

# **RANKING RECLAMOS DGR 2022**



**Gobierno  
de Chile**

**Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

**Enero 2023**



**PROGRAMA N° 4** : Análisis de la Industria, Ranking de Calidad.

**ACTIVIDAD N°1** : Análisis Reclamos DGR 2022

**MES INFORME** : enero 2023

**INFORME TÉCNICO : N° 40.339**

**PREPARADO POR** : Vivian Awad Bahna

**REVISADO POR** : Alex Gallardo Duarhtt

**FECHA DE EMISIÓN:** 12 de Enero de 2023

## **Antecedentes**

El objetivo general de este estudio es hacer una comparación entre las empresas de telecomunicaciones respecto de la calidad del servicio que entregan a sus clientes.

Este análisis se realizará específicamente a través de los reclamos que Subtel recibe en su Departamento de Gestión de Reclamos, DGR.

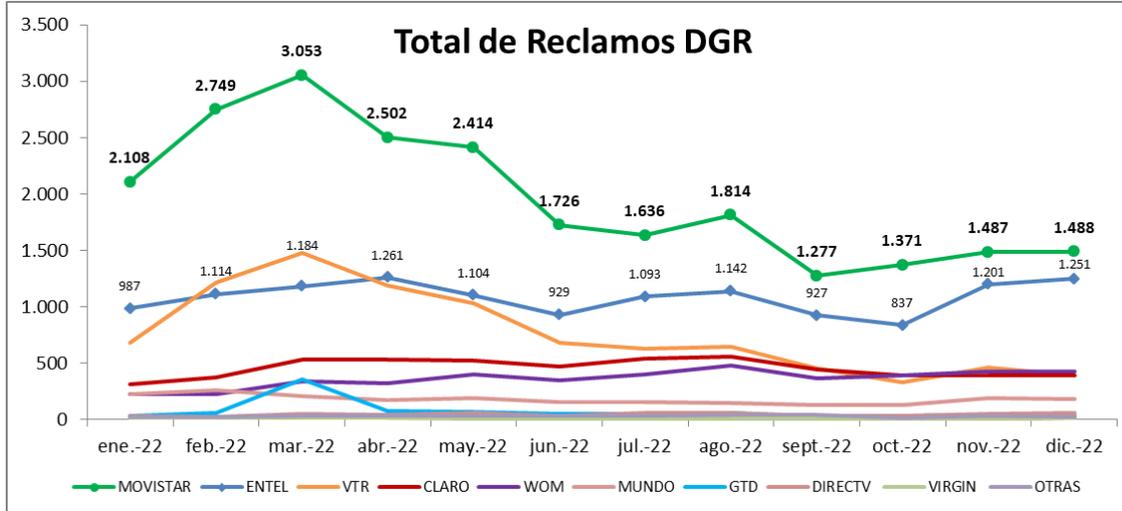
# Resumen Ejecutivo

## Reclamos DGR - 2022

- Los reclamos aumenta un 6% respecto al 2021 (56.490 – 59.879).
- El 61% de los reclamos del 2022 son de clientes Movistar (39%) o Entel (22%).
- Variación ene-dic 2022: Las empresas que aumentan en forma significativa los reclamos entre enero y diciembre 2022 son Wom (89%), Directv (74%), Entel (27%) y Claro (24%).
- Motivos de Reclamos: Calidad Técnica es el motivo más reclamado 54%, Atención de Clientes 29%, Facturación 10% y Portabilidad 7%.
- Medio de Ingreso: **Portal de Reclamos Online es el más utilizado con un 74%**, atención presencial es del 8%.
- Resolución: El 85% de los reclamos con insistencia recibidos en el DGR en el 2022 fueron acogidos total (84%) o parcialmente (1%).

# Reclamos Totales por Empresa (Todos los Servicios con y sin insistencia)

EMPRESA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
MOVISTAR	2.108	2.749	3.053	2.502	2.414	1.726	1.636	1.814	1.277	1.371	1.487	1.488	23.625
ENTEL	987	1.114	1.184	1.261	1.104	929	1.093	1.142	927	837	1.201	1.251	13.030
VTR	686	1.220	1.476	1.193	1.030	681	626	645	456	336	467	392	9.208
CLARO	317	374	537	530	528	475	539	562	449	391	392	394	5.488
WOM	228	227	344	320	404	347	405	484	370	397	426	431	4.383
MUNDO	228	266	207	178	191	158	154	150	133	129	191	186	2.171
GTD	37	60	362	77	66	54	53	59	27	32	43	37	907
DIRECTV	35	29	48	44	58	38	62	63	36	35	48	61	557
VIRGIN	15	16	15	20	10	4	5	10	10	3	4	16	128
OTRAS	28	26	37	32	38	34	33	40	40	16	31	27	382
<b>TOTAL</b>	<b>4.669</b>	<b>6.081</b>	<b>7.263</b>	<b>6.157</b>	<b>5.843</b>	<b>4.446</b>	<b>4.606</b>	<b>4.969</b>	<b>3.725</b>	<b>3.547</b>	<b>4.290</b>	<b>4.283</b>	<b>59.879</b>



Empresa	ene-22	dic-22	Variación	Promedio Mensual
MOVISTAR	2.108	1.488	-29%	1.969
ENTEL	987	1.251	27%	1.086
VTR	686	392	-43%	767
CLARO	317	394	24%	457
WOM	228	431	89%	365
MUNDO	228	186	-18%	181
GTD	37	37	0%	76
DIRECTV	35	61	74%	46
VIRGIN	15	16	7%	11

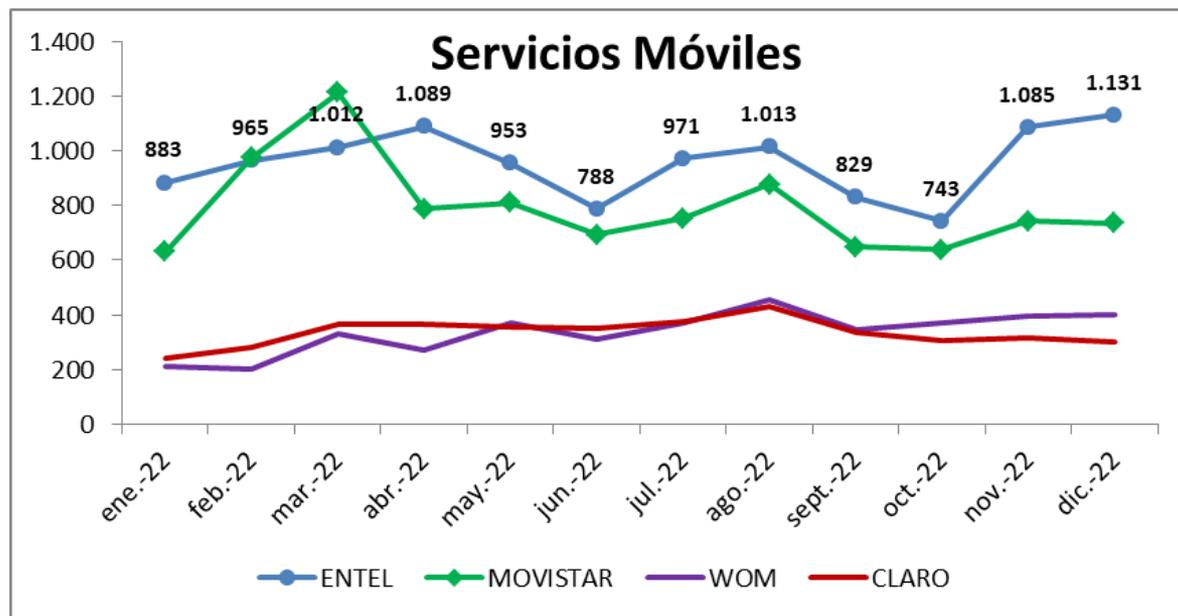
Empresas que aumentan en forma significativa los reclamos entre enero y diciembre 2022: **Wom (89%), Directv (74%), Entel (27%) y Claro (24%)**

- Total de Reclamos 2022 es 59.879, un 6% más alto que en el 2021 donde se recibieron 56.490 reclamos.
- MOVISTAR (23.625, 39%) y ENTEL (13.030, 22%) son las empresas que presentan mayor cantidad de reclamos acumulando el 61% del total de reclamos recibidos en el DGR en el 2022.

# Reclamos Servicios Móviles (Todos los Reclamos con y sin insistencia)

EMPRESA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	
ENTEL	883	965	1.012	1.089	953	788	971	1.013	829	743	1.085	1.131	11.462	38%
MOVISTAR	632	973	1.214	787	810	692	754	877	648	638	743	735	9.503	32%
WOM	211	202	329	271	370	311	369	456	347	372	398	401	4.037	13%
CLARO	241	279	367	366	356	353	376	429	338	304	315	301	4.025	13%
VTR	48	59	111	73	65	41	30	60	46	26	32	30	621	2%
MUNDO	14	16	7	36	10	11	16	26	21	20	30	23	230	1%
VIRGIN	15	16	15	20	10	4	5	10	10	3	4	16	128	0,4%
GTD			1				2						3	0,01%
OTRAS	2	4	8	3	7	5	2	6	6	3	7	6	59	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.046</b>	<b>2.514</b>	<b>3.064</b>	<b>2.645</b>	<b>2.581</b>	<b>2.207</b>	<b>2.523</b>	<b>2.877</b>	<b>2.245</b>	<b>2.109</b>	<b>2.614</b>	<b>2.643</b>	<b>30.068</b>	<b>100%</b>

Empresa	Abonados octubre 2022	
Entel	8.560.158	33%
Movistar	6.613.337	25%
Wom	5.496.172	21%
claro	4.915.221	19%
VTR	264.105	1%
Otros	154.954	1%
<b>Total</b>	<b>26.003.947</b>	<b>100%</b>

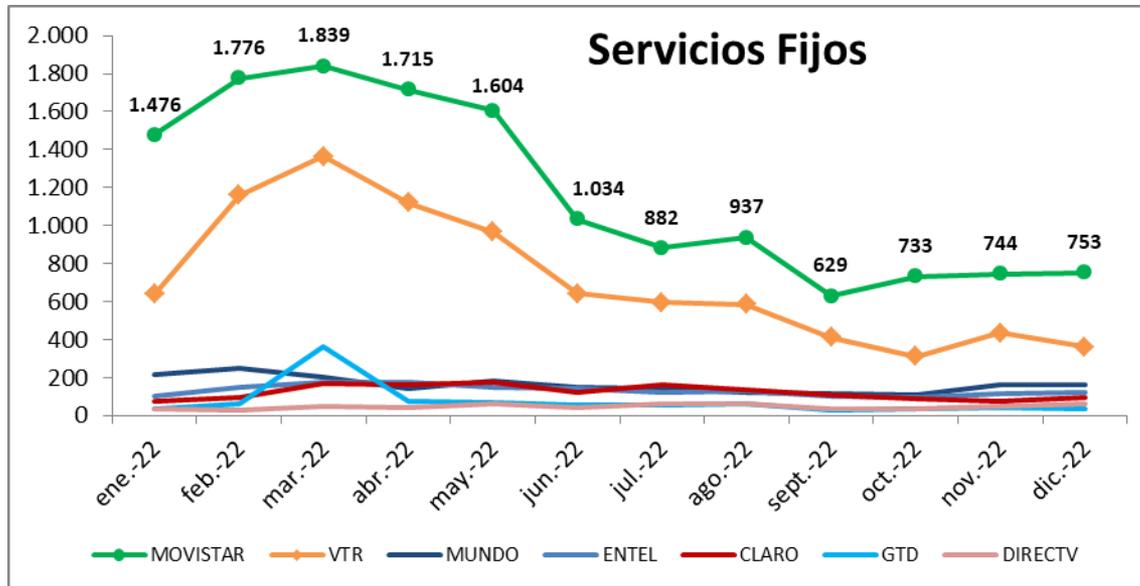


- **Entel, Movistar, Wom y Claro**, acumulan el **97%** del total de Reclamos recibidos en el DGR y tienen el **98%** del mercado.
- **ENTEL** Tiene el **38%** del total de reclamos recibidos en el DGR y una participación de mercado del **33%** en abonados móviles. 11.462 reclamos totales, en promedio 955 mensuales.
- **MOVISTAR** Tiene un **32%** del total de reclamos recibidos en el DGR y una participación de mercado del **25%** en abonados móviles. 9.503 reclamos totales, esto es 792 promedio mensual.
- Tanto **Entel** como **Movistar** presentan más reclamos de servicios móviles en proporción a su base de clientes.

# Reclamos Servicios Fijos (Todos los Reclamos con y sin insistencia)

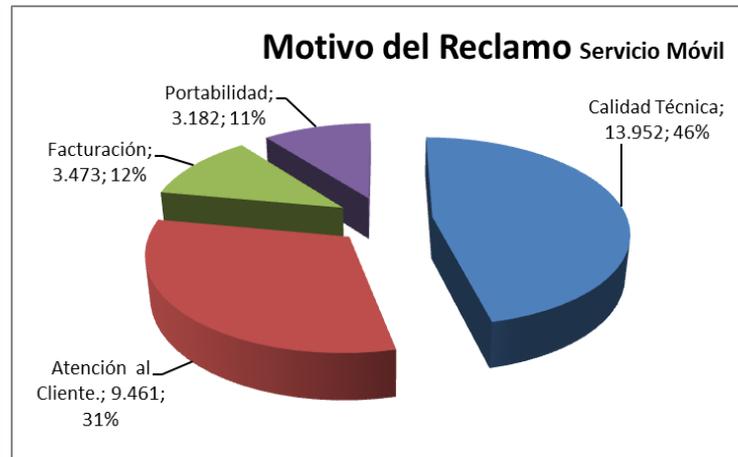
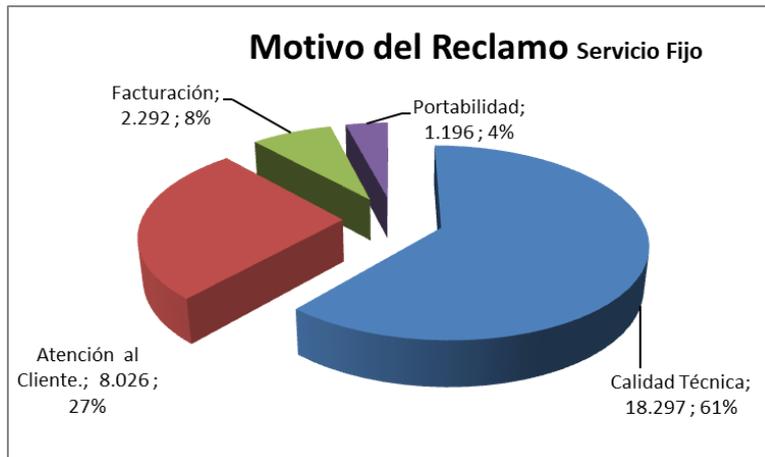
EMPRESA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	
MOVISTAR	1.476	1.776	1.839	1.715	1.604	1.034	882	937	629	733	744	753	14.122	47%
VTR	638	1.161	1.365	1.120	965	640	596	585	410	310	435	362	8.587	29%
MUNDO	214	250	200	142	181	147	138	124	112	109	161	163	1.941	7%
ENTEL	104	149	172	172	151	141	122	129	98	94	116	120	1.568	5%
CLARO	76	95	170	164	172	122	163	133	111	87	77	93	1.463	5%
GTD	37	60	361	77	66	52	53	59	27	32	43	37	904	3%
DIRECTV	35	29	48	44	58	38	62	63	36	35	48	61	557	2%
WOM	17	25	15	49	34	36	36	28	23	25	28	30	346	1%
OTRAS	26	22	29	29	31	29	31	34	34	13	24	21	323	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2.623</b>	<b>3.567</b>	<b>4.199</b>	<b>3.512</b>	<b>3.262</b>	<b>2.239</b>	<b>2.083</b>	<b>2.092</b>	<b>1.480</b>	<b>1.438</b>	<b>1.676</b>	<b>1.640</b>	<b>29.811</b>	<b>100%</b>

Empresa	Conexiones fijas oct 2022	
Movistar	1.029.777	26%
VTR	1.114.115	28%
Mundo	722.216	18%
Entel	260.512	6%
Claro	384.779	10%
GTD	313.747	8%
Otras	191.589	5%
Total	4.016.735	100%



- **MOVISTAR y VTR**, acumulan el 76% del total de Reclamos recibidos en el DGR y clasificados como servicios fijos.
- **MOVISTAR** Tiene un **47%** del total de reclamos recibidos en el DGR y una participación de mercado del **26%** en conexiones fijas. 14.122 reclamos totales, esto es 1.177 mensuales.
- **VTR** Tiene un **29%** del total de reclamos recibidos en el DGR y una participación de mercado del **28%** en conexiones fijas. 8.587 reclamos totales, en promedio 716 mensuales.
- Tanto **Movistar** como **VTR** presenta más reclamos en proporción a su base.

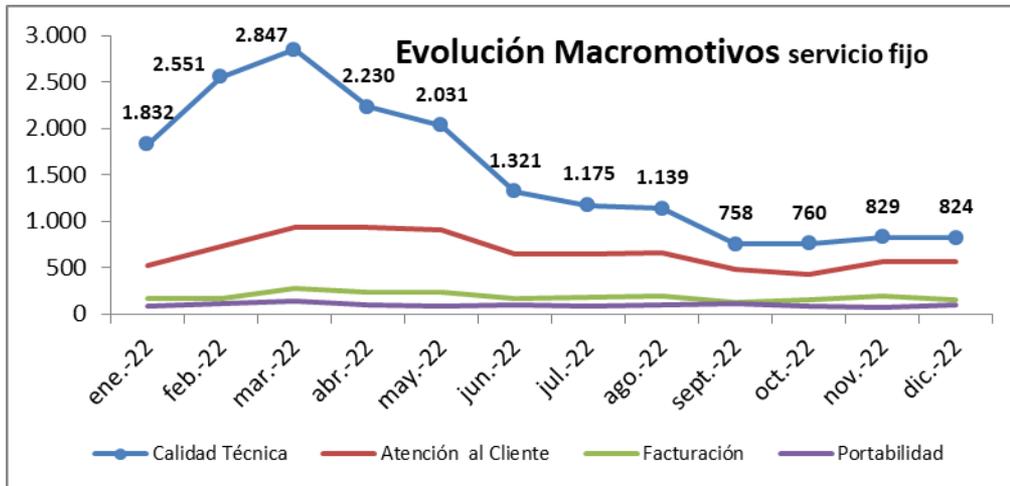
## Motivos de Reclamos (Servicios Móviles y Fijos)



- **Servicios Fijos:** En Calidad Técnica (61%) y Atención de Clientes (27%) se concentra el 88% de los reclamos. Facturación y Portabilidad representan el 8% y 4% respectivamente de la totalidad de los reclamos.
- **Servicios Móviles:** Los motivos de reclamo están más distribuidos que en el caso de los servicios fijos. El motivo más reclamado es Calidad Técnica con un 46% , lo sigue atención de clientes con 31%, Facturación y Portabilidad con 12% y 11% respectivamente.

# Motivos de Reclamos (Servicios Fijos)

Macromotivo	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	
Calidad Técnica	1.832	2.551	2.847	2.230	2.031	1.321	1.175	1.139	758	760	829	824	18.297	61%
Atención al Cliente	531	731	935	941	902	643	643	659	479	430	572	560	8.026	27%
Facturación	176	166	274	244	240	174	178	191	125	163	203	158	2.292	8%
Portabilidad	84	119	143	97	89	101	87	103	118	85	72	98	1.196	4%
<b>Total</b>	<b>2.623</b>	<b>3.567</b>	<b>4.199</b>	<b>3.512</b>	<b>3.262</b>	<b>2.239</b>	<b>2.083</b>	<b>2.092</b>	<b>1.480</b>	<b>1.438</b>	<b>1.676</b>	<b>1.640</b>	<b>29.811</b>	<b>100%</b>

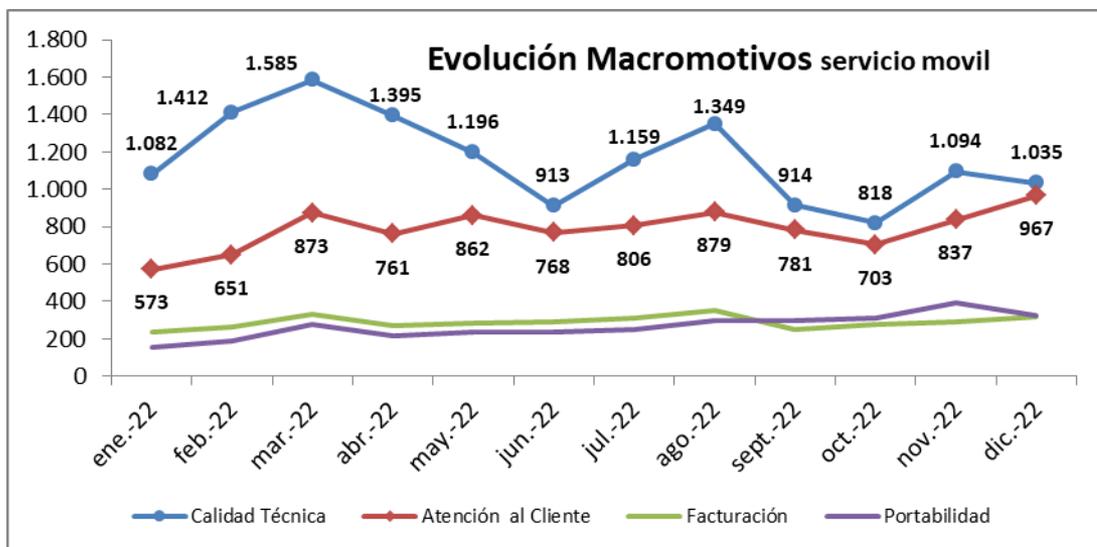


Los reclamos por Calidad Técnica han disminuido un 55% (1.832-824) durante el año 2022. Los otros macromotivos no han tenido variaciones significativas.

- **CALIDAD TÉCNICA:** el **61%** de la disconformidad de los clientes es por problemas de continuidad del servicio e indemnizaciones, velocidad de internet, falta de cobertura, dificultades para suscribir.
- **ATENCIÓN DE CLIENTES:** el **27%** de la disconformidad de los clientes es por, incumplimiento de contrato, suscripciones no reconocidas, mala atención en terreno y problemas en el proceso de término de contrato.
- **FACTURACIÓN y COBROS:** el **8%** de la disconformidad de los clientes es por problemas en los cobros, cargos y las facturas en general (intereses, pagos, larga distancia, servicios complementarios).
- **PORTABILIDAD:** el **4%** de la disconformidad de los clientes es por problemas de portabilidad en cuanto a solicitudes de término de contrato, continuidad del servicio tras el proceso, demoras en la gestión, no aceptar la solicitud y cobros indebidos.

## Motivos de Reclamos (Servicios Móviles)

Macromotivo	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	
Calidad Técnica	1.082	1.412	1.585	1.395	1.196	913	1.159	1.349	914	818	1.094	1.035	13.952	46%
Atención al Cliente	573	651	873	761	862	768	806	879	781	703	837	967	9.461	31%
Facturación	234	264	330	270	286	288	308	353	250	279	292	319	3.473	12%
Portabilidad	157	187	276	219	237	238	250	296	300	309	391	322	3.182	11%
<b>Total general</b>	<b>2.046</b>	<b>2.514</b>	<b>3.064</b>	<b>2.645</b>	<b>2.581</b>	<b>2.207</b>	<b>2.523</b>	<b>2.877</b>	<b>2.245</b>	<b>2.109</b>	<b>2.614</b>	<b>2.643</b>	<b>30.068</b>	<b>100%</b>



- Los reclamos por Atención de Clientes ha aumentado un 69% (573-967) durante el año 2022. Los otros macromotivos no han tenido variaciones significativas.
- Los reclamos por Calidad Técnica han tenido un comportamiento muy inestable. Entre enero y marzo aumenta un 46%, luego en junio cae un 42%, en agosto vuelve a aumentar un 48% y en diciembre vuelve a bajar un 27%.

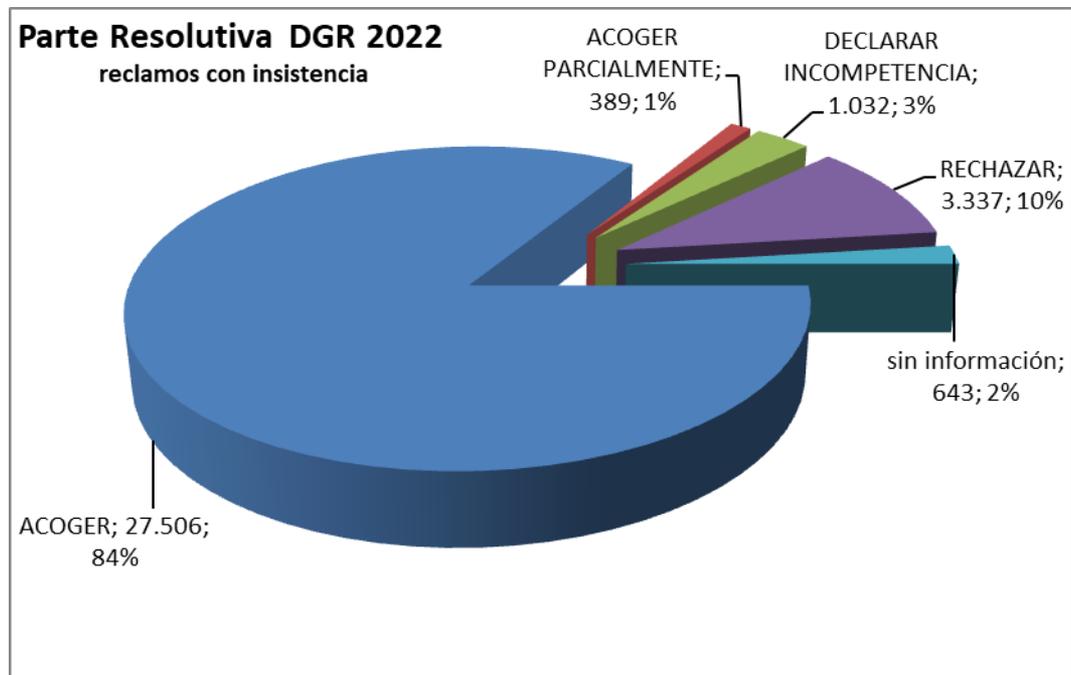
- **CALIDAD TÉCNICA:** el **46%** de la disconformidad de los clientes es por problemas de continuidad del servicio e indemnizaciones, velocidad de internet, falta de cobertura, dificultades para suscribir.
- **ATENCIÓN DE CLIENTES:** el **31%** de la disconformidad de los clientes es por, incumplimiento de contrato, suscripciones no reconocidas, mala atención en terreno y problemas en el proceso de término de contrato.
- **FACTURACIÓN y COBROS:** el **12%** de la disconformidad de los clientes es por problemas en los cobros, cargos y las facturas en general (intereses, pagos, larga distancia, servicios complementarios).
- **PORTABILIDAD:** el **11%** de la disconformidad de los clientes es por problemas de portabilidad en cuanto a solicitudes de término de contrato, continuidad del servicio tras el proceso, demoras en la gestión, no aceptar la solicitud y cobros indebidos.

## Medio de Ingreso de los Reclamos (con y sin insistencia)

Medios de Ingreso - Reclamos DGR 2022		
<b>RECLAMOS CON INSISTENCIA</b>	<b>32.907</b>	55%
PORTAL RECLAMOS ONLINE	19.688	60%
WEB SERVICES SERNAC	9.899	30%
ATENCION PRESENCIAL	2.516	8%
CORREO ELECTRONICO	726	2%
CARTA	78	0%
<b>RECLAMOS SIN INSISTENCIA</b>	<b>26.972</b>	45%
PORTAL RECLAMOS ONLINE	24.459	91%
ATENCION PRESENCIAL	2.034	8%
CORREO ELECTRONICO	428	2%
CARTA	51	0%
<b>TOTAL</b>	<b>59.879</b>	

- El **55%** de todos los reclamos que ingresaron al DGR en el 2022 son Con insistencia (RCI), de ellos el 60% ingresan por el portal de reclamos online y el 30% por el web server del Sernac.
- Del **45%** de los reclamos Sin insistencia (RSI), el 91% ingresan por el portal de reclamos online.

## Parte Resolutiva (reclamos con insistencia)



- De los reclamos con insistencia, el **85%** es acogido total o parcialmente y sólo el 10% rechazado.
- La totalidad de los reclamos sin insistencia son derivados.

## Total de Reclamos DGR 2022 por Región

Región		Reclamos 2022	
13	Metropolitana	37.102	62%
5	Valparaíso	4.579	8%
8	Bío Bío	3.167	5%
6	Libertador B. O'Higgins	2.426	4%
7	Maule	2.159	4%
9	Araucanía	2.087	3%
4	Coquimbo	1.938	3%
10	Los Lagos	1.340	2%
2	Antofagasta	1.236	2%
14	Los Ríos	814	1%
16	Nuble	794	1%
1	Tarapacá	657	1%
3	Atacama	632	1%
15	Arica y Parinacota	449	1%
12	Magallanes	301	1%
11	Aysén	198	0,3%
<b>TOTAL</b>		<b>59.879</b>	<b>100%</b>

# Conclusiones

Total de reclamos **DGR 2022, 59.879** esto es un **aumento del 6%** respecto a los 56.490 del 2021.

**Movistar** (23.625, 39%) y **Entel** (13.030, 22%) representan el **61%** del total de reclamos recibidos en el DGR en el 2022.

**Wom (89%), Directv (74%), Entel (27%) y Claro (24%)** aumentan en forma significativa los reclamos durante el 2022 (ene-dic 2022).

**Calidad Técnica** es el **motivo** más reclamado **54%**, Atención de Clientes 29%, Facturación 10% y Portabilidad 7%.

El **Medio de Ingreso** más utilizado es el **Portal de Reclamos Online, 74%**, la atención presencial es del 8%

85% de los reclamos con insistencia fueron acogidos total o parcialmente

# Plan de Acción

**SERVICIOS MÓVILES: Oficiar a Entel y Wom** para que expliquen el aumento de reclamos de servicios móviles entre enero y diciembre del 2022 en 28% y 90% respectivamente.

**SERVICIOS FIJOS: Oficiar a Entel, Claro y Directv** para que expliquen el aumento de reclamos de servicios fijos entre enero y diciembre del 2022 en 15%, 22% y 74% respectivamente.