

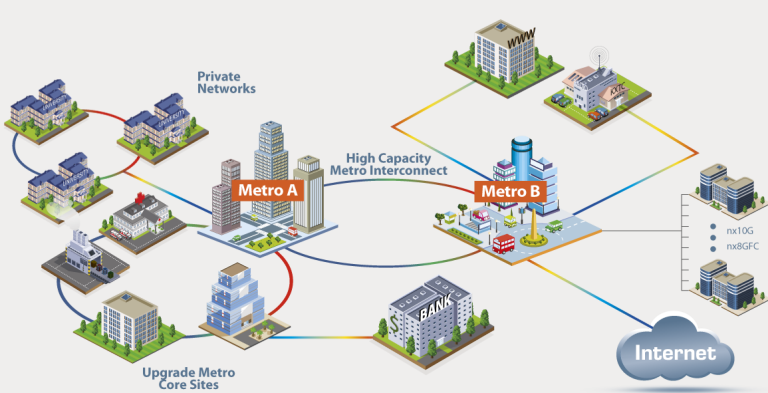
Un acercamiento entre lo social y lo privado

Calidad de servicio de red móvil y estadísticas de delito

Según cifras entregadas por Movistar, en los primeros seis meses del año han ocurrido más de 11.600 delitos relacionados al robo de cable en todo el país. Lo anterior, representa un 91% de crecimiento en comparación al 2021, cifra que tuvo consecuencias directas en la calidad de servicio percibida por los clientes. Pero, ¿Es esta relación delito/calidad de servicio de alguna forma demostrable? y ¿Será posible verla mediante los datos oficiales?

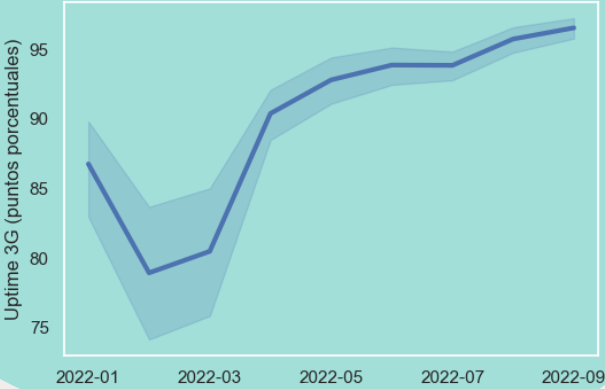
Robo de cables

La red de servicios de telecomunicaciones (internet, llamadas de voz, etc) se soporta sobre una enorme malla de cables de fibra óptica y cobre que permiten el transporte de los datos a través de largas distancias. Cuando estos se cortan, pueden llegar a generar indisponibilidad de servicios a miles de clientes.



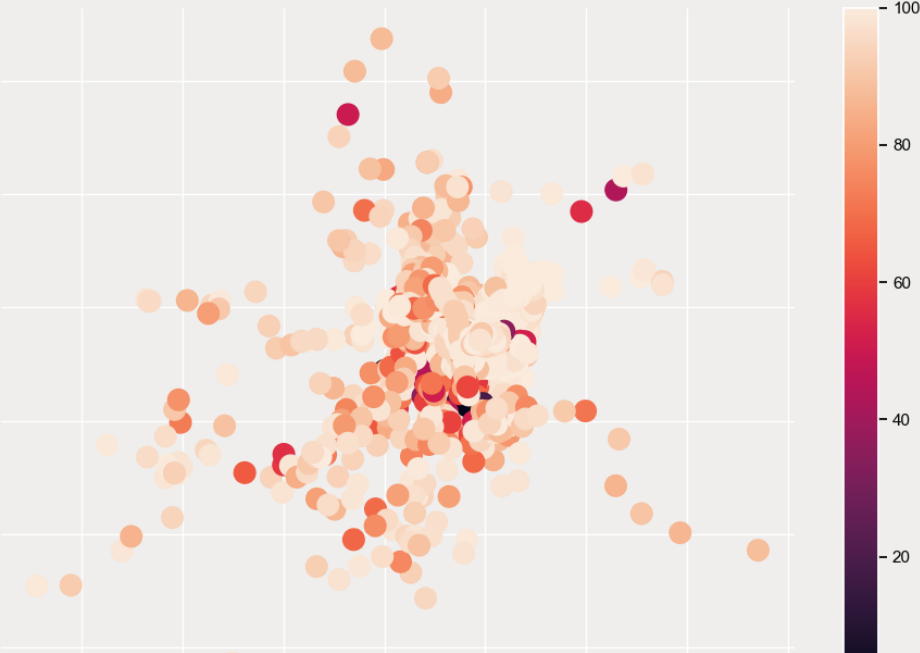
Calidad de red móvil

Uptime (o tiempo en servicio) es un indicador clave que representa que tan disponibles estuvieron los servicios para ser usados por los clientes en un periodo de tiempo dado, siendo 100% su máximo valor, lo que significaría que nunca se contó con ninguna interrupción del servicio. Durante 2022 su valor mínimo se produjo en febrero con menos de un 80% de disponibilidad.

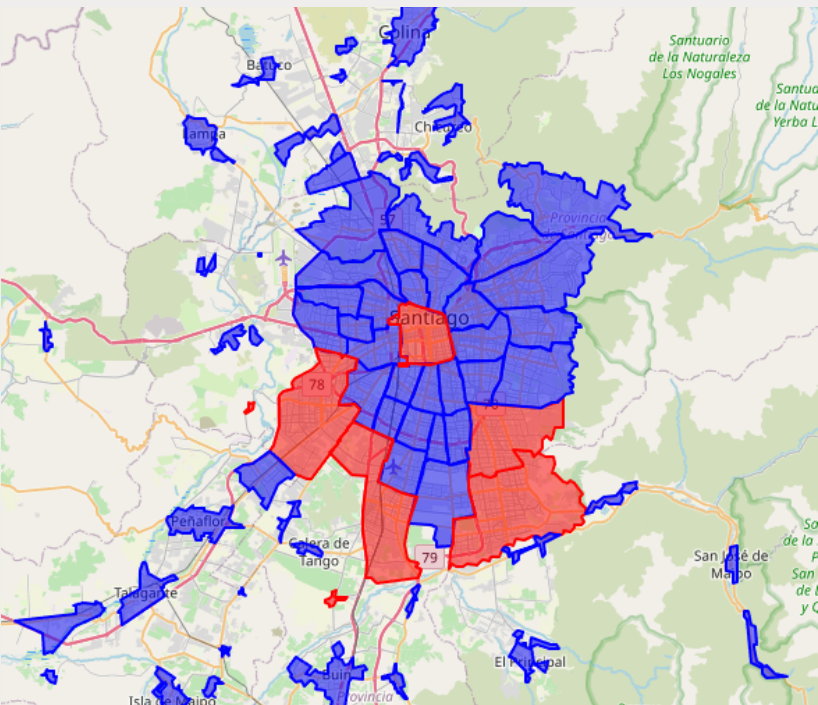


Uptime por comuna

Georeferenciando los valores promedio de uptime para los últimos 6 meses, podemos observar claramente como el indicador es notablemente más alto (cercano a valores de 100) en la zona oriente y sectores menos urbanizados de la región metropolitana. En contraparte, los registros más bajos se concentran en la zona centro sur.



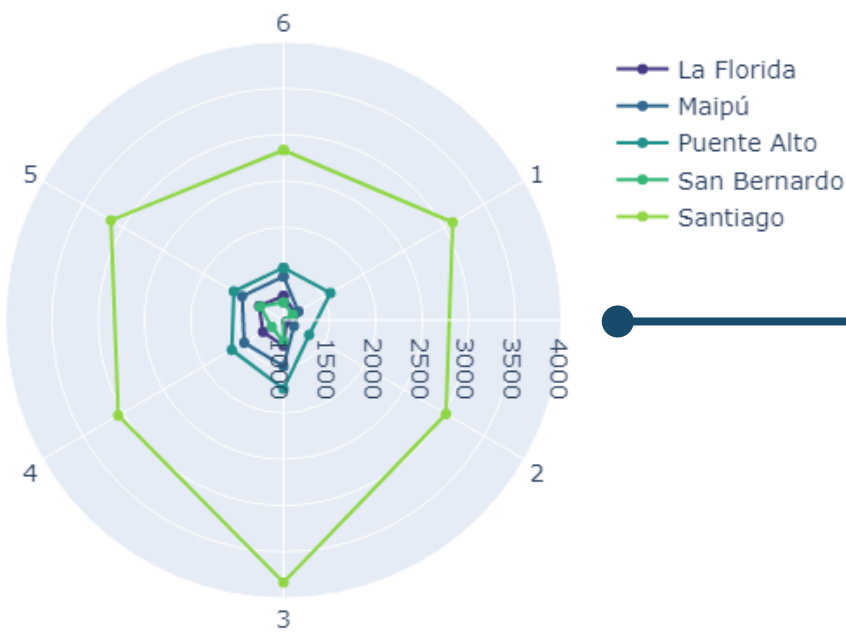
Santiago, La Florida, Maipú, San Bernardo y Puente Alto lideran en el ranking de hechos delictivos en lo que va del 2022.



Top 5 comunas con más hechos delictuales

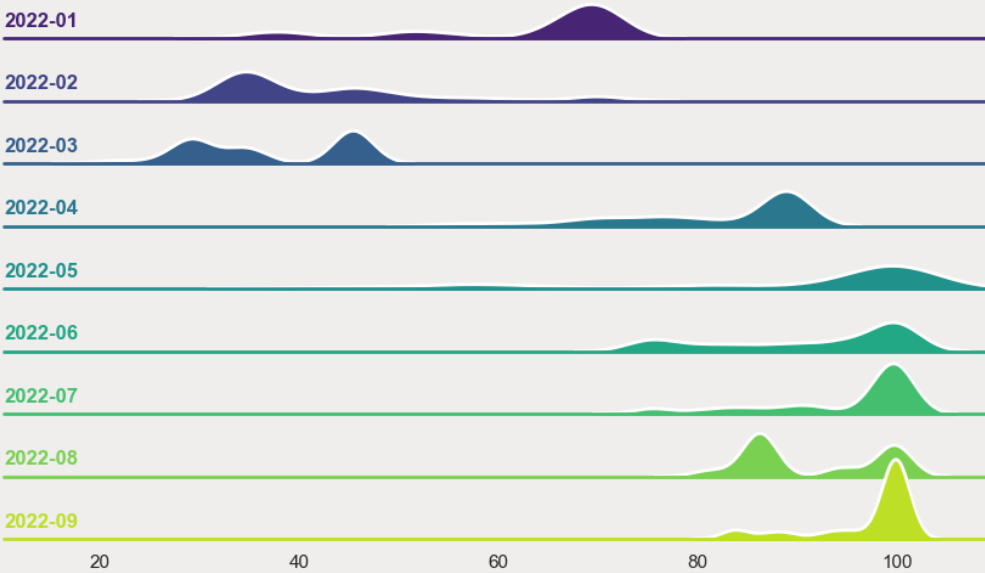
Según datos del CDAD desde enero a junio del 2022, las 5 comunas con más hechos delictivos registrados abarcan, coincidentemente, la zona sur y centro del gran santiago, con más de 3000 registros promedio por mes para el top 1, Santiago.

Un comportamiento delictual típico detectado por las operadoras es el alza de incidentes post temporada estival o vuelta de vacaciones.



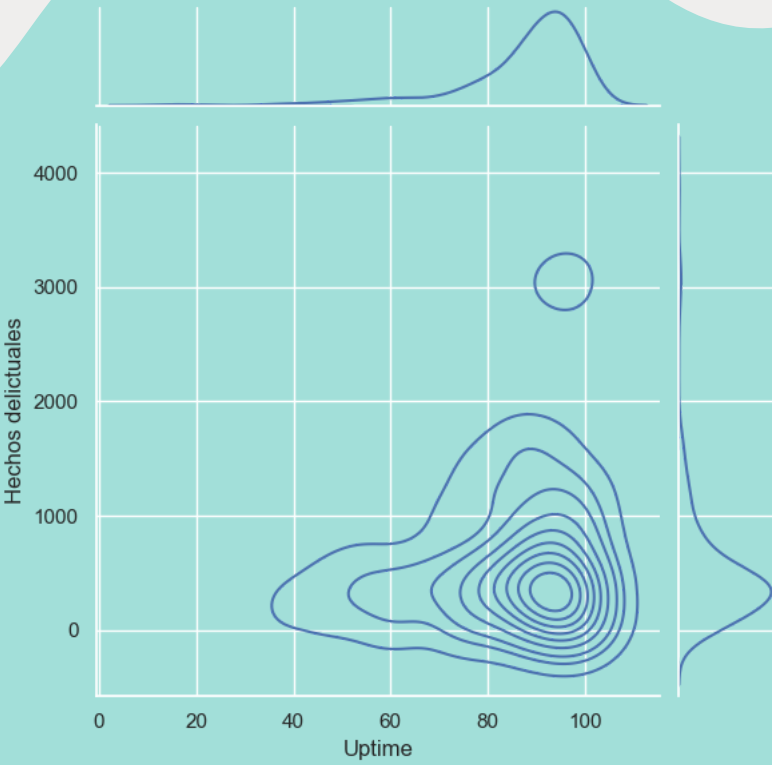
El grupo de comunas con más hechos delictuales muestra una de las afectaciones más importantes durante 2022 en términos de calidad de servicio.

El peor indicador de uptime registrado para estas 5 comunas se encuentra en marzo, oscilando entre 30 y 50%, coincidente con el alza de hechos delictuales mostrada en el gráfico anterior. Luego se muestra una rápida recuperación que se apalanca principalmente por medidas de las operadoras en pro de la rápida reparación de los incidentes.



Relación empírica entre variables

Al momento de buscar relaciones entre ambos datos, notamos la tendencia hacia la derecha en ambos grupos, inclinando en diagonal hacia abajo por cuanto menor cantidad de hechos delictuales mayor tiende a ser el indicador de uptime. Si bien en ningún caso podemos hablar de causalidad, esta tendencia es muy importante ya que genera fundamentos para conectar sucesos que hoy por hoy son difíciles de interrelacionar.



Conclusiones

El robo de cables genera sin duda un sin fin de complicaciones a las operadoras, interrumpiendo los servicios prestados a los clientes por tiempos muy prolongados, no obstante, correlacionar estos eventos a los indicadores matrices de calidad de servicio es aún un desafío. La mayor de las complicaciones es poder cuantificar el real impacto de los eventos para lo cual se requiere de datos fidedignos y claros. Al día de hoy, no existe una tipología para este tipo de delitos en las bases de datos oficiales y mucho menos una cultura de denuncia frente a estos robos que permita llevar un registro real y claro. Aún así, como vimos, no son pocos los indicios de que esta relación pueda ser más fuerte y quizás en un futuro ser parte de las consideraciones de las operadoras, tanto para el despliegue de nuevas redes en zonas de alta delincuencia o modelos preventivos de cuidado de la red en conjunto con las autoridades

Referencias

Centro de estudios y análisis del delito:
<http://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/>
<https://www.latercera.com/pulso-pm/noticia/robos-de-cables-se-duplican-en-el-primer-semester-de-2022/2JRQAH67QVBIVAOM3ALM2RKKCI/>