



RANKING DE
Reclamos 2022



Claudio Araya San Martín

Subsecretario de Telecomunicaciones



Reclamos Totales 2022

59.879

Reclamos ingresados al
Departamento de Gestión
de Reclamos (DGR)

6% más

de reclamos
que el año 2021



Motivos del reclamo

• Servicio Móvil

46%



**Calidad
Técnica**

31%



**Atención al
Cliente**

12%



Facturación

11%



Portabilidad

Motivos del reclamo

Servicio Fijo

61%



**Calidad
Técnica**

27%



**Atención al
Cliente**

8%



Facturación

4%



Portabilidad

Ingreso de reclamo



**Portal de Reclamos Online
es el más utilizado con un**

74%



**Los reclamos a través de
atención presencial
representa el**

8%



El **85%**



de los reclamos con insistencia recibidos en el DGR en el 2022 fueron acogidos total (84%) o parcialmente (1%).

Es decir, **8,5 de cada 10 reclamos son resueltos a favor del usuario.**

Variación 2021 - 2022



Las empresas que aumentan significativamente en reclamos, en sus distintos servicios, en el mes de enero comparado con el mes de diciembre de 2022 son:

WOM

89%

DIRECTV

74%

e)

27%

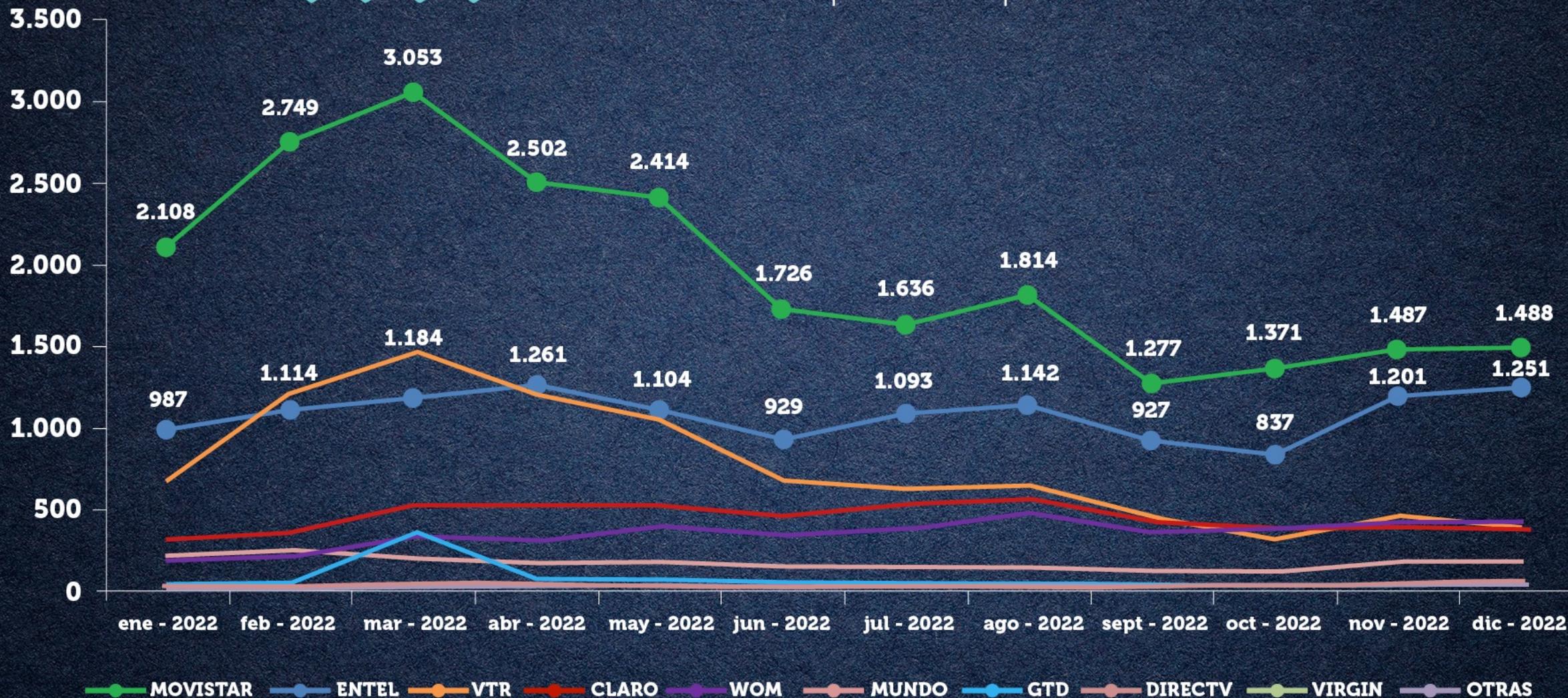
Claro

24%

Variación mensual



de reclamos por empresa 2022



Reclamos en servicios fijos

Tanto Movistar como VTR presentan más reclamos de servicios fijos en proporción a su base de clientes:



1.177

(reclamos mensuales)



716

(reclamos mensuales)

Reclamos en servicios móviles

Tanto Entel como Movistar presentan más reclamos de servicios móviles en proporción a su base de clientes:



995

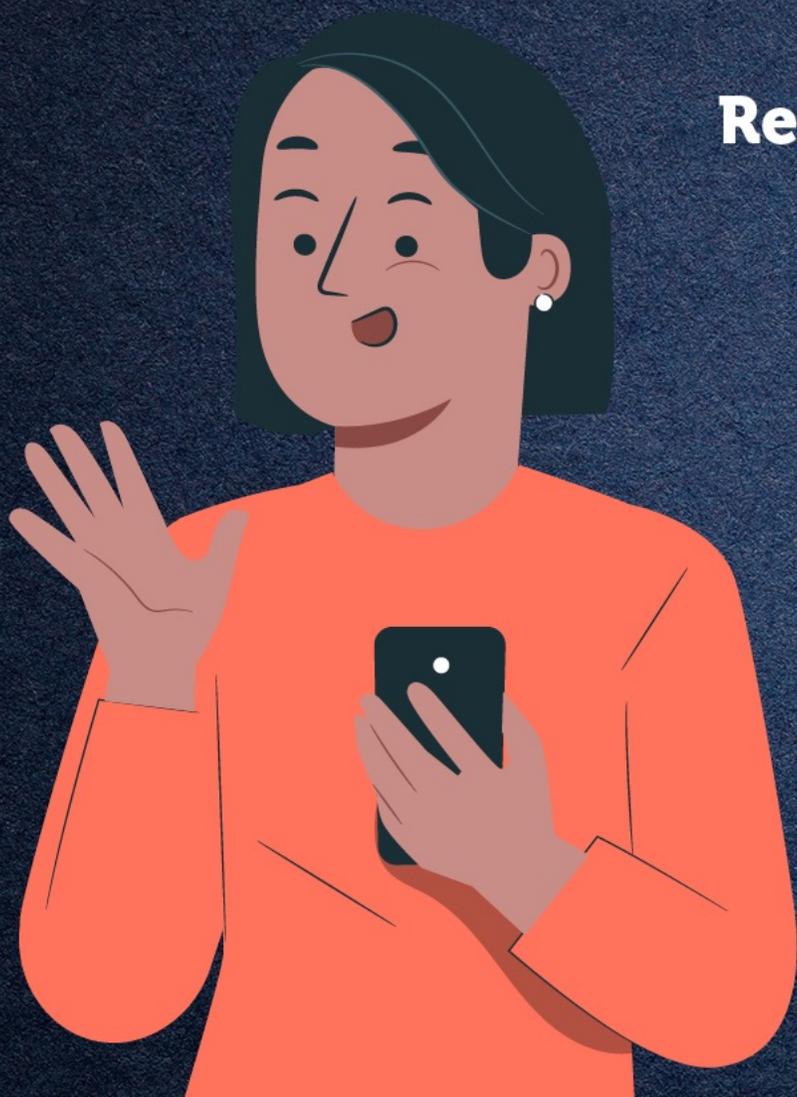
(reclamos mensuales)



792

(reclamos mensuales)





**Recuerda que puedes ingresar tu reclamo al
portal de reclamos de SUBTEL:**

reclamos.subtel.gob.cl

**En caso de necesitar orientación
puedes escribir a:**

**[@ReclamosSubtel](https://twitter.com/ReclamosSubtel)
o llamar al 105**



Gracias

