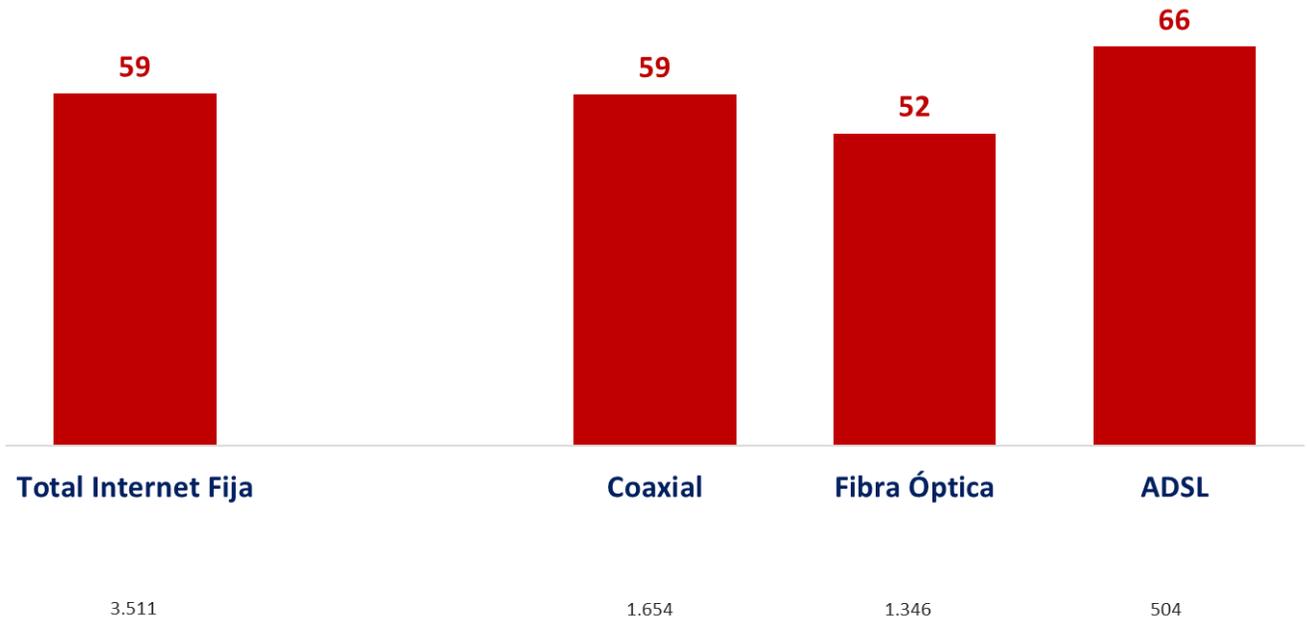
Gráfica 108. Tasa de problemas por zona – 2018 vs 2019



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

Por zona, la zona norte y RM tienen la mayor tasa de problemas y el Sur la más baja. No se presentan cambios relevantes respecto a la medición anterior.

Gráfica 109. Tasa de problemas por tecnología – 2019

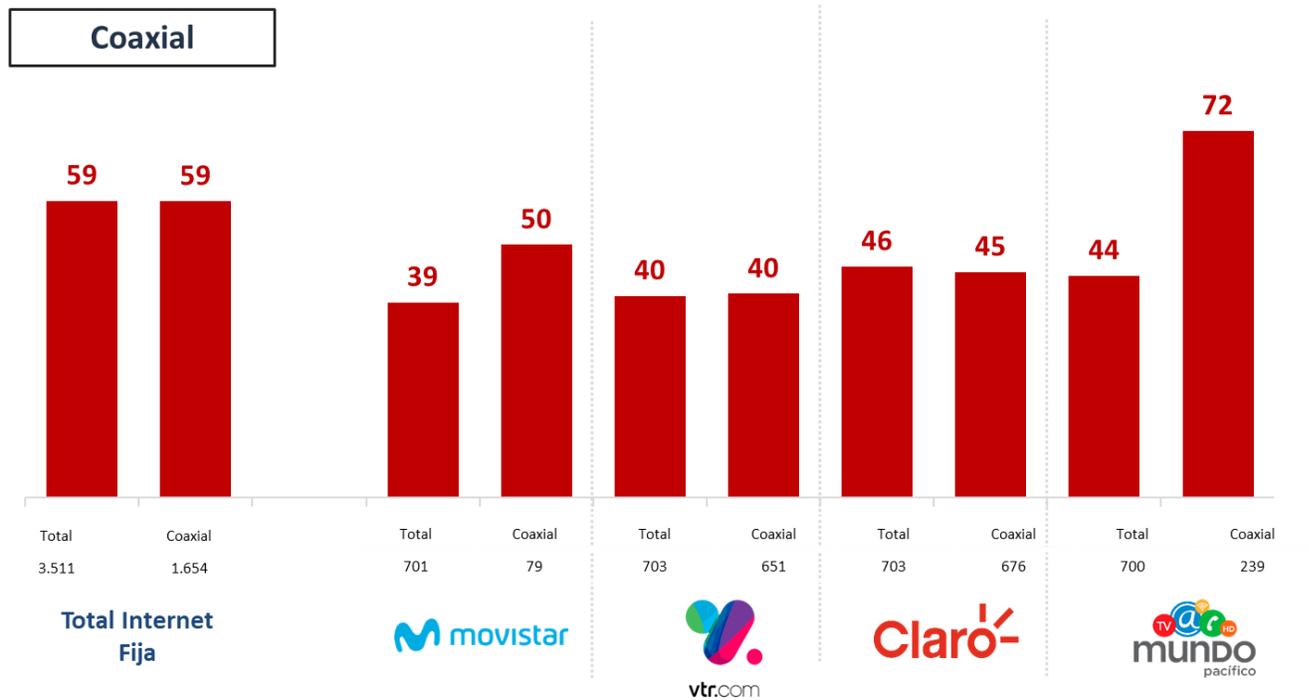


(\*) Se omite la categoría "Otras tecnologías"

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

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

Gráfica 110. Tasa de problemas por tecnología Coaxial – 2019

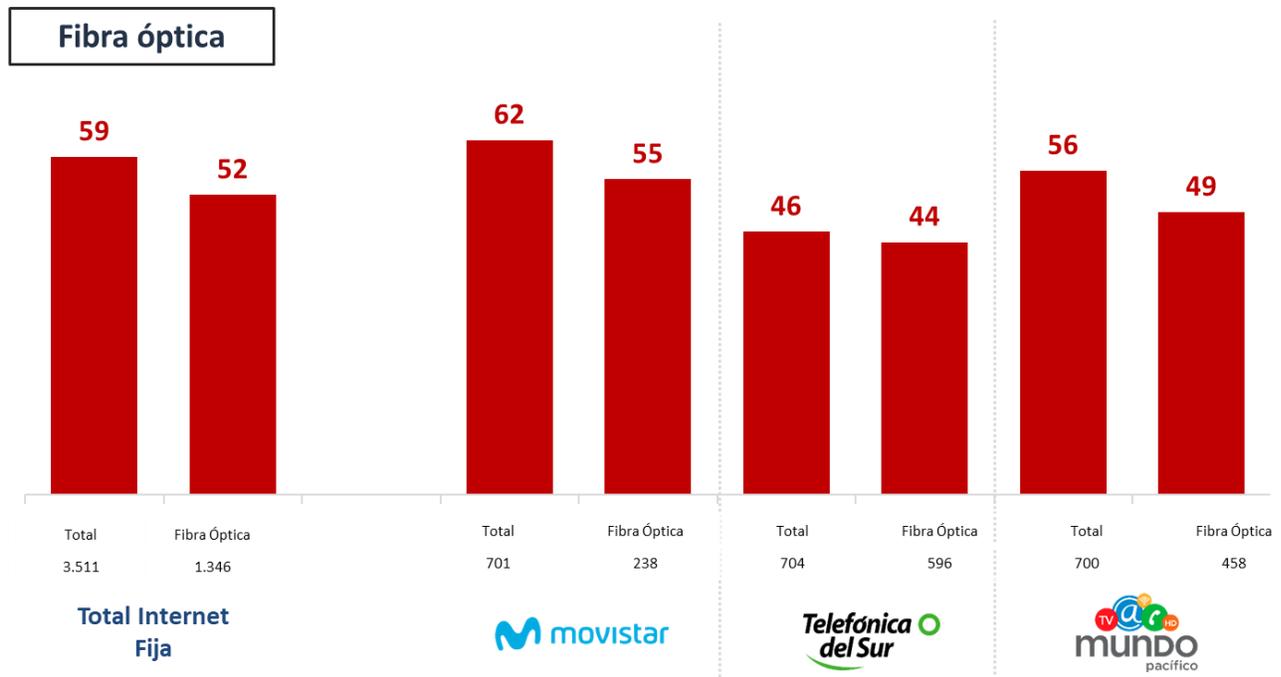


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con coaxial.

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

Entre los usuarios con tecnología coaxial, la tasa más alta se identifica entre los usuarios de Pacifico Cable, mientras que VTR presenta una tasa de problemas de 40%.

Gráfica 111. Tasa de problemas por tecnología fibra óptica – 2019

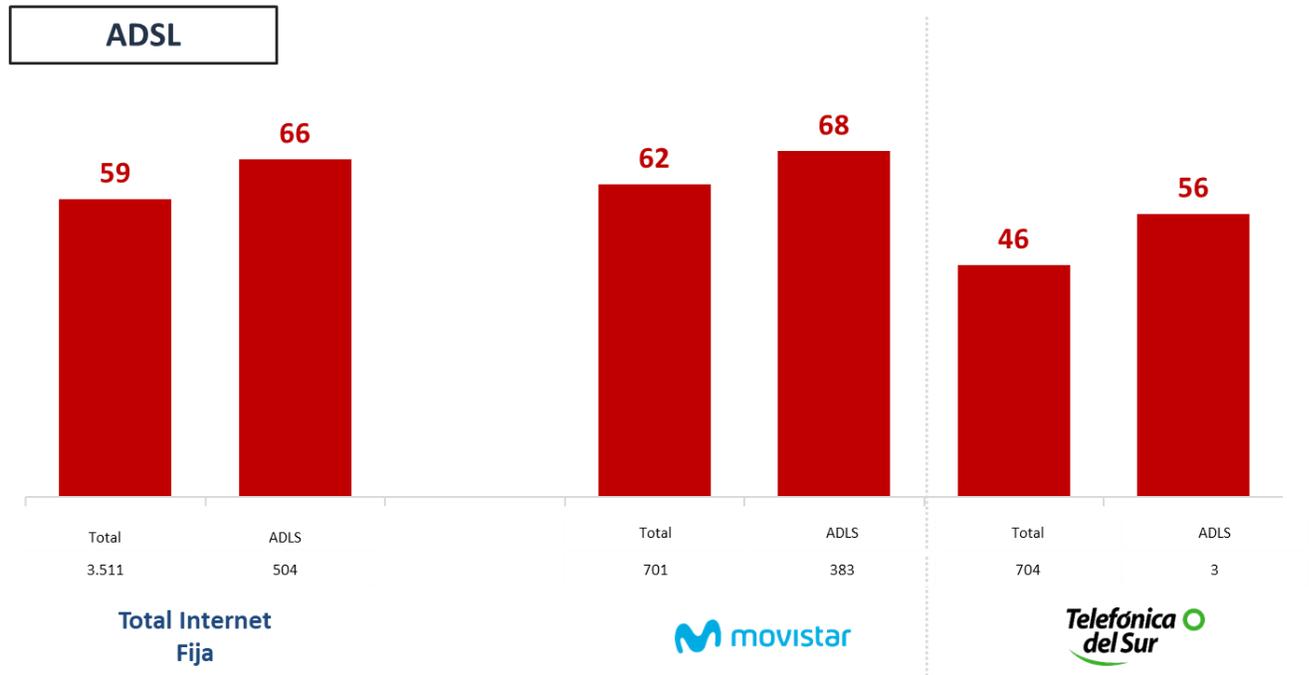


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con fibra óptica.

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

Entre los usuarios con tecnología fibra óptica, la tasa más alta se identifica entre los usuarios de Movistar, mientras que Telsur/Telcoy presenta una tasa de problemas de 44%.

Gráfica 112. Tasa de problemas por tecnología ADSL – 2019



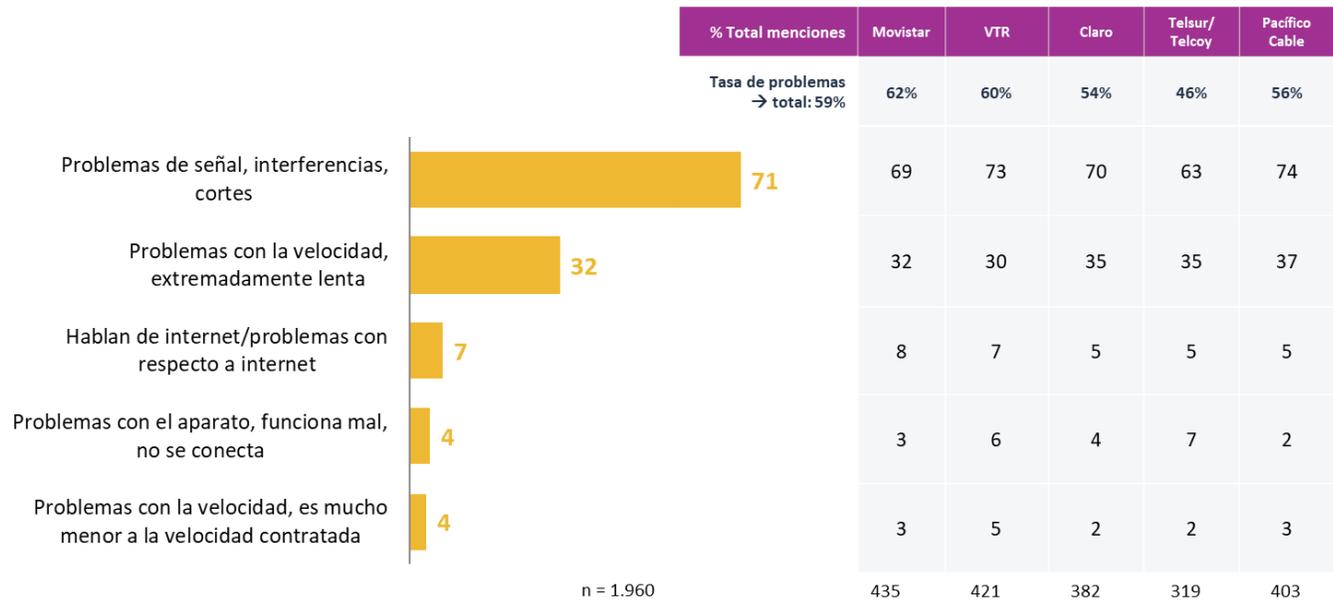
(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con ADSL.

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

Entre los usuarios con tecnología ADSL, la tasa más alta se identifica entre los usuarios de Movistar, mientras que Telsur/Telcoy presenta una tasa de problemas de 56%.

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

Gráfica 113. Tipos de problemas de Internet Fija

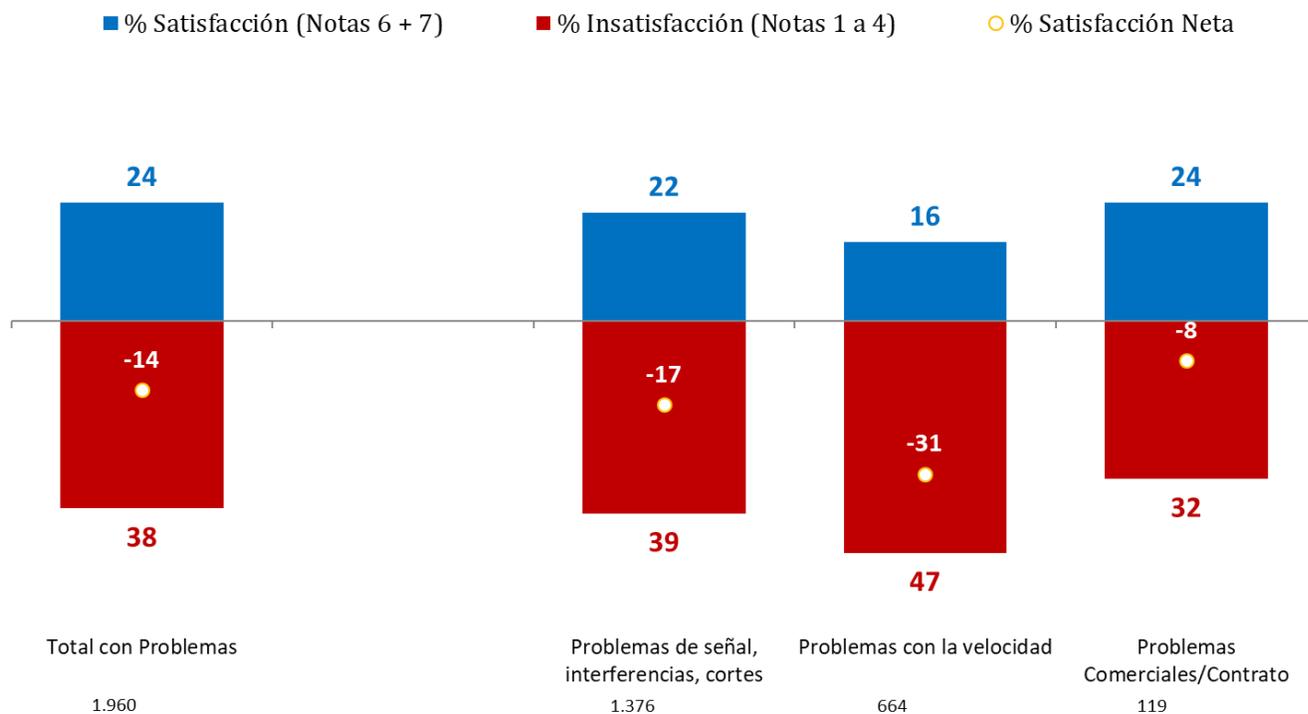


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (1.960)

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

El principal problema en Internet Fija son los problemas de señal, con un 71% de las menciones.

Gráfica 114. Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción

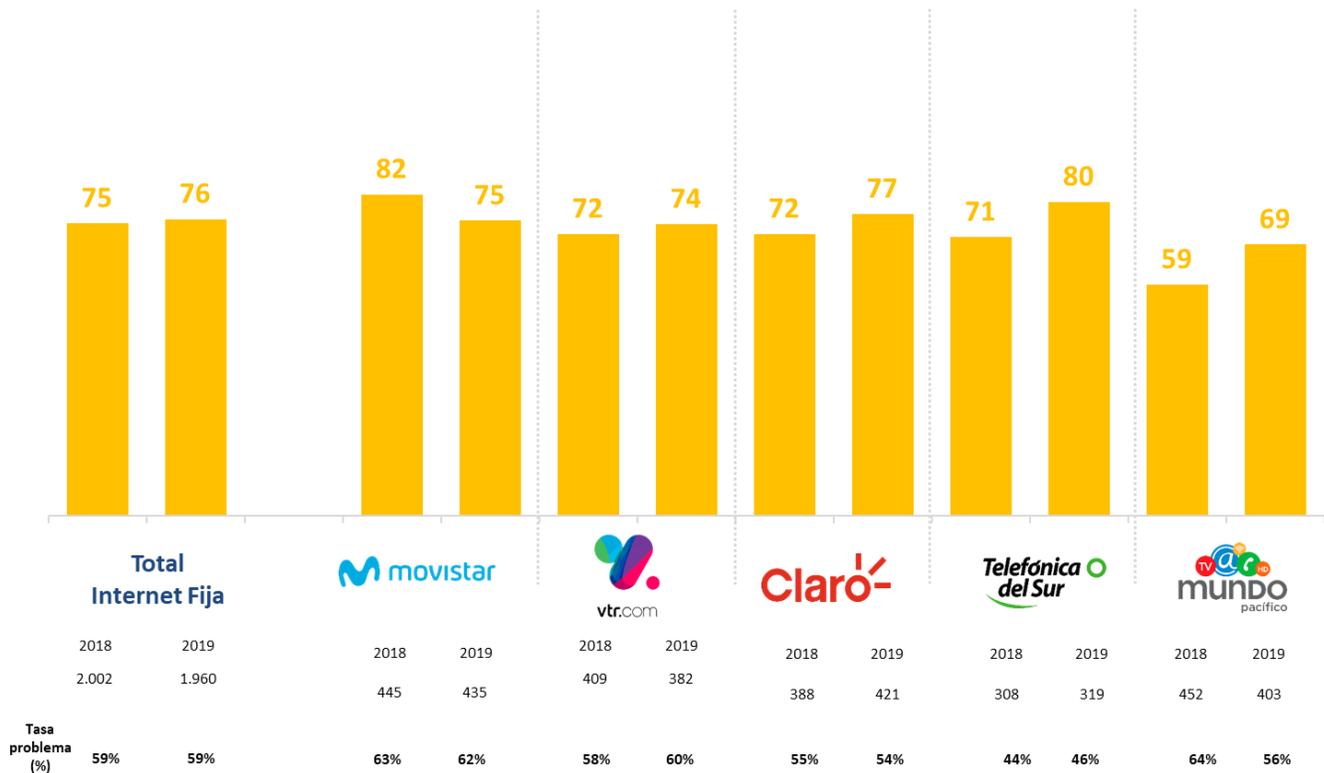


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".  
 Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (1.960)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Fija que han tenido problemas alcanza un -14%, donde los problemas asociados a velocidad son los que más impacto tienen en la satisfacción.

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

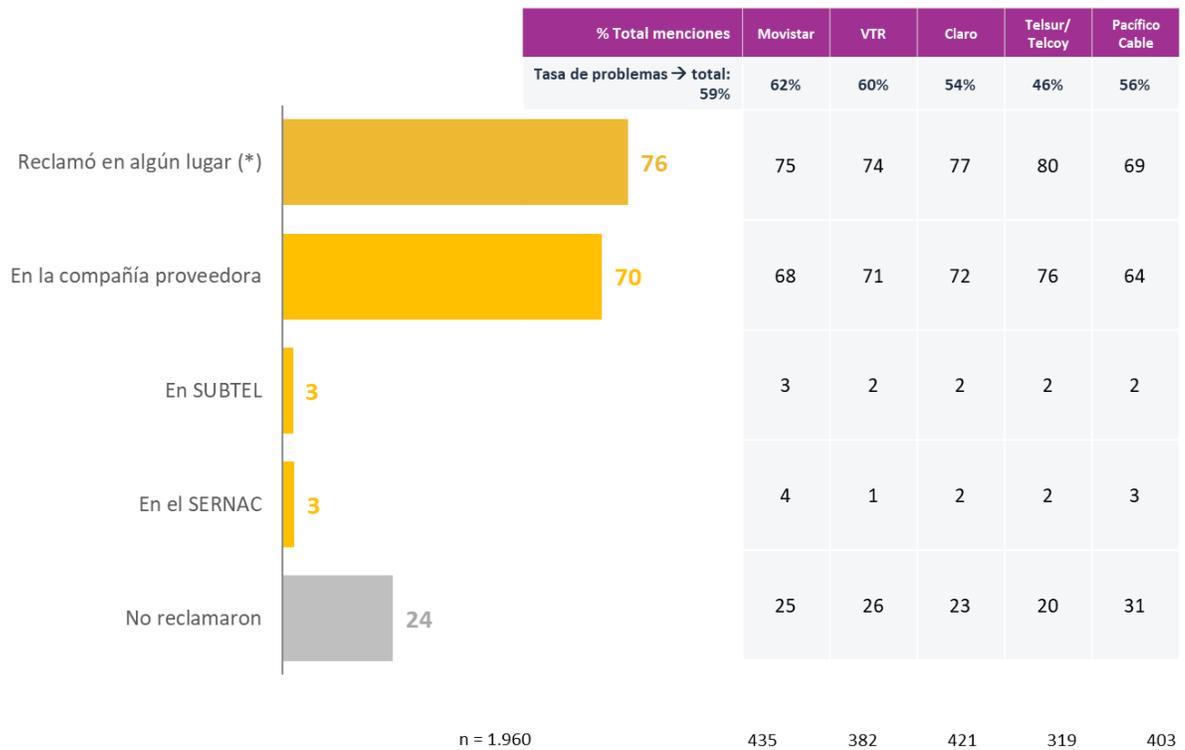
Gráfica 115. Tasa de reclamo – 2018 vs 2019.



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (1.960).

La tasa de reclamo para esta medición es 76%, 1 punto porcentual más que en la medición anterior. En Movistar están reclamando menos que la última medición (-7), mientras que, en Claro, Telsur y Pacífico Cable están reclamando más. La compañía que registra la menor tasa de reclamos es Pacífico Cable (69%), mientras que Telsur/Telcoy tiene la más alta (80%).

Gráfica 116. Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija

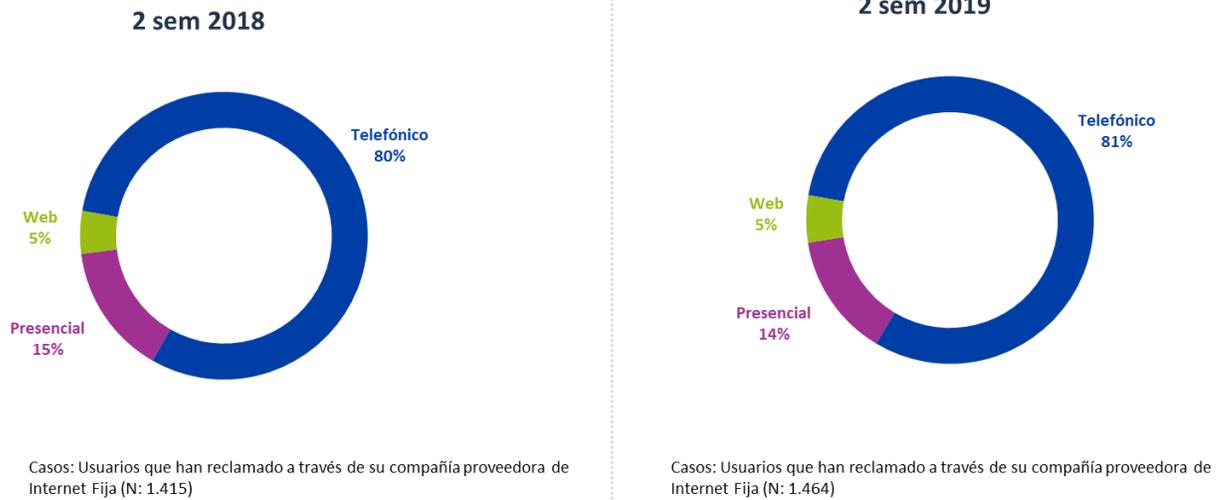


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde contrató, Sernac o Subtel.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (1.960).

Entre los lugares de reclamo, el principal lugar es en la compañía proveedora del servicio (70%). En general, Telsur/Telcoy tiene una menor tasa de reclamos en la compañía proveedora en comparación con el resto de las compañías (64%), lo que va de la mano con una mayor tasa de no reclamos entre sus clientes (31%).

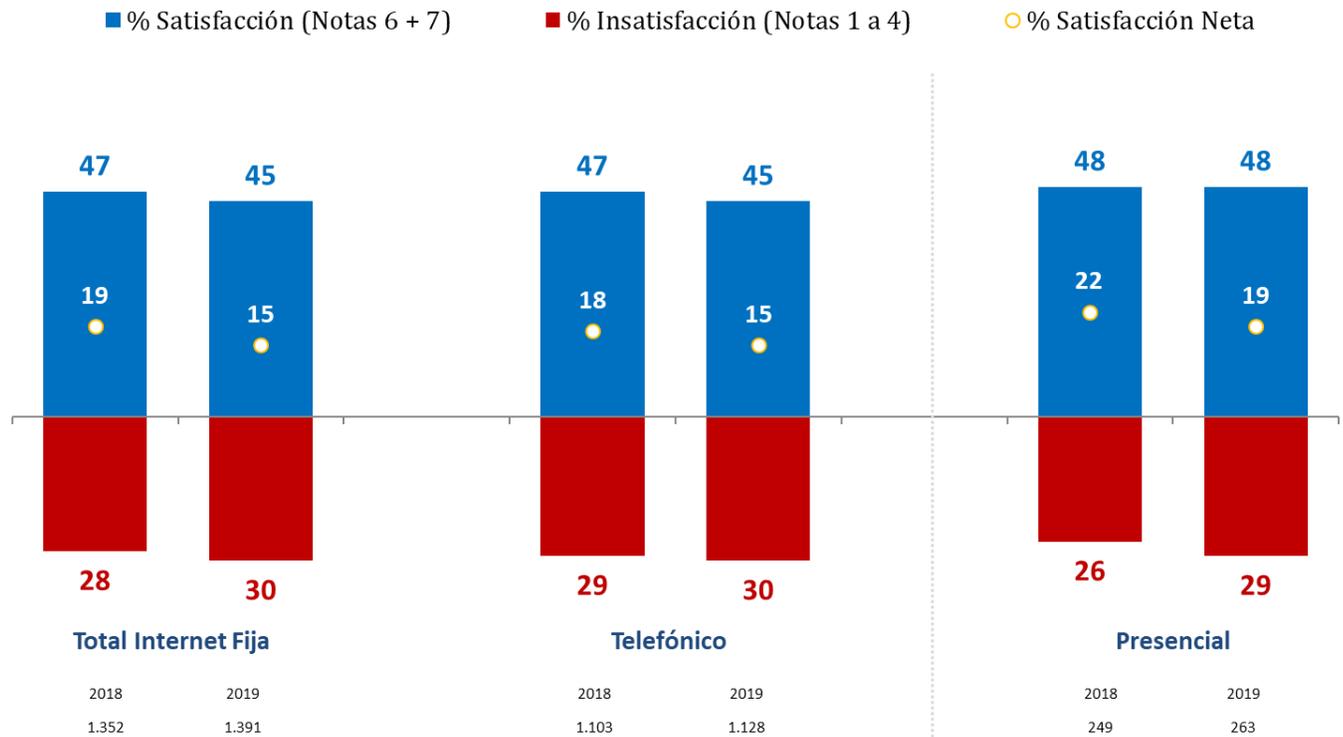
Gráfica 117. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2018 vs 2019



Entre quienes reclaman a través de la compañía de Internet Fija, una amplia mayoría lo realizó vía telefónica (81%).

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

Gráfica 118. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2018 vs 2019



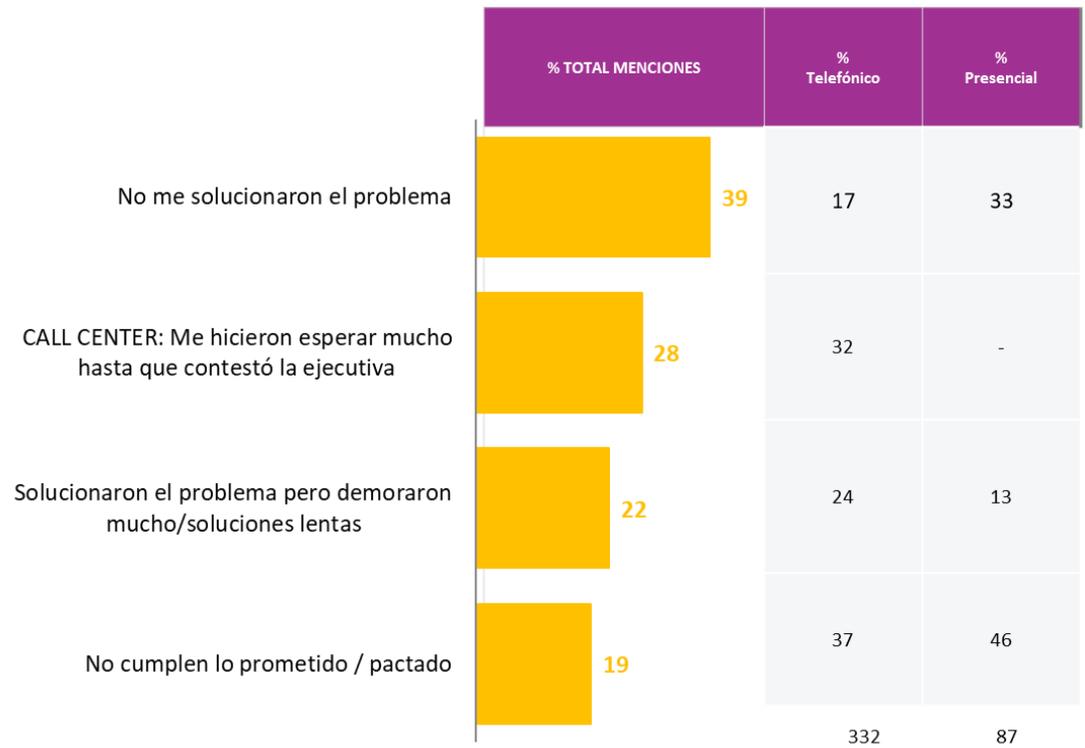
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija a través teléfono y presencial (N: 1.391)

Se identifica un 15% de satisfacción neta con el proceso de interposición del reclamo, donde por canal no se observan mejoras significativas.

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

Gráfica 119. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal



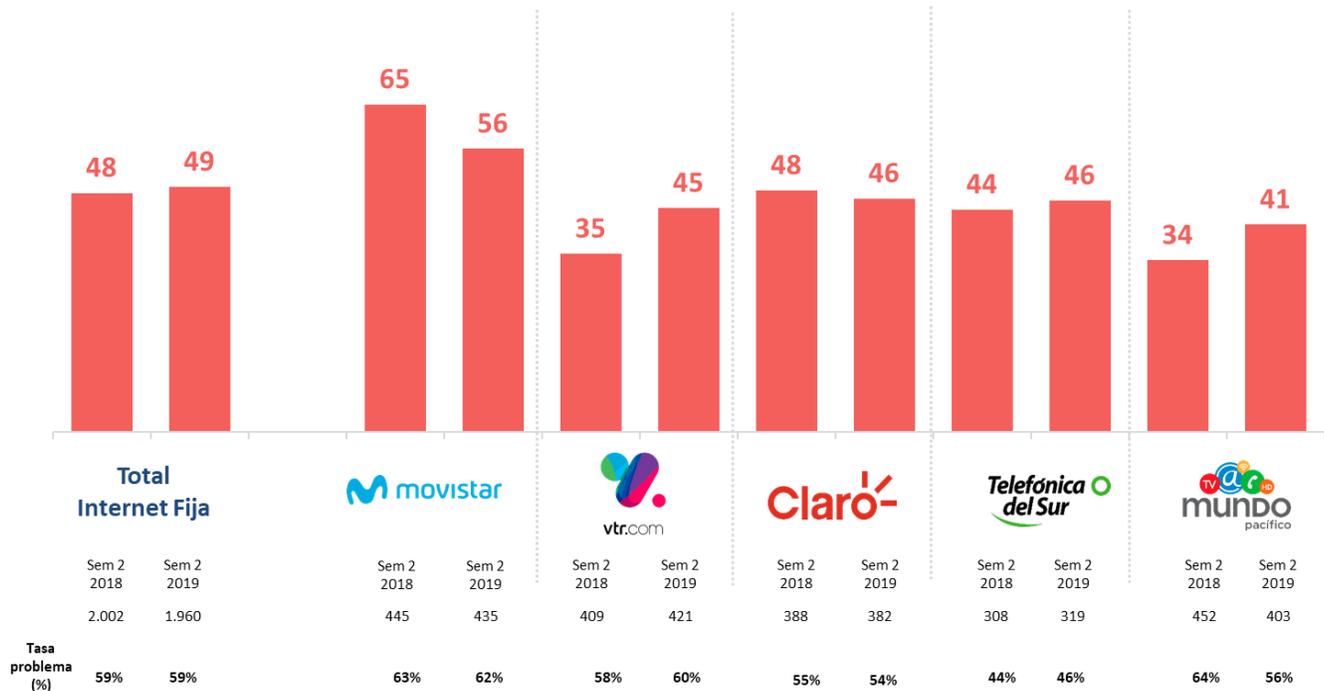
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 419)

\*Se grafican los problemas más mencionados.

La principal razón de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo es la no solución del problema (39%), donde es mayor en el canal presencial.

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

Gráfica 120. Asistencia técnica, 2018 vs 2019

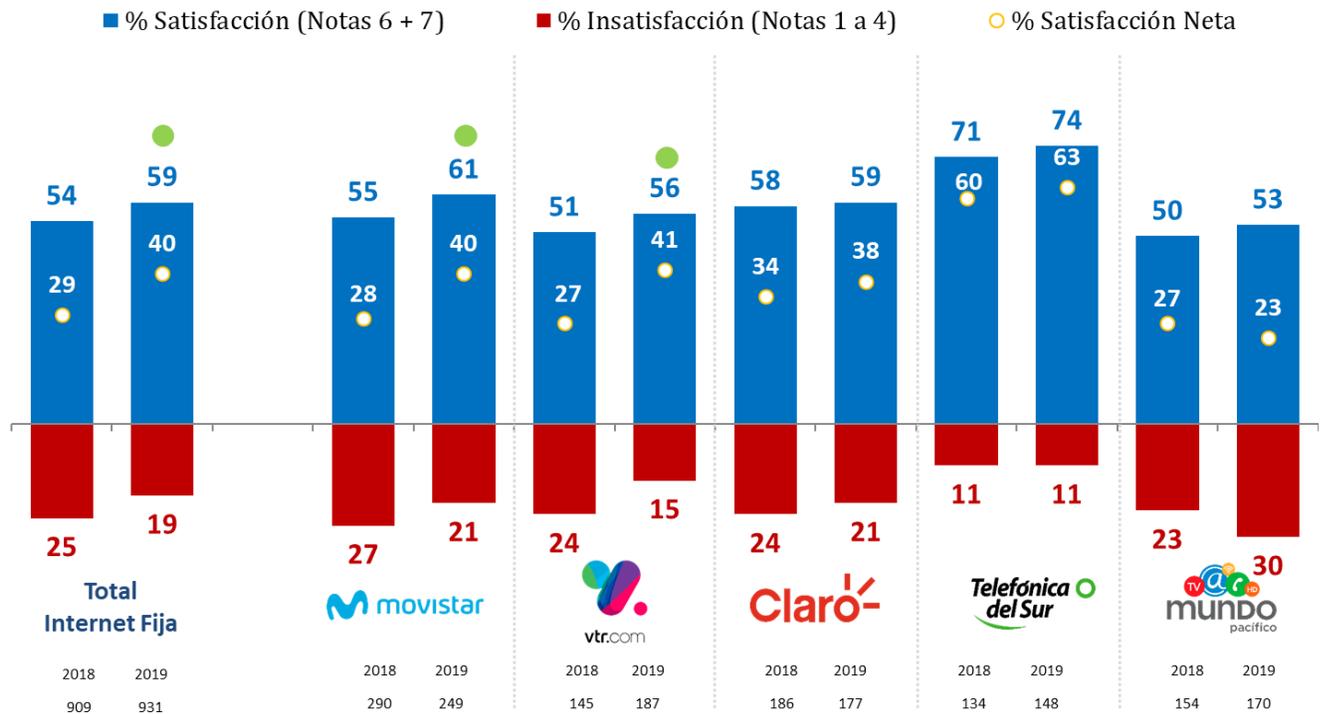


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (1.960)

La tasa de agendamiento de visitas técnicas en esta medición es un 49%, un punto porcentual más que en la medición anterior. Entre las compañías, Movistar es la compañía en que se agendó una mayor cantidad de visitas técnicas al hogar (56%), mientras que Pacífico Cable tiene la menor tasa de agendamiento (41%).

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

Gráfica 121. Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija, 2018 vs 2019



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

Casos: Usuarios que han tenido problemas y han recibido la visita de un técnico a su hogar (N: 931)

La tasa de satisfacción neta con la visita del técnico es 40%, aumentando 11 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. La empresa mejor evaluada en este indicador es Telsur/Telcoy (63%). Pacífico Cable presenta la satisfacción neta más baja (23% de satisfacción). Movistar y VTR mejoran en 12 y 14 puntos respectivamente.

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

Gráfica 122. Razones de insatisfacción con el servicio técnico

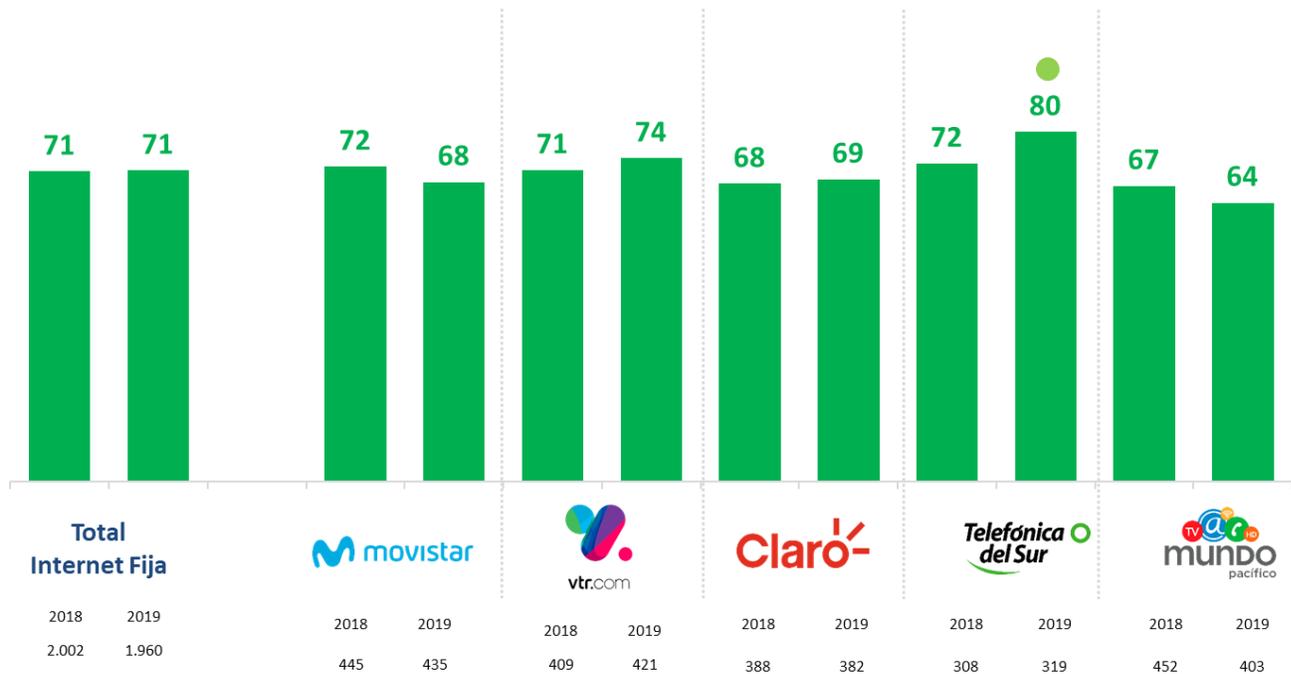


Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 el servicio técnico (N: 187)

Respecto a las razones de insatisfacción con el servicio técnico, la principal razón mencionada es la poca capacitación del personal (38%).

¿Y su problema fue resuelto?

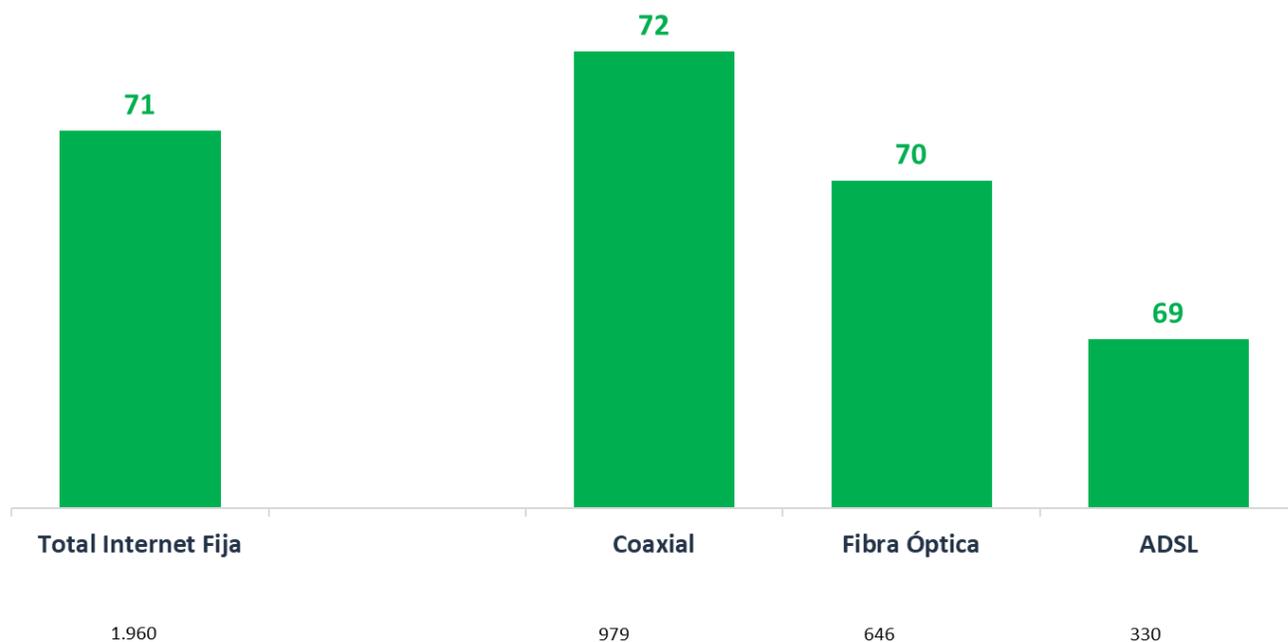
Gráfica 123. Tasa de resolución de problemas, 2018 vs 2019



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (1.960).

La tasa de resolución de problemas en esta medición fue 71%, sin variación respecto de la medición anterior. Telsur/Telcoy presentan las mejores tasas de resolución y Pacífico Cable la más baja. Se identifican una mejora relevante en este indicador en Telsur/Telcoy de 8 puntos.

Gráfica 124. Tasa de resolución de problemas, por tecnología 2019



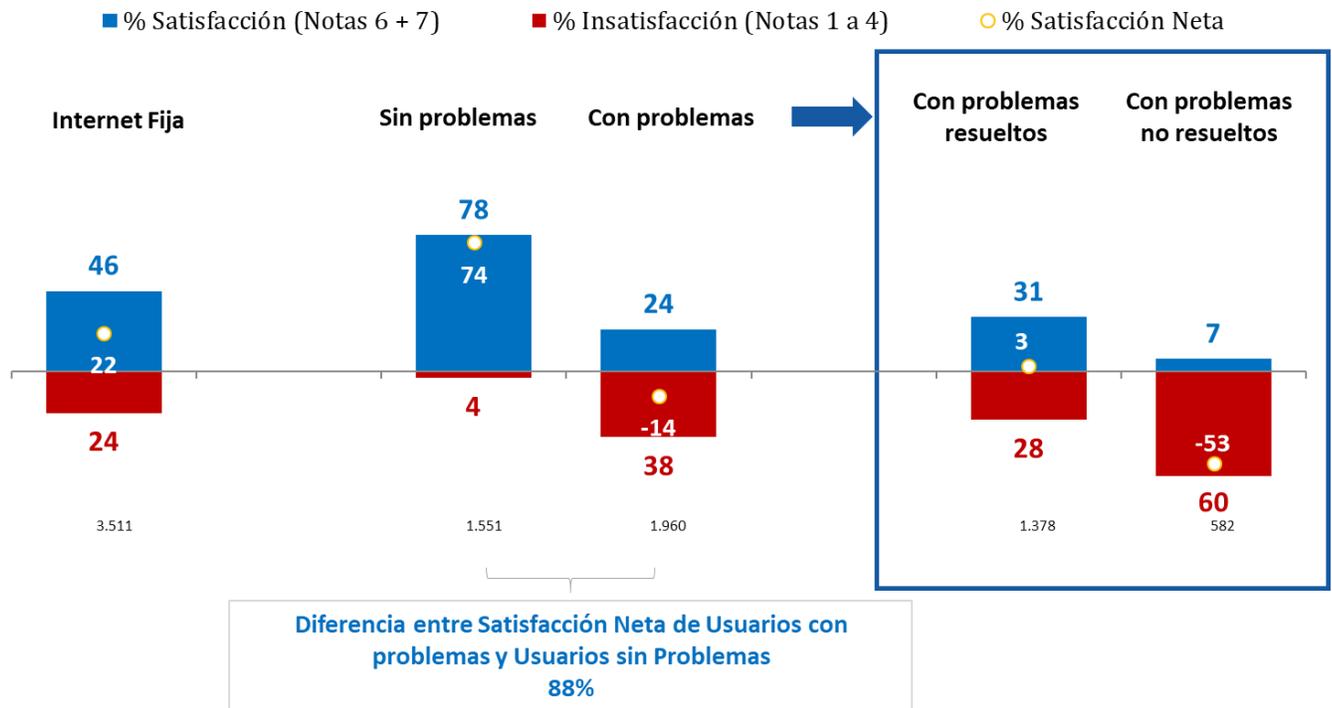
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (1.960).

(\*) Se omite la categoría "Otras tecnologías"

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

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

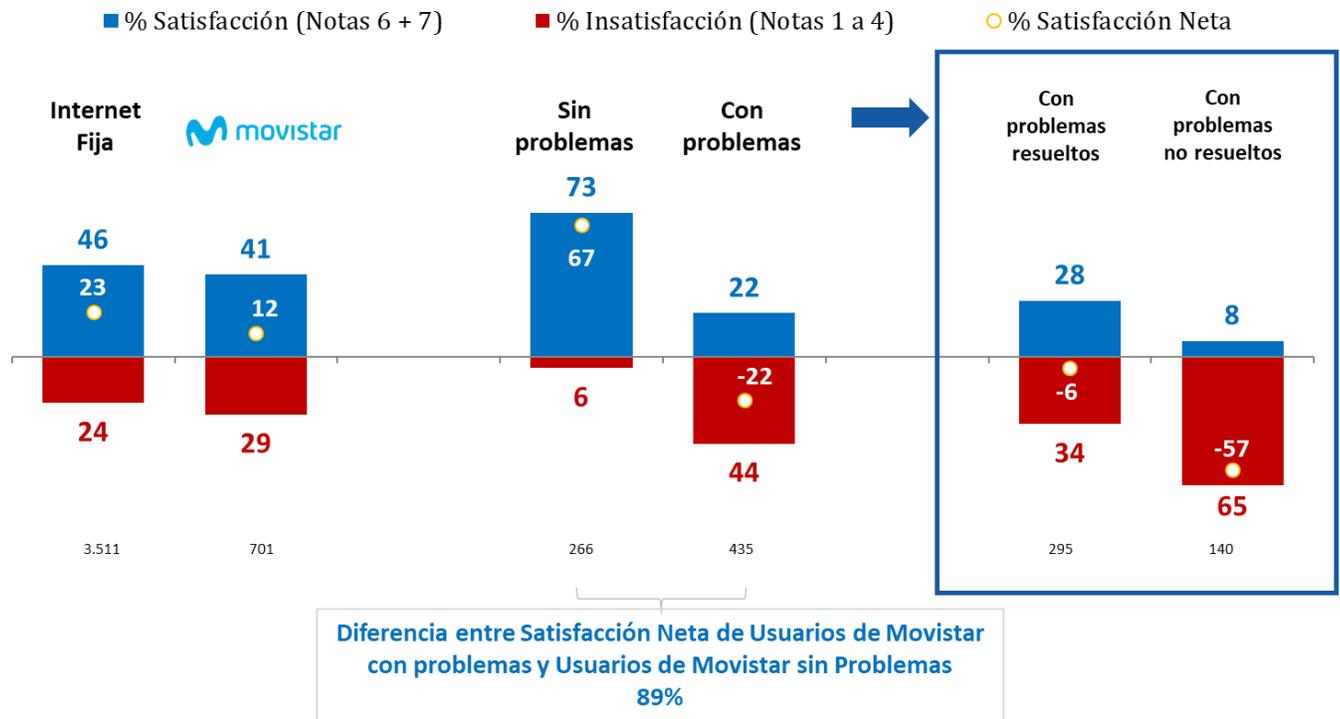
Gráfica 125. Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.511. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 88% en la satisfacción neta de los usuarios de Internet Fija, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 56% la satisfacción.

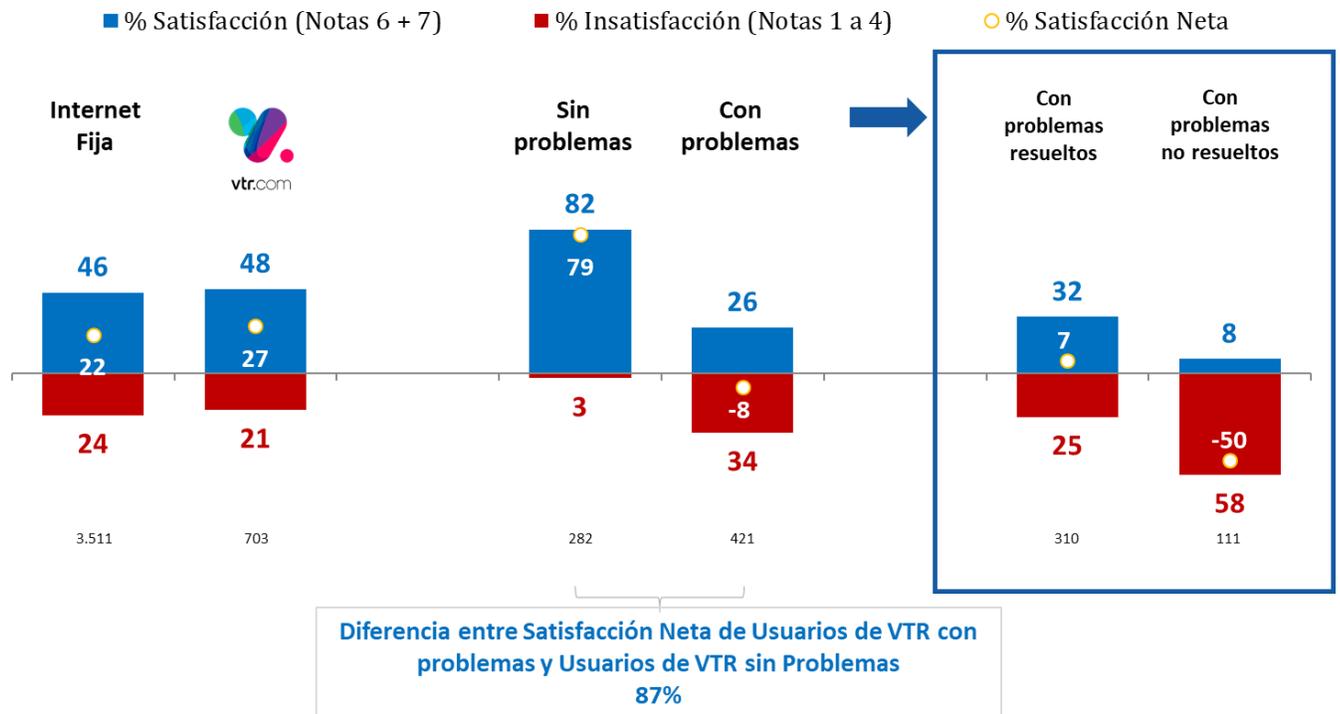
Gráfica 126. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.511. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 89% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 51% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

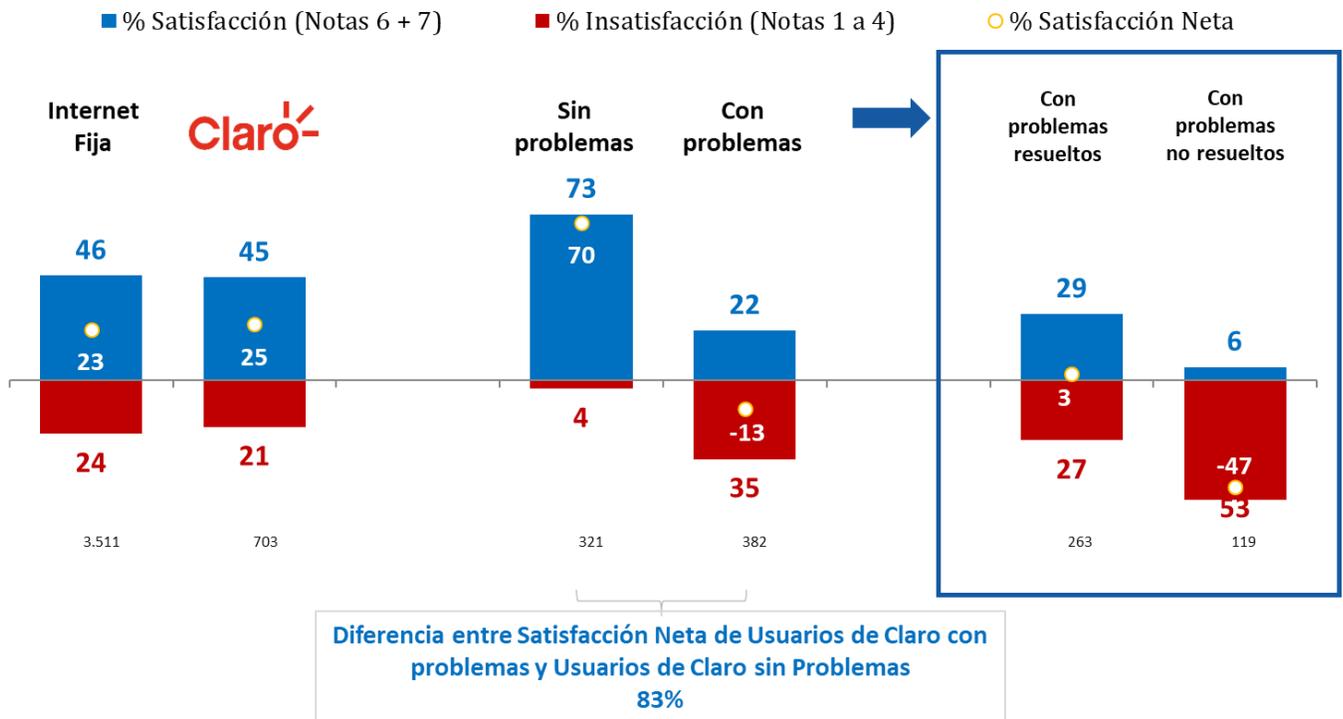
Gráfica 127. Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.511. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 87% en la satisfacción neta de los usuarios de VTR, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 57% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

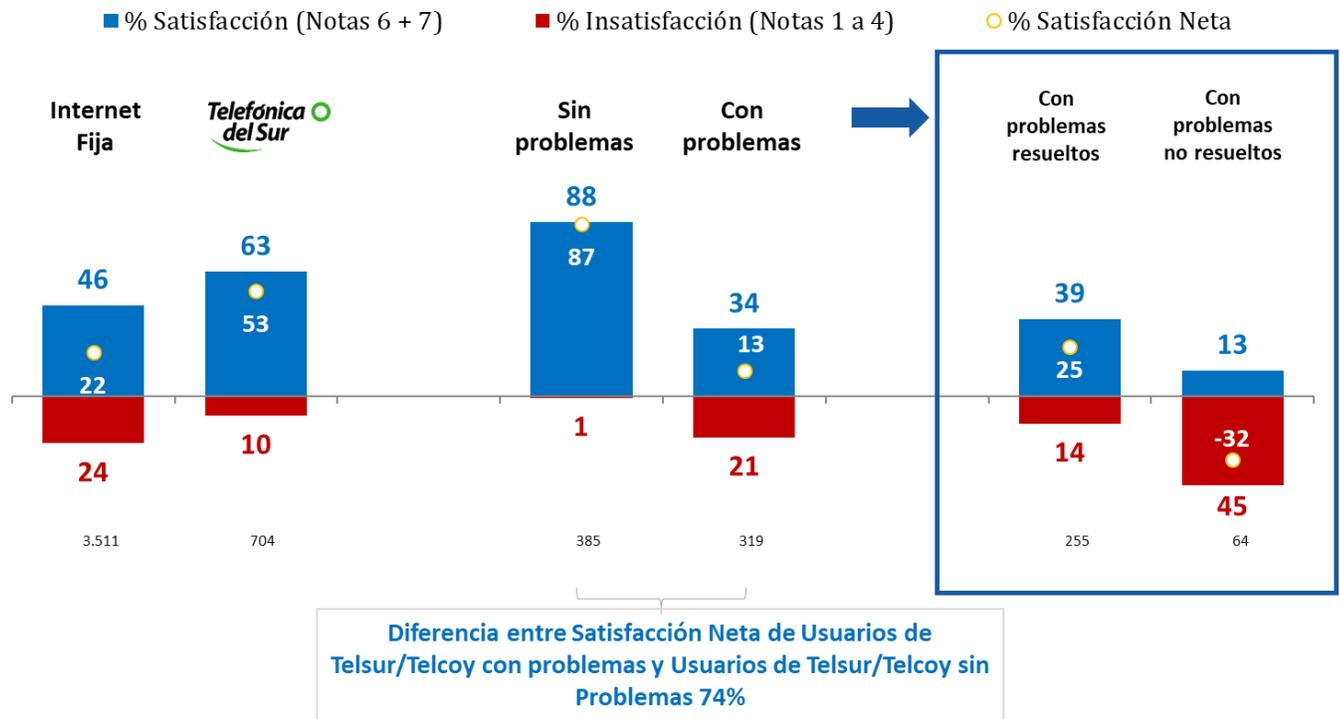
Gráfica 128. Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.511. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 83% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 50% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

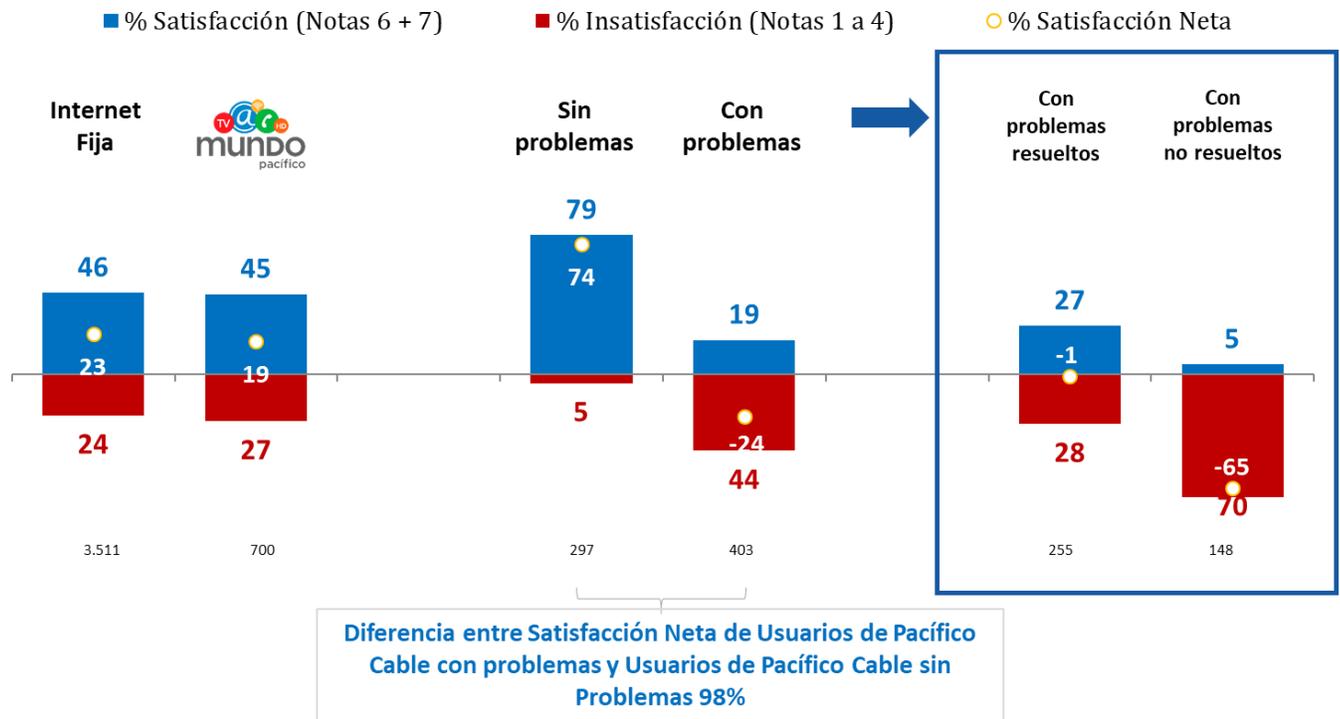
Gráfica 129. Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.511. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 74% en la satisfacción neta de los usuarios de Telsur/Telcoy, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 57% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 130. Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

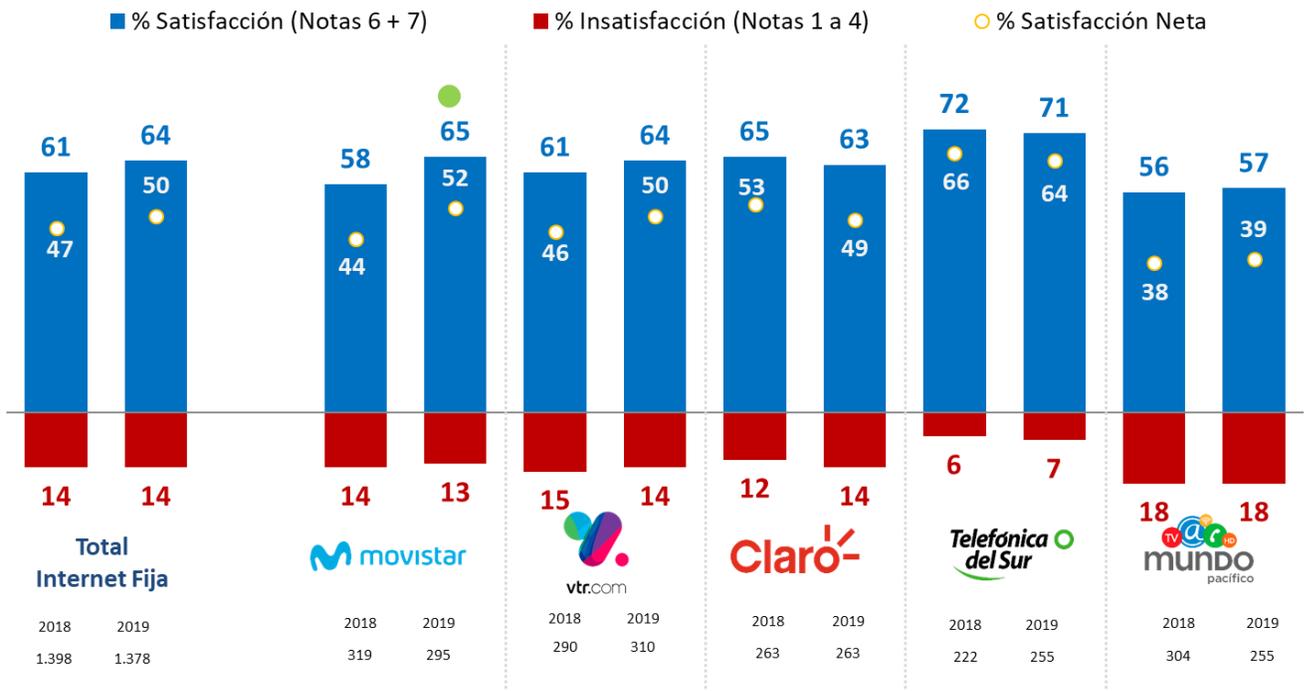


Casos: 3.511. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 98% en la satisfacción neta de los usuarios de Pacífico Cable, lo que equivale a la diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 64% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

Gráfica 131. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija – 2018 vs 2019



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

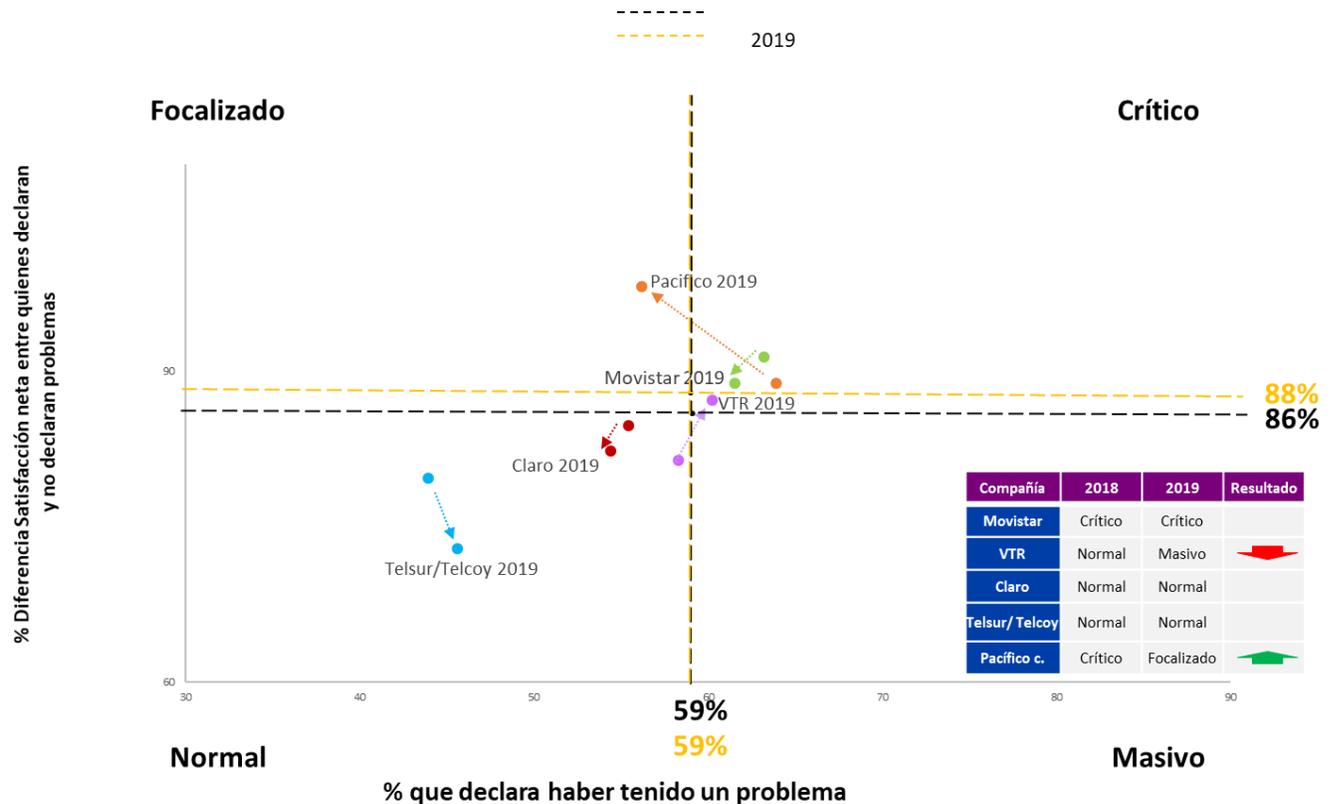
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija y resolvieron su problema (1.378).

Los entrevistados que logran resolver su problema evalúan la resolución con una satisfacción neta de 50%, 3 puntos más que en la medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy se mantiene como la compañía con la mejor satisfacción neta con la resolución de problemas, con 64%, mientras que Pacífico Cable es la compañía con la menor satisfacción neta (39%). Al comparar las tasas de satisfacción neta con la medición anterior, Movistar tiene una mejora de 8 puntos.

### 8.3.4. Principales indicadores: Internet Fija

## Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 132. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2018 vs 2019

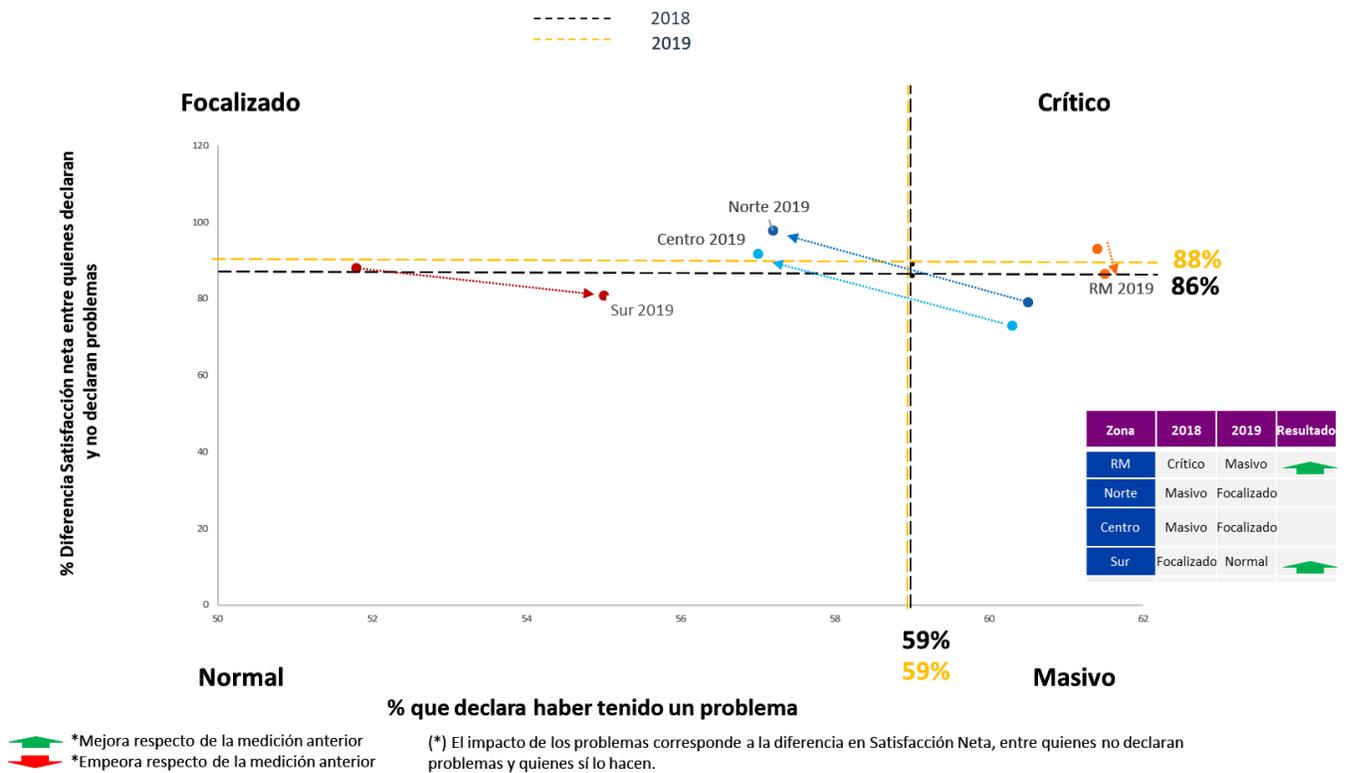


\*Mejora respecto de la medición anterior  
 \*Empeora respecto de la medición anterior

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

- Movistar: se mantiene en el mismo cuadrante que medición anterior.
- VTR: aumenta la tasa de problemas y el impacto sobre los problemas, se traslada del cuadrante normal al cuadrante masivo.
- Claro: se mantiene en el cuadrante normal.
- Telsur/Telcoy: se mantiene en cuadrante normal.
- Pacífico C: aumenta el impacto sobre los problemas pero disminuye la tasa de problemas, trasladándose del cuadrante crítico al focalizado.

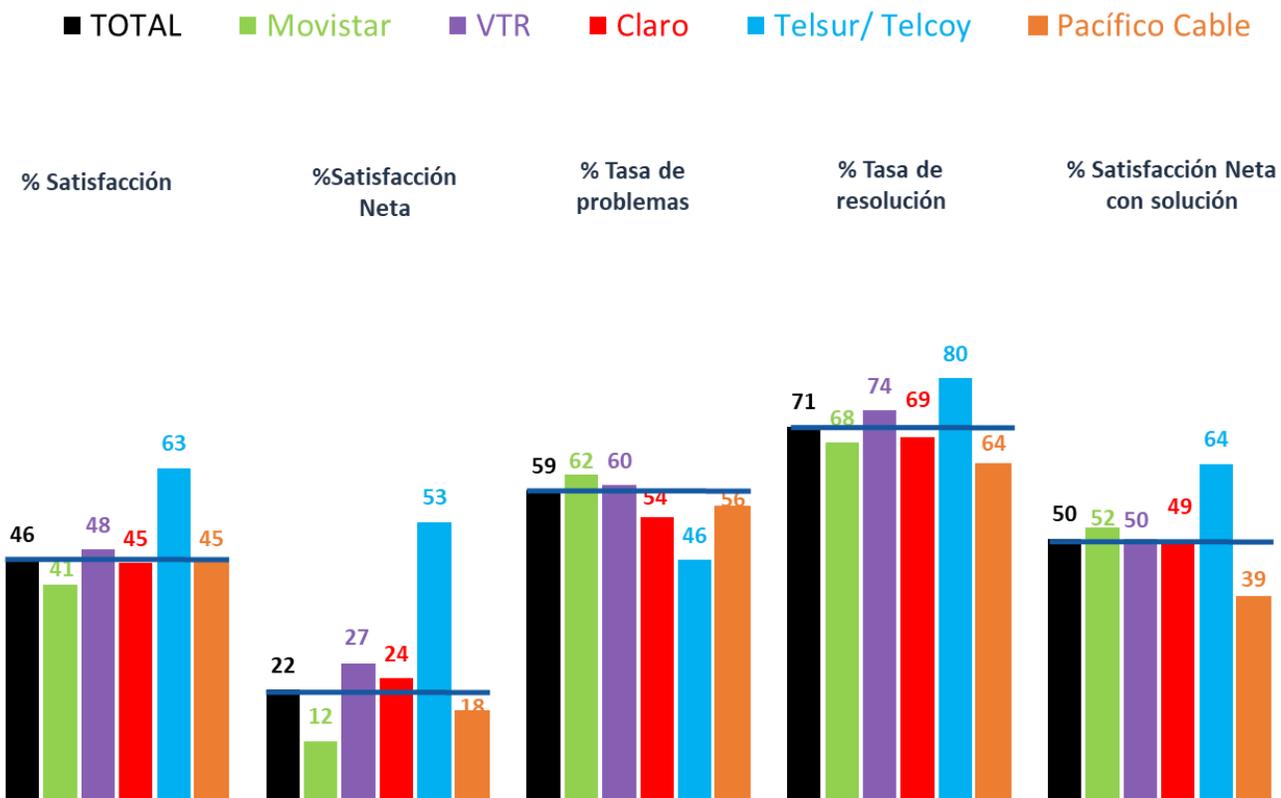
Gráfica 133. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2018 vs 2019



- RM: disminuye el impacto sobre los problemas, trasladándose del cuadrante crítico al masivo.
- Norte: se traslada del cuadrante masivo al focalizado. Disminuye la tasa de problemas.
- Centro: pasa del cuadrante masivo al focalizado. Disminuye la tasa de problemas.
- Sur: pasa del cuadrante focalizado al normal ya que disminuye el impacto de los problemas sobre la satisfacción pero aumenta la tasa de problemas.

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

Gráfica 134. Principales indicadores de Internet Fija, 2019.



## 8.4. Televisión Pagada

### 8.4.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 135. Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada



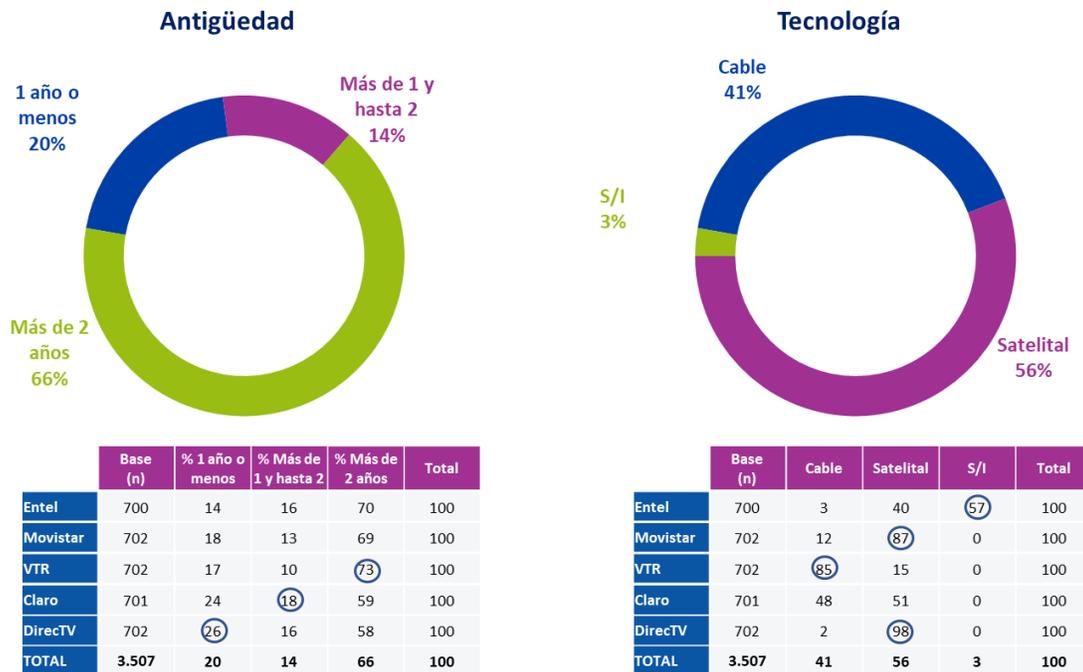
\* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

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

En relación con la distribución y características demográficas de los usuarios de Televisión Pagada, se identifica un mayor porcentaje de mujeres (54%) que hombres (46%), y de una mayor proporción de mayores de 40 años (70%) en relación con las personas de entre 18 y 39 años (30%). Finalmente, un 41% de los usuarios del servicio vive en la Región Metropolitana y un 59% en el resto de las regiones del país.

Entre las compañías medidas para este servicio, destaca la alta proporción tanto de mujeres clientes (71%) y de usuarios de 40 o más (86%) de Entel. DirecTV, por su parte, tiene una mayor concentración de clientes en regiones (72%).

Gráfica 136. Características del servicio de Televisión Pagada



En relación con la antigüedad, el 66% de los clientes indica tener más de dos años su servicio de televisión Pagada, cifra que es especialmente alta entre los usuarios de VTR (73% de sus clientes). Por el contrario, 26% de los usuarios de DirecTV indican tener 1 año o menos en la compañía.

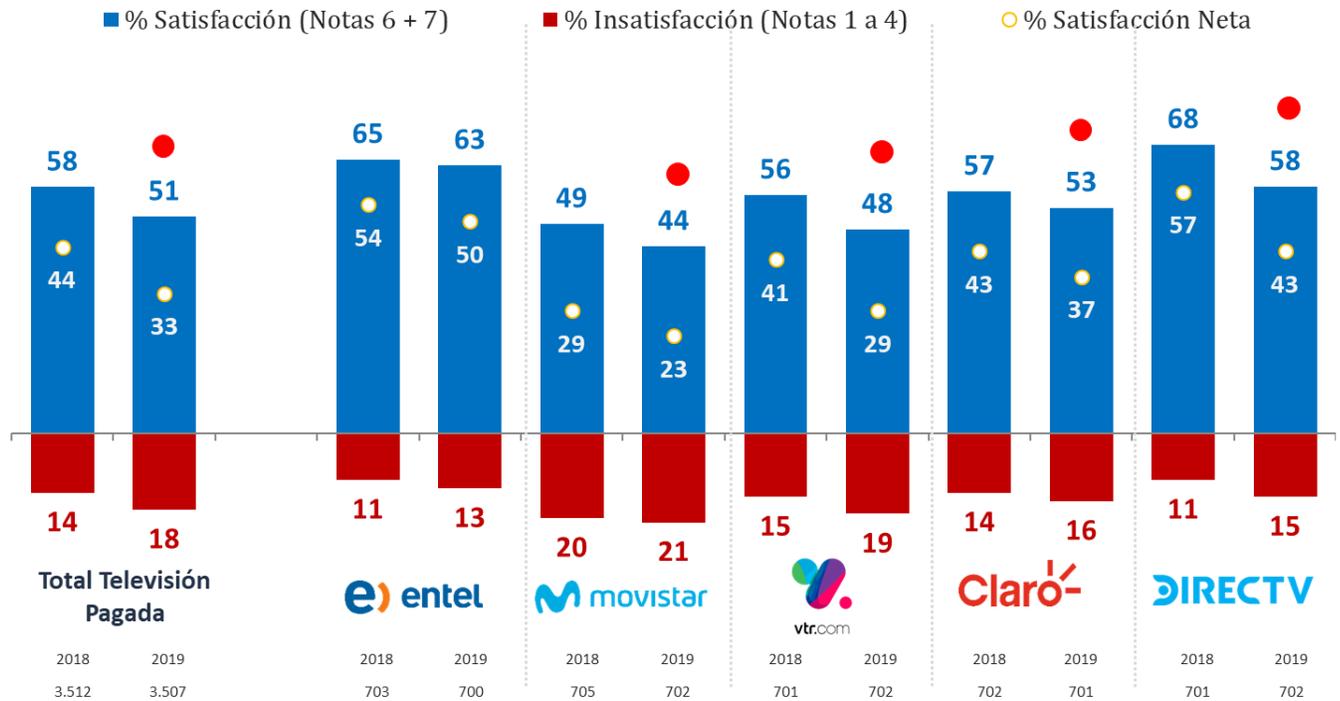
Respecto a la tecnología<sup>6</sup>, un 56% de los usuarios utiliza satelital, mientras que un 42% cable. Por compañía, DirecTV y Movistar tienen preferentemente usuarios con tecnología satelital mientras que VTR un 85% de cable. Claro presenta una distribución de un 48% de cable y un 51% de satelital.

<sup>6</sup> Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel. En el caso de Entel no se recibieron base de datos este año.

#### 8.4.2. Satisfacción con empresas de Televisión Pagada

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. ¿En general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor de Televisión Pagada)?”

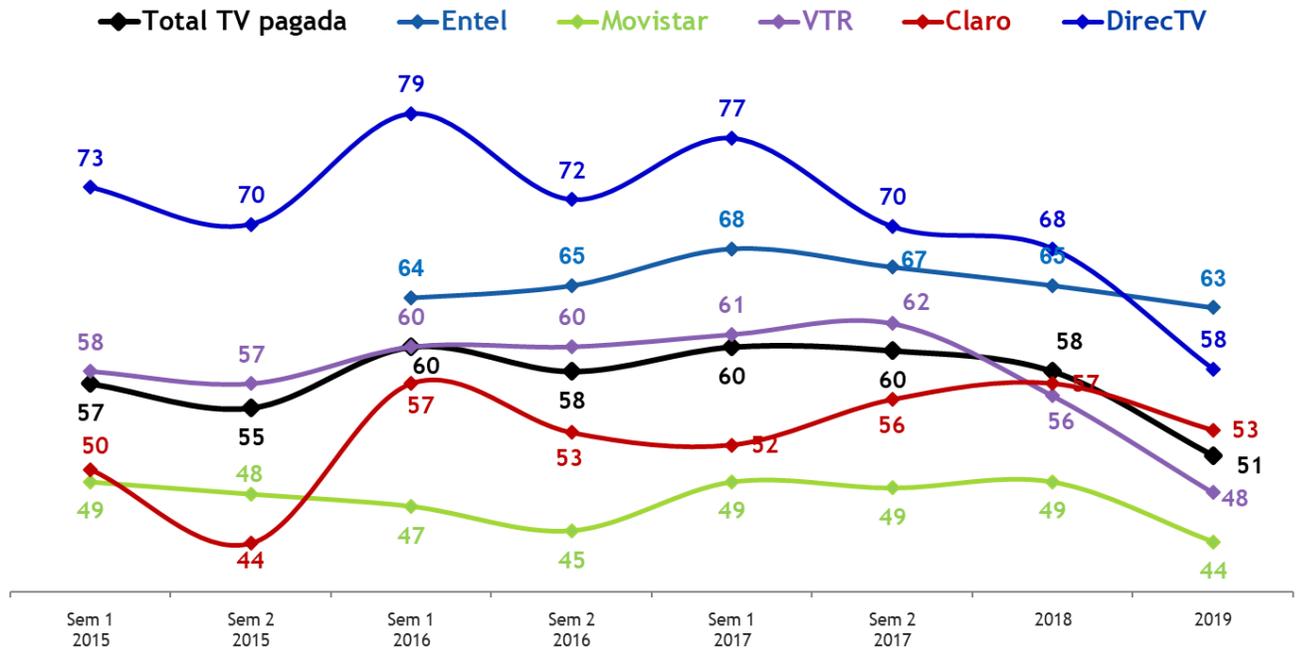
Gráfica 137. Satisfacción con Televisión Pagada, 2018 vs 2019



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

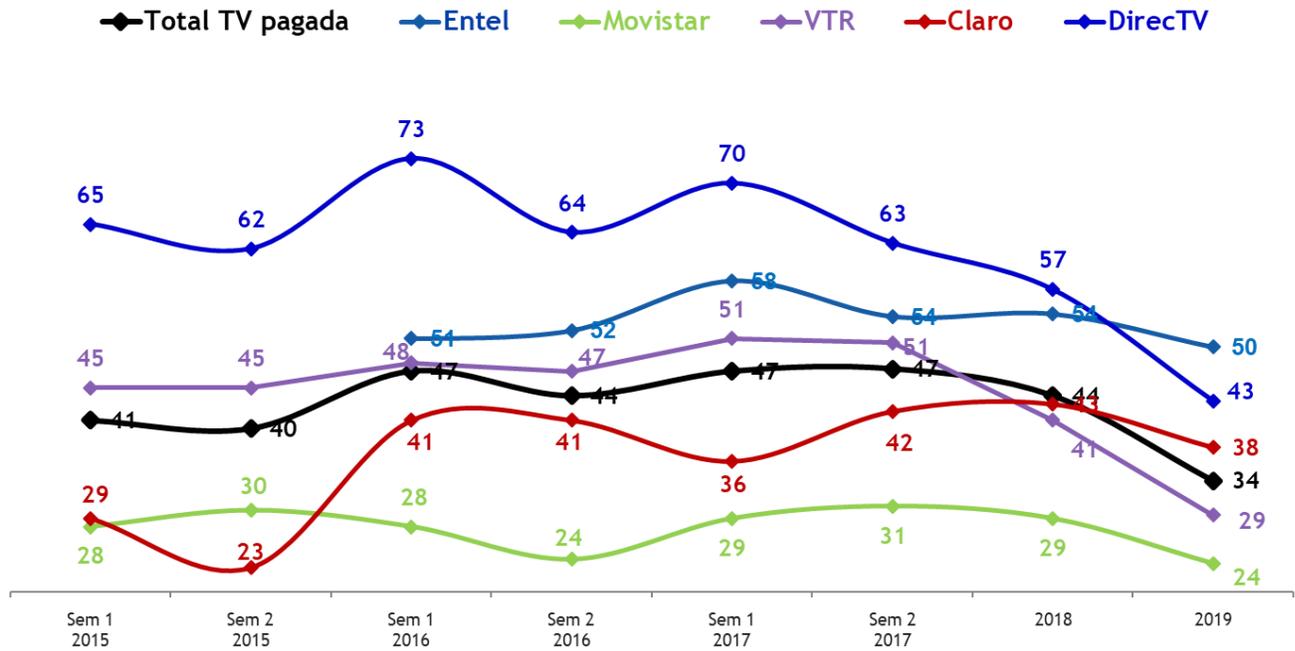
La satisfacción neta con el servicio de Televisión Pagada es de un 33%, 11 puntos menos que en la medición anterior. La compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es Entel (50%). La compañía que registra una satisfacción neta más baja es Movistar (23%). VTR, Movistar, Claro y DirectTV, presentan caídas en este indicador respecto de la medición anterior.

Gráfica 138. Satisfacción con Televisión Pagada – Evolutivo



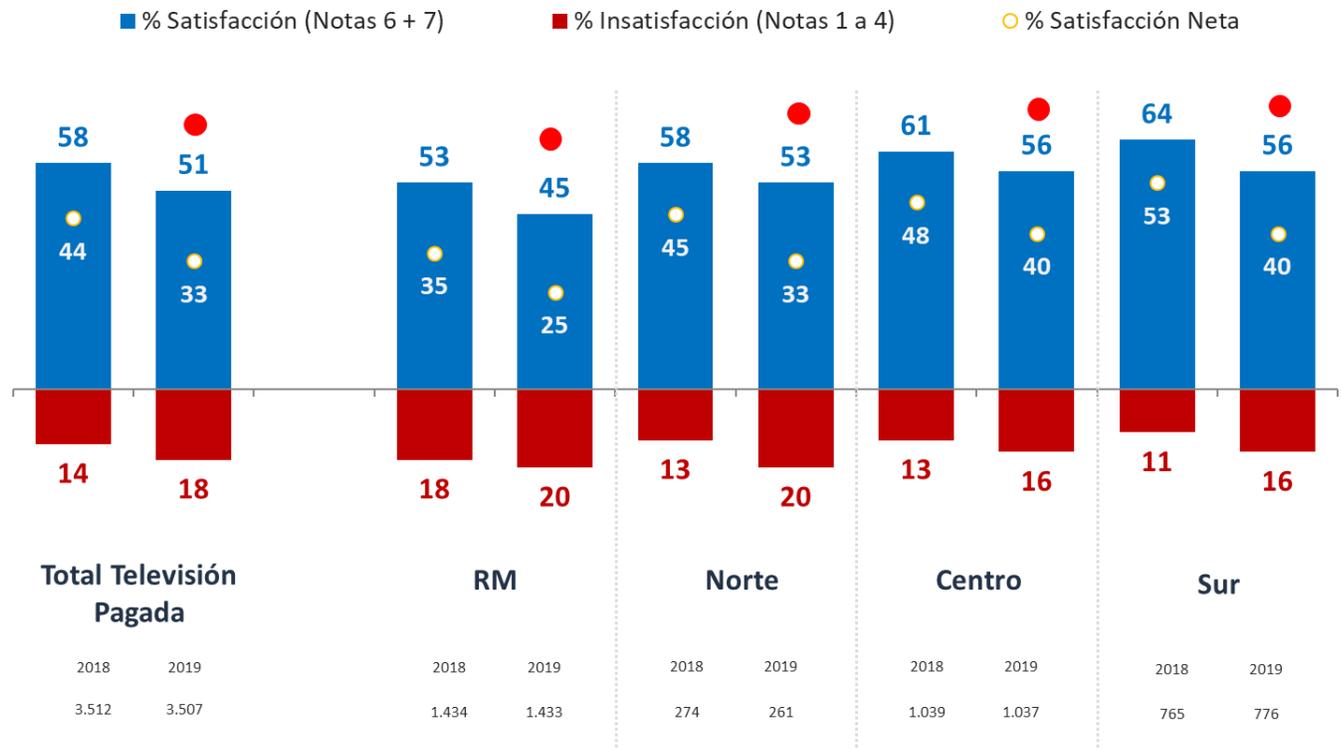
Continúa la caída de DirecTV desde 2017, ahora cayendo a niveles inferiores que Entel que pasa a ser la empresa con mejor satisfacción. En general, todas las compañías presentan una caída en esta medición.

Gráfica 139. Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo



Al igual que en el gráfico anterior, la caída de DirecTV es lo más destacable en esta serie de tiempo, siguiendo a su vez la tendencia del resto de las empresas.

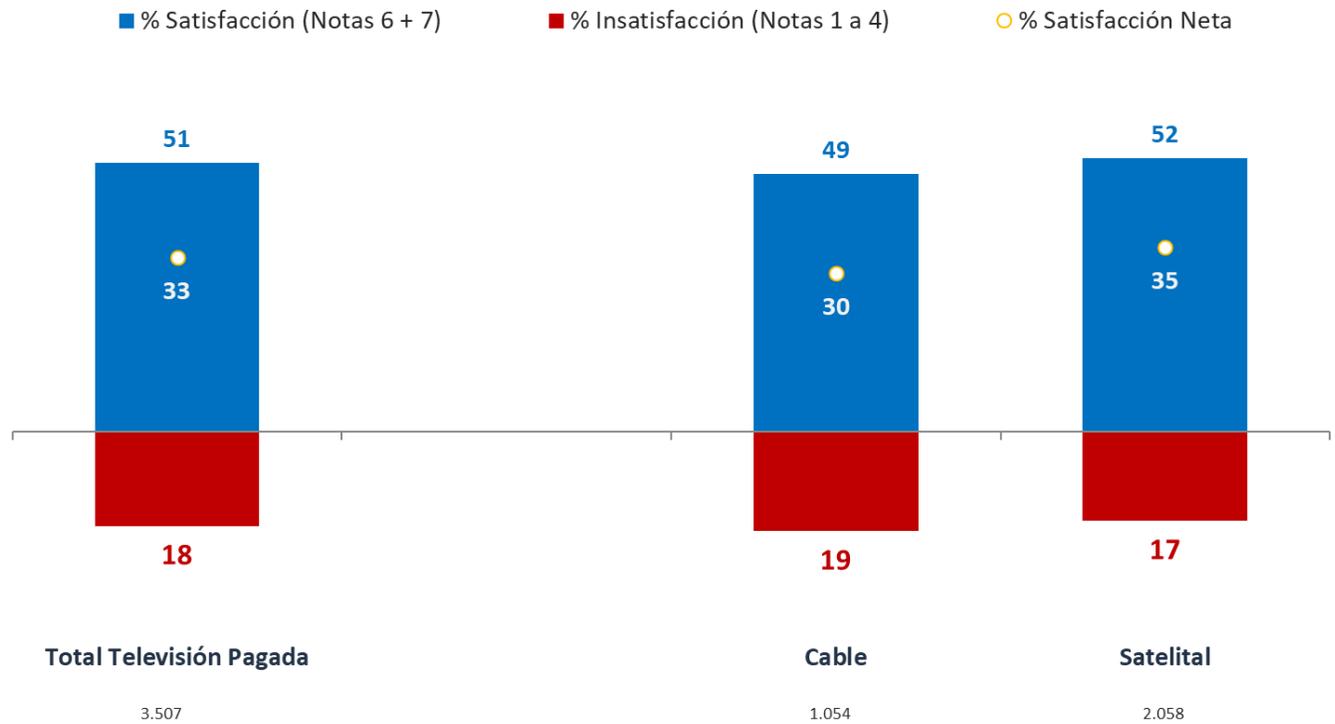
Gráfica 140. Satisfacción con Televisión Pagada, por zona, 2018 vs 2019



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

La satisfacción neta más alta se identifica en el Sur y Centro (40%) y la más baja en RM (25%). En la presente medición hay caída en la satisfacción neta en todas las zonas.

Gráfica 141. Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología, 2019

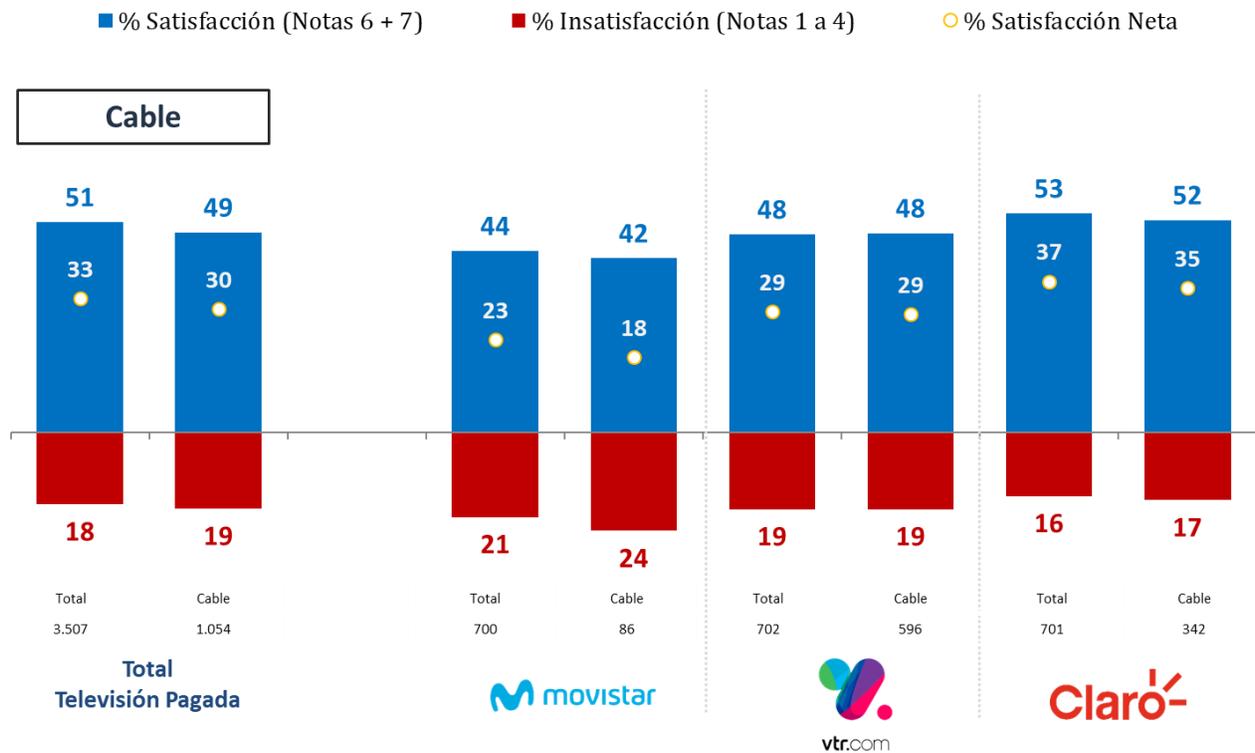


(\*) Se omiten casos que vienen sin información.

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

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

Gráfica 142. Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología Cable, 2019

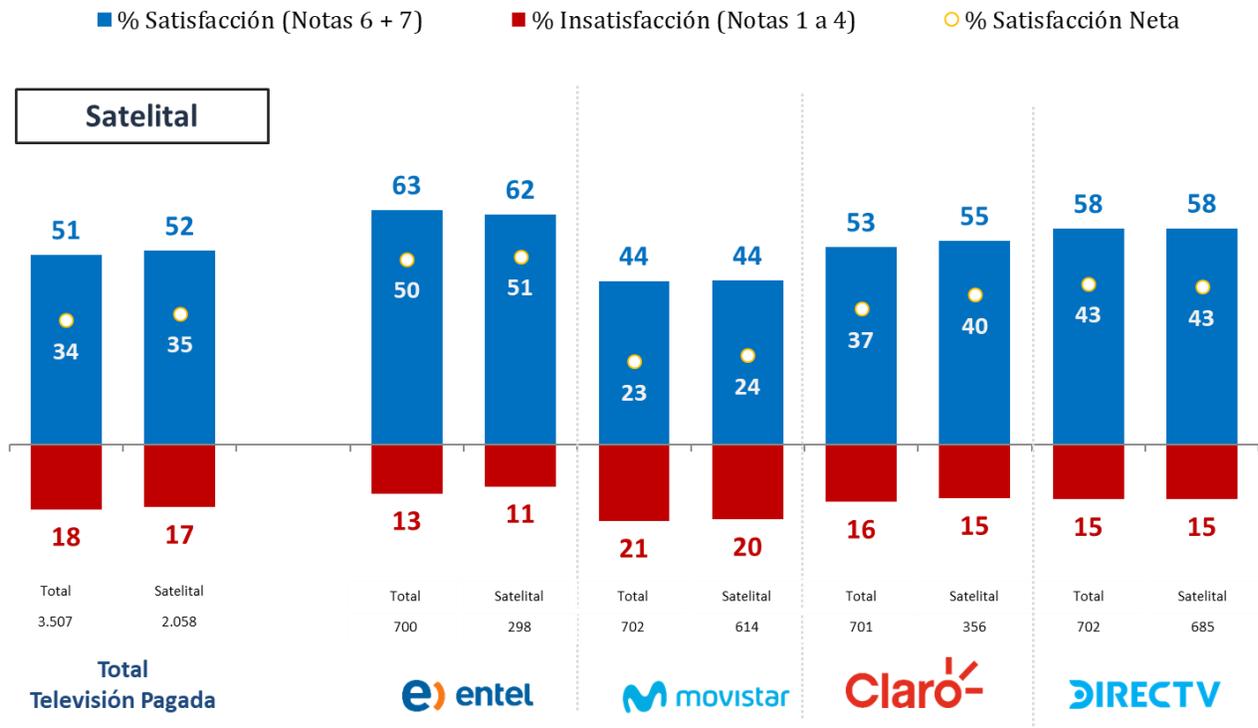


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Cable.

Por tipo de tecnología de TV Pagada a través de Cable, los usuarios de Claro presentan la satisfacción neta más alta (35%)<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Solo se grafican resultados donde la información de la base de datos indica que la tecnología es Cable, esto se realiza para cada caso en cada apertura por tecnología, tanto para Cable como Satelital.

Gráfica 143. Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología Satelital, 2019

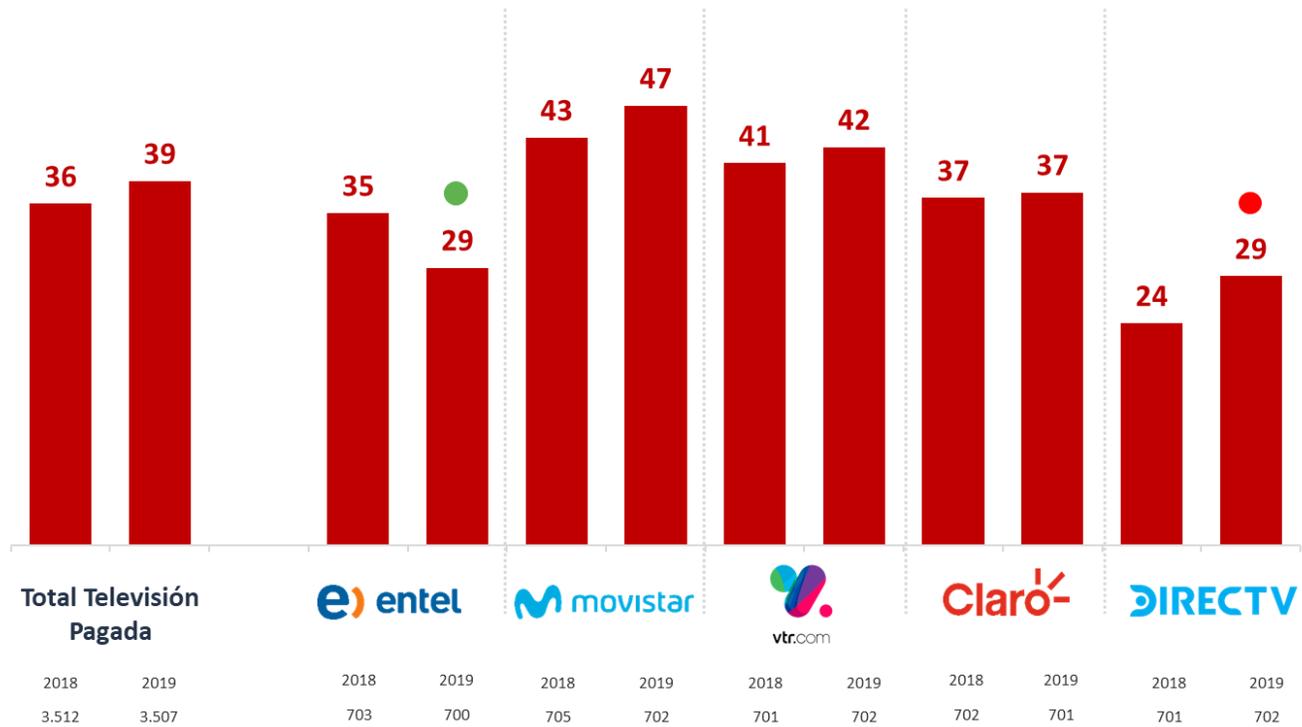


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Satelital.

Por tipo de tecnología satelital, los usuarios de Entel presentan la satisfacción neta más alta (51%).

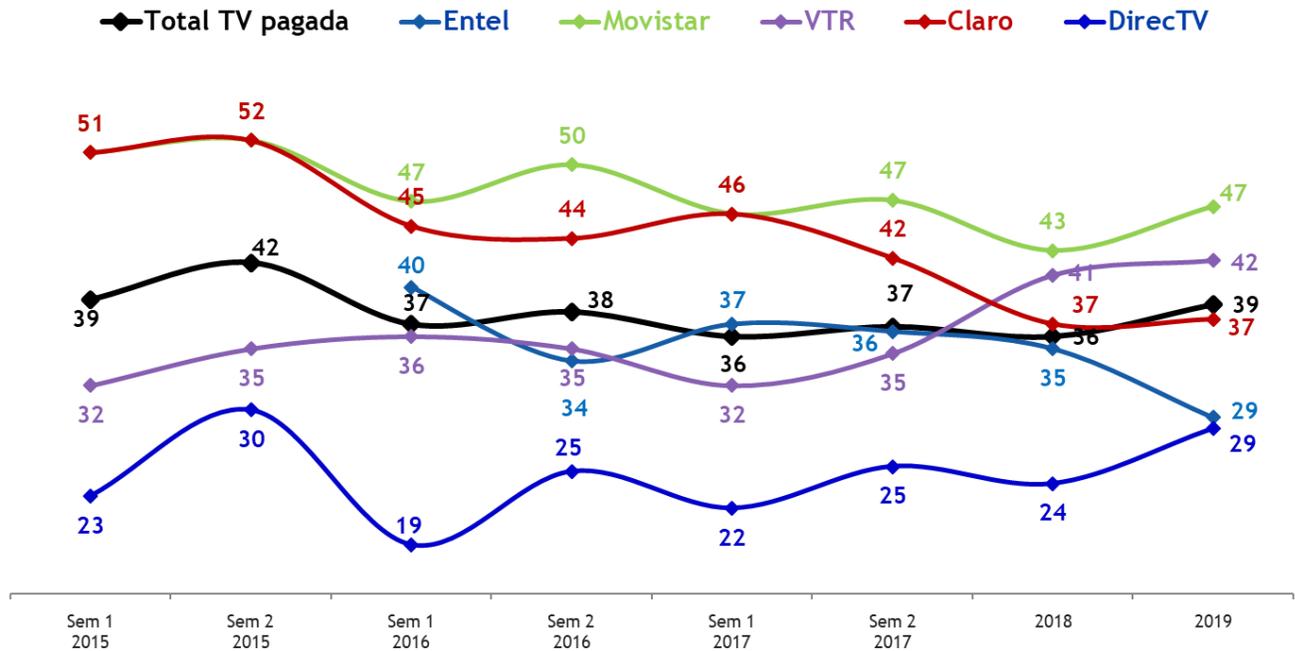
### 8.4.3. Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada

Gráfica 144. Tasa de problemas – 2018 vs 2019



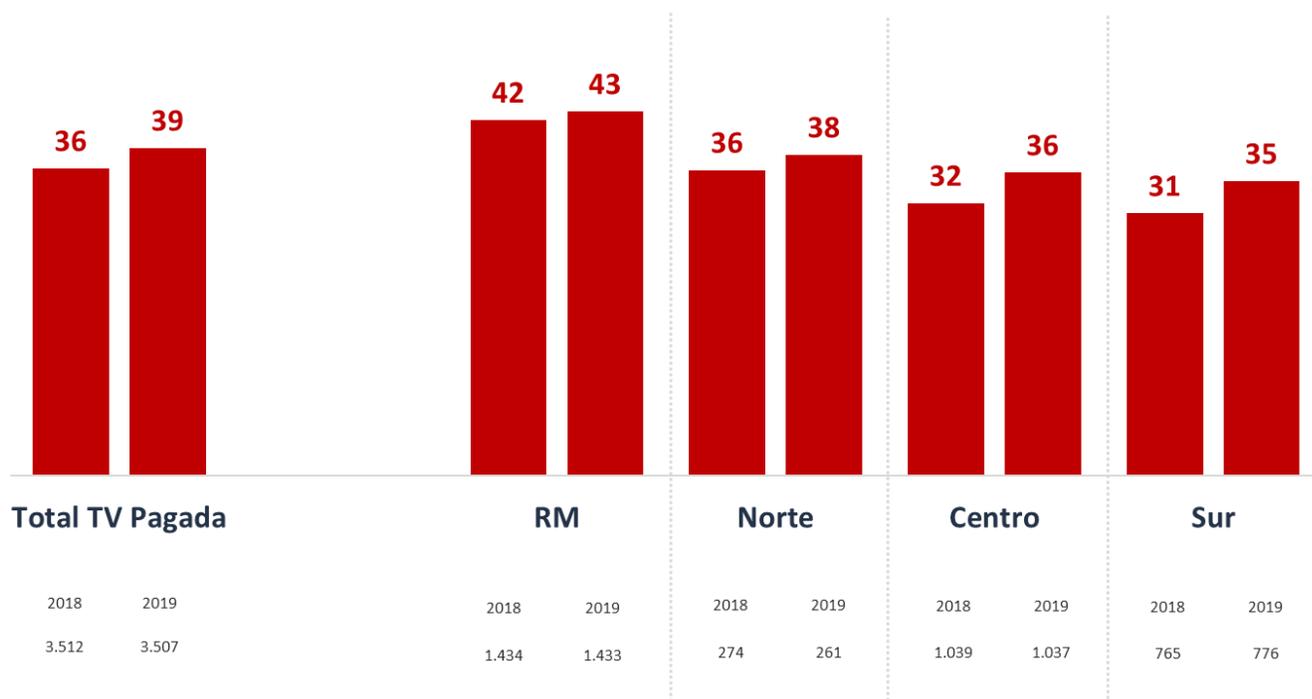
La tasa de problemas alcanza un 39%, tres puntos porcentuales más que en la medición anterior. DirecTV y Entel son las compañías con la tasa de problemas más baja (29%) y Movistar es la compañía con la tasa de problemas más alta (47%). Se identifica una caída de 6 puntos en Entel y un alza de 5 puntos en DirecTV.

Gráfica 145. Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo



Entel comparte con DirecTV como las empresas con la menor tasa de problemas entre las compañías de Televisión Pagada (29%), situación que anterior a esta medición la lideró siempre DirecTV.

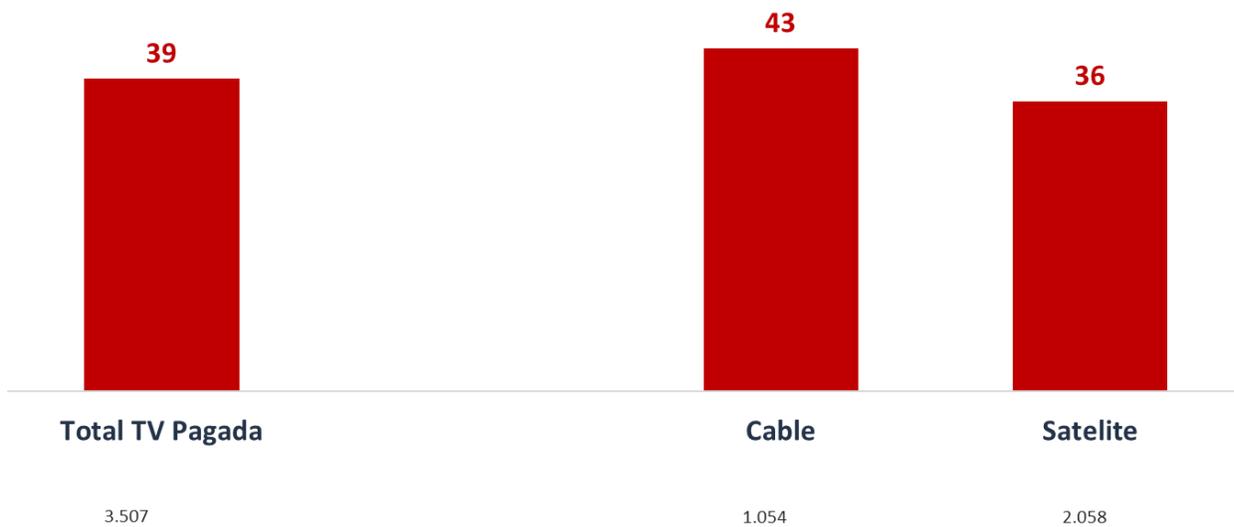
Gráfica 146. Tasa de problemas por Zona – 2018 vs 2019



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

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

Gráfica 147. Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología, 2019.

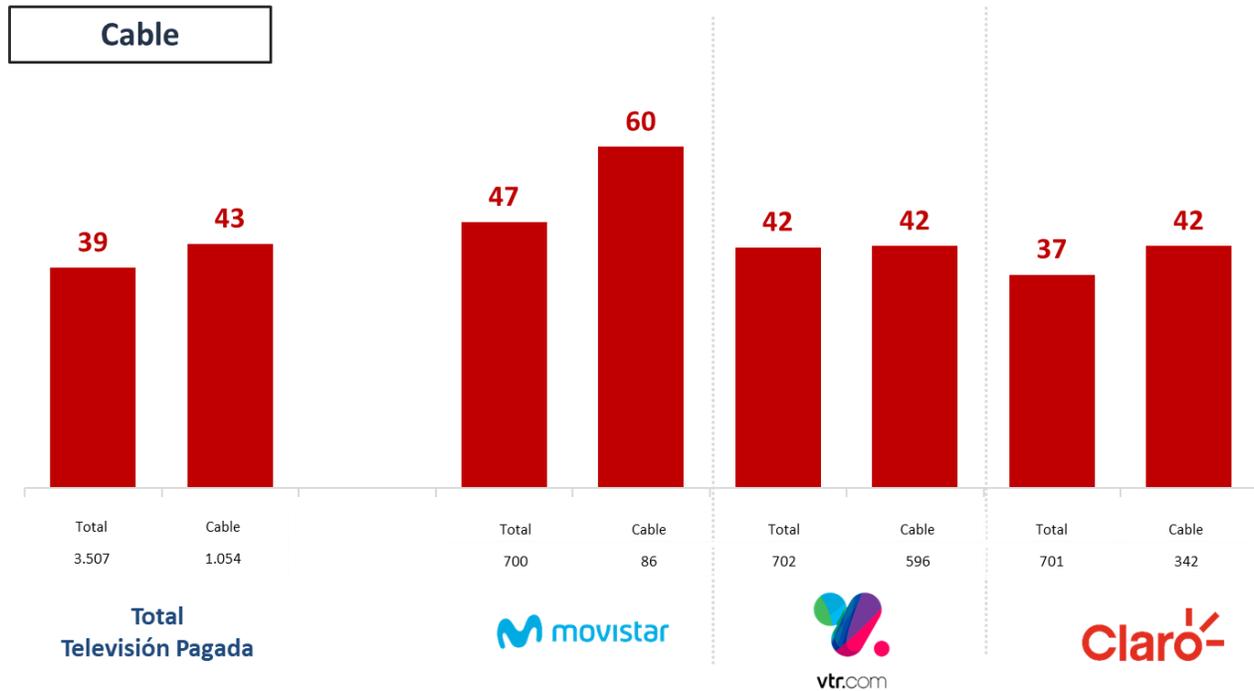


(\*) Se omiten casos que vienen sin información.

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

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

Gráfica 148. Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología Cable, 2 sem 2019.

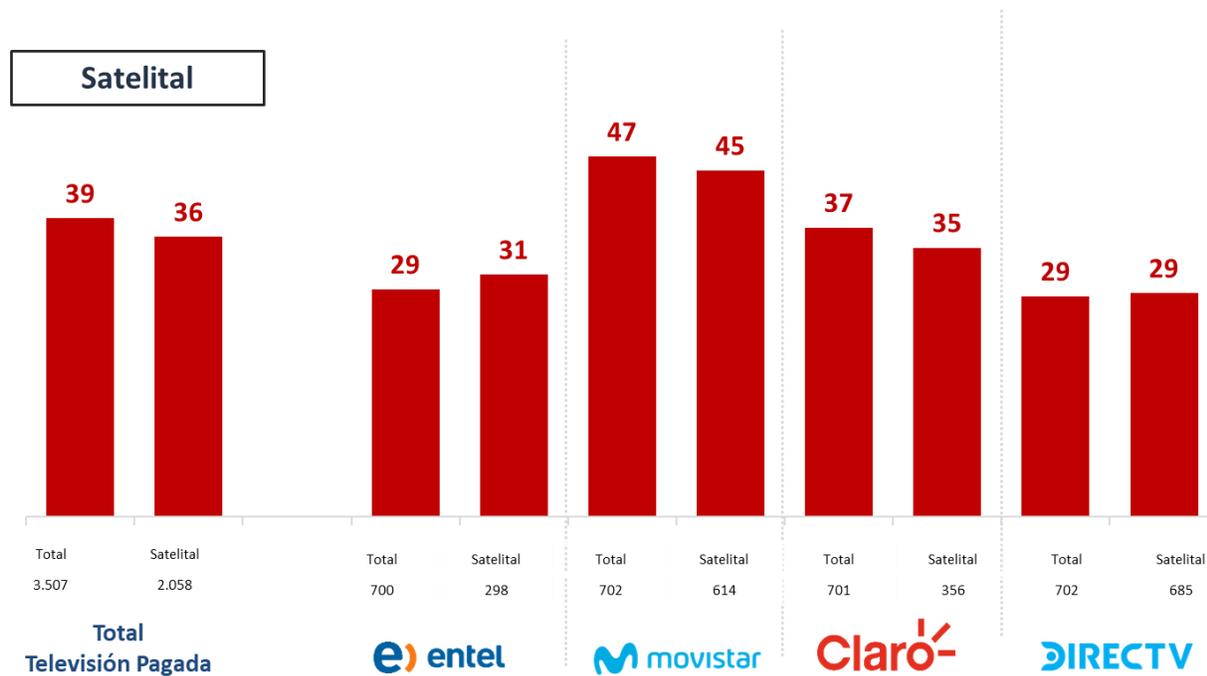


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Cable.

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

Por tipo de tecnología Cable, los usuarios de Movistar presentan la tasa de problemas más alta, mientras que los usuarios de Claro y VTR la más baja (42%).

Gráfica 149. Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología Satelital, 2019.

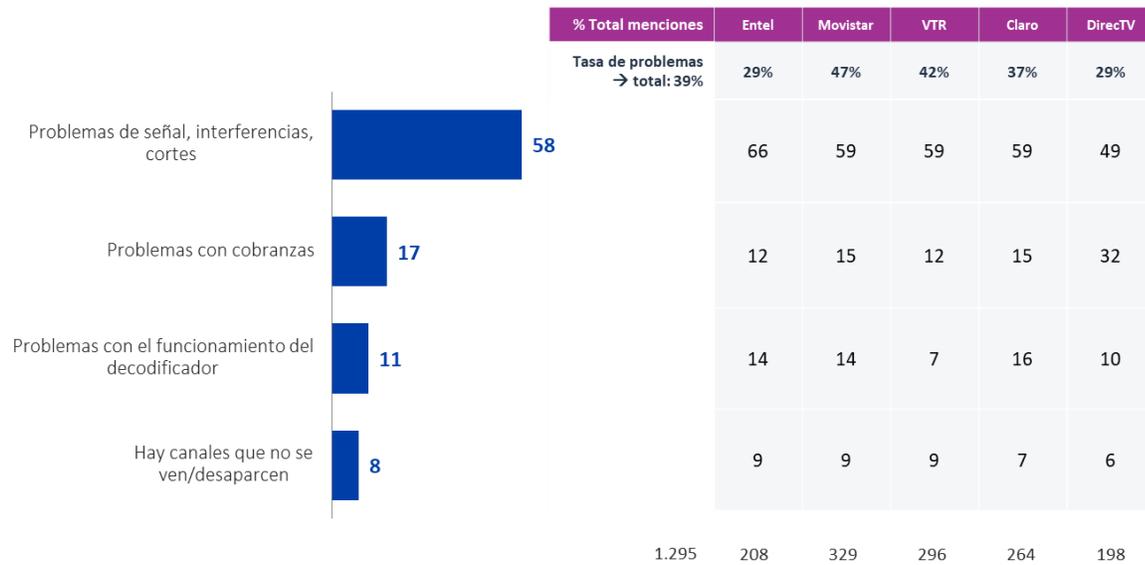


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Satelital.

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

Por tipo de tecnología satelital, los usuarios de Movistar presentan la tasa de problemas más alta, mientras que los usuarios de DirecTV la más baja (29%).

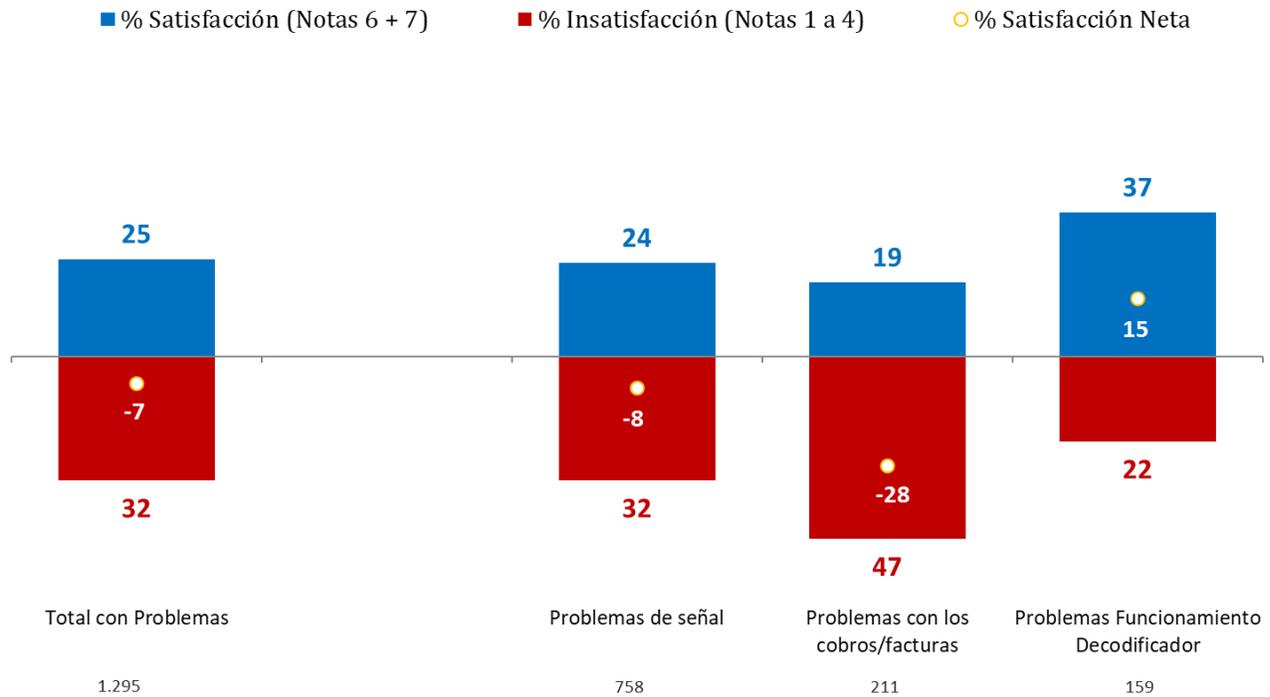
Gráfica 150. Tipos de problemas de Televisión Pagada



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.295)  
 En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

Entre los tipos de problemas, los problemas de señal tienen la mayor cantidad de menciones (58%), seguido de los problemas de cobranza (17%). Se destaca Entel en problemas de señal, interferencias y corte y Directv en problemas de cobranza.

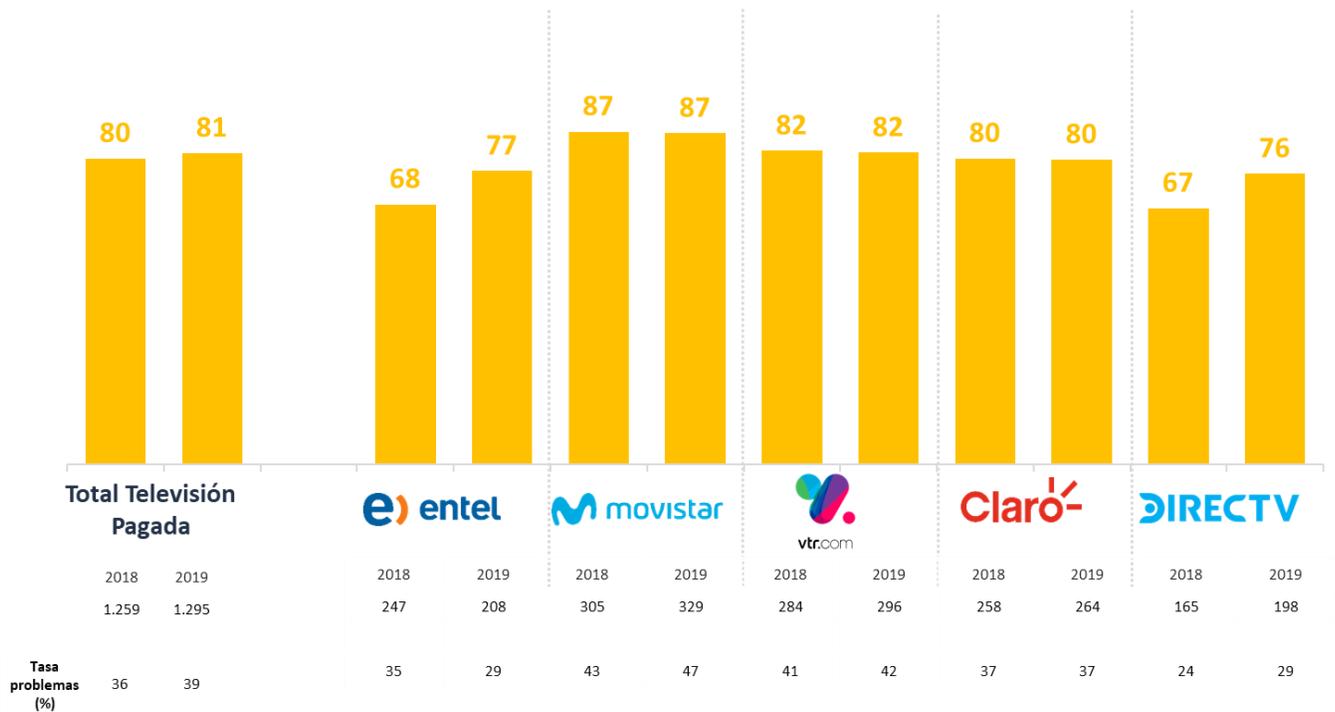
Gráfica 151. Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada



(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".  
 Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.295)

Entre los usuarios de Televisión Pagada que han tenido un problema, su satisfacción neta con el servicio de -7%. De todos los problemas reportados por parte de los clientes, aquellos vinculados a temas de cobros son aquellos que tienen el mayor impacto en la satisfacción neta con el servicio (-28%).

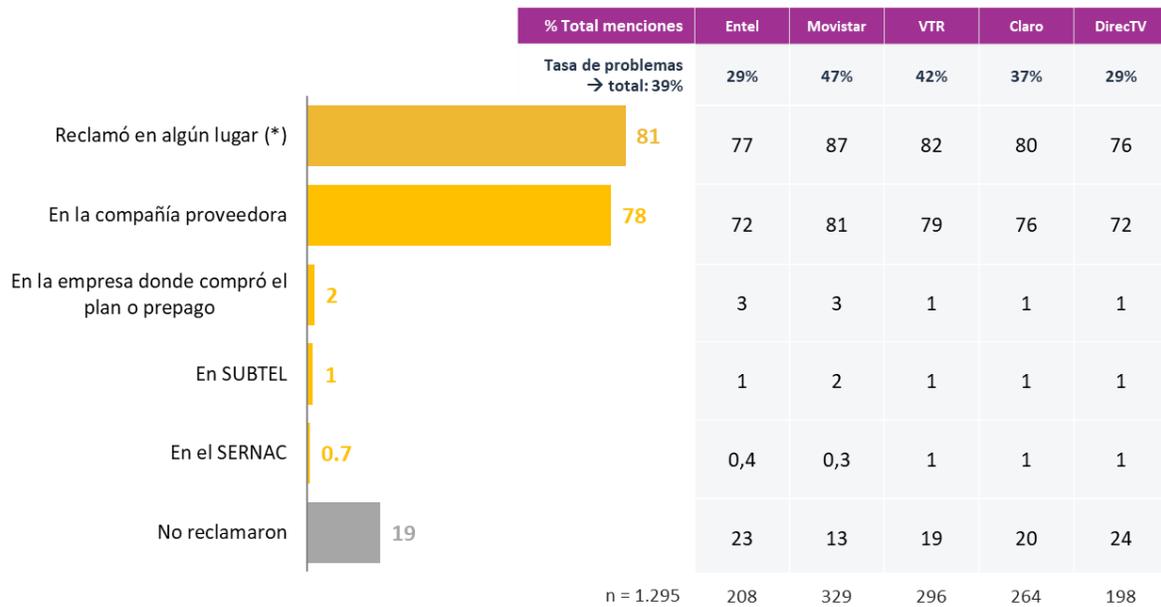
Gráfica 152. Tasa de reclamo - 2018 vs 2019



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

En esta medición se registra un 81% de reclamos. La compañía con la tasa de reclamos más alta es Movistar (87%), mientras que la empresa con menor tasa es DirectTV (76%).

Gráfica 153. Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada

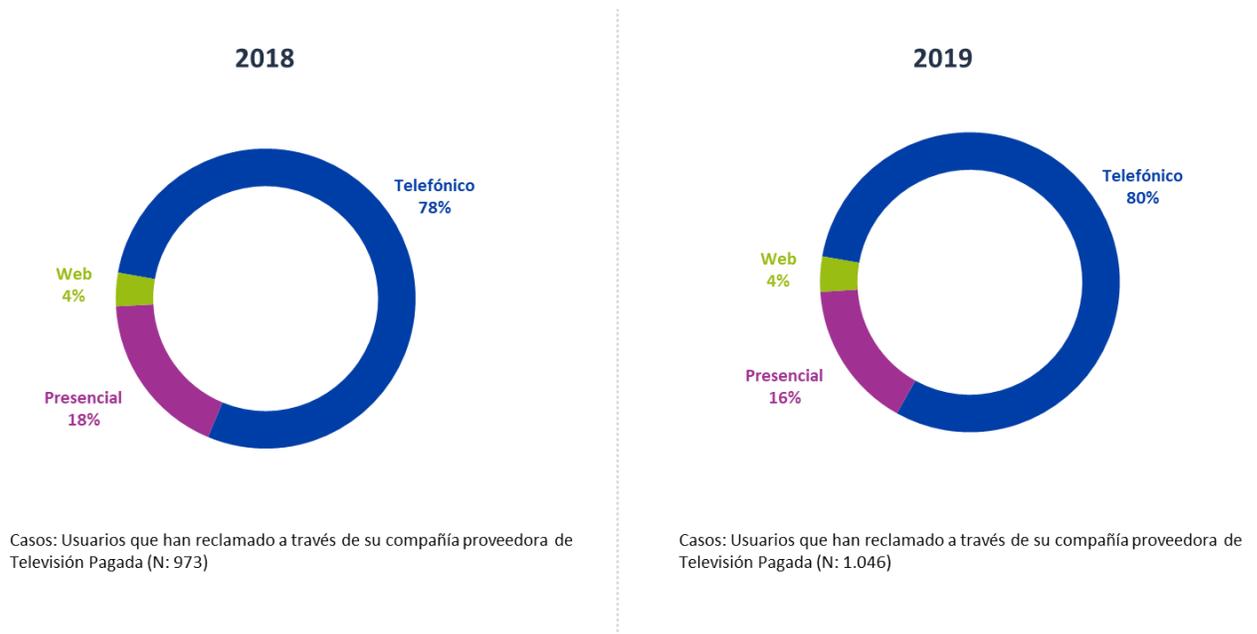


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.295).

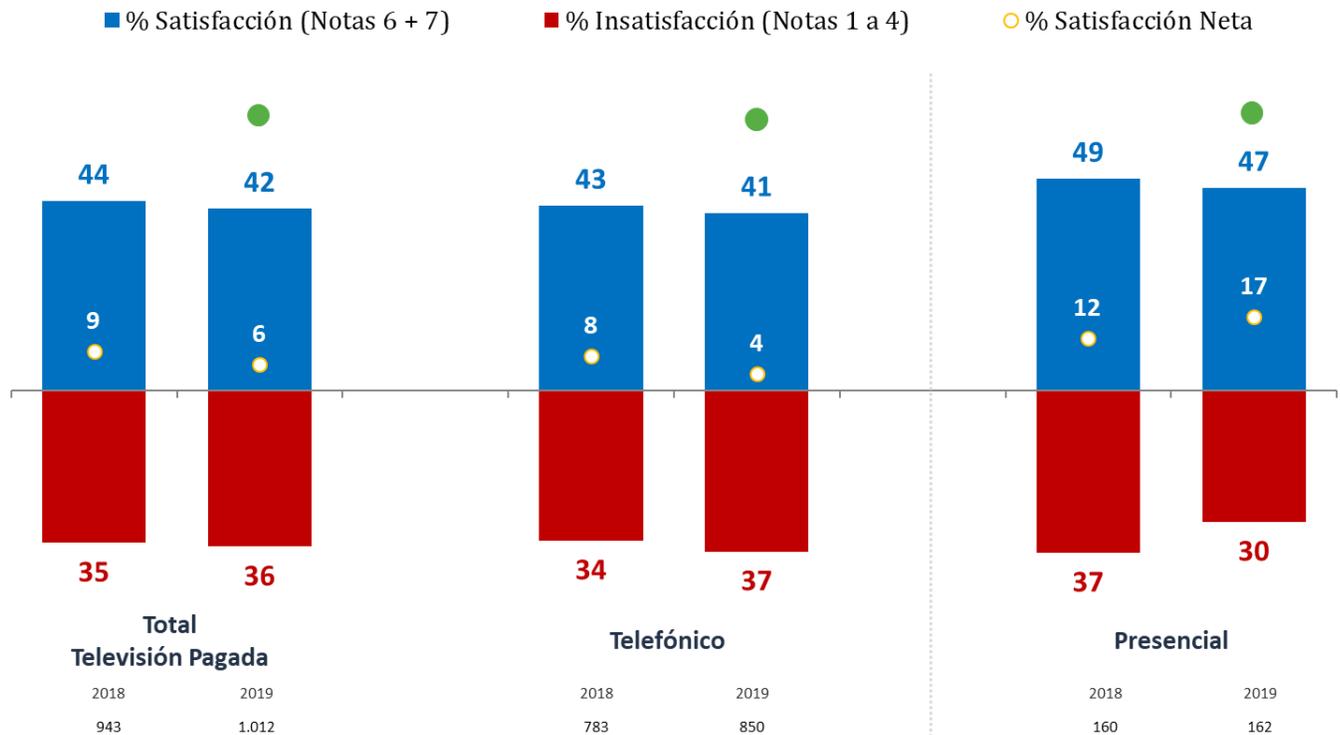
En general, del total de personas que tuvo algún problema con su servicio de Televisión Pagada, un 81% indicó que realizó un reclamo en su compañía proveedora del servicio. Entre las compañías, son los clientes de Movistar aquellos que realizan en mayor medida reclamos en su propia compañía proveedora (81%).

Gráfica 154. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2018 vs 2019



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

Gráfica 155. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 2018 vs 2019



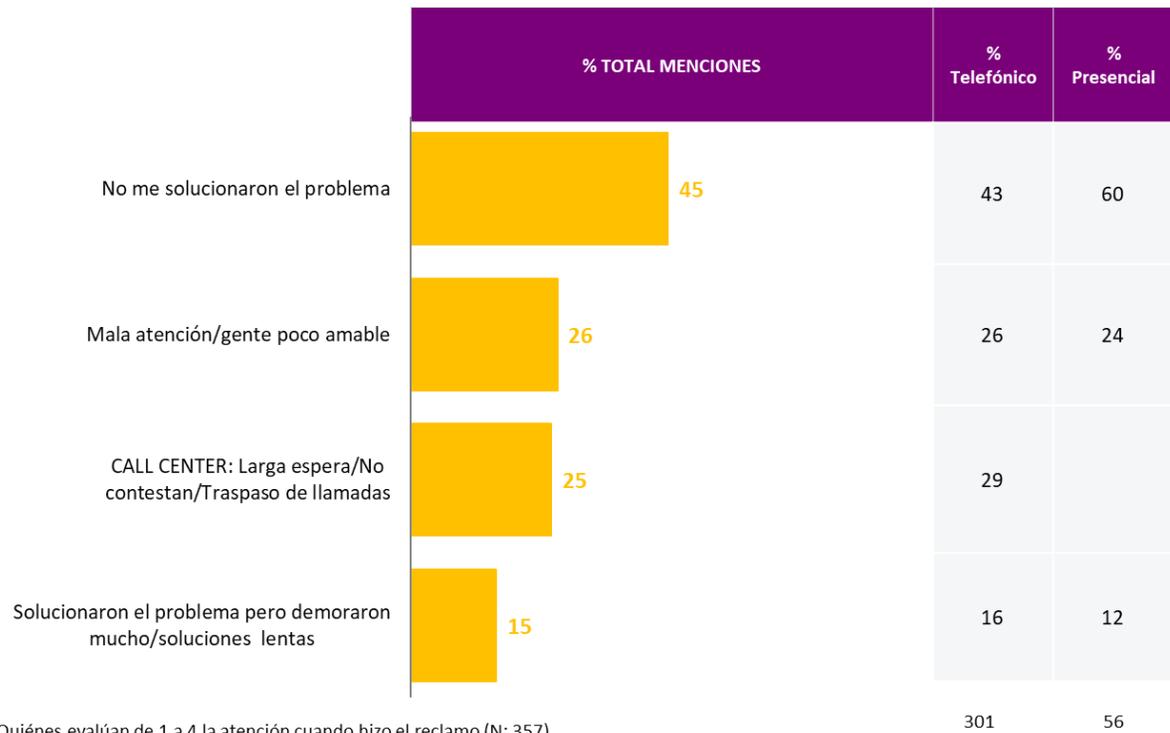
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Televisión Pagada a través teléfono y presencial (N: 1.012)

La satisfacción con la interposición del reclamo es de un 6%, 3 puntos menos que en la medición anterior. Se identifica una mejora en este indicador en el canal presencial (+5%).

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

Gráfica 156. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal



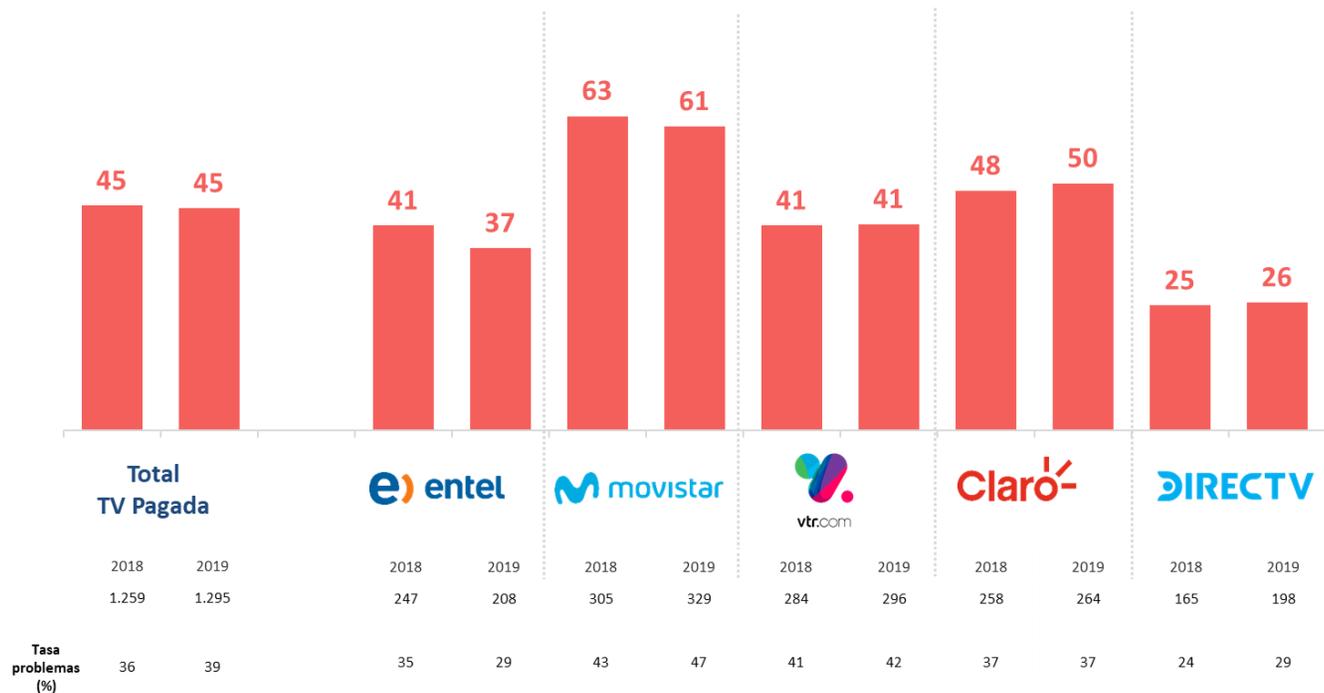
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 357)

\*Se grafican los problemas más mencionados.

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

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

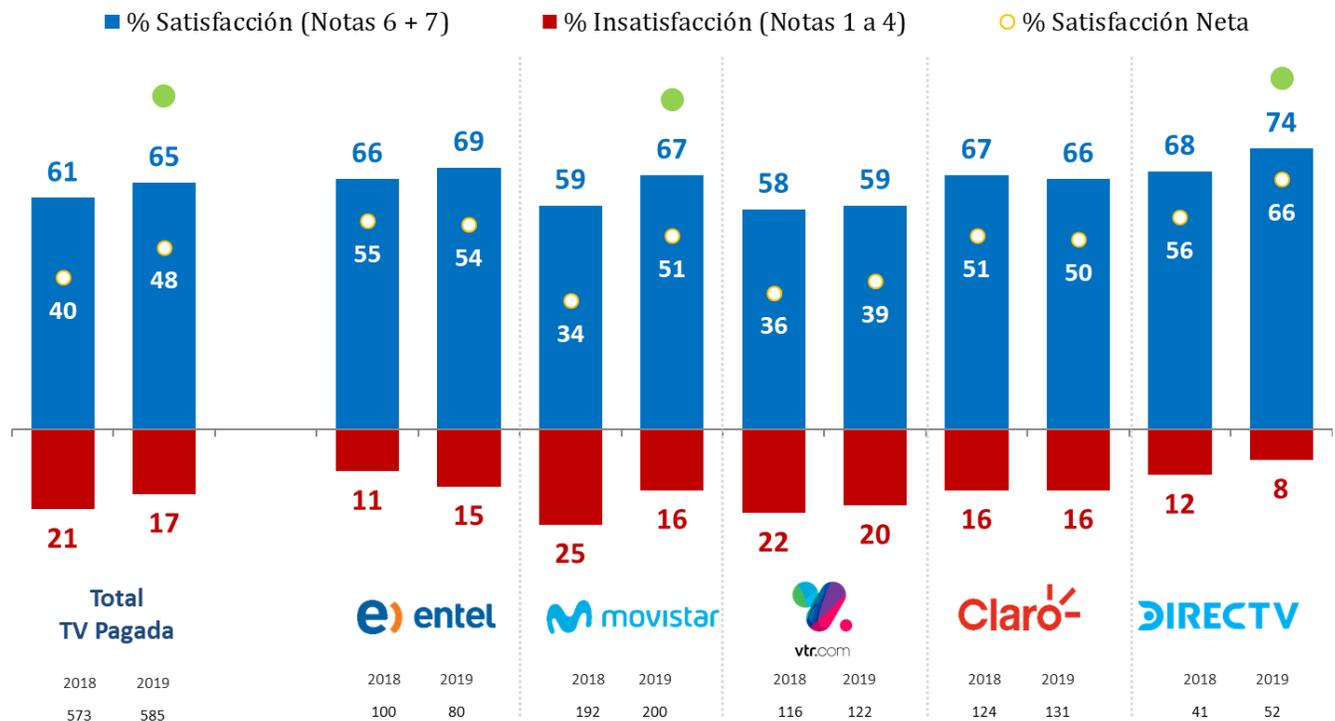
Gráfica 157. Asistencia Técnica – 2018 vs 2019



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.295)

Un 45% de los usuarios mencionó que se agendó una visita técnica a su hogar, lo que corresponde al mismo porcentaje que en la medición anterior. El agendamiento es mayor en Movistar (61%), y DirecTV es la compañía con la menor tasa (26%).

Gráfica 158. Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada – 2018 vs 2019

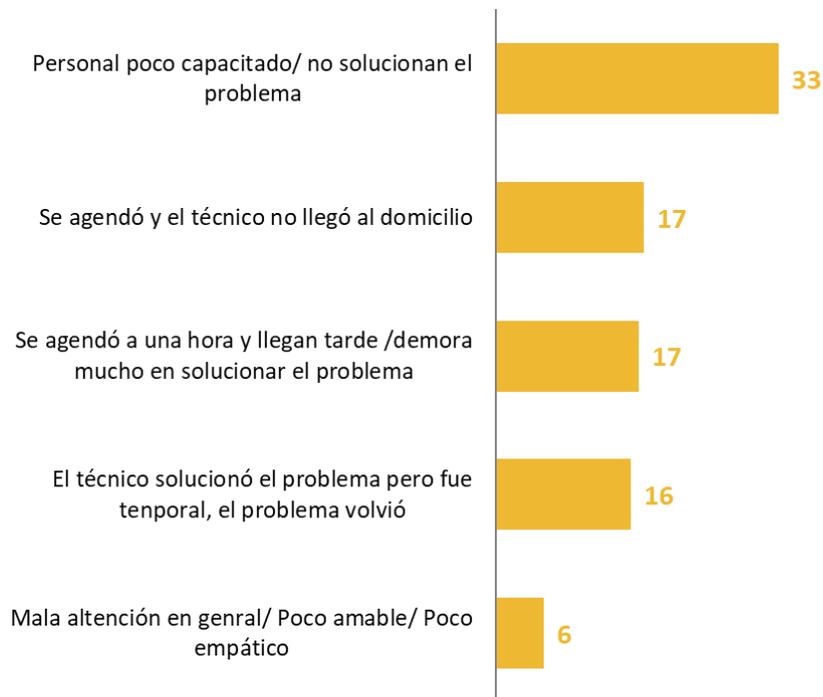


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

Casos: Usuarios que han tenido problemas y han recibido la visita de un técnico a su hogar (N: 585)

En un contexto de bases menos robustas, A nivel total, la satisfacción neta con el servicio técnico recibido en el hogar es de un 48%, lo que corresponde a 8 puntos porcentuales más que en la medición anterior. Por compañía, la satisfacción neta más alta es en DirecTV y la más baja en VTR. Mejora de manera relevante el indicador en Movistar y DirecTV.

Gráfica 159. Razones de insatisfacción con el servicio técnico



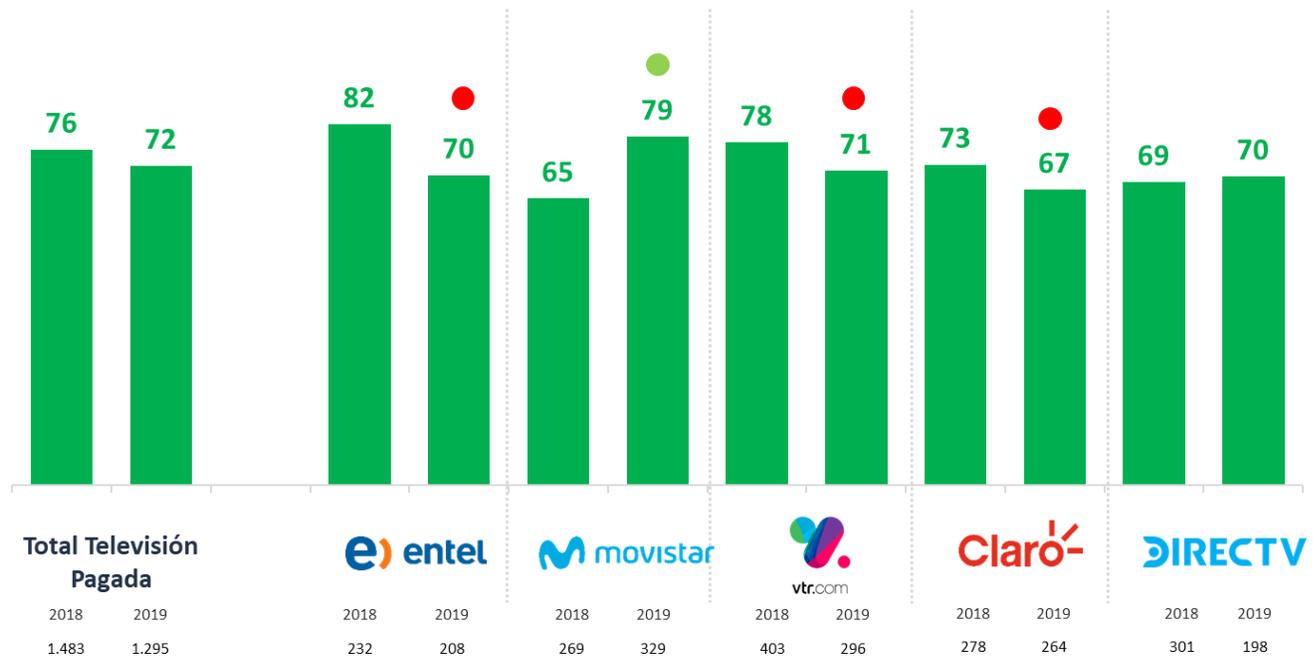
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 el servicio técnico (N: 92)

\*Se grafican los problemas más mencionados.

A nivel total un 33% de las razones de insatisfacción se deben al personal poco capacitado y que no logran solucionar el problema.

¿Y su problema fue resuelto?

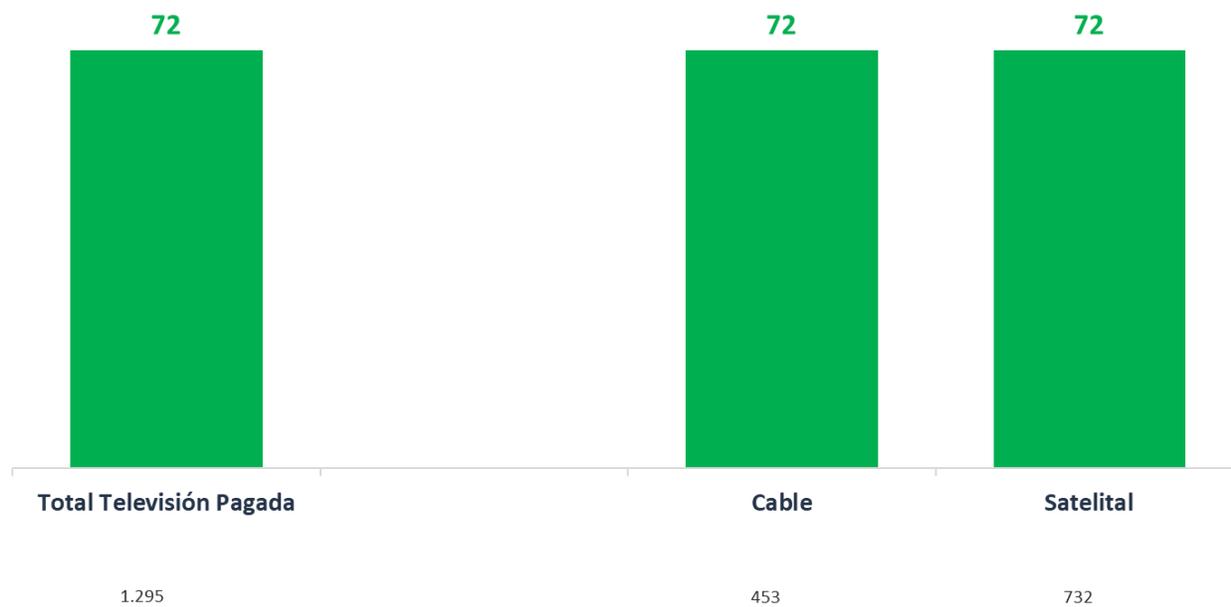
Gráfica 160. Tasa de resolución del problema – 2018 vs 2019



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

Entre los usuarios que mencionaron haber tenido un problema en los últimos 6 meses, un 72% declaró que su problema fue resuelto, lo que indica variación de -4% respecto de la medición anterior. Movistar tienen la tasa de resolución más alta (79%), que de hecho mejora 14 puntos respecto de la medición anterior. Entel, VTR y Claro tienen caídas relevantes en este indicador.

Gráfica 162. Tasa de resolución del problema por tecnología – 2019



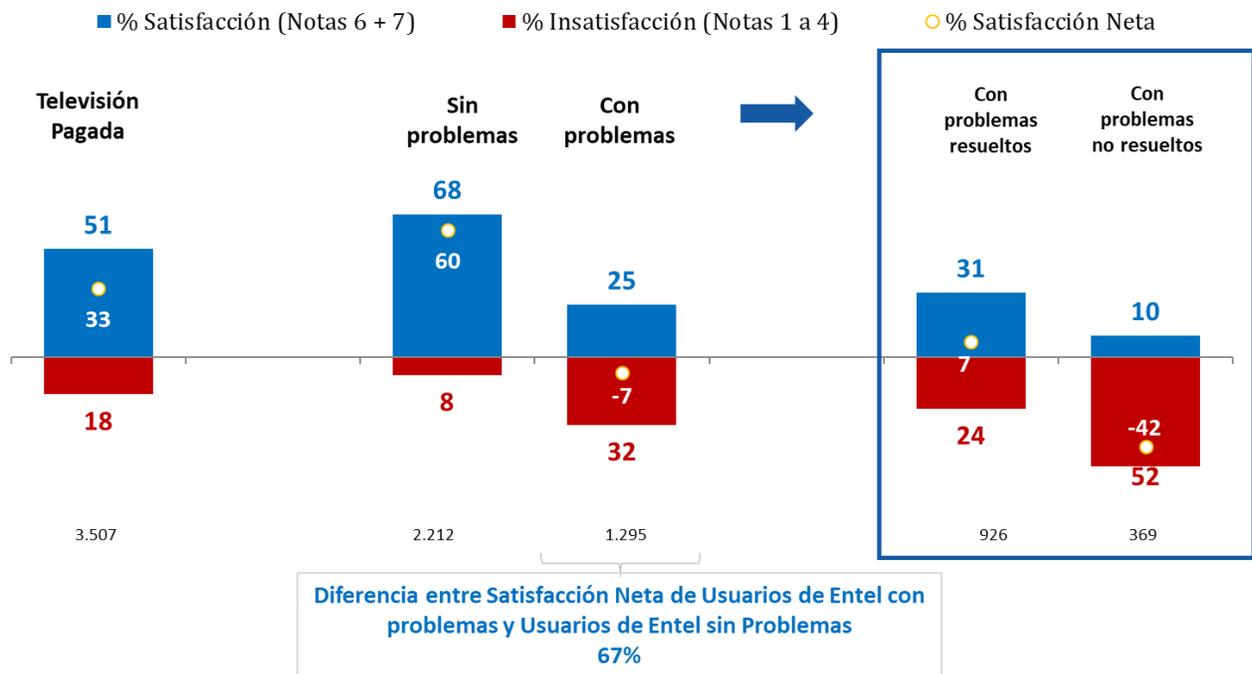
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.295).

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

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

No se identifican diferencias por tipo de tecnología en términos de resolución.

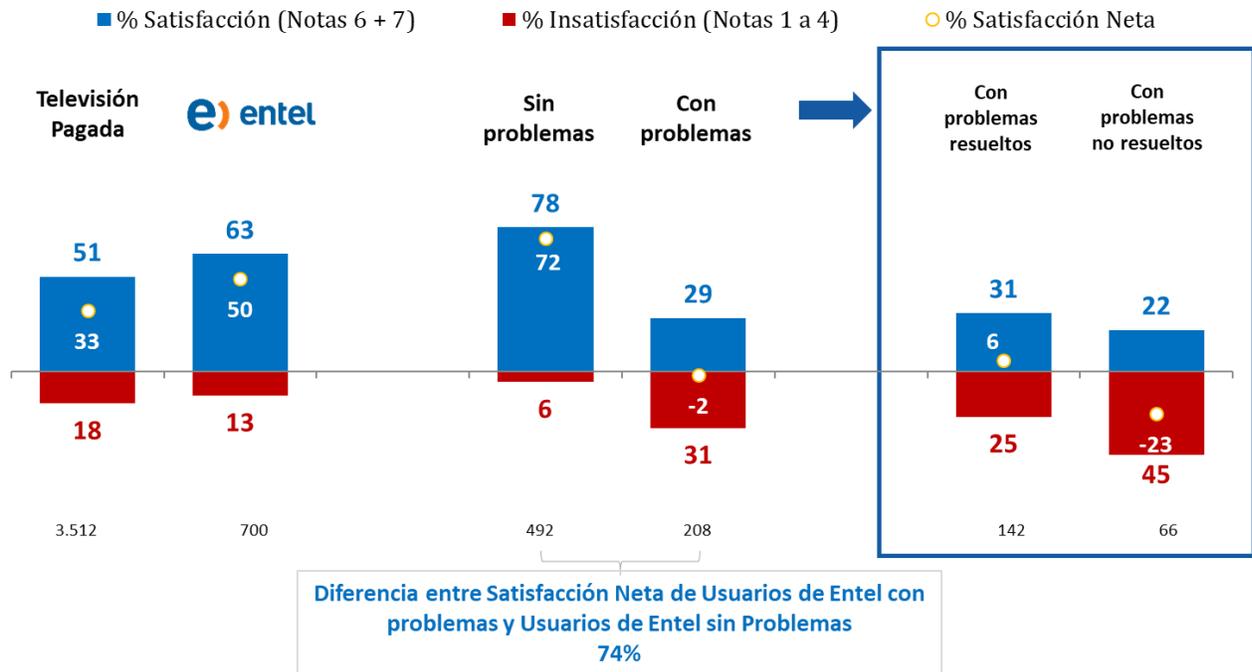
Gráfica 163. Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



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

El tener problemas impacta en un 67% en la satisfacción neta de los usuarios de Televisión Pagada, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 49% la satisfacción.

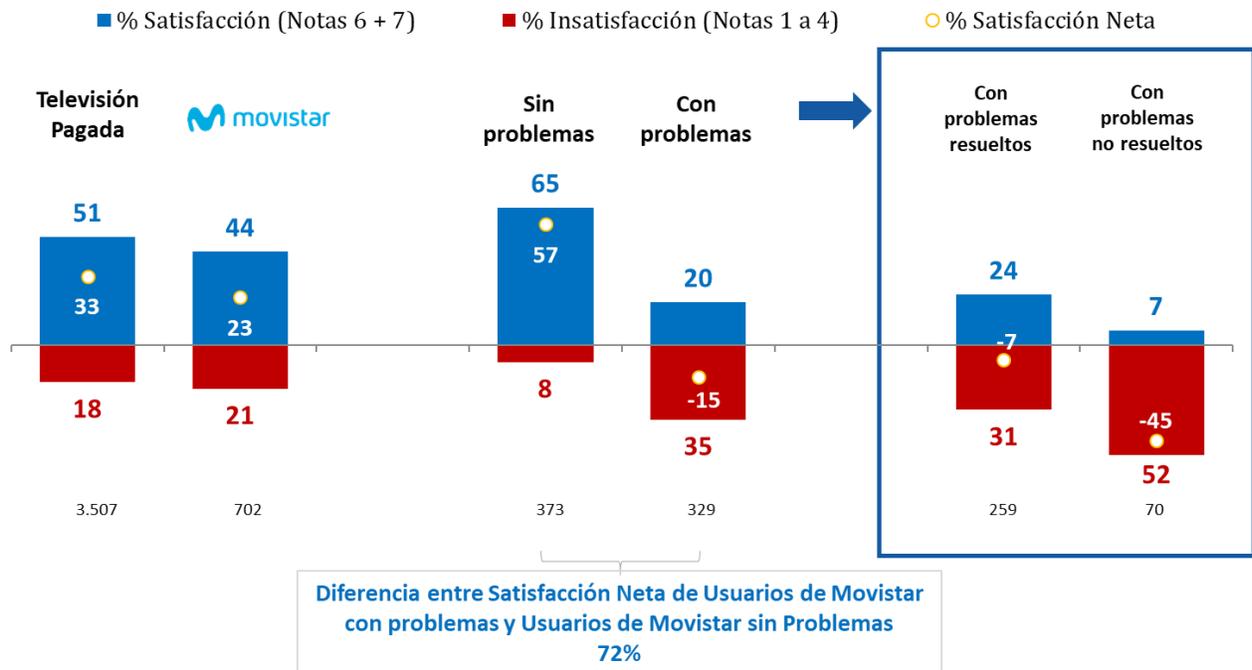
Gráfica 164. Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



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

El tener problemas impacta en un 74% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 29% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

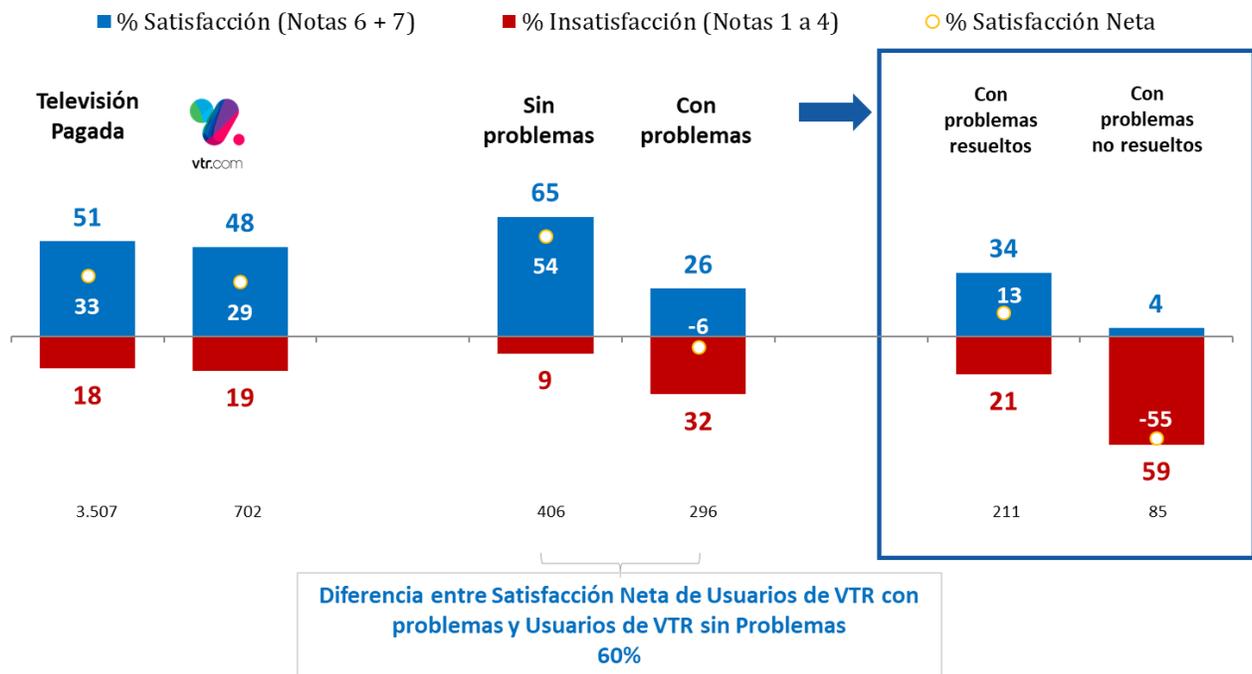
Gráfica 165. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 72% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 38% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

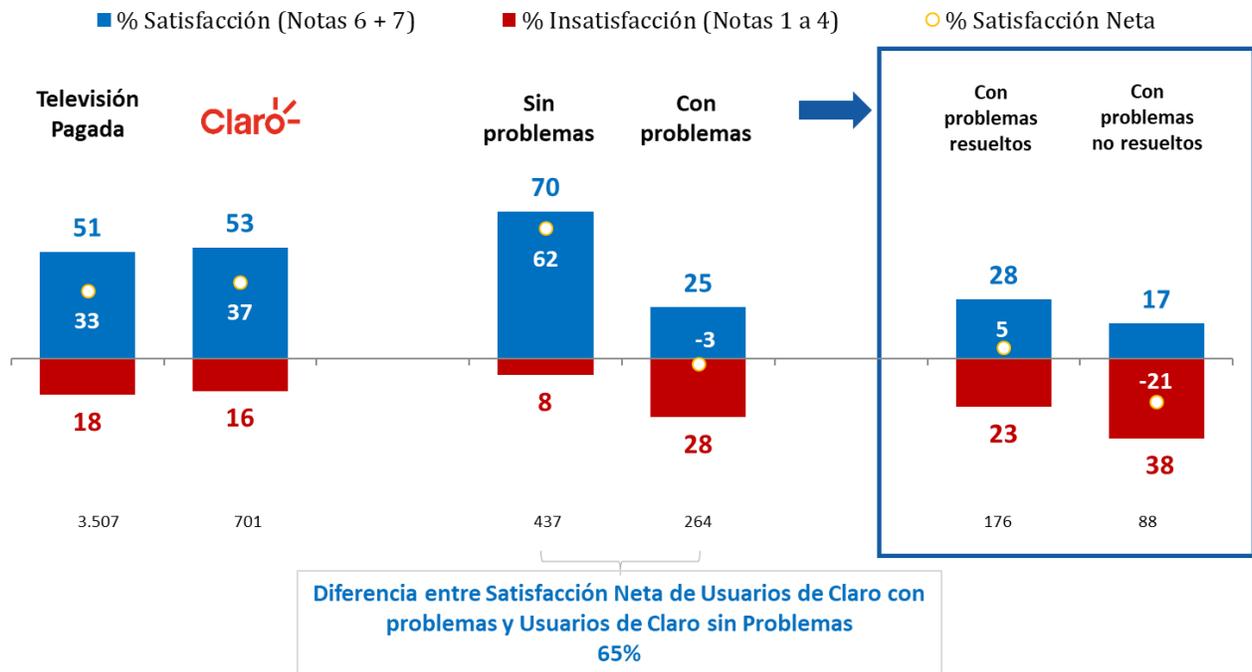
Gráfica 166. Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

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

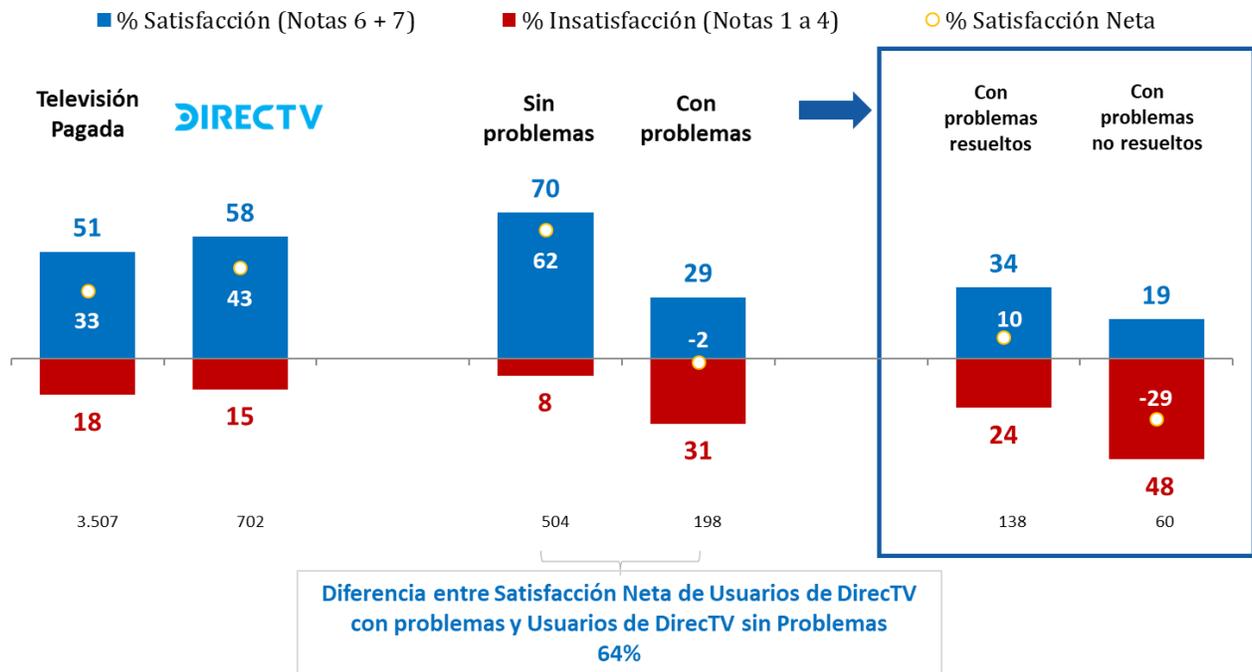
Gráfica 167. Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 65% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 26% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

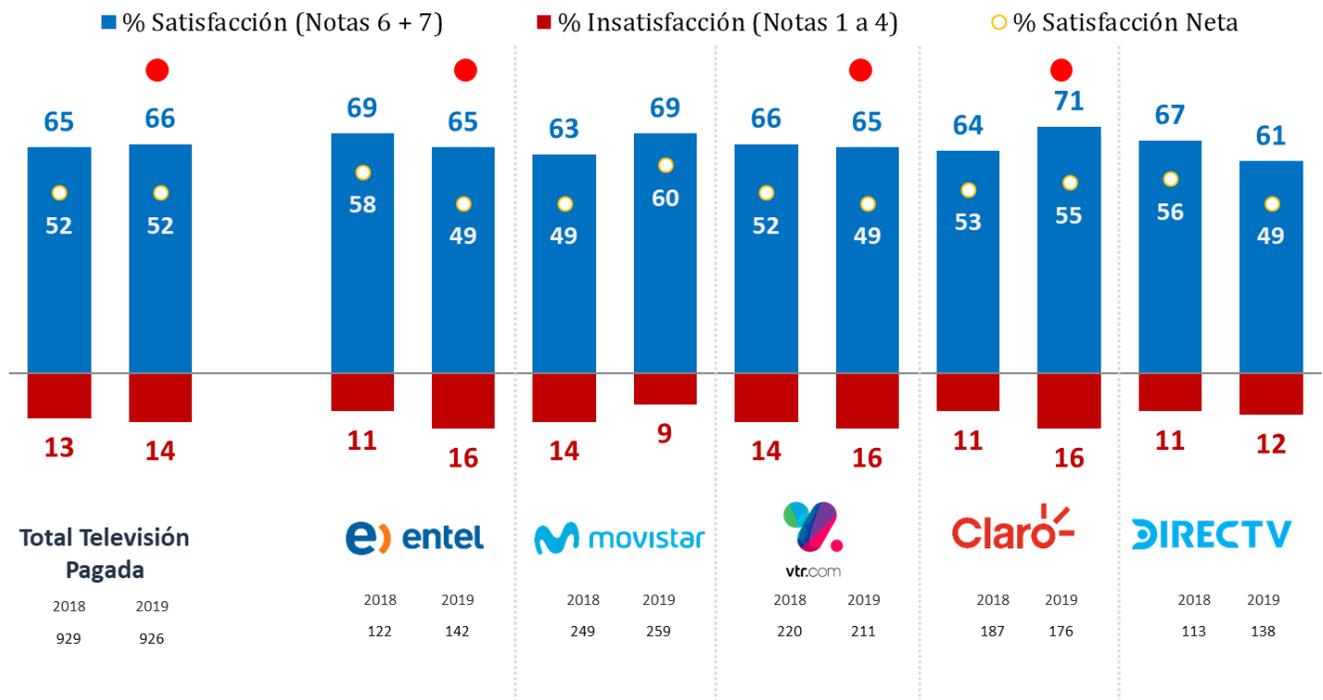


Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 64% en la satisfacción neta de los usuarios de DirecTV, lo que equivale a la diferencia en la tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 39% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

Gráfica 169. Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo



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

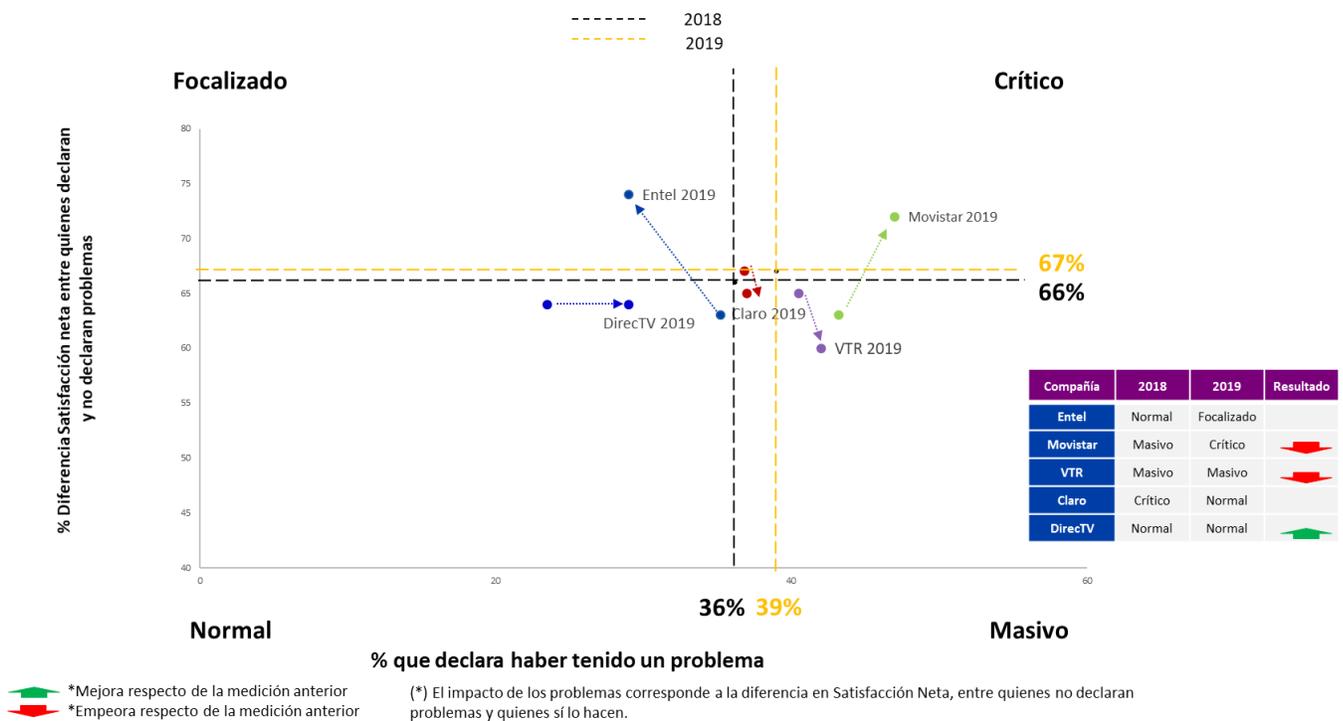
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada y resolvieron su problema (926).

La satisfacción neta con la resolución de los problemas de Televisión Pagada, es decir, solo entre quienes indicaron que resolvieron su problema, es de un 52%, idéntico resultado al 2018. Entre las compañías, destaca la caída de Entel (-9%) y DirectTV (-7%), mientras que también se destaca el alza de Movistar (+11%) obteniendo la satisfacción más alta entre las empresas (60%).

#### 8.4.4. Principales indicadores: Televisión Pagada

### Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

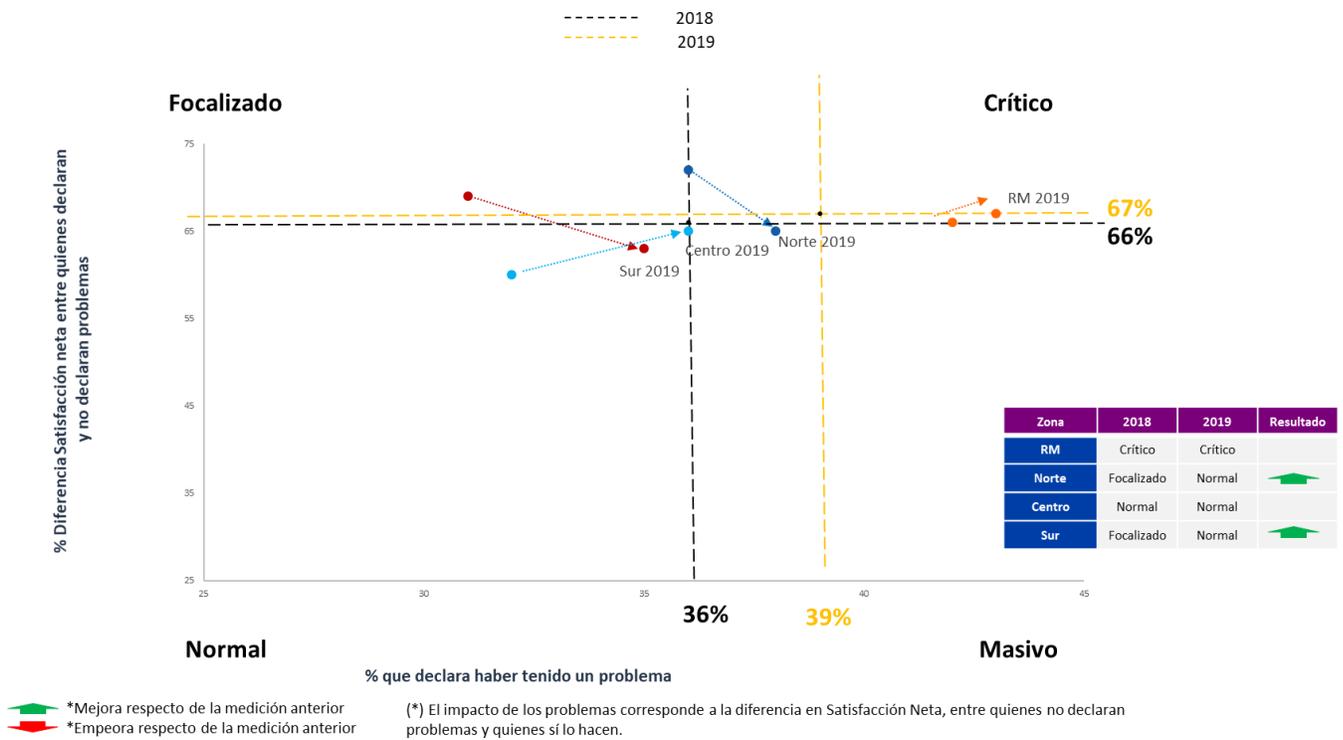
Gráfica 170. Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, 2018 vs 2019



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

- Entel: se mueve del cuadrante normal al focalizado, ya que el impacto sobre los problemas aumenta.
- Movistar: se mueve del cuadrante masivo al crítico ya que el impacto y su tasa de problemas aumentan.
- Claro: se traslada del cuadrante crítico al normal ya que disminuye el impacto sobre la tasa de problemas.

Gráfica 171. Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, 2018 vs 2019

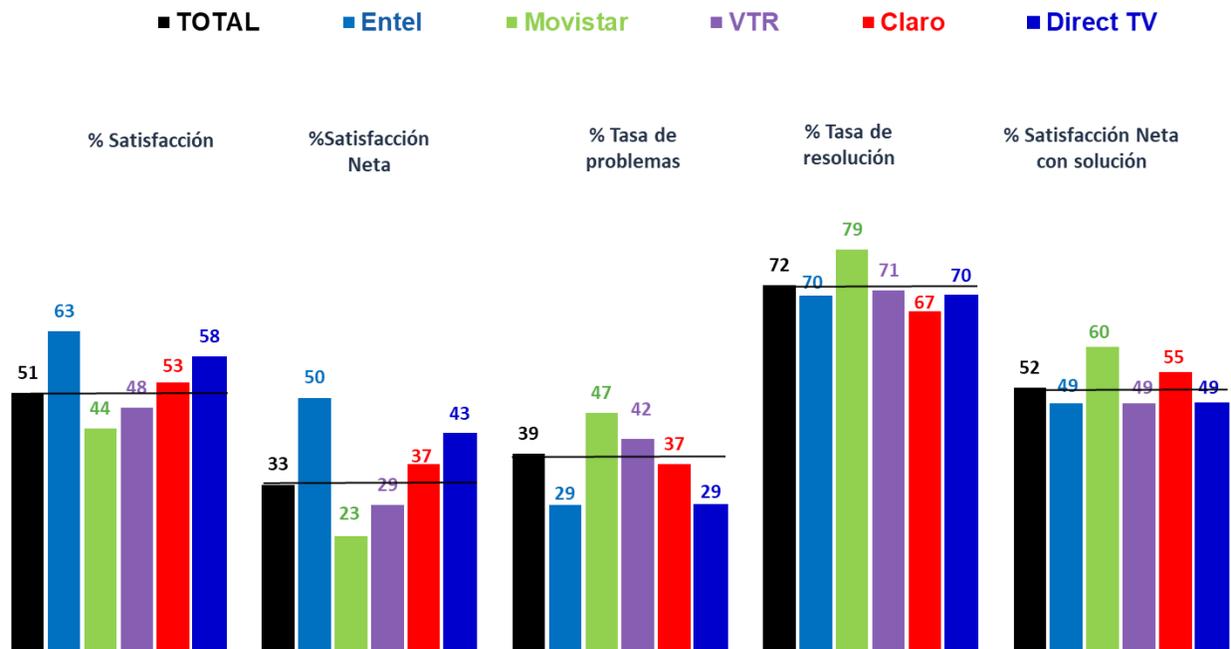


RM y el Centro se mantienen en sus cuadrantes. En cambio:

- Norte: se mueve del focalizado al normal, ya que el impacto sobre los problemas disminuye.
- Sur: se mueve del cuadrante focalizado al normal ya que el impacto disminuye aunque su tasa de problemas aumentan.

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

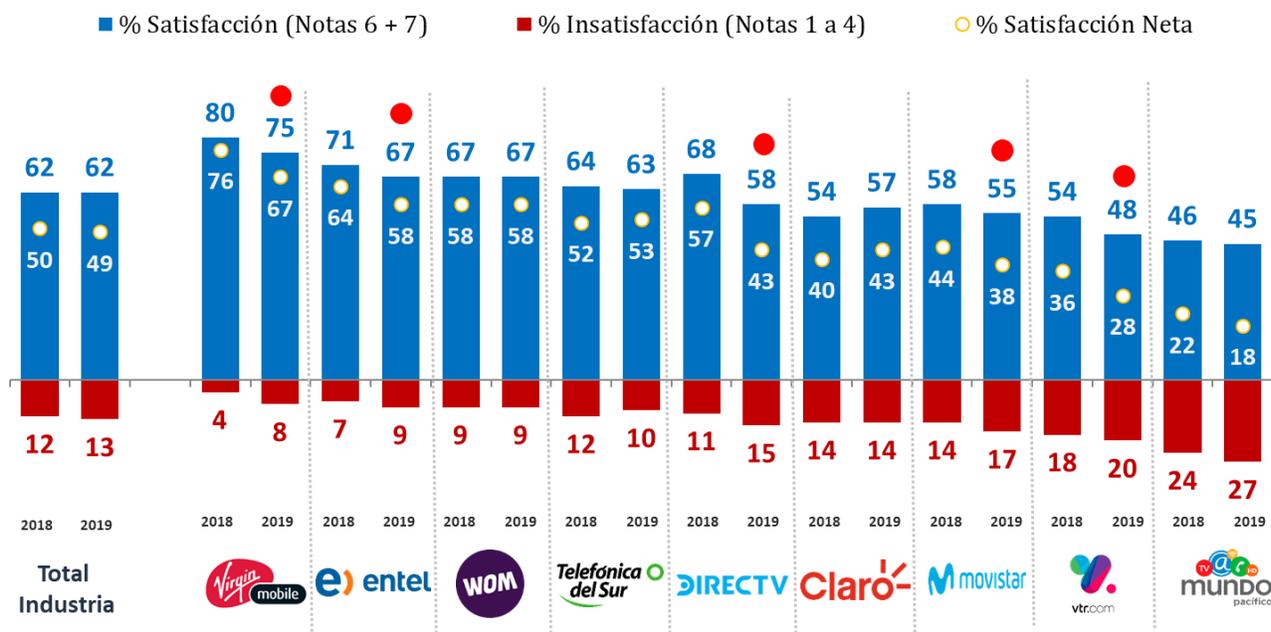
Gráfica 172. Principales indicadores de Televisión Pagada, Medición 2019



## 9. Ranking de Calidad 2019

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

Gráfica 173. Ranking Satisfacción Usuarios Año 2018 vs 2019



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

El Indicador Único<sup>8</sup> corresponde a la evaluación en el total de los servicios de cada operador. Cabe destacar, que cada operador ofrece distintos servicios y participan en diferentes categorías, por lo que

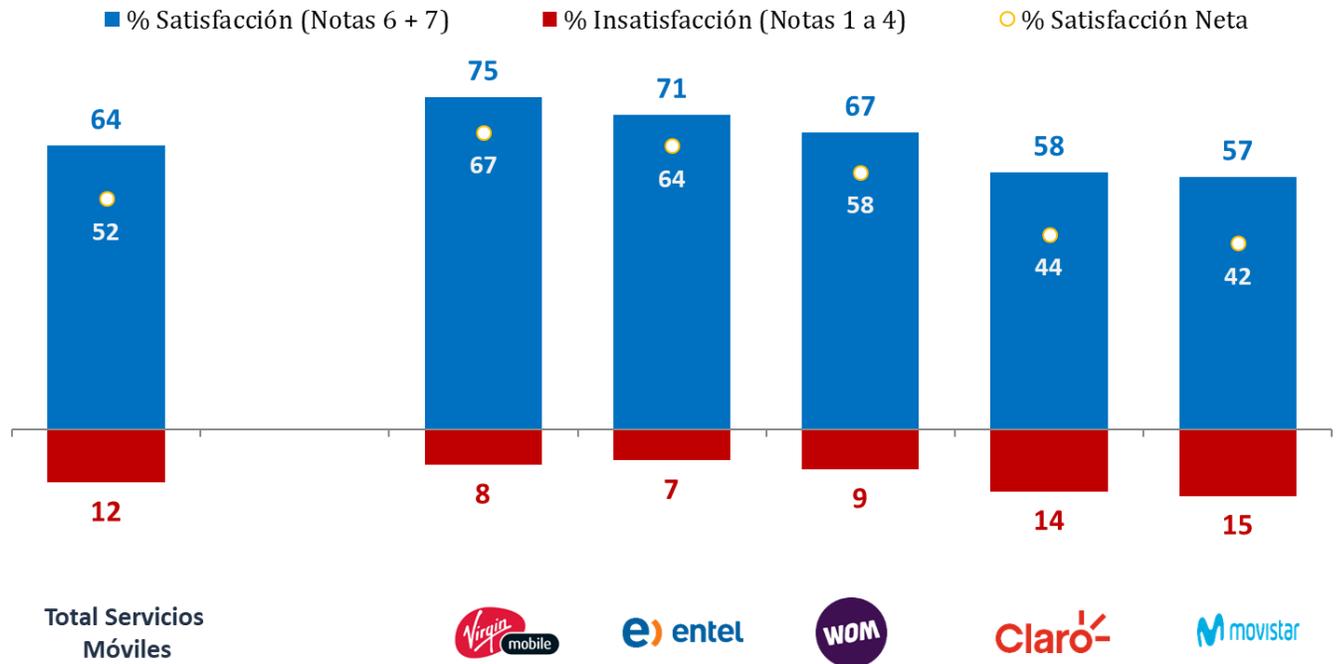
<sup>8</sup> (\*\*\*) Indicador Único: corresponde a la evaluación de cada operador en el total de los servicios. Debe ser considerado sólo a modo referencial puesto que los operadores no son comparables por los servicios que ofrecen. Es así como DirecTV, el número uno, sólo ofrece servicio de televisión pagada, Virgin y WOM sólo se evalúan en servicios móviles (telefonía e internet), Telcoy/Telsur y Pacífico Cable sólo son evaluados en Internet Fija, VTR en los servicios fijos (internet Fija y TV Pagada), Entel en todos los servicios excepto Internet Fija, mientras que Movistar y Claro se evalúan en los 4 servicios estudiados.

esta comparación es a modo referencial. Virgin, la empresa mejor evaluada por sus usuarios sólo participa en servicios móviles (Telefonía e Internet) y en categoría prepago, mientras que Entel, proveedor que obtiene la segunda mejor evaluación, presta servicios en todas las categorías evaluadas excepto en Internet Fija. WOM aparece en el podio, pero cabe señalar que solo participa en servicios móviles.

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

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

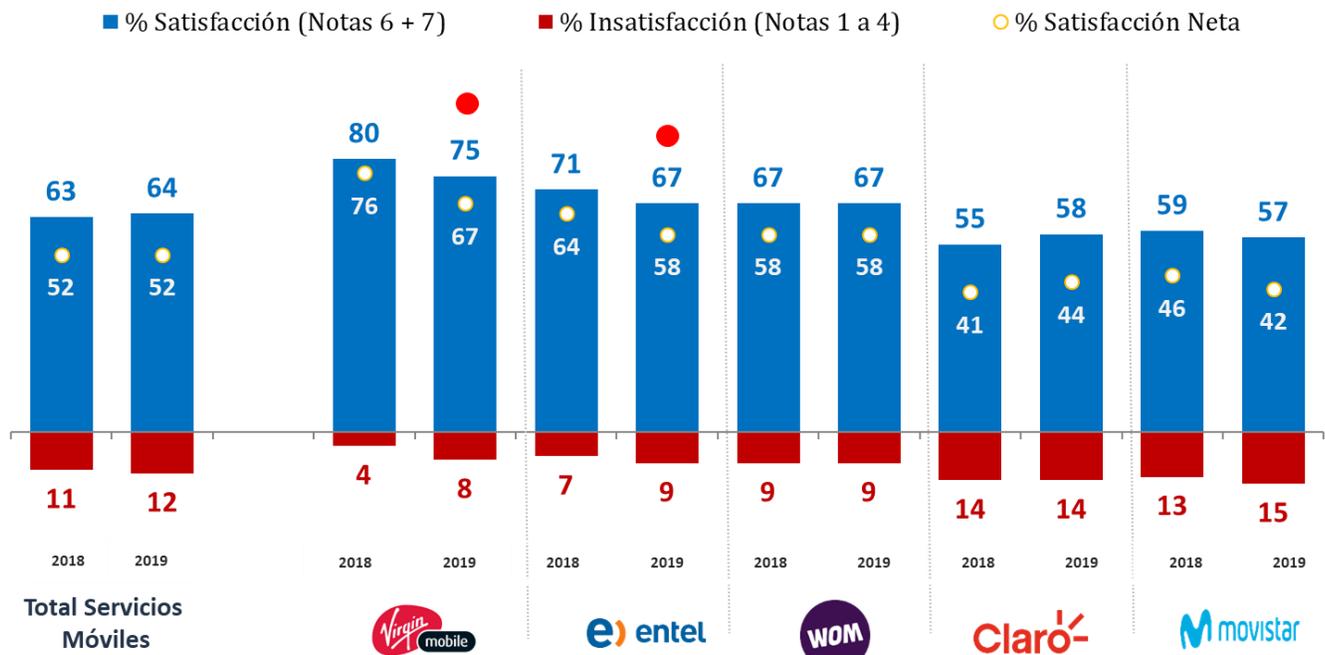
Gráfica 174. **Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2019**



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

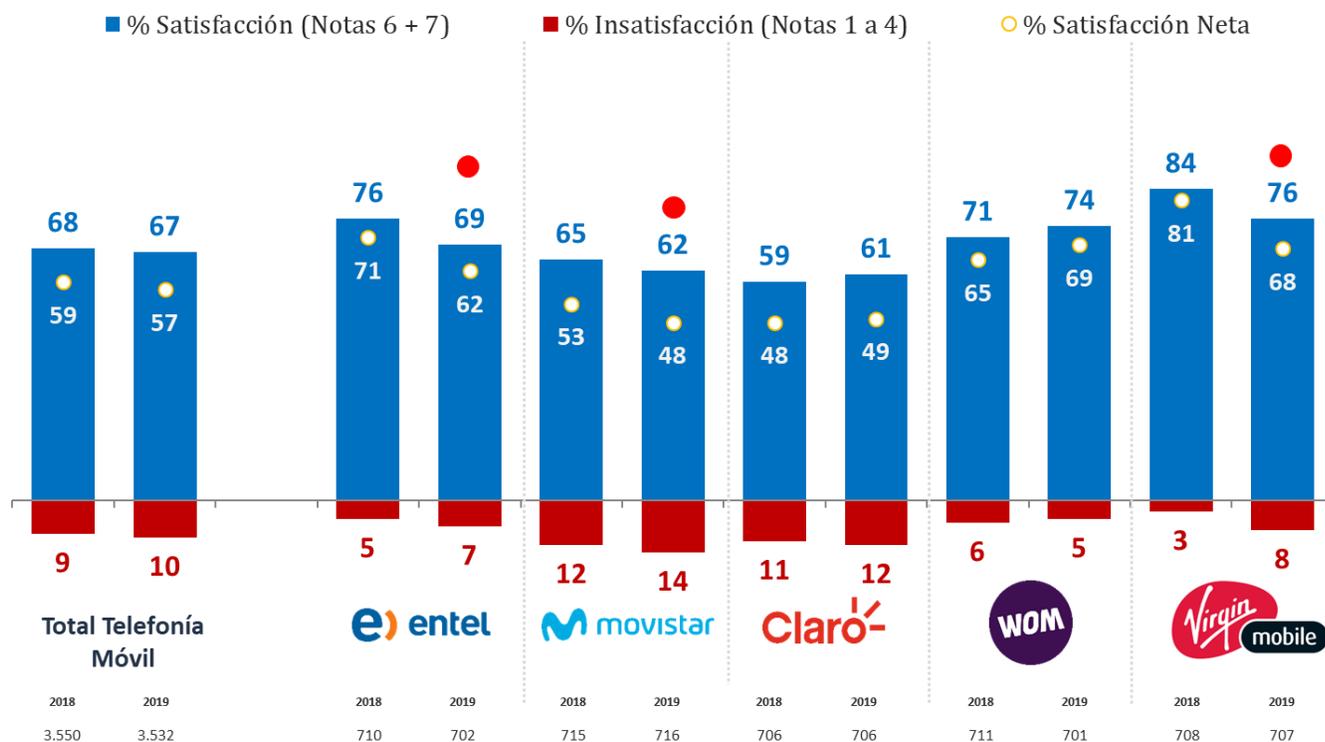
En el caso de los servicios móviles Virgin que solo presta servicios en prepago, lidera el ranking.

Gráfica 175. Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2018 vs 2019



En comparación al año 2018, se identifican caídas en Virgin y Entel, siendo más pronunciada la de Virgin (-9).

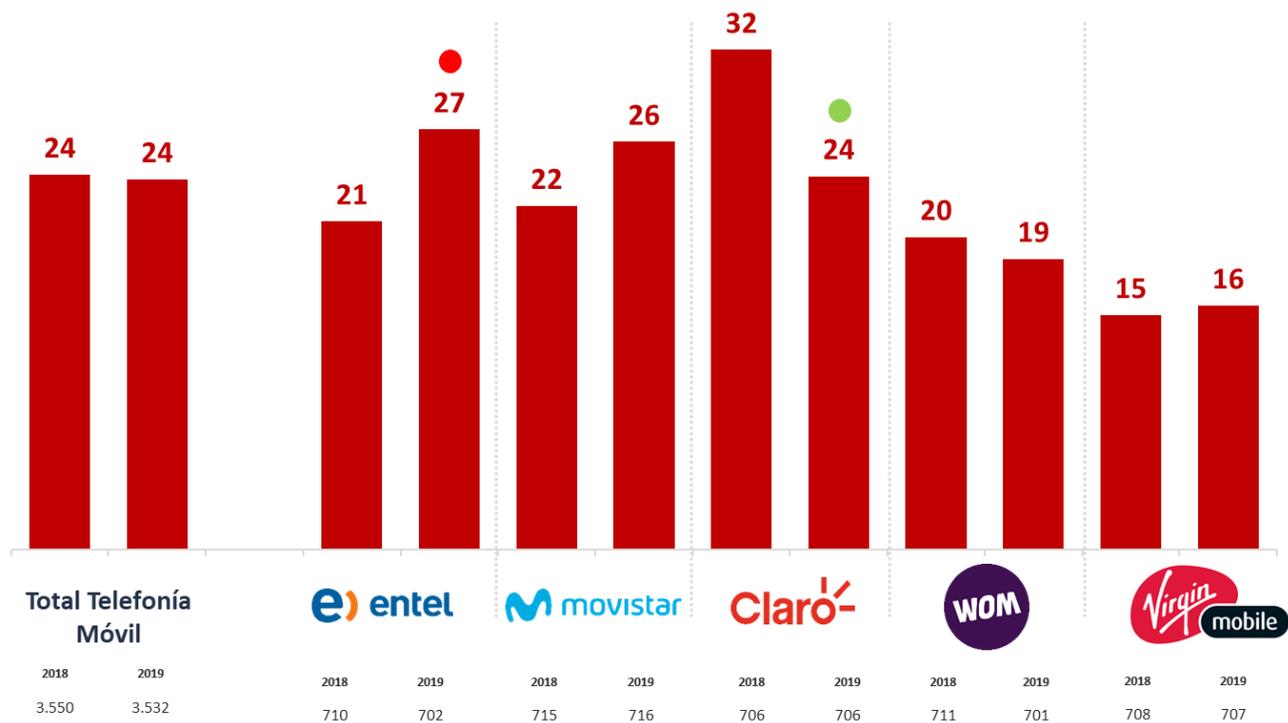
Gráfica 176. Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil 2018 vs 2019



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

En la medición de 2019, el nivel de satisfacción con Telefonía Móvil alcanza un 57% de satisfacción neta, 2 puntos más que en la medición anterior. Por compañía, vemos que WOM presenta la satisfacción neta más alta (69%), seguido de Virgin (68%). Movistar es la compañía que presenta la satisfacción neta más baja, con un 49%. Entel, Movistar y Virgin tienen caídas en el indicador de satisfacción neta.

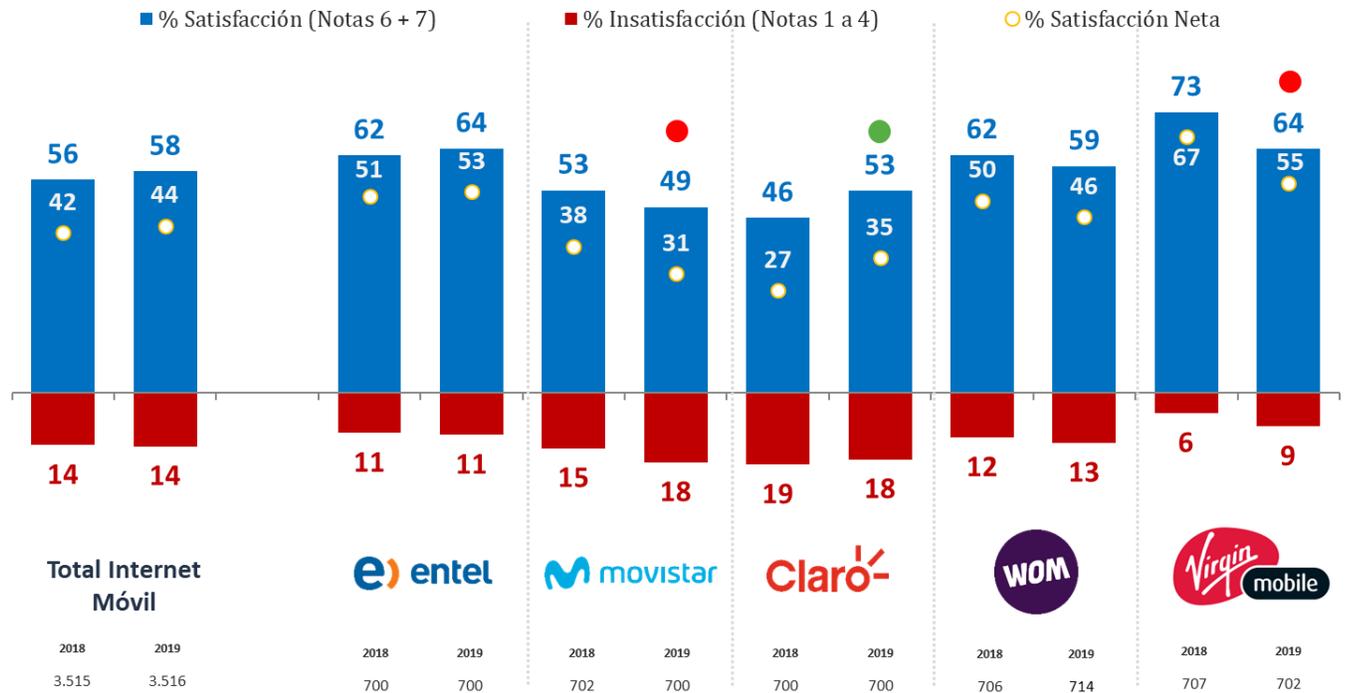
Gráfica 177. Tasa de problemas Usuarios Telefonía Móvil 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas total es 24%. Entel presenta la tasa más alta con 27% de usuarios que declaran haber tenido algún problema en los últimos 6 meses. Claro baja 8 puntos menos que la última medición y Entel aumenta 6 puntos.

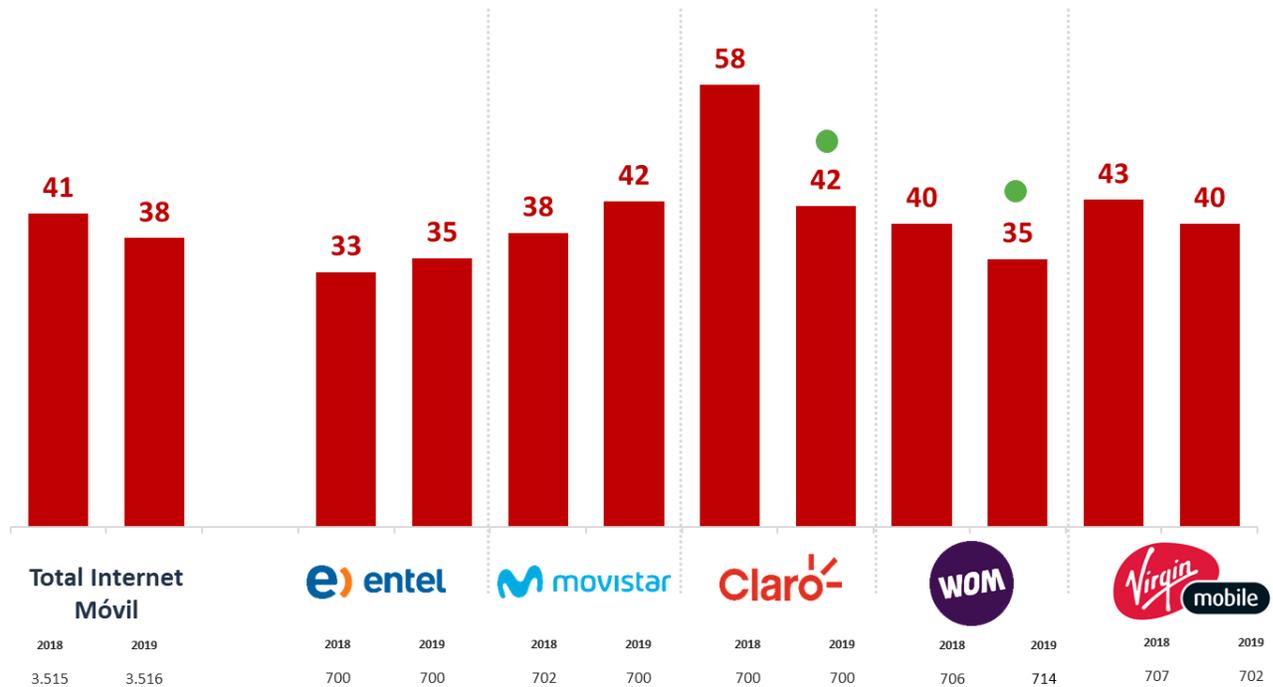
Gráfica 178. Satisfacción Usuarios Internet Móvil 2018 vs 2019



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

Existe un 44% de satisfacción neta con el servicio de Internet Móvil, mejorando este indicador en 2 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre las compañías, Virgin tiene la mayor satisfacción neta (55%). Claro destaca con una mejora relevante en su satisfacción neta respecto a la medición de 2018, mientras Virgin y Movistar presentan caídas relevantes, siendo este último la compañía con la satisfacción neta más baja.

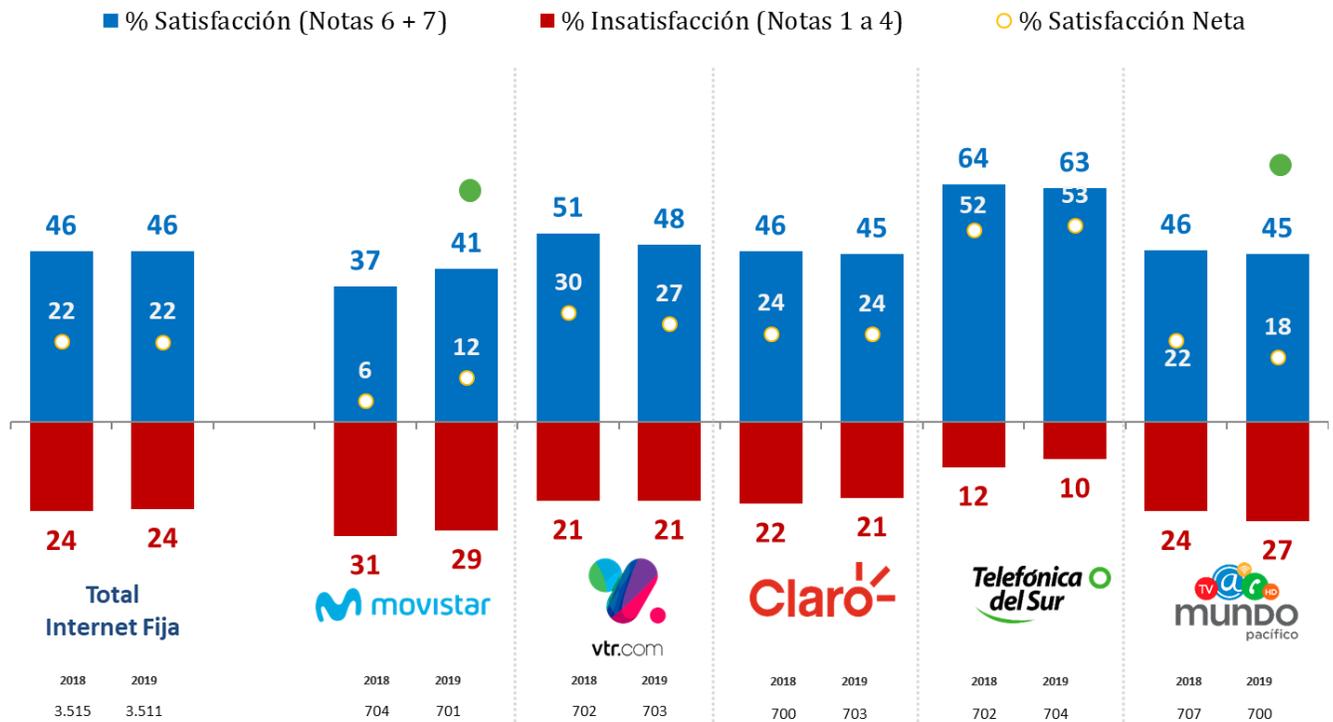
Gráfica 179. Tasa de problemas Usuarios Internet Móvil 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas cae a un 38%, tres puntos menos que en la medición anterior. Entre todas las compañías, Entel y WOM son las compañías con la menor tasa de problemas (35%). Cae de manera relevante la tasa de problemas en Claro (-16%) y WOM (-6%). La tasa de problemas más alta la presenta Claro y Movistar, ambos con un 42%.

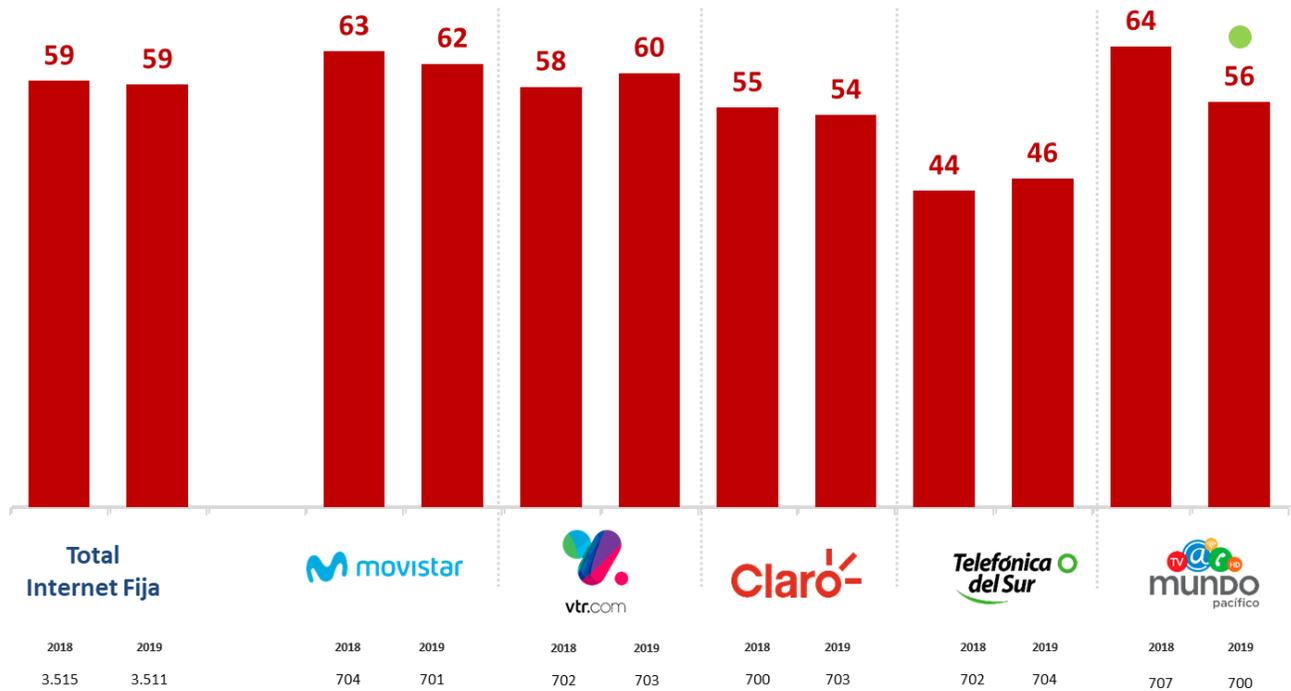
Gráfica 180. Satisfacción Usuarios Internet Fija 2018 vs 2019



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

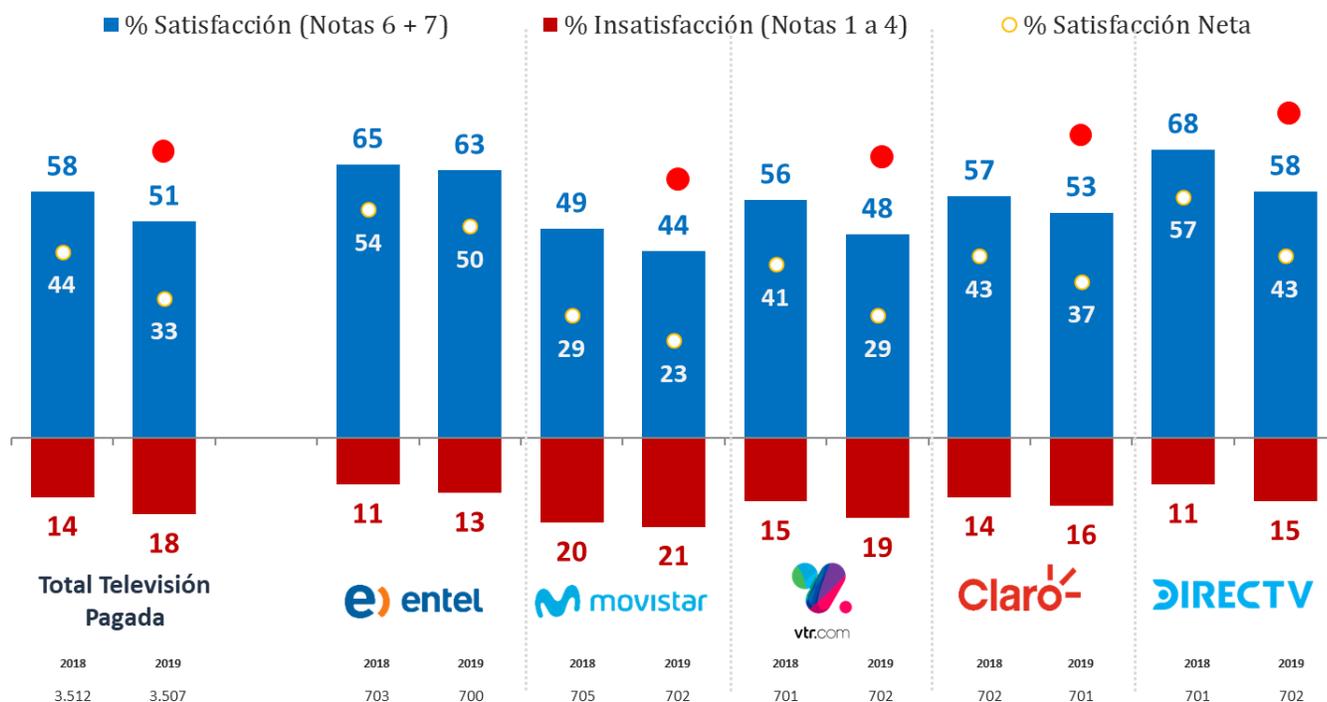
La satisfacción neta con el servicio de Internet Fija es 22%, manteniéndose igual que en medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy destaca con la satisfacción neta más alta (53%) y Movistar es la compañía con la satisfacción neta más baja. Movistar mejora 6 puntos.

Gráfica 181. Tasa de problemas Usuarios Internet Fija 2018 vs 2019



La tasa de problemas en Internet Fija es 59%, sin tener variación respecto de la medición anterior. Telsur/Telcoy es la empresa que tiene la menor tasa de problemas (46%). En el caso de Pacifico Cable, en esta medición alcanza un 56% y presenta una baja relevante de 8 puntos.

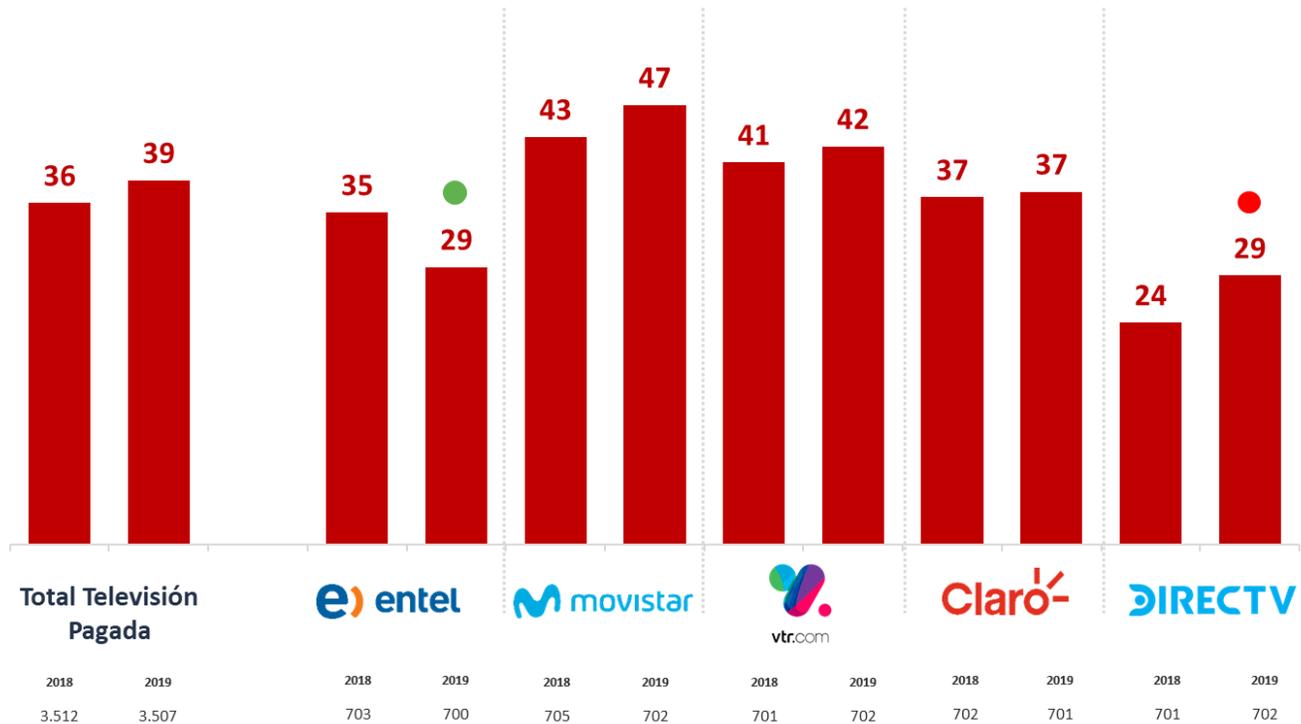
Gráfica 182. Satisfacción Usuarios Televisión Pagada 2018 vs 2019



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

La satisfacción neta con el servicio de Televisión Pagada es de un 33%, 11 puntos menos que en la medición anterior. La compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es Entel (50%). La compañía que registra una satisfacción neta más baja es Movistar (23%). VTR, Movistar, Claro y DirecTV, presentan caídas en este indicador respecto de la medición anterior.

Gráfica 183. Tasa de problemas Usuarios Televisión Pagada 2018 vs 2019

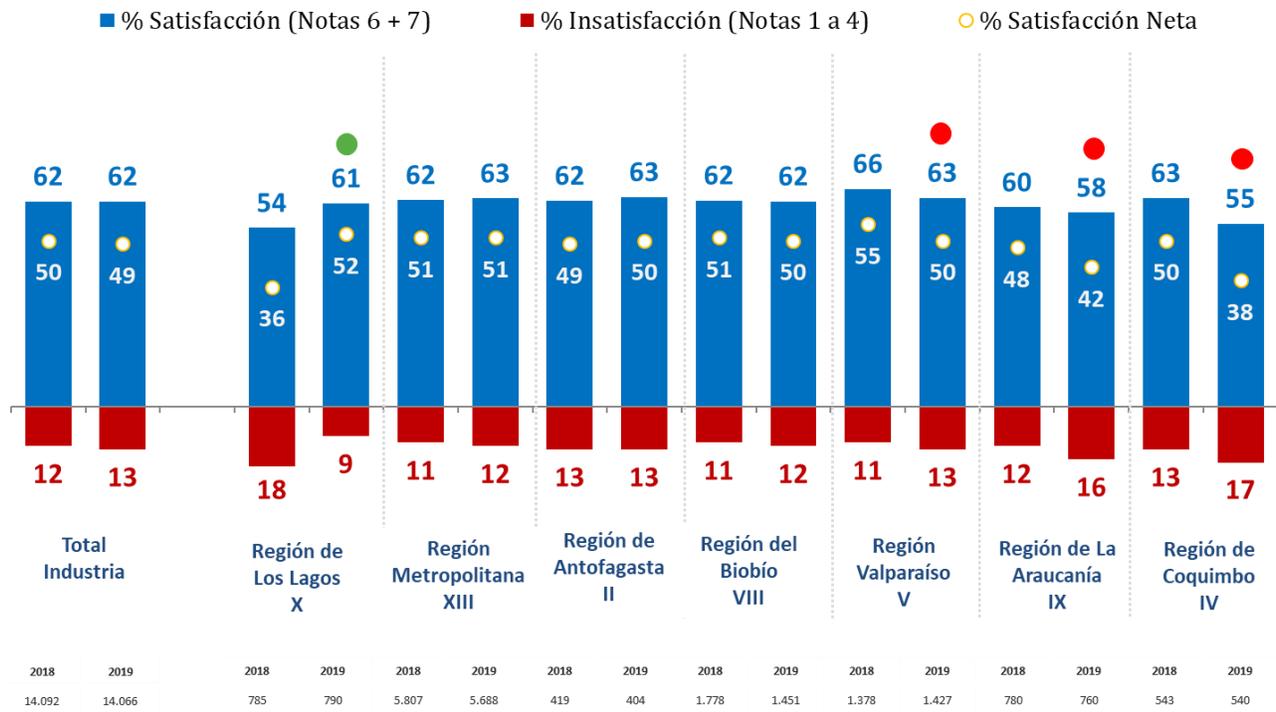


La tasa de problemas alcanza un 39%, tres puntos porcentuales más que en la medición anterior. DirecTV y Entel son las compañías con la tasa de problemas más baja (29%) y Movistar es la compañía con la tasa de problemas más alta (47%). Se identifica una caída de 6 puntos en Entel y un alza de 5 puntos en DirecTV.

## 10. Análisis comparativo por Región

A continuación, se presenta un análisis por región de los principales indicadores de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios contemplados en este estudio, comparando los resultados obtenidos en esta medición con el año 2018. Se exponen descripciones de los principales resultados en las regiones II (Antofagasta), IV (Coquimbo), V (Valparaíso), VIII (Biobío), IX (Araucanía), X (Los Lagos) y RM (Metropolitana), en conformidad a lo indicado en las bases técnicas de la licitación.

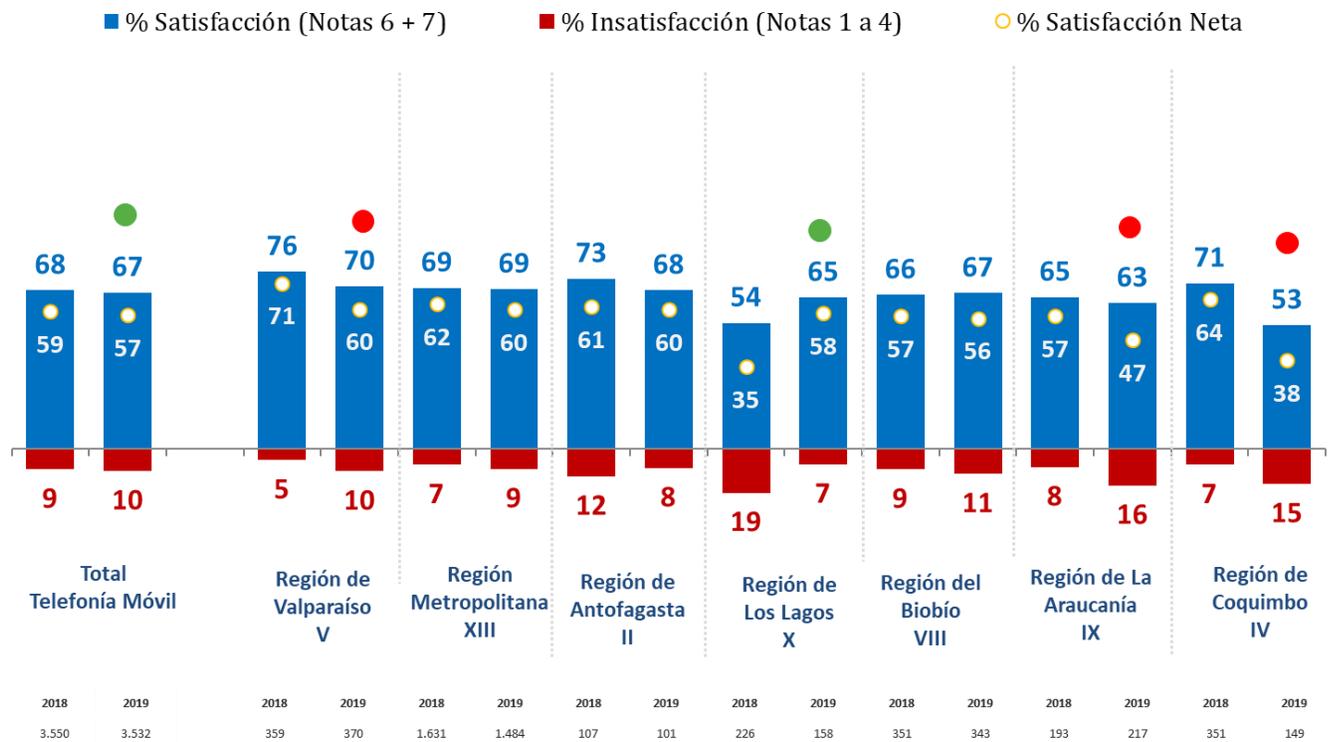
Gráfica 184. Satisfacción telecomunicaciones por región, 2018 vs 2019.



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

A nivel anual, la región con la mejor evaluación en 2019 es la X, con un 52% de satisfacción neta y se identifica una mejora de 16 puntos respecto de 2018. A su vez, se identifican caídas en Valparaíso, la Araucanía y Coquimbo respecto de la medición de 2018.

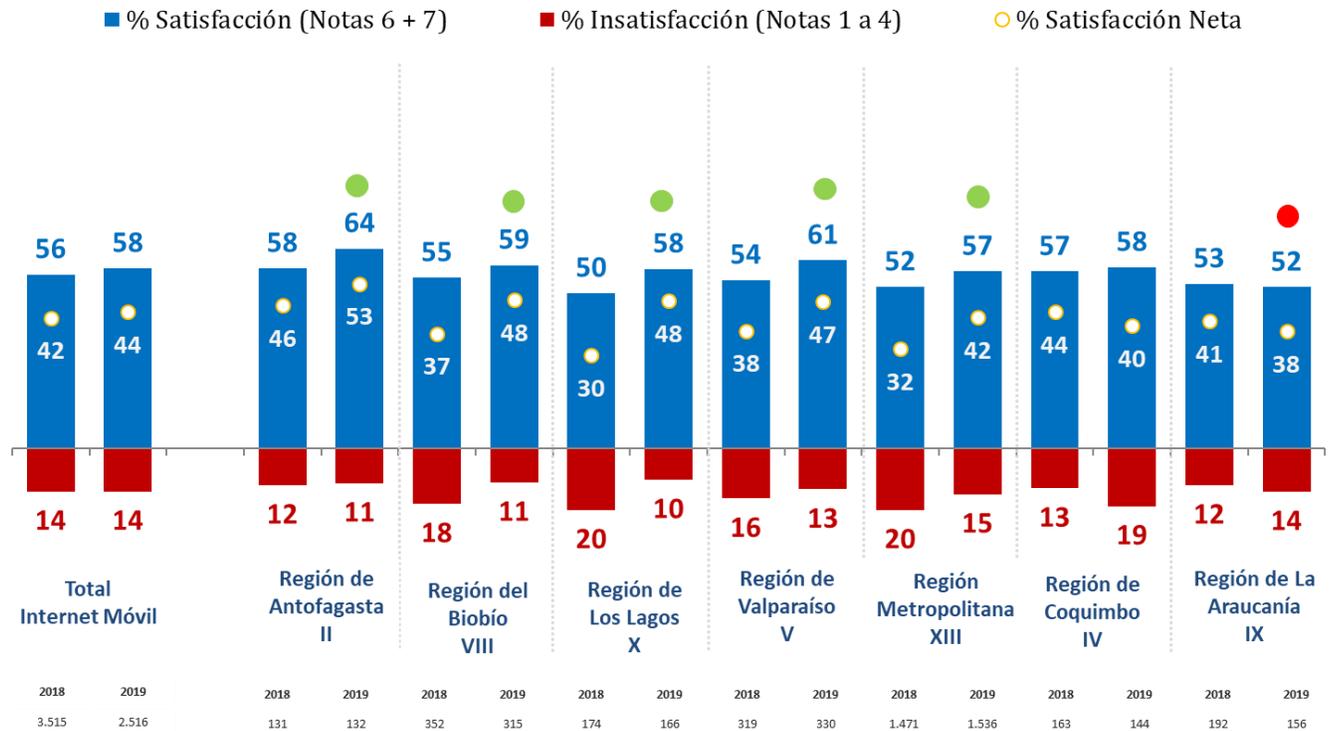
Gráfica 186. Satisfacción Telefonía Móvil por región, 2018 vs 2019.



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

Se identifican caídas en las regiones de Valparaíso, Araucanía y Coquimbo, y solo se identifica una mejora en la Región del Los Lagos. La mejor región evaluada es Valparaíso y la peor Coquimbo.

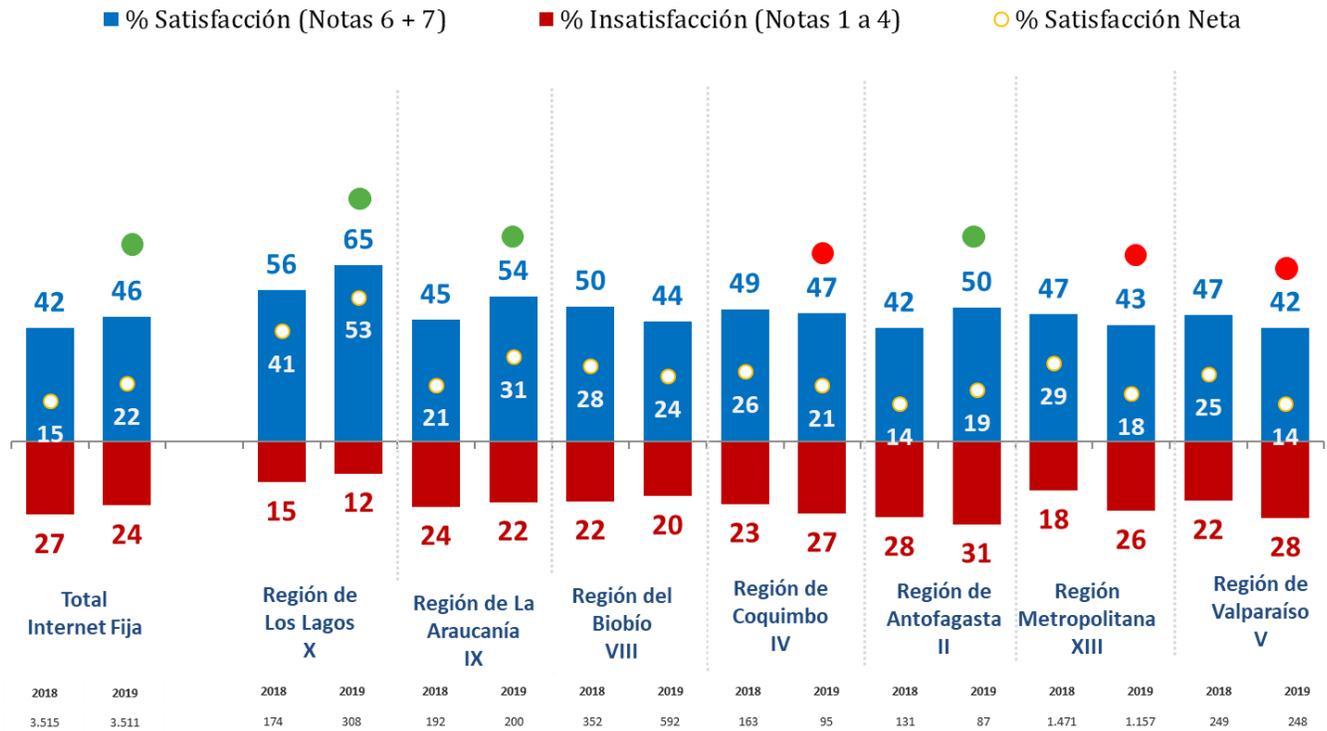
Gráfica 187. Satisfacción Internet Móvil por región, 2018 vs 2019.



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

La región de Antofagasta es la mejor evaluada en Internet Móvil, que a su vez presenta una mejora de 7 puntos respecto de la medición anterior. También presentan mejoras Biobío, Los Lagos, Valparaíso y RM. En Araucanía se identifica una caída de 7 puntos.

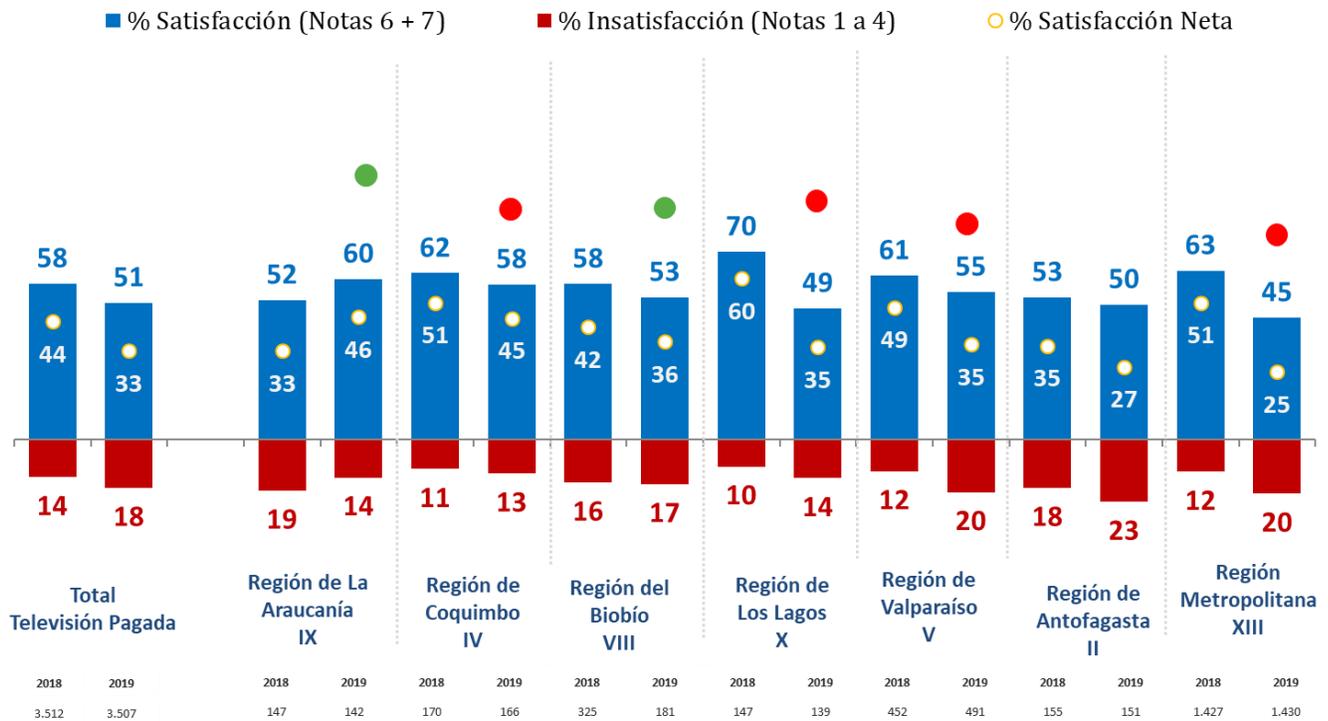
Gráfica 188. Satisfacción Internet Fija por región, 2018 vs 2019.



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

En Internet Fija, se identifica que la región de Los Lagos, Araucanía y Antofagasta presentan mejoras respecto de la medición de 2018, mientras que la Metropolitana, Coquimbo y Valparaíso presentan caídas. Lidera como mejor región evaluada Los Lagos y la más baja Valparaíso.

Gráfica 189. Satisfacción TV Pagada por región, 2018 vs 2019.

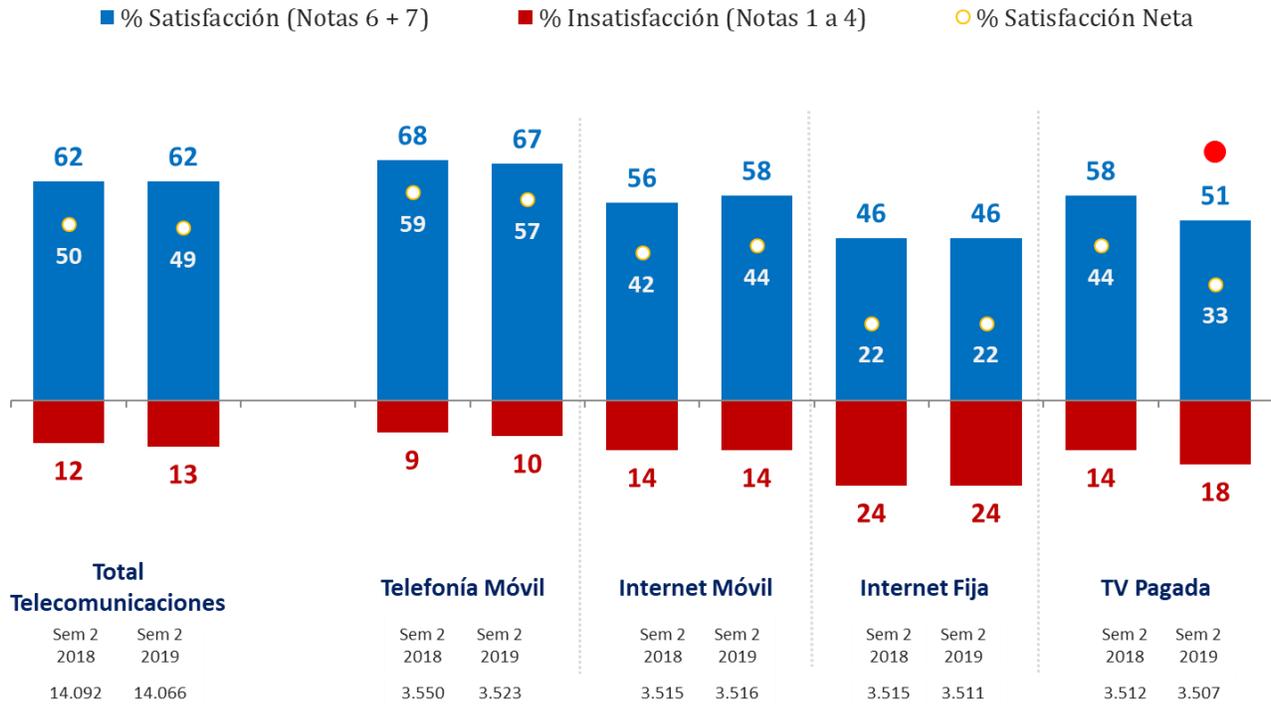


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

En televisión pagada, solo se identifica mejora respecto de la medición de 2018 en Araucanía, que de hecho lidera como mejor región evaluada, mientras que la peor evaluada es la Metropolitana.

## 11. Resumen indicadores 2018 – 2019

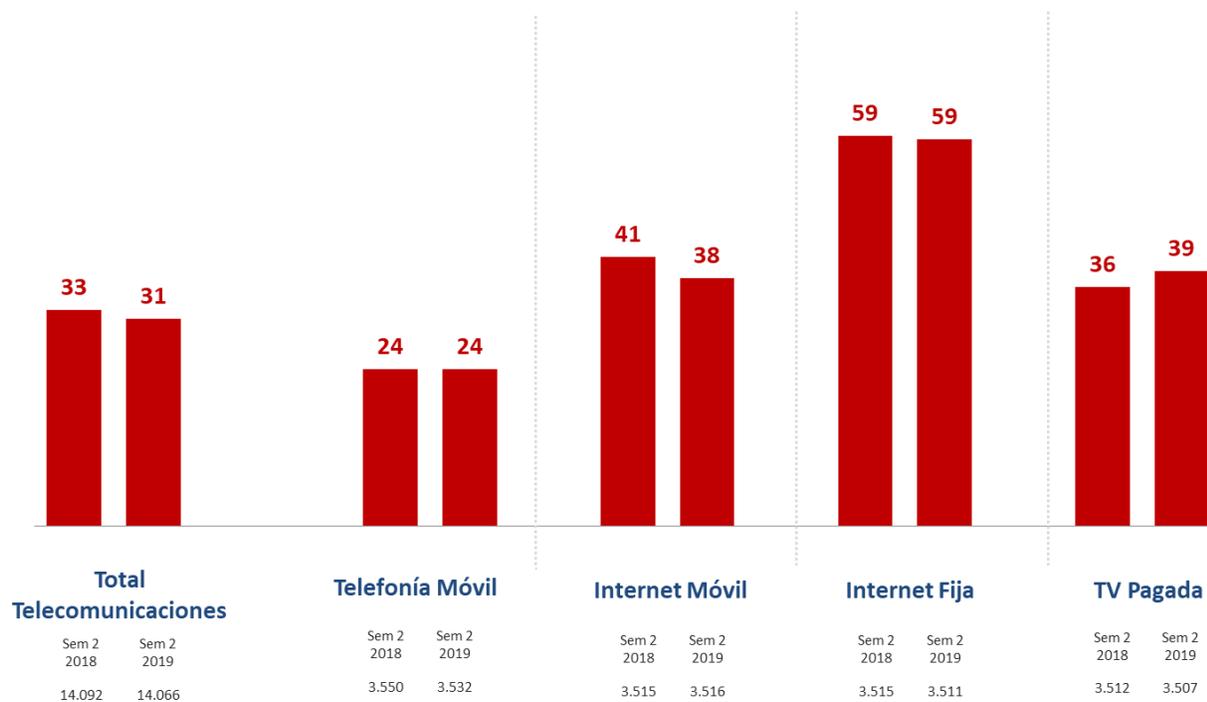
Gráfica 190. Satisfacción con servicios 2018 vs 2019



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

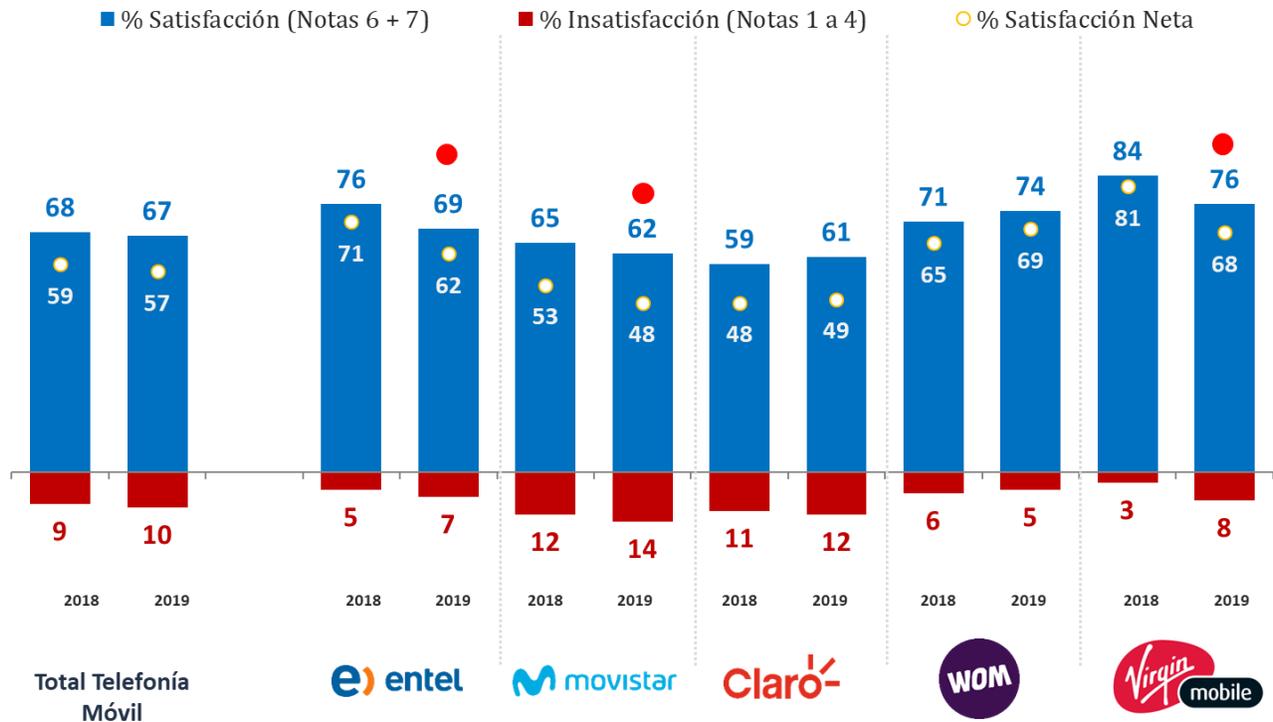
A nivel general, cae un punto la satisfacción neta anual en el total de telecomunicaciones, donde por servicio se evidencia la caída en la satisfacción usuaria en TV Pagada.

Gráfica 191. Tasa Problemas con servicios 2018 vs 2019



En relación con el año 2018 no se identifican mayores variaciones considerando la medición anual en 2019.

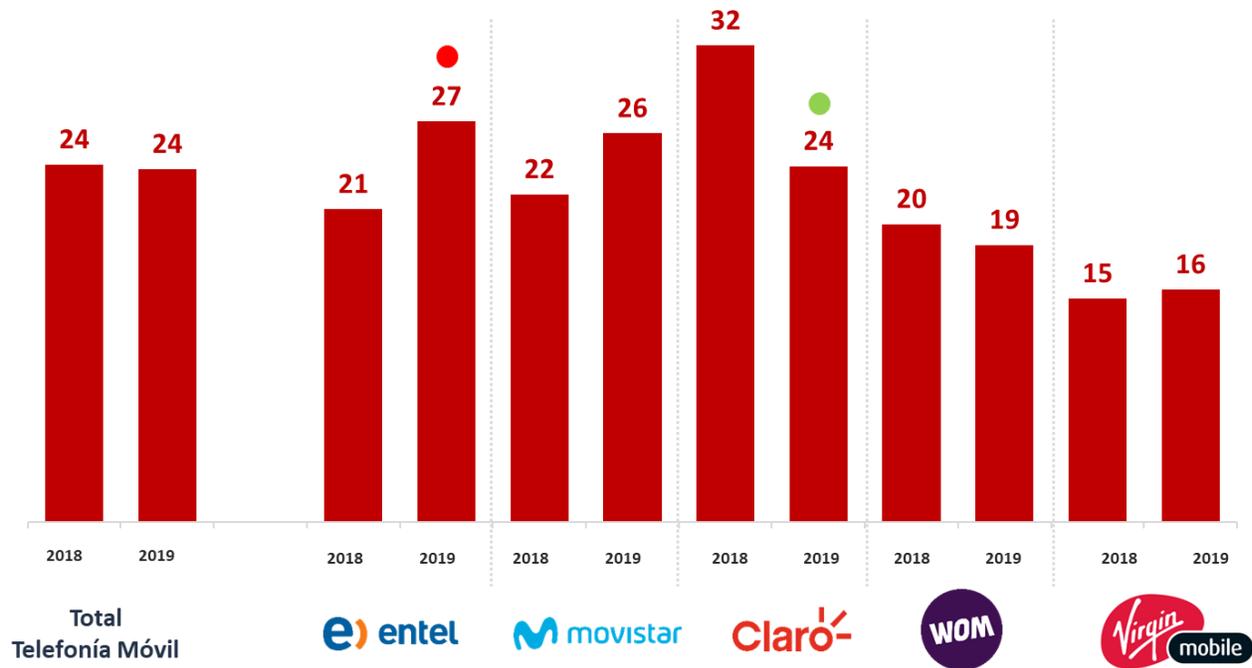
Gráfica 192. Satisfacción con Telefonía Móvil 2018 vs 2019



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

En relación con el año 2018, en telefonía móvil cae en el indicador de satisfacción neta, disminuyendo de un 59% a un 57%. WOM cierra el año con la satisfacción neta más alta (69%), en comparación al resto de las empresas. Disminuyen de manera importante la satisfacción neta en Entel, Movistar y Virgin.

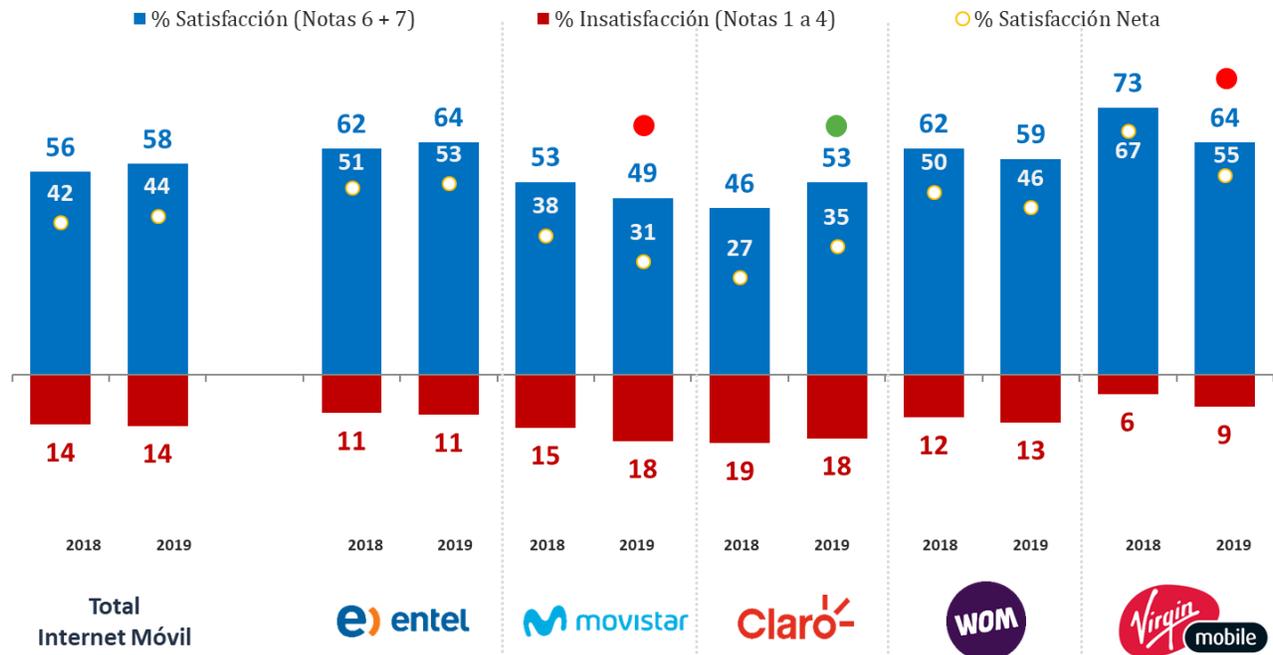
Gráfica 193. Tasa de Problemas con Telefonía Móvil 2018 vs 2019



\* Virgin solo presta servicios prepago

A nivel general se mantiene la tasa de problemas estable, mientras que por compañía disminuye 8 puntos en Claro y aumenta 6 puntos Entel en relación con el año 2018.

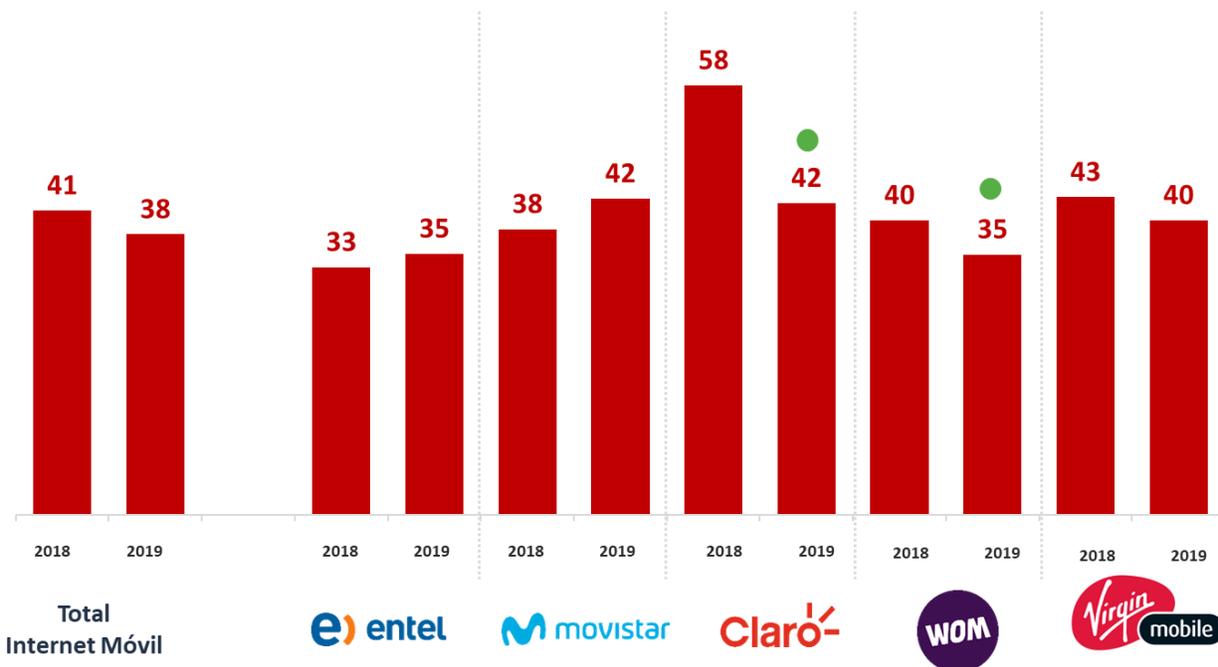
Gráfica 194. Satisfacción con Internet Móvil 2018 vs 2019



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

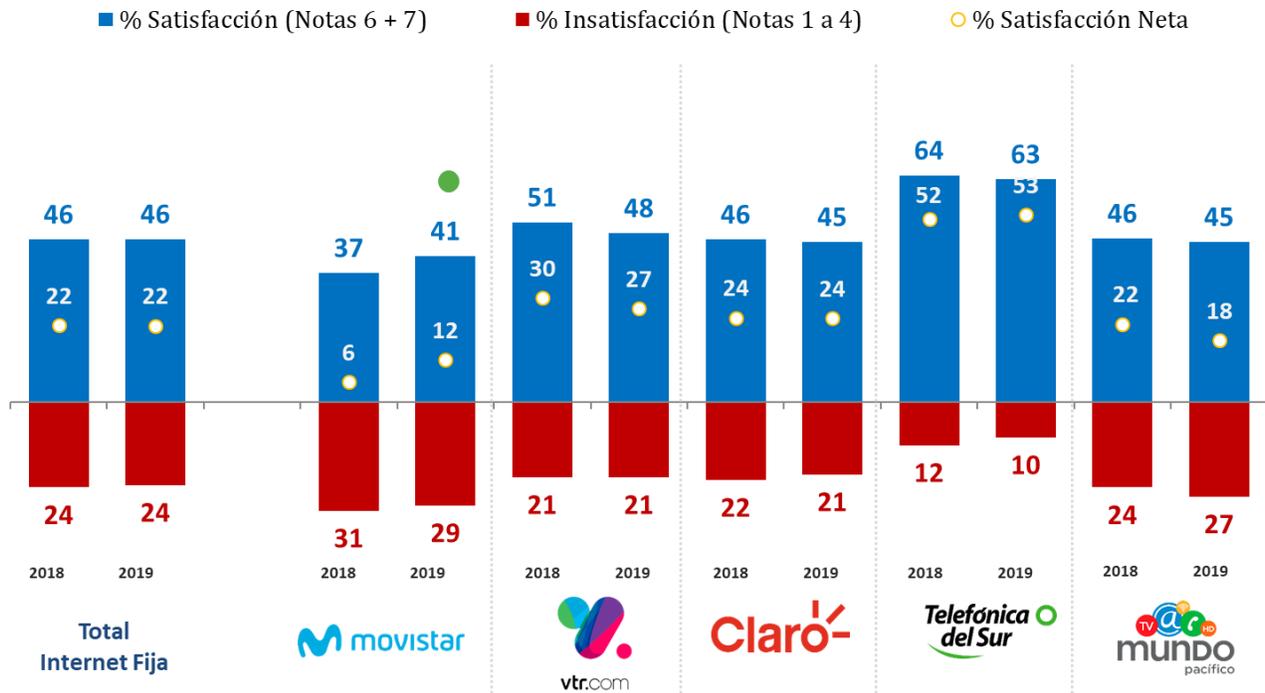
En Internet Móvil, mejora la satisfacción neta general en 2019 respecto de 2018 (+2%). Por empresa destaca la caída en la satisfacción neta de Movistar (-7%) y Virgin (-12%) y la mejora de Claro (+8%).

Gráfica 195. Tasa de problemas con Internet Móvil 2018 vs 2019



A nivel general se cae la tasa de problemas a un 38%, mientras que por compañía disminuye 16 puntos en Claro y 5 puntos en WOM en relación con el año 2018.

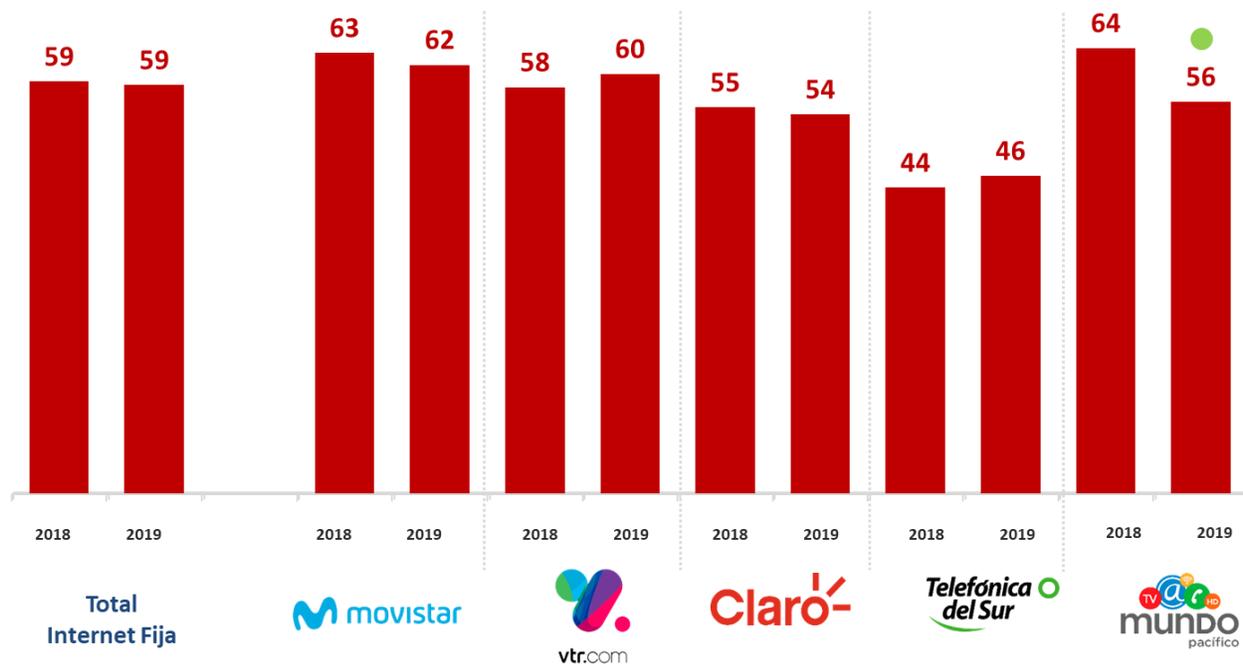
Gráfica 196. Satisfacción con Internet Fija 2018 vs 2019



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

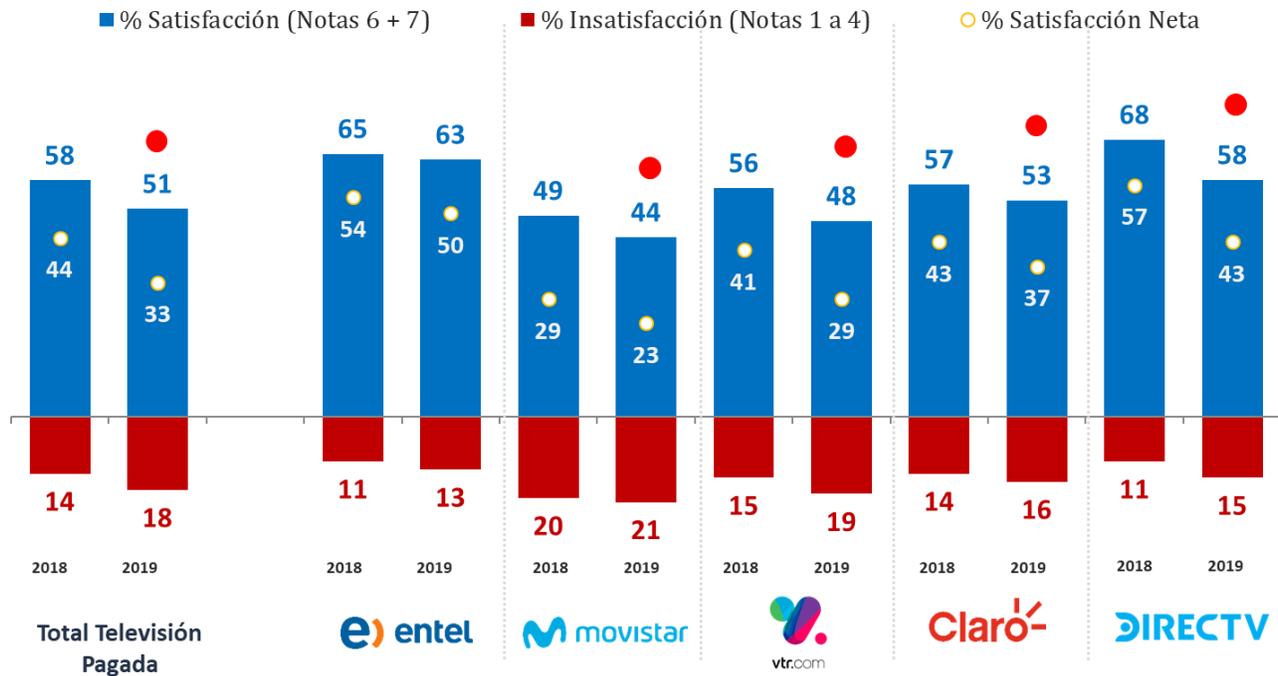
Respecto del 2018, la satisfacción usuaria en Internet Fija se mantiene estable en 2019. Por empresa, la mejora más importante en la satisfacción neta se da en Movistar (+6%).

Gráfica 197. Tasa de problemas con Internet Fija 2018 vs 2019



La tasa de problemas se mantiene en 2019 respecto de la medición de 2018. La disminución más relevante se identifica en Pacífico Cable (-8%).

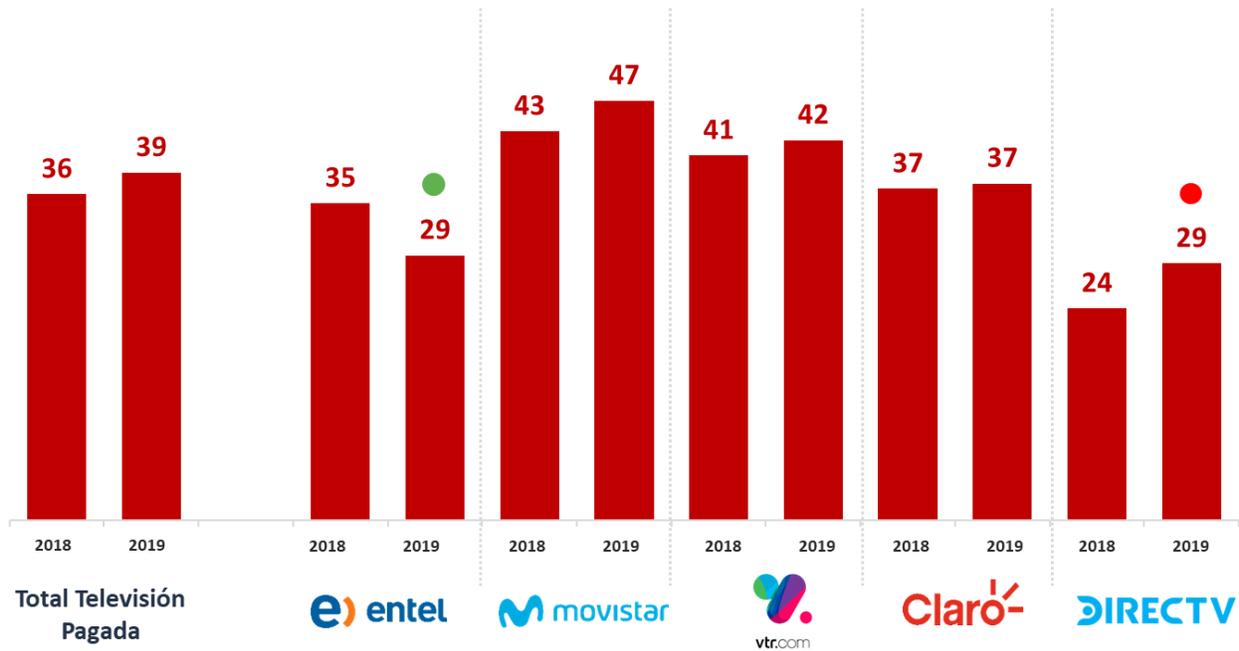
Gráfica 198. Satisfacción con Televisión Pagada 2018 vs 2019



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

En el caso de TV Pagada, entre 2018 y 2019 disminuye 11 puntos la satisfacción usuaria. Con excepción de Entel, todas las empresas tienen caídas significativas respecto del año anterior.

Gráfica 199. Tasa de problemas con Televisión Pagada 2018 vs 2019



La tasa de problemas aumenta en 2019. Se identifica que DirecTV aumenta en 5 puntos su tasa de problemas y Entel disminuye 6 puntos.

## 12. Conclusiones

Las principales **conclusiones** de la medición de 2019 de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones se pueden resumir en los siguientes puntos:

### Satisfacción con Servicios de Telecomunicaciones

- a. Los Servicios mejor evaluados son **Telefonía Móvil** con una satisfacción neta de 57% e **Internet Móvil** en el segundo lugar con un 44%.
- b. Los servicios fijos son mal evaluados por sus usuarios, presentando en el caso de la satisfacción neta de Internet Fija un 22% y un 33% en Televisión Pagada.
- c. Respecto a la Satisfacción de los usuarios por zona geográfica, la **Zona RM** presenta la mejor satisfacción de usuario, con un neto de 51% y la Zona Sur la peor con un 46%.

### Satisfacción con las compañías por servicio

#### ✓ Telefonía Móvil (57% neto 2019)

**WOM y Virgin**, con un 69% y 68% de satisfacción neta respectivamente, son las compañías que presentan el mejor desempeño entre las empresas evaluadas, mientras que **Movistar y Claro** son las que obtienen la peor evaluación, con un 48% y 49% de satisfacción neta respectivamente. Es importante destacar que Virgin solo opera en servicios móviles y en la modalidad prepago.

#### ✓ Internet Móvil (44% neto 2019)

- En Internet Móvil, **Virgin** lidera satisfacción neta (55%) entre las compañías evaluadas, aunque tiene una caída en este indicador, mientras que la evaluación más baja es en **Movistar** (31% satisfacción neta) y con una caída en esta última medición. **Claro** mejora su nivel de satisfacción y satisfacción neta en términos relevantes, de un 49 a un 53% en la satisfacción y de un 27 a un 35% en la satisfacción neta. **Entel** por su parte mejora.

- ✓ Internet Fija (22% neto 2019)
  - **Telsur/Telcoy** es la empresa con la mejor satisfacción usuaria, con un 63% de satisfacción y 53% de satisfacción neta, mientras que la evaluación más baja es en **Movistar**, con un 41% de satisfacción, pero mejorando respecto al 2018 en 6 puntos.
- ✓ Televisión Pagada (33% neto 2019)
  - En Televisión Pagada la compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es **Entel** (50%). **Movistar** presenta una caída de 6 puntos en su satisfacción neta llegando a un 23%.

#### Tasa de Problemas por servicio y empresa

- ✓ En el segundo semestre de 2019, Telefonía móvil obtiene la tasa de problemas más baja de los servicios evaluados (24%), mientras que Internet Fija mantiene la tasa de problemas más alta (59%).
- ✓ Por servicio, en Telefonía móvil la tasa de problemas más alta en este segundo semestre de 2019 se registra en Entel (27%), mientras que la más baja en Virgin (16%). Respecto de la medición de 2018, cae de manera relevante la tasa de problemas en Claro (-8%).
- ✓ En el caso de Internet móvil, la tasa de problemas más alta es en Claro y Movistar (ambas con 42%), mientras que la más baja en Entel y WOM (ambos con 33%). Respecto de la medición de 2018, disminuye de manera importante la tasa de problemas en Claro (-16%) y WOM (-6%).
- ✓ En Internet Fija, la empresa con la tasa de problemas más alta registrada es Movistar (62%), mientras que la más baja es en Telsur/Telcoy (46%). Pacifico Cable presenta una disminución de 8 puntos respecto de la medición de 2018.
- ✓ Finalmente en TV Pagada, la tasa de problemas más alta se registra en Movistar (47%), mientras que la más baja en DirecTV y Entel (ambos con 29%). Respecto de la medición de 2018, se registran alzas de 5 puntos en DirecTV y una caída de 6 puntos en Entel.

### 13. Ponderadores

El proceso de Ponderación se realiza cuando la muestra no es proporcional a la población, y consisten en la asignación de un “peso” a cada encuesta, que permita corregir y recuperar la proporcionalidad, similar al universo.

Dado que las muestras fueron diseñadas con afijación no proporcional por compañía, esto es, en cada servicio, cada empresa operadora tiene un número similar de entrevistas y no una cantidad según su participación de mercado, entonces para estimar los totales de cada industria, se hace necesario ponderar los datos por la participación de mercado de cada compañía, esto es, según el número de líneas o usuarios que cada una tiene.

Las muestras de cada empresa operadora, en cada servicio, fueron diseñadas de manera proporcional a sus propios universos, por lo que, en principio, para calcular el total de cada empresa operadora, no sería necesario ponderar. Sin embargo, para corregir sesgos que en la práctica ocurren, como la realización de una proporción algo menor de encuestas en comunas del sector oriente, en la Región Metropolitana, se optó por incluir un factor que corrigiera cualquier desviación muestral, por pequeña que esta sea.

Por otra parte, la pregunta sobre derechos del consumidor es aplicada en todas las encuestas del estudio: en las evaluaciones de los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Fija y Televisión Pagada. Para procesar los Derechos del Consumidor, se acumulan todas las encuestas, de todos los servicios, manteniendo sus pesos o ponderaciones originales. De esta manera, la Telefonía Móvil tiene una incidencia de un 54,2% en el total, Internet Móvil un 34,4%, Televisión Pagada un 5,6% y, finalmente, Internet Fija un 5,9%.

## 14. Cuestionarios

### 14.1. Telefonía Móvil

#### INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de la TELEFONÍA MÓVIL. ¿Me permite hacerle unas breves preguntas? Gracias.

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:  
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

CONTACTE A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS

#### FILTRO

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

SI 1 → SIGA

NO 2 → **PREGUNTE POR USUARIO PRINCIPAL. SI NO ESTÁ DISPONIBLE AGRADEZCA Y CIERRE**

##### 2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o la paga una empresa?

Entrevistado (a) o alguien del hogar 1 → **PASE A A1**

Una empresa 2 → **CIERRE**

### DATOS DE CLASIFICACIÓN

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

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

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

|             |   |   |        |
|-------------|---|---|--------|
| Menos de 18 | 0 | → | CIERRE |
| 18 – 39     | 1 | → | SIGA   |
| 40 y más    | 2 | → | SIGA   |

**A3. CLASIFIQUE GÉNERO**

|        |   |
|--------|---|
| HOMBRE | 1 |
| MUJER  | 2 |

### DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de TELEFONÍA MÓVIL que usted tiene:

**B1. ¿Qué empresa le da el servicio de TELEFONÍA MÓVIL de voz actualmente? RESPUESTA ÚNICA.**

**ENCUESTADOR:** SI TIENE MÁS DE UNA EMPRESA PROVEEDORA, PREGUNTAR POR LA QUE PAGA LA PERSONA O ALGUIEN DEL HOGAR (NO UNA EMPRESA), O ES LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE

|                          |     |                                    |
|--------------------------|-----|------------------------------------|
| Movistar                 | 1   |                                    |
| Entel                    | 2   |                                    |
| Claro                    | 4   |                                    |
| WOM                      | 5   |                                    |
| Virgin                   | 9 → | SOLO APLICAR B2 Y LUEGO SALTE A C1 |
| Otra (Especificar) _____ | 98  | CIERRE                             |

**B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de TELEFONÍA MÓVIL con esta empresa?**

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

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

|          |   |
|----------|---|
| Contrato | 1 |
| Prepago  | 2 |

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

**C1.** Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL que le presta actualmente... **[PROVEEDOR SEGÚN B1]**; es decir, su servicio de telefonía de voz y **NO internet**. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL DE [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

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

### PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

**D1.** En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL de voz?**

SI            1        →    SIGA  
 NO            2        →    **PASE A E1**

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

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

| LUGARES DEL RECLAMO   | D3. Dónde    |
|---|--------------|
| 1) En la compañía proveedora de TELEFONÍA MÓVIL <b>de voz</b>     | 1 SI    2 NO |
| 2) En la empresa donde compró el plan o prepago (Ej: Multitienda) | 1 SI    2 NO |
| 3) En el SERNAC   | 1 SI    2 NO |
| 4) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones                  | 1 SI    2 NO |
| 5) En otro organismo (Especificar)                                | 1 SI    2 NO |

→ **TODOS QUIÉNES CONTESTAN SÍ EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D4**

**D3.1.a** Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TELEFONÍA MÓVIL **de voz**, ¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

|   | Canales de reclamo                            | D3.1.a |                     |
|---|---|--------|---------------------|
| 1 | De forma telefónica                           | 1      | → SIGA              |
| 2 | A través de la web                            | 2      | → <b>PASAR A D4</b> |
| 3 | De forma presencial, a través de una sucursal | 3      | → SIGA              |

**D3.1.b** Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

|  | NOTA |   |   |   |   |   |   | NS/NC |
|--|------|---|---|---|---|---|---|-------|
| Evaluación proceso interposición del reclamo | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9     |

→ **SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4**  
 → **SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA**

**D3.1.c** **SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b** ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más??  
**REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

**D4. ¿Y su problema fue resuelto?**

SI            1        →    SIGA  
 NO            2        →    **PASE A E1**

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

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

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

**E1.** Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a....?**

**LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN**

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

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

**RESPUESTA MULTIPLE**

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

### TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ROTAR

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

**AGRADEZCA Y CIERRE**

## 14.2. Internet Móvil

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

#### INTRODUCCION

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

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:

“Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

#### CONTACTE A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS

#### FILTRO

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

SI 1 → SIGA

NO 2 → **PREGUNTE POR USUARIO PRINCIPAL. SI NO ESTÁ DISPONIBLE AGRADEZCA Y CIERRE**

##### 2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o la paga una empresa?

Entrevistado (a) o alguien del hogar 1 → SIGA

Una empresa 2 → **CIERRE**

3. ¿Ud. tiene el servicio de internet móvil en su teléfono celular y lo utiliza al menos de vez en cuando, por ejemplo, para revisar correos, acceder a redes sociales o navegar por internet?

SI 1 → SIGA A A1

NO 2 → CIERRE

### DATOS DE CLASIFICACIÓN

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

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

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

Menos de 18 0 → CIERRE

18 – 39 1 → SIGA

40 y más 2 → SIGA

**A3. CLASIFIQUE GÉNERO**

HOMBRE 1

MUJER 2

### DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET MÓVIL que usted tiene:

**B1. ¿Qué empresa le da el servicio de INTERNET MÓVIL actualmente? RESPUESTA ÚNICA.**

**SI TIENE MÁS DE UNA EMPRESA PROVEEDORA, PREGUNTAR POR LA QUE PAGA LA PERSONA O ALGUIEN DEL HOGAR (NO UNA EMPRESA), O ES LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE**

Movistar 1

Entel 2

Claro 4

WOM 5

Virgin 9 → SOLO APLICAR B2 Y LUEGO SALTE A C1

Otra (Especificar) \_\_\_\_\_ 98 CIERRE

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

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

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

Contrato 1  
 Prepago 2

**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

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

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

**PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO**

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

SI 1 → SIGA  
 NO 2 → **PASE A E1**

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

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

| LUGARES DEL RECLAMO                                     | D3. Dónde |
|---|-----------|
| 1) En la compañía proveedora de INTERNET MÓVIL          | 1 SI 2 NO |
| 2) En la empresa donde compró el plan (Ej: Multitienda) | 1 SI 2 NO |
| 3) En el SERNAC   | 1 SI 2 NO |
| 4) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones        | 1 SI 2 NO |
| 5) En otro organismo (Especificar)                      | 1 SI 2 NO |

→ **TODOS QUIÉNES CONTESTAN SÍ EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D4**

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

|   | Canales de reclamo                            | D3.1.<br>a |                     |
|---|---|------------|---------------------|
| 1 | De forma telefónica                           | 1          | → SIGA              |
| 2 | A través de la web                            | 2          | → <b>PASAR A D4</b> |
| 3 | De forma presencial, a través de una sucursal | 3          | → SIGA              |

**D3.1.b** Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

|  | NOTA |   |   |   |   |   |   | NS/NC |
|--|------|---|---|---|---|---|---|-------|
| Evaluación proceso interposición del reclamo | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9     |
|  |      |   |   |   |   |   |   |       |

→ **SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4**

→ **SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA**

**D3.1.c** SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más??  
**REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

**D4. ¿Y su problema fue resuelto?**

SI            1        →     SIGA  
 NO            2        →     **PASE A E1**

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

**USOS ESPECÍFICOS DE INTERNET MÓVIL**

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

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

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

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

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

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

|   |  |    |
|---|--|----|
|   | Instituciones                                | F2 |
| 1 | SUBTEL , Subsecretaria de telecomunicaciones | 1  |
| 2 | SERNAC, Servicio nacional del consumidor     | 2  |
| 3 | Otra (Especifique) _____                     | 3  |
| 4 | No sabe / No contesta                        | 9  |

## TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ROTAR

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

**CERRAR Y AGRADECER**

### 14.3. Internet Fija

## ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJA”

### INTRODUCCION

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

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:  
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

### CONTACTE EN EL HOGAR A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS

### FILTRO

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

SI 1 → SIGA

NO 2 → **AGRADEZCA Y CIERRE**

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

SI 1 → **PASE A A1**

NO 2 → **PODRÍA HABLAR CON ALGÚN MIEMBRO DEL HOGAR QUE USE HABITUALMENTE INTERNET FIJA EN SU HOGAR**

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

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

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

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

|             |   |   |               |
|-------------|---|---|---------------|
| Menos de 18 | 0 | → | <b>CIERRE</b> |
| 18 – 39     | 1 | → | SIGA          |
| 40 y más    | 2 | → | SIGA          |

**A3. CLASIFIQUE GÉNERO**

|        |   |
|--------|---|
| HOMBRE | 1 |
| MUJER  | 2 |

## DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET FIJA que tiene en su hogar:

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

|                          |    |   |
|--------------------------|----|---|
| Movistar                 | 1  |   |
| VTR                      | 3  |   |
| Claro                    | 4  |   |
| Telsur                   | 6  |   |
| Telcoy                   | 7  |   |
| Pacífico cable           | 10 |   |
| Otra (Especificar) _____ | 98 | → <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;"><b>CIERRE</b></span> |

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

REGISTRE AÑOS: \_\_\_\_\_

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

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

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

**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

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

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

**PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO**

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

SI            1 → SIGA

NO            2 → **PASE A E1**

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

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

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

→ **TODOS QUIÉNES CONTESTAN SÍ EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D3.1d**

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

|   | Canales de reclamo                            | D3.1.a |                        |
|---|---|--------|------------------------|
| 1 | De forma telefónica                           | 1      | → CONTINUAR            |
| 2 | A través de la web                            | 2      | → <b>PASAR A D3.1d</b> |
| 3 | De forma presencial, a través de una sucursal | 3      | → CONTINUAR            |

**D3.1.b** Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

|  | NOTA |   |   |   |   |   |   | NS/NC |
|--|------|---|---|---|---|---|---|-------|
| Evaluación proceso interposición del reclamo | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9     |

→ **SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D3.1d**

→ **SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA**

**D3.1.c** **SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b** ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más? **REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA.** **REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

**CONTESTAN TODOS LOS QUE DICEN SI EN D1**

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

SI 1 → SIGA

NO 2 → **PASE A D4**

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

|                             | NOTA |   |   |   |   |   |   | NS/NC |
|-----------------------------|------|---|---|---|---|---|---|-------|
| Evaluación servicio técnico | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9     |

→ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4

→ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

**D3.1f** SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1e ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?

**REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

**D4. ¿Y su problema fue resuelto?**

SI 1 → SEGUIR

NO 2 → **PASE A E1**

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

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

## USOS ESPECÍFICOS DE INTERNET FIJA

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

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

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

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

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

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

|   | Instituciones                               | F2 |
|---|---|----|
| 1 | SUBTEL, Subsecretaria de telecomunicaciones | 1  |
| 2 | SERNAC, Servicio nacional del consumidor    | 2  |
| 3 | Otra (Especifique) _____                    | 3  |
| 4 | No sabe / No contesta                       | 9  |

### TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ROTAR

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

**AGRADEZCA Y CIERRE**

14.4. TV Pagada

**ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO TELEVISIÓN PAGADA”**

**INTRODUCCION**

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

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:  
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

**CONTACTE EN EL HOGAR A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS**

**FILTRO**

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

|    |   |   |                           |
|----|---|---|---------------------------|
| SI | 1 | → | SIGA                      |
| NO | 2 | → | <b>AGRADEZCA Y CIERRE</b> |

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

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

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

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

|             |   |   |               |
|-------------|---|---|---------------|
| Menos de 18 | 0 | → | <b>CIERRE</b> |
| 18 – 39     | 1 | → | SIGA          |
| 40 y más    | 2 | → | SIGA          |

**A3. CLASIFIQUE GÉNERO**

|        |   |
|--------|---|
| HOMBRE | 1 |
| MUJER  | 2 |

## DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de la TELEVISIÓN PAGADA que tiene en su hogar:

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

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Movistar                  | 1  |
| Entel                     | 2  |
| VTR                       | 3  |
| Claro                     | 4  |
| DirecTV                   | 8  |
| Otra (Especificar): _____ | 98 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;"><b>CIERRE</b></span> |

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

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

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

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

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

### PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

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

SI            1        →    SIGA  
 NO            2        →    **PASE A E1**

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

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

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

→ TODOS QUIÉNES CONTESTAN SÍ EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D3.1d

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

|   | Canales de reclamo                            | D3.1.a |                 |
|---|---|--------|-----------------|
| 1 | De forma telefónica                           | 1      | → CONTINUAR     |
| 2 | A través de la web                            | 2      | → PASAR A D3.1d |
| 3 | De forma presencial, a través de una sucursal | 3      | → CONTINUAR     |

**D3.1.b** Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

|  | NOTA |   |   |   |   |   |   | NS/N<br>C |
|--|------|---|---|---|---|---|---|-----------|
| Evaluación proceso interposición del reclamo | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9         |

→ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D3.1d

→ SI EVALÚA DE 1 A 4, CONTINUAR

**D3.1.c** SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

**CONTESTAN TODOS LOS QUE DICEN SI EN D1.**

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

SI                      1        →        SIGA  
NO                     2        →        PASE A D4

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

|                             | NOTA |   |   |   |   |   |   | NS/NC |
|-----------------------------|------|---|---|---|---|---|---|-------|
| Evaluación servicio técnico | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9     |

→ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4

→ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

**D3.1f** **SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1e** ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más??  
REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

**D4. ¿Y su problema fue resuelto?**

SI                    1        →     SIGA  
NO                    2        →     **PASE A E1**

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

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

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

**E1.** Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a....?** LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

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

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

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

**TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ROTAR

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

**AGRADEZCA Y CIERRE**

## 15. Listado de gráficas

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Gráfica 1.  | Muestras reales en mediciones desde 2013 .....  | 12 |
| Gráfica 2.  | Perfil Demográfico por servicio .....   | 13 |
| Gráfica 3.  | Principales indicadores .....   | 14 |
| Gráfica 4.  | Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones .....                                 | 21 |
| Gráfica 5.  | Conocimiento de derechos, últimas 14 mediciones .....   | 22 |
| Gráfica 6.  | Evolutivo Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones .....                     | 23 |
| 3.          | Conocimiento TV Digital, medición 2019 .....  | 25 |
| 4.          | Asociaciones espontáneas con TV Digital, medición 2019.....   | 26 |
| Gráfica 7.  | Satisfacción General con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019 .....   | 27 |
| Gráfica 8.  | Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.....   | 28 |
| Gráfica 9.  | Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.....  | 29 |
| Gráfica 10. | Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – por zona, 2018 vs 2019.....   | 30 |
| Gráfica 11. | Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por Servicio y Zona. ....  | 31 |
| Gráfica 12. | Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019.....   | 32 |
| Gráfica 13. | Tasa de Problemas por Zona con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019 ...   | 33 |
| Gráfica 14. | Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019. ....   | 34 |
| Gráfica 15. | Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 2018 vs 2019.   | 35 |
| Gráfica 16. | Cuadros comparativos de satisfacción neta por servicio, según si tuvo problemas o no y si fueron o no resueltos, 2018 vs 2019. .... | 36 |
| Gráfica 17. | Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 2018 vs 2019 .....   | 37 |
| Gráfica 18. | Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil .....   | 38 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gráfica 19. | Características del servicio Telefonía Móvil .....   | 39 |
| Gráfica 20. | Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil, 2018 vs 2019 .....                             | 40 |
| Gráfica 21. | Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo.....                                | 41 |
| Gráfica 22. | Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo .....                          | 42 |
| Gráfica 23. | Satisfacción por zona con Telefonía Móvil – 2018 vs 2019.....                                | 43 |
| Gráfica 24. | Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Contrato 2018 vs 2019.....              | 44 |
| Gráfica 25. | Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Prepago 2018 vs 2019.....               | 45 |
| Gráfica 26. | Tasa de problemas – 2018 vs 2019 .....   | 46 |
| Gráfica 27. | Tasa de problemas – Evolutivo.....   | 47 |
| Gráfica 28. | Tasa de problemas por Zona – 2018 vs 2019 .....  | 48 |
| Gráfica 29. | Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Contrato 2018 vs 2019   | 49 |
| Gráfica 30. | Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Prepago 2018 vs 2019    | 50 |
| Gráfica 31. | Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan .....                                 | 51 |
| Gráfica 32. | Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato.....                       | 52 |
| Gráfica 33. | Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago.....                        | 53 |
| Gráfica 34. | Tipo de problemas de Telefonía Móvil y Satisfacción con el servicio .....                    | 54 |
| Gráfica 35. | Tasa de reclamo – 2018 vs 2019.....  | 55 |
| Gráfica 36. | Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago    | 56 |
| Gráfica 37. | Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato              | 57 |
| Gráfica 38. | Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago               | 58 |
| Gráfica 39. | Plataforma a través de la cual hizo el reclamo – 2018 vs 2019 .....                          | 59 |
| Gráfica 40. | Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal telefónico y empresa – 2018 vs 2019 | 60 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gráfica 41. | Tasa de resolución del problema – 2018 vs 2019 .....   | 61 |
| Gráfica 42. | Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. ....                         | 62 |
| Gráfica 43. | Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. ....    | 63 |
| Gráfica 44. | Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. .... | 64 |
| Gráfica 45. | Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. ....    | 65 |
| Gráfica 46. | Satisfacción de usuarios de WOM con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. ....      | 66 |
| Gráfica 47. | Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. ....   | 67 |
| Gráfica 48. | Satisfacción con la solución de problemas de Telefonía Móvil – 2018 vs 2019.....                     | 68 |
| Gráfica 49. | Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, 2018 vs 2019. ....             | 69 |
| Gráfica 50. | Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, 2018 vs 2019.....              | 70 |
| Gráfica 51. | Principales indicadores de Telefonía Móvil, Medición 2019.....                                       | 71 |
| Gráfica 52. | Ponderación por segmento de los usuarios de Internet Móvil.....                                      | 72 |
| Gráfica 53. | Características de contratos de servicio de Internet Móvil.....                                      | 73 |
| Gráfica 54. | Satisfacción con Internet Móvil, 2018 vs 2019.....   | 74 |
| Gráfica 55. | Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo.....   | 75 |
| Gráfica 56. | Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo.....  | 76 |
| Gráfica 57. | Satisfacción con Internet Móvil, por zona 2018 vs 2019.....  | 77 |
| Gráfica 58. | Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2018 vs 2019.....                         | 78 |
| Gráfica 59. | Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Prepago, 2018 vs 2019.....                           | 79 |
| Gráfica 60. | Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, 2018 vs 2019 .....                                     | 80 |

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Gráfica 61. | Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2018 vs 2019         | 81  |
| Gráfica 62. | Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Prepago, 2018 vs 2019          | 82  |
| Gráfica 63. | Tasa de problemas – 2018 vs 2019 .....   | 83  |
| Gráfica 64. | Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo .....                           | 84  |
| Gráfica 65. | Tasa de problemas por Zona – 2018 vs 2019 .....  | 85  |
| Gráfica 66. | Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan – Contrato, 2018 vs 2019  | 86  |
| Gráfica 67. | Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago, 2018 vs 2019 | 87  |
| Gráfica 68. | Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan .....                                 | 88  |
| Gráfica 69. | Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato .....  | 89  |
| Gráfica 70. | Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago .....   | 90  |
| Gráfica 71. | Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción .....                                    | 91  |
| Gráfica 72. | Tasa de reclamo – 2018 vs 2019.....  | 92  |
| Gráfica 73. | Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago      | 93  |
| Gráfica 74. | Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato .....          | 94  |
| Gráfica 75. | Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago .....           | 95  |
| Gráfica 76. | Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2018 vs 2019 .....                           | 96  |
| Gráfica 77. | Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2018 vs 2019     | 97  |
| Gráfica 78. | Tasa de resolución de problemas – 2018 vs 2019.....  | 98  |
| Gráfica 79. | Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas .....           | 99  |
| Gráfica 80. | Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas     | 100 |

|              |   |     |
|--------------|---|-----|
| Gráfica 81.  | Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas | 101 |
| Gráfica 82.  | Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas    | 102 |
| Gráfica 83.  | Satisfacción de usuarios de WOM con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas      | 103 |
| Gráfica 84.  | Satisfacción de usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas   | 104 |
| Gráfica 85.  | Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil – 2018 vs 2019 .....            | 105 |
| Gráfica 86.  | Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, 2018 vs 2019           | 106 |
| Gráfica 87.  | Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, 2018 vs 2019 .           | 107 |
| Gráfica 88.  | Principales indicadores de Internet Móvil, Medición 2019 .....                              | 108 |
| Gráfica 89.  | Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija .....                                | 109 |
| Gráfica 90.  | Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía.....           | 110 |
| Gráfica 91.  | Tecnología utilizada por los usuarios de Internet Fija – Por compañía.....                  | 111 |
| Gráfica 92.  | Satisfacción con Internet Fija, 2018 vs 2019 .....  | 112 |
| Gráfica 93.  | Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo .....  | 113 |
| Gráfica 94.  | Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo .....                                       | 114 |
| Gráfica 95.  | Satisfacción con Internet Fija, por zona 2018 vs 2019 .....                                 | 115 |
| Gráfica 96.  | Satisfacción con Internet Fija, por tecnología, 2019 .....                                  | 116 |
| Gráfica 97.  | Satisfacción con Internet Fija, por tecnología Coaxial, 2019.....                           | 117 |
| Gráfica 98.  | Satisfacción con Internet Fija, por tecnología Fibra Óptica, 2019.....                      | 118 |
| Gráfica 99.  | Satisfacción con Internet Fija, por tecnología ADSL, 2019 .....                             | 119 |
| Gráfica 100. | Satisfacción con velocidad de Internet Fija, 2018 vs 2019 .....                             | 120 |
| Gráfica 101. | Satisfacción con velocidad de Internet Fija por zona, 2018 vs 2019.....                     | 121 |

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| Gráfica 102. | Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología, 2019 .....                   | 122 |
| Gráfica 103. | Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Coaxial, 2019 .....           | 123 |
| Gráfica 104. | Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Fibra Óptica, 2019 .....      | 124 |
| Gráfica 105. | Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Fibra Óptica, 2019 .....      | 125 |
| Gráfica 106. | Tasa de problemas – 2018 vs 2019.....  | 126 |
| Gráfica 107. | Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo .....                        | 127 |
| Gráfica 108. | Tasa de problemas por zona – 2018 vs 2019.....   | 128 |
| Gráfica 109. | Tasa de problemas por tecnología – 2019.....   | 129 |
| Gráfica 110. | Tasa de problemas por tecnología Coaxial – 2019 .....                                    | 130 |
| Gráfica 111. | Tasa de problemas por tecnología fibra óptica – 2019 .....                               | 131 |
| Gráfica 112. | Tasa de problemas por tecnología ADSL – 2019.....  | 132 |
| Gráfica 113. | Tipos de problemas de Internet Fija .....  | 133 |
| Gráfica 114. | Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción .....                                 | 134 |
| Gráfica 115. | Tasa de reclamo – 2018 vs 2019.....  | 135 |
| Gráfica 116. | Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija .....                                   | 136 |
| Gráfica 117. | Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2018 vs 2019.....                        | 137 |
| Gráfica 118. | Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2018 vs 2019 | 138 |
| Gráfica 119. | Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal | 139 |
| Gráfica 120. | Asistencia técnica, 2018 vs 2019 .....   | 140 |
| Gráfica 121. | Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija, 2018 vs 2019.....                 | 141 |
| Gráfica 122. | Razones de insatisfacción con el servicio técnico.....                                   | 142 |
| Gráfica 123. | Tasa de resolución de problemas, 2018 vs 2019.....                                       | 143 |
| Gráfica 124. | Tasa de resolución de problemas, por tecnología 2019 .....                               | 144 |

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| Gráfica 125. | Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas.....                          | 145 |
| Gráfica 126. | Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas       | 146 |
| Gráfica 127. | Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas            | 147 |
| Gráfica 128. | Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas          | 148 |
| Gráfica 129. | Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas  | 149 |
| Gráfica 130. | Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas | 150 |
| Gráfica 131. | Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija – 2018 vs 2019 .....                  | 151 |
| Gráfica 132. | Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2018 vs 2019                 | 152 |
| Gráfica 133. | Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2018 vs 2019                 | 153 |
| Gráfica 134. | Principales indicadores de Internet Fija, 2019.....  | 154 |
| Gráfica 135. | Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada.....                               | 155 |
| Gráfica 136. | Características del servicio de Televisión Pagada.....   | 156 |
| Gráfica 137. | Satisfacción con Televisión Pagada, 2018 vs 2019 .....   | 157 |
| Gráfica 138. | Satisfacción con Televisión Pagada – Evolutivo.....  | 158 |
| Gráfica 139. | Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo .....   | 159 |
| Gráfica 140. | Satisfacción con Televisión Pagada, por zona, 2018 vs 2019 .....                                 | 160 |
| Gráfica 141. | Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología, 2019 .....                                   | 161 |
| Gráfica 142. | Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología Cable, 2019 .....                             | 162 |
| Gráfica 143. | Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología Satelital, 2019 .....                         | 163 |

|              |   |     |
|--------------|---|-----|
| Gráfica 144. | Tasa de problemas – 2018 vs 2019.....   | 164 |
| Gráfica 145. | Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo .....                              | 165 |
| Gráfica 146. | Tasa de problemas por Zona – 2018 vs 2019 .....   | 166 |
| Gráfica 147. | Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología, 2019.....                                      | 167 |
| Gráfica 148. | Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología Cable, 2 sem 2019. ....                         | 168 |
| Gráfica 149. | Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología Satelital, 2019.....                            | 169 |
| Gráfica 150. | Tipos de problemas de Televisión Pagada.....  | 170 |
| Gráfica 151. | Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada .....                          | 171 |
| Gráfica 152. | Tasa de reclamo - 2018 vs 2019.....   | 172 |
| Gráfica 153. | Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada .....  | 173 |
| Gráfica 154. | Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2018 vs 2019.....                                     | 174 |
| Gráfica 155. | Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 2018 vs 2019 | 175 |
| Gráfica 156. | Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal               | 176 |
| Gráfica 157. | Asistencia Técnica – 2018 vs 2019.....  | 177 |
| Gráfica 158. | Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada – 2018 vs 2019 .....                             | 178 |
| Gráfica 159. | Razones de insatisfacción con el servicio técnico.....  | 179 |
| Gráfica 160. | Tasa de resolución del problema – 2018 vs 2019.....   | 180 |
| Gráfica 162. | Tasa de resolución del problema por tecnología – 2019.....  | 181 |
| Gráfica 163. | Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas .....                          | 182 |
| Gráfica 164. | Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas           | 183 |
| Gráfica 165. | Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas        | 184 |

|              |   |     |
|--------------|---|-----|
| Gráfica 166. | Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas     | 185 |
| Gráfica 167. | Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas   | 186 |
| Gráfica 168. | Satisfacción de Usuarios de DirecTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas | 187 |
| Gráfica 169. | Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo .....              | 188 |
| Gráfica 170. | Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, 2018 vs 2019      | 189 |
| Gráfica 171. | Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, 2018 vs 2019         | 190 |
| Gráfica 172. | Principales indicadores de Televisión Pagada, Medición 2019 .....                             | 191 |
| Gráfica 173. | Ranking Satisfacción Usuarios Año 2018 vs 2019 .....  | 192 |
| Gráfica 174. | Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2019 .....                                | 194 |
| Gráfica 175. | Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2018 vs 2019 .....                        | 195 |
| Gráfica 176. | Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil 2018 vs 2019 .....                                      | 196 |
| Gráfica 177. | Tasa de problemas Usuarios Telefonía Móvil 2018 vs 2019 .....                                 | 197 |
| Gráfica 178. | Satisfacción Usuarios Internet Móvil 2018 vs 2019 .....                                       | 198 |
| Gráfica 179. | Tasa de problemas Usuarios Internet Móvil 2018 vs 2019 .....                                  | 199 |
| Gráfica 180. | Satisfacción Usuarios Internet Fija 2018 vs 2019 .....  | 200 |
| Gráfica 181. | Tasa de problemas Usuarios Internet Fija 2018 vs 2019 .....                                   | 201 |
| Gráfica 182. | Satisfacción Usuarios Televisión Pagada 2018 vs 2019 .....                                    | 202 |
| Gráfica 183. | Tasa de problemas Usuarios Televisión Pagada 2018 vs 2019 .....                               | 203 |
| Gráfica 184. | Satisfacción telecomunicaciones por región, 2018 vs 2019. ....                                | 205 |
| Gráfica 186. | Satisfacción Telefonía Móvil por región, 2018 vs 2019. ....                                   | 206 |
| Gráfica 187. | Satisfacción Internet Móvil por región, 2018 vs 2019. ....                                    | 207 |

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| Gráfica 188. | Satisfacción Internet Fija por región, 2018 vs 2019.....   | 208 |
| Gráfica 189. | Satisfacción TV Pagada por región, 2018 vs 2019. ....      | 209 |
| Gráfica 190. | Satisfacción con servicios 2018 vs 2019 .....              | 210 |
| Gráfica 191. | Tasa Problemas con servicios 2018 vs 2019 .....            | 211 |
| Gráfica 192. | Satisfacción con Telefonía Móvil 2018 vs 2019 .....        | 212 |
| Gráfica 193. | Tasa de Problemas con Telefonía Móvil 2018 vs 2019 .....   | 213 |
| Gráfica 194. | Satisfacción con Internet Móvil 2018 vs 2019 .....         | 214 |
| Gráfica 195. | Tasa de problemas con Internet Móvil 2018 vs 2019.....     | 215 |
| Gráfica 196. | Satisfacción con Internet Fija 2018 vs 2019.....           | 216 |
| Gráfica 197. | Tasa de problemas con Internet Fija 2018 vs 2019 .....     | 217 |
| Gráfica 198. | Satisfacción con Televisión Pagada 2018 vs 2019 .....      | 218 |
| Gráfica 199. | Tasa de problemas con Televisión Pagada 2018 vs 2019 ..... | 219 |