



Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones

# RESULTADOS ENCUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

QUITO - ECUADOR

## INDICE

INDICE.....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
MATRIZ Y COORDINACIÓN ZONAL 2 .....	3
COORDINACIÓN ZONAL 3.....	9
COORDINACIÓN ZONAL 4.....	15
COORDINACIÓN ZONAL 5.....	21
COORDINACIÓN ZONAL 6.....	27
OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS .....	32

## INTRODUCCIÓN

Se realizó la encuesta a los asistentes a la audiencia pública de Rendición de Cuentas con el objetivo de medir el posicionamiento de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

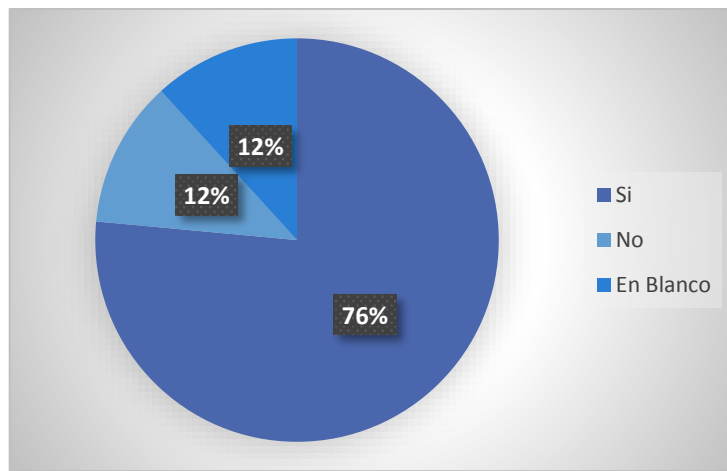
Se recopilaron los datos en las 6 Audiencias realizadas en las diferentes Coordinaciones Zonales, así como en la matriz.

Los resultados se presentan de manera detallada por Coordinación Zonal, Oficina Técnica y Matriz.

## MATRIZ Y COORDINACIÓN ZONAL 2

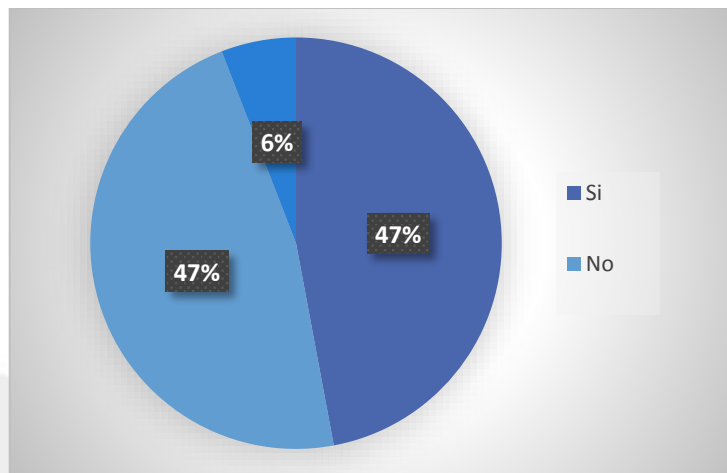
### 1. ¿Conoce la gestión que realiza la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	13
No	2
En Blanco	2
<b>Total Respuestas</b>	<b>17</b>



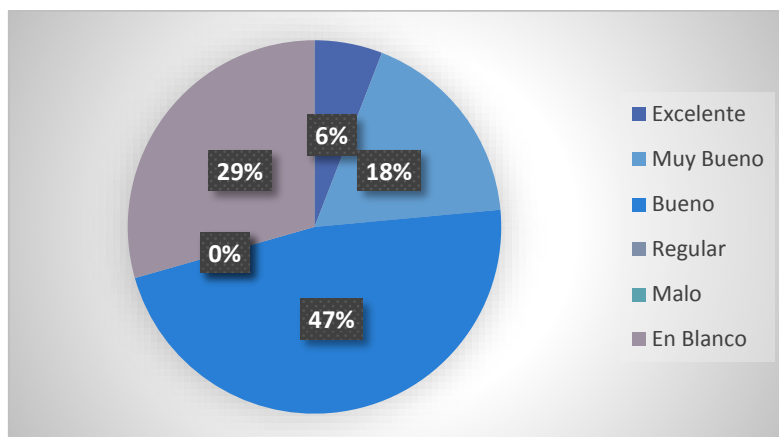
### 2. ¿Ha utilizado los servicios de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	8
No	8
En Blanco	1
<b>Total Respuestas</b>	<b>17</b>



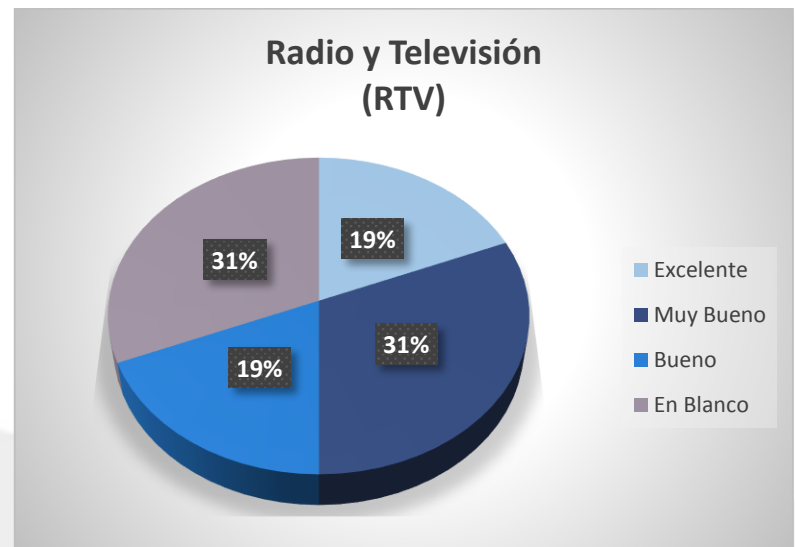
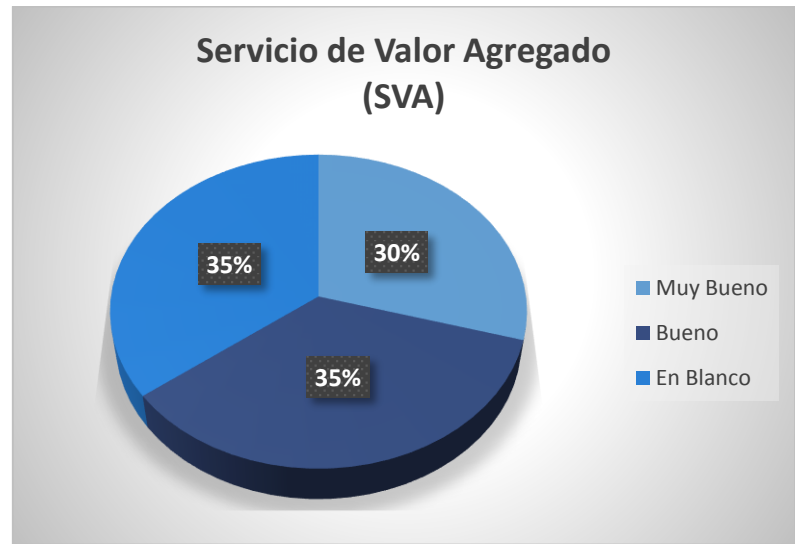
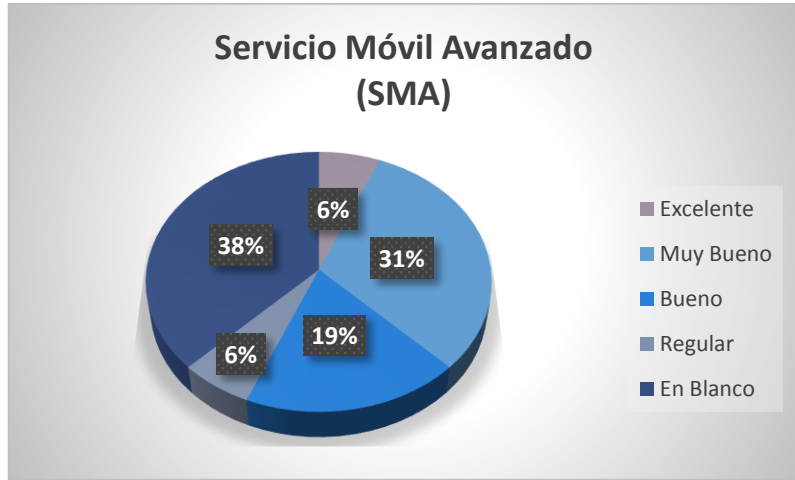
### 3. ¿Cómo valoraría la atención recibida?

Respuesta	Cantidad
Excelente	1
Muy Bueno	3
Bueno	8
Regular	0
Malo	0
En Blanco	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>17</b>



### 4. ¿Cómo calificaría la calidad de los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Excelente	1	0	3	4
Muy Bueno	5	5	5	15
Bueno	3	6	3	12
Regular	1	0	0	1
Malo	0	0	0	0
En Blanco	6	6	5	17
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>49</b>



**5. ¿Qué temas o aspectos considera usted que deban ser actualizados en base a la regulación por parte de la ARCOTEL?**

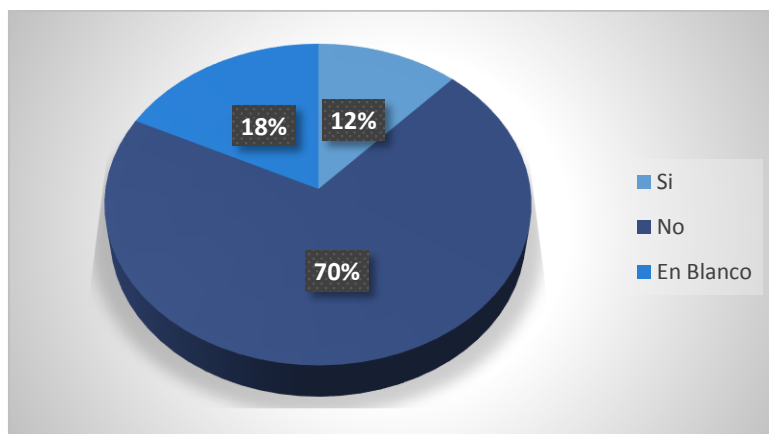
Tema	Prioridad	Total Respuestas
Normativa Secundaria	Alta	1
Atención a la ciudadanía	Media	2
Solicitud de uso del Espectro Radioeléctrico	Alta	1
Difusión de la Ley	Alta	1
Página WEB de empresas	Media	1
Piratería	Alta	1
Compartición de Infraestructura	Alta	1
Tarifas	Alta	1
Tendido de Redes	Alta	1
Reporte y entrega de información	Media	2
Proceso Sancionatorio	Media	1
Segmento Espacial	Media	1
En Blanco	-	7
<b>Total Respuestas</b>		<b>21</b>

**6. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar nuestros servicios?**

Respuesta	Total
Difusión de la Regularización, procedimientos y requisitos	3
Armonizar las distintas funciones de la ARCOTEL	1
Desplegar Contact Center especializados	1
Dar seguimiento a las quejas y reclamos	1
Mejorar tiempos de respuesta a las consultas	1
Participación activa con los operadores privados	2
En Blanco	8
<b>Total Respuestas</b>	<b>17</b>

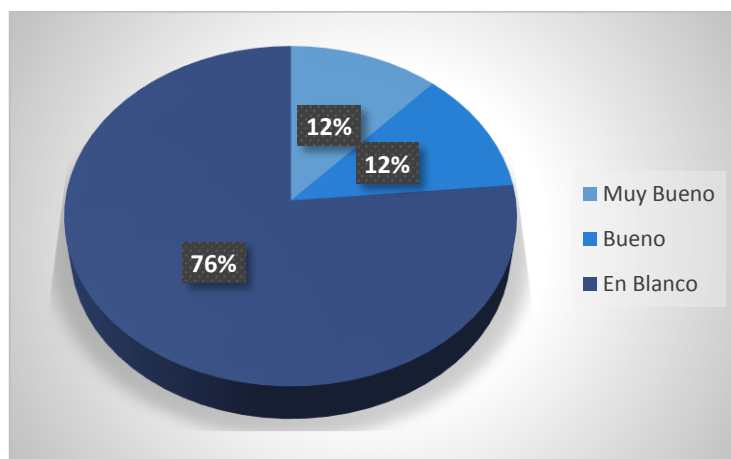
**7. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios que usted recibe de telecomunicaciones?**

Respuesta	Cantidad
Si	2
No	12
En Blanco	3
<b>Total Respuestas</b>	<b>17</b>



## 8. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo?

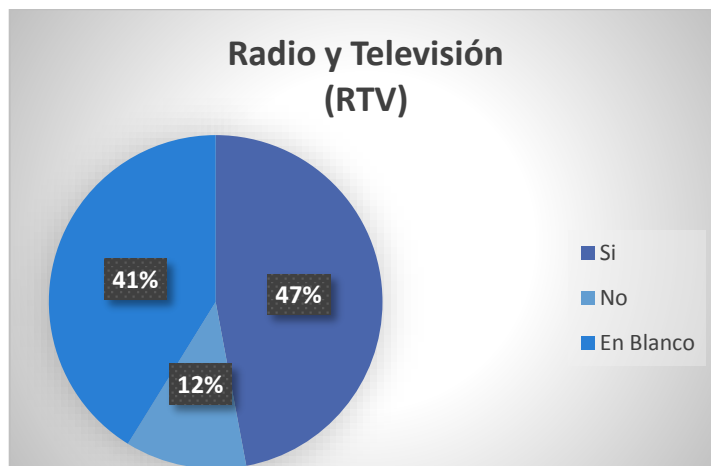
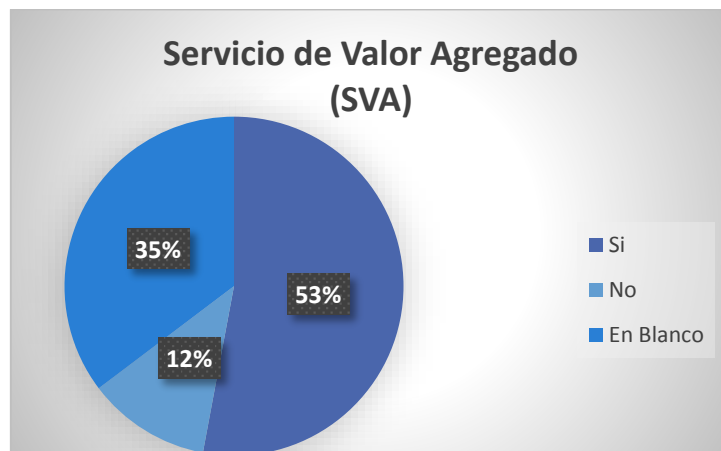
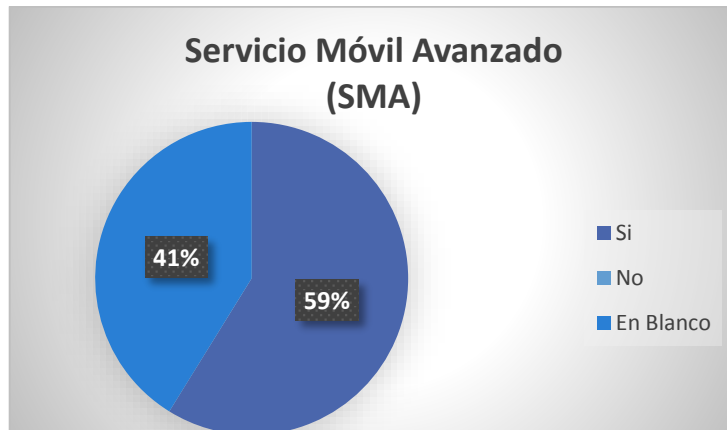
Respuesta	Cantidad
Excelente	0
Muy Bueno	2
Bueno	2
Regular	0
Malo	0
En Blanco	13
<b>Total Respuestas</b>	<b>17</b>



## 9. ¿Considera que se está haciendo un control suficiente en los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Si	10	9	8	27
No	0	2	2	4
En Blanco	7	6	7	20
<b>Total Respuestas</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>51</b>

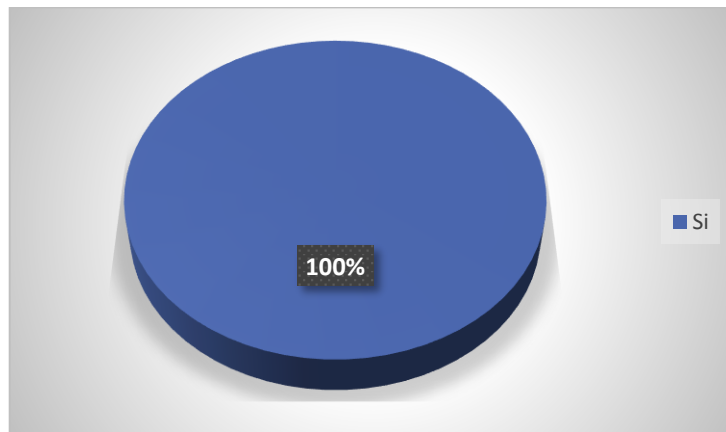




## COORDINACIÓN ZONAL 3

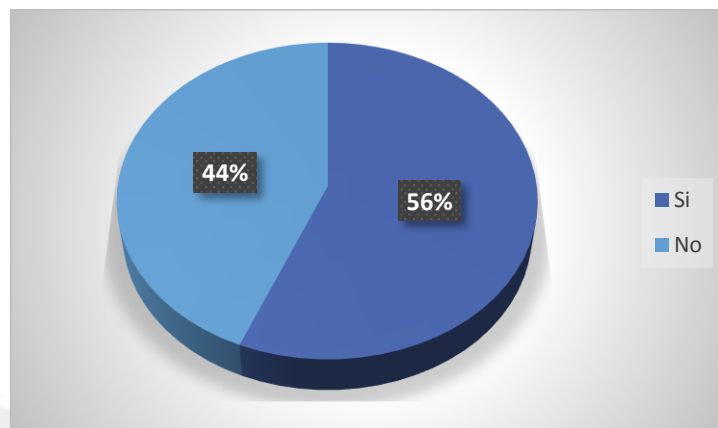
### 1. ¿Conoce la gestión que realiza la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	16
No	0
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



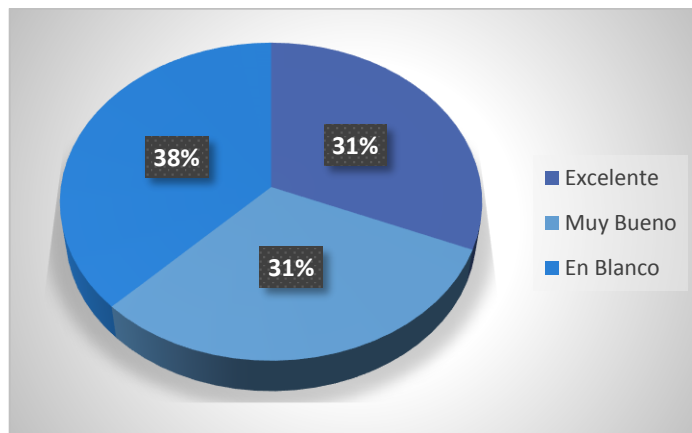
### 2. ¿Ha utilizado los servicios de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	9
No	7
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



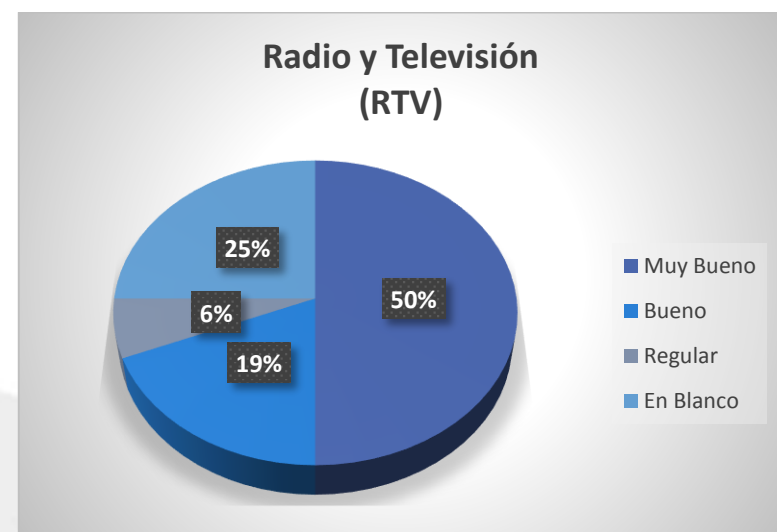
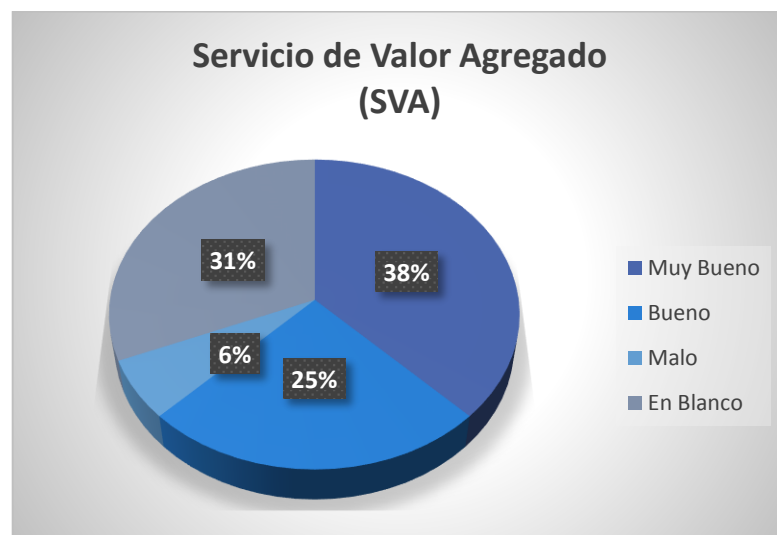
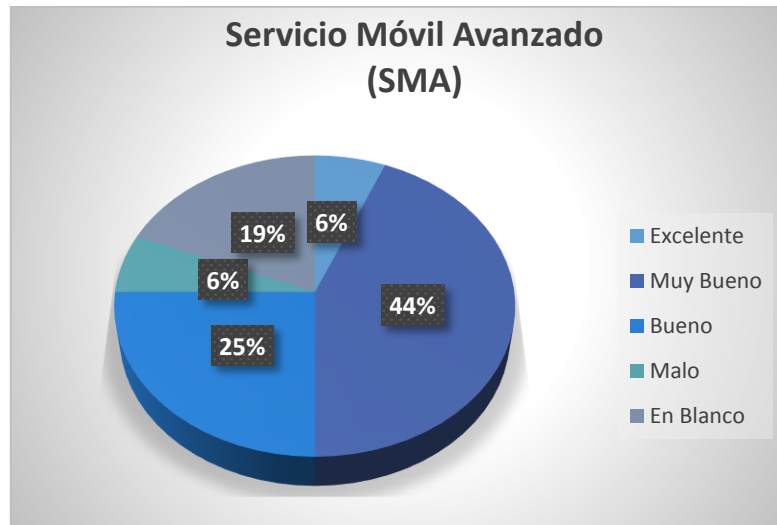
### 3. ¿Cómo valoraría la atención recibida?

Respuesta	Cantidad
Excelente	5
Muy Bueno	5
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
En Blanco	6
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



### 4. ¿Cómo calificaría la calidad de los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Excelente	1	0	0	1
Muy Bueno	7	6	8	21
Bueno	4	4	3	11
Regular	0	0	1	1
Malo	1	1	0	2
En Blanco	3	5	4	12
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>48</b>



**5. ¿Qué temas o aspectos considera usted que deban ser actualizados en base a la regulación por parte de la ARCOTEL?**

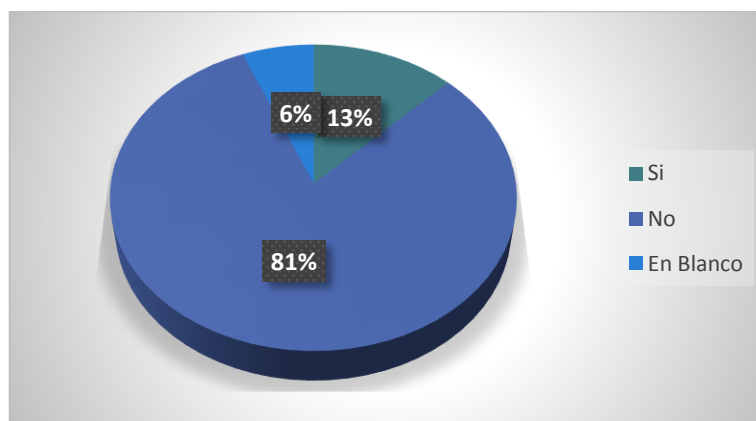
Tema	Prioridad	Total Respuestas
Leyes, Reformas y Ordenanzas	Alta	1
Participación en concursos de frecuencias	Alta	1
Tecnología	Alta	1
Atención al cliente	Alta	1
Piratería de señal	Alta	1
<b>Total Respuestas</b>		<b>5</b>

**6. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar nuestros servicios?**

Respuesta	Total
Socializar con la comunidad los beneficios de esta cartera	1
<b>Total Respuestas</b>	<b>1</b>

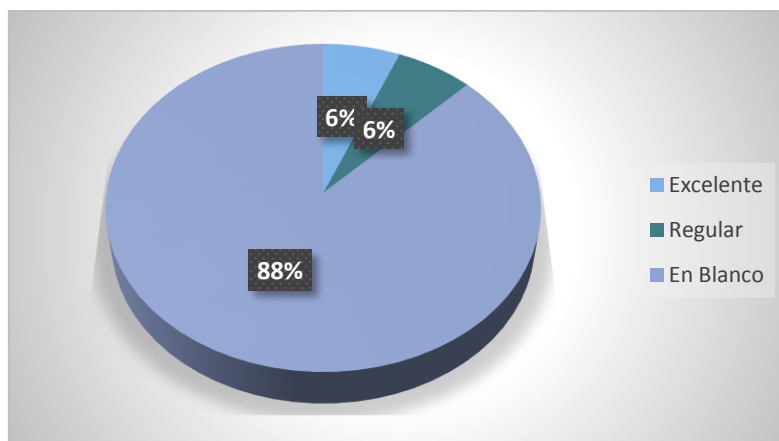
**7. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios que usted recibe de telecomunicaciones?**

Respuesta	Cantidad
Si	2
No	13
En Blanco	1
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



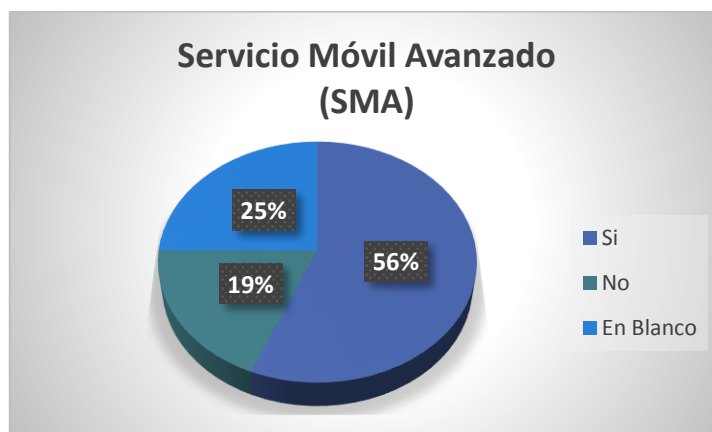
**8. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo?**

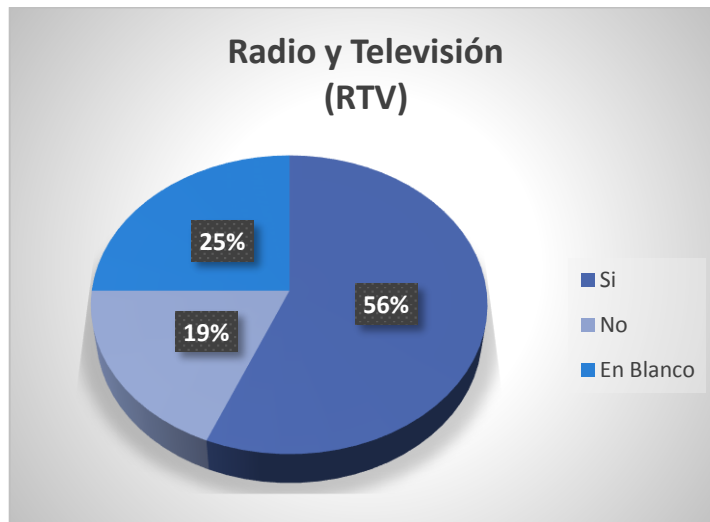
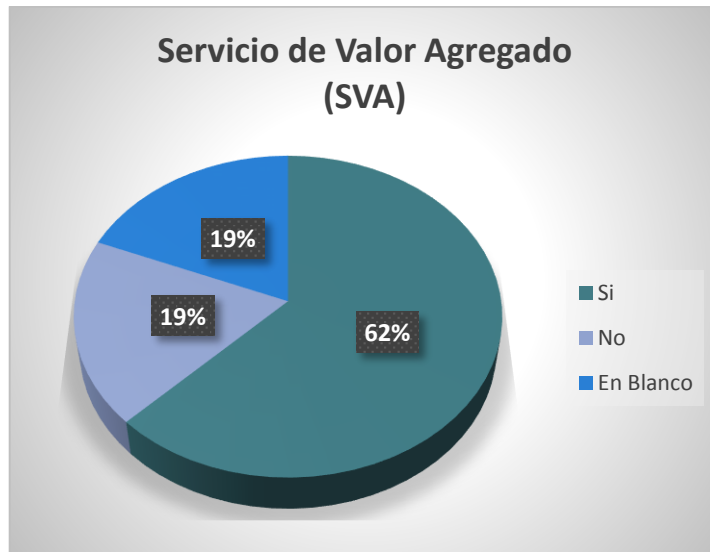
Respuesta	Cantidad
Excelente	1
Muy Bueno	0
Bueno	0
Regular	1
Malo	0
En Blanco	14
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



9. ¿Considera que se está haciendo un control suficiente en los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Si	9	10	9	28
No	3	3	3	9
En Blanco	4	3	4	11
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>48</b>

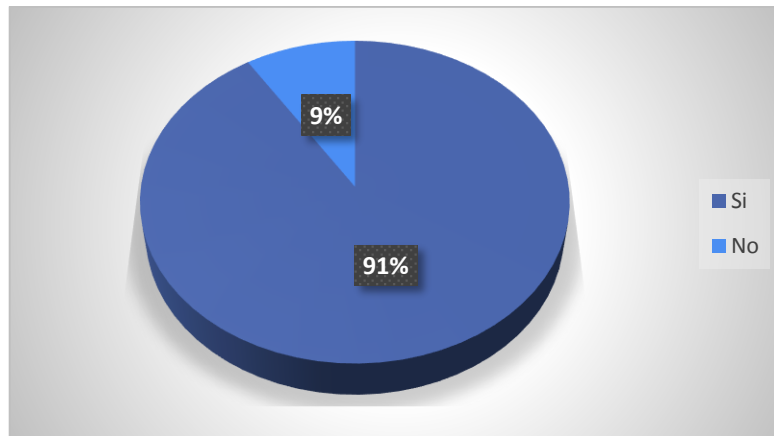




## COORDINACIÓN ZONAL 4

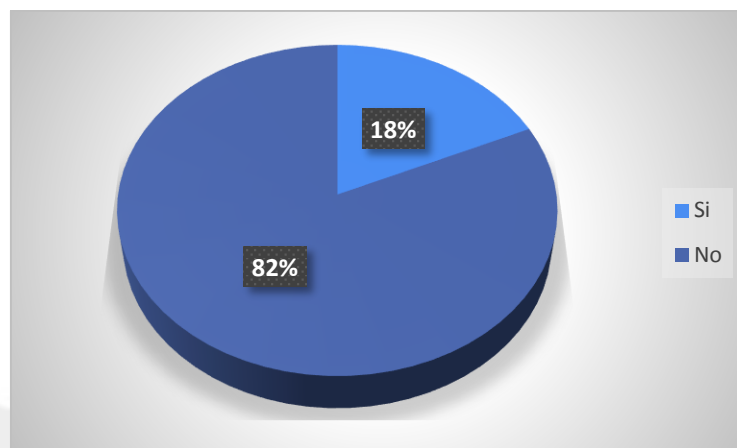
### 1. ¿Conoce la gestión que realiza la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	10
No	1
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>



### 2. ¿Ha utilizado los servicios de la ARCOTEL?

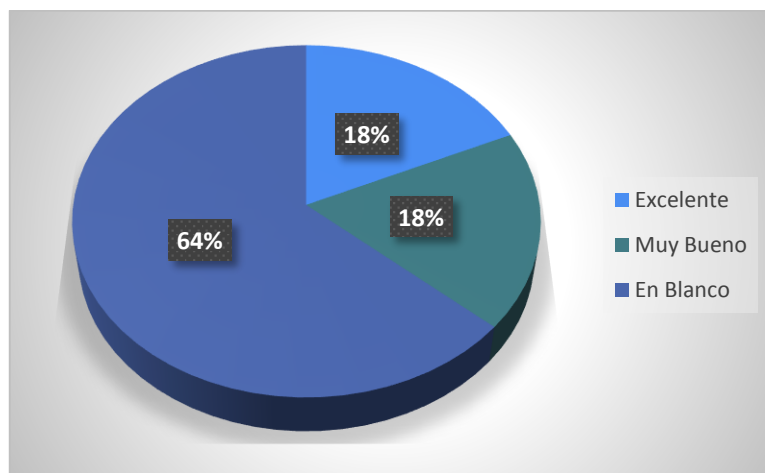
Respuesta	Cantidad
Si	2
No	9
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>





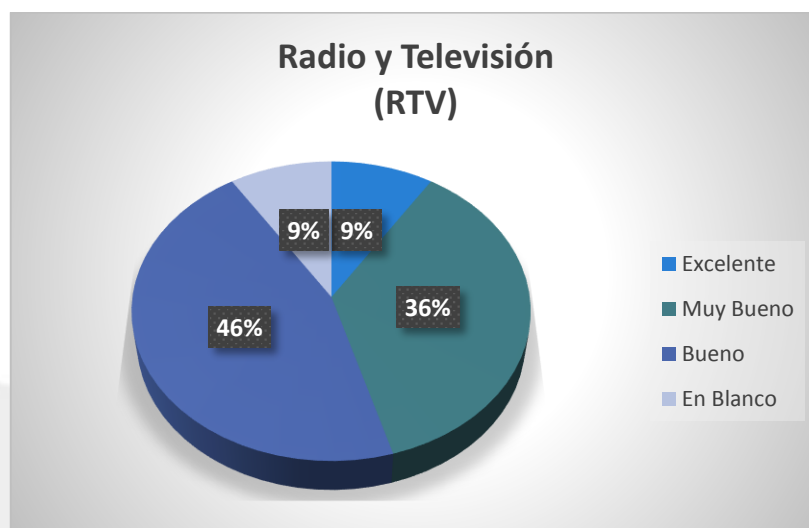
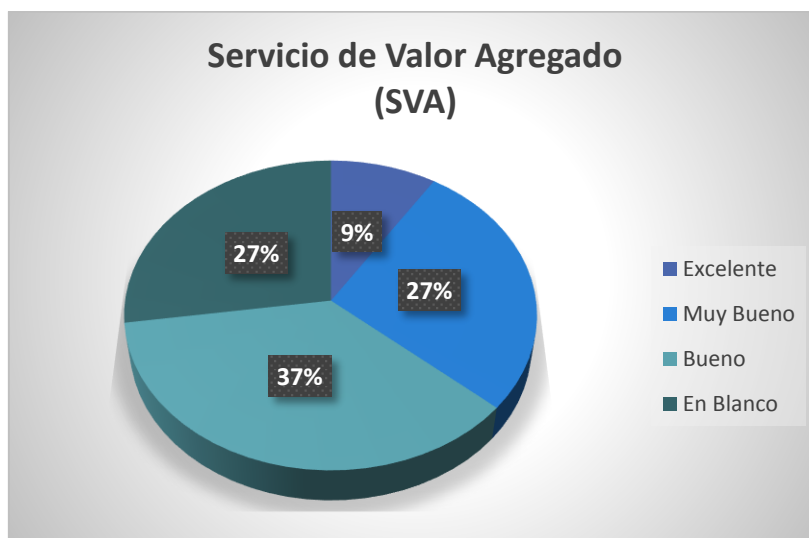
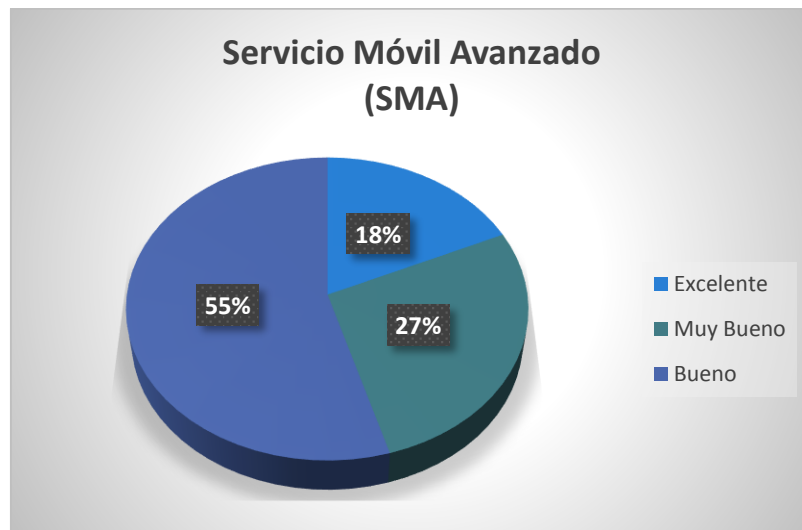
### 3. ¿Cómo valoraría la atención recibida?

Respuesta	Cantidad
Excelente	2
Muy Bueno	2
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
En Blanco	7
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>



### 4. ¿Cómo calificaría la calidad de los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Excelente	2	1	1	4
Muy Bueno	3	3	4	10
Bueno	6	4	5	15
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
En Blanco	0	3	1	4
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>33</b>



**5. ¿Qué temas o aspectos considera usted que deban ser actualizados en base a la regulación por parte de la ARCOTEL?**

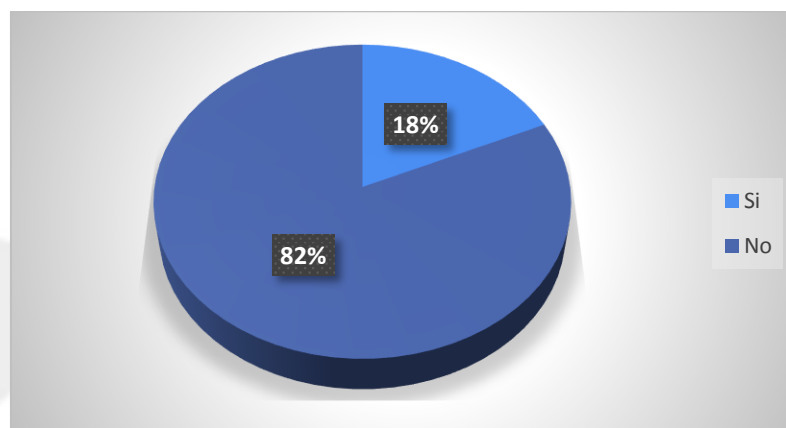
Tema	Prioridad	Total
Rastreo Móvil	Alta	1
Servicio Móvil	Alta	2
Televisión Pagada	Alta	2
Servicio de Valor Agregado	Alta	2
Homologación de celulares	Alta	1
Atención al ciudadano y defensa de derechos	Alta	2
<b>Total Respuestas</b>		<b>10</b>

**6. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar nuestros servicios?**

Respuesta	Total
Seguimiento al servicio que brindan las operadoras	2
Mayor Participación ciudadana	1
Defender el derecho de los usuarios de telecomunicaciones	2
Desconcentrar la realización de trámites con ARCOTEL	2
Difundir los servicios de ARCOTEL	1
Difundir las regulaciones del sector	2
En Blanco	1
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>

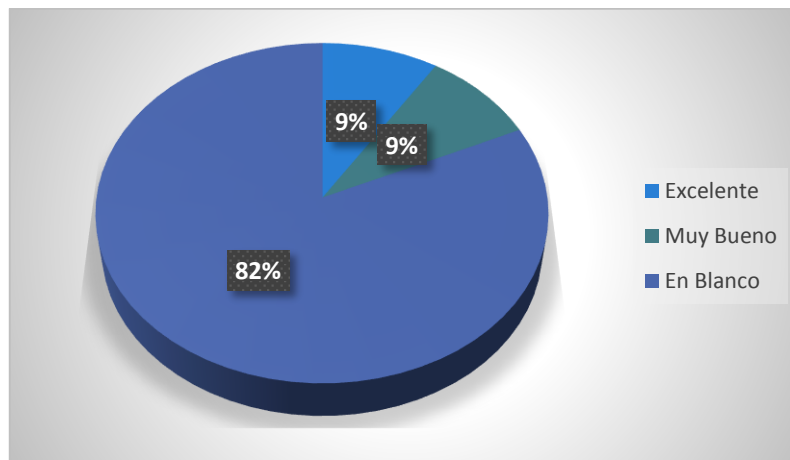
**7. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios que usted recibe de telecomunicaciones?**

Respuesta	Cantidad
Si	2
No	9
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>



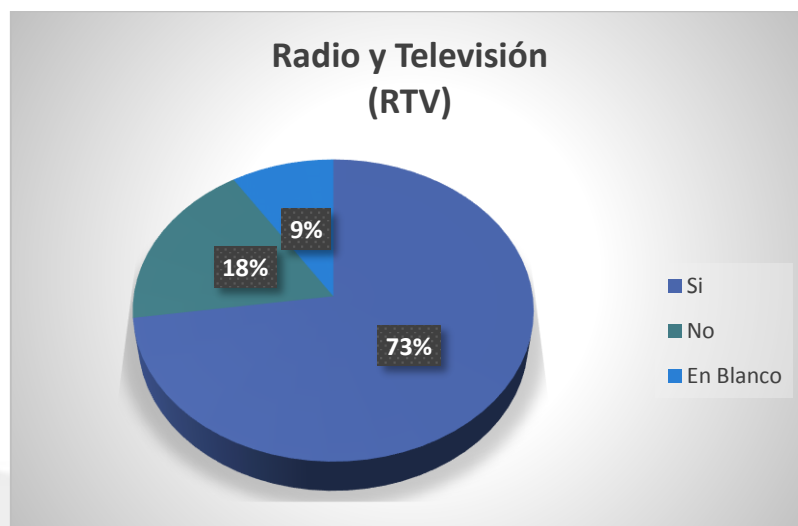
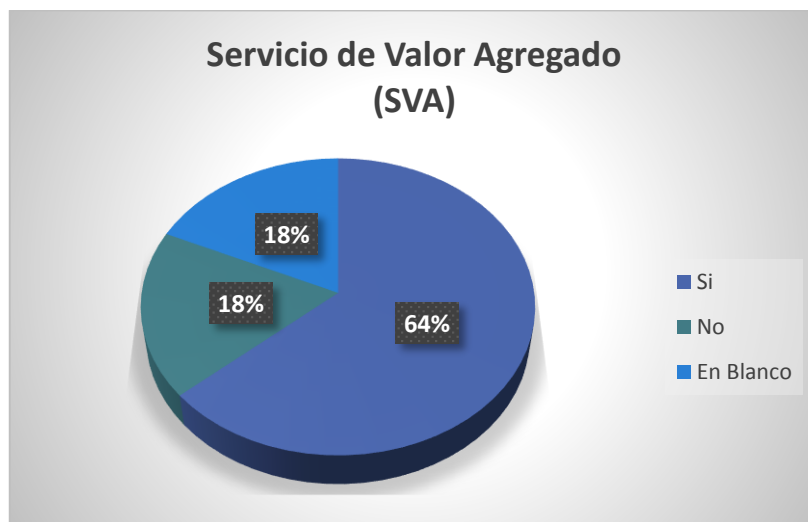
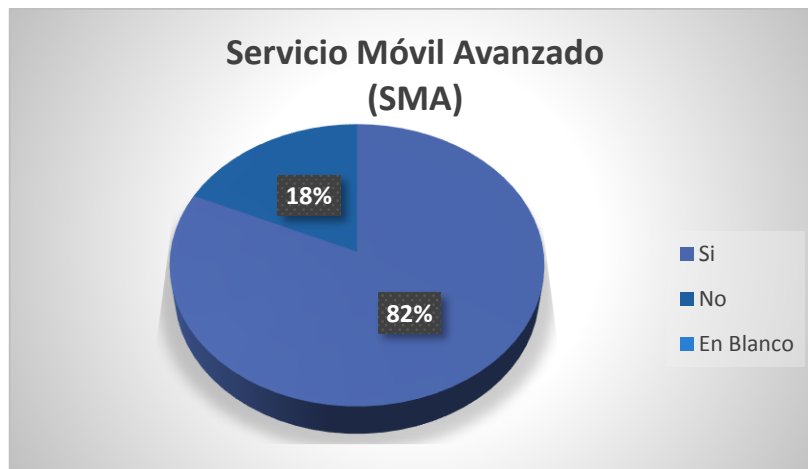
## 8. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo?

Respuesta	Cantidad
Excelente	1
Muy Bueno	1
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
En Blanco	9
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>



## 9. ¿Considera que se está haciendo un control suficiente en los siguientes servicios?

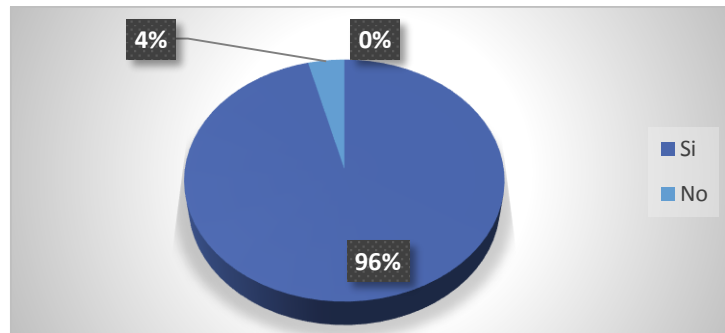
Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Si	9	7	8	24
No	2	2	2	6
En Blanco	0	2	1	3
<b>Total Respuestas</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>33</b>



## COORDINACIÓN ZONAL 5

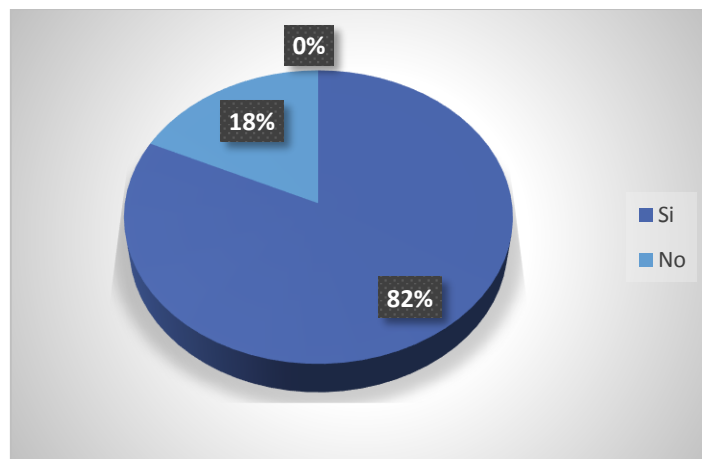
### 1. ¿Conoce la gestión que realiza la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	48
No	2
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>50</b>



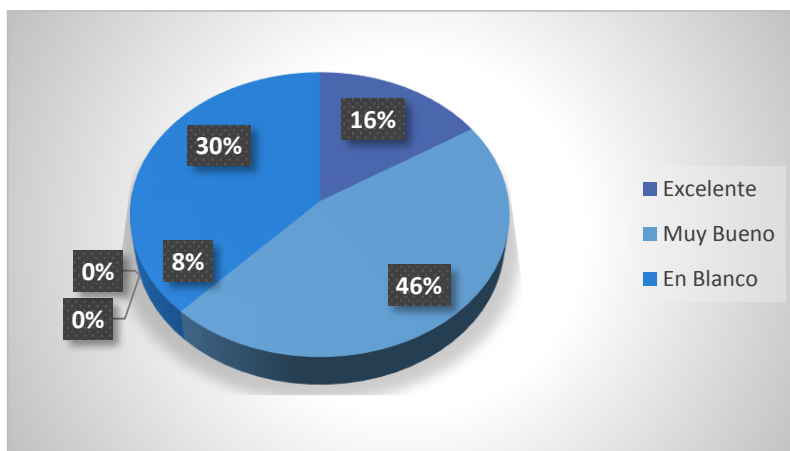
### 2. ¿Ha utilizado los servicios de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	41
No	9
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>50</b>



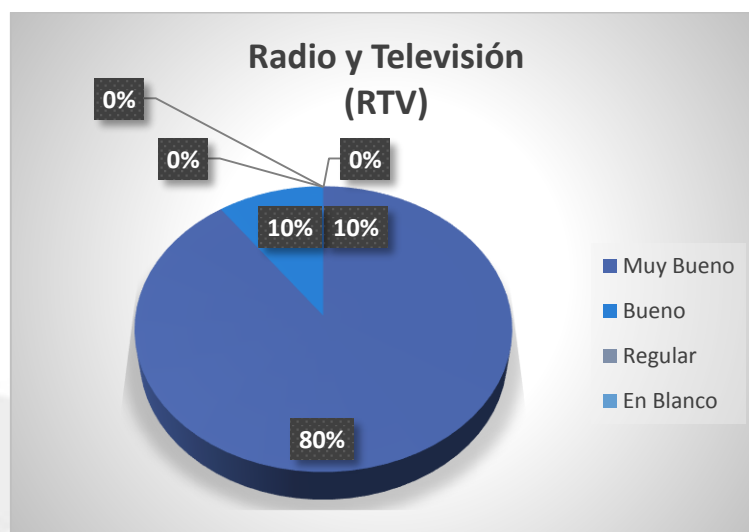
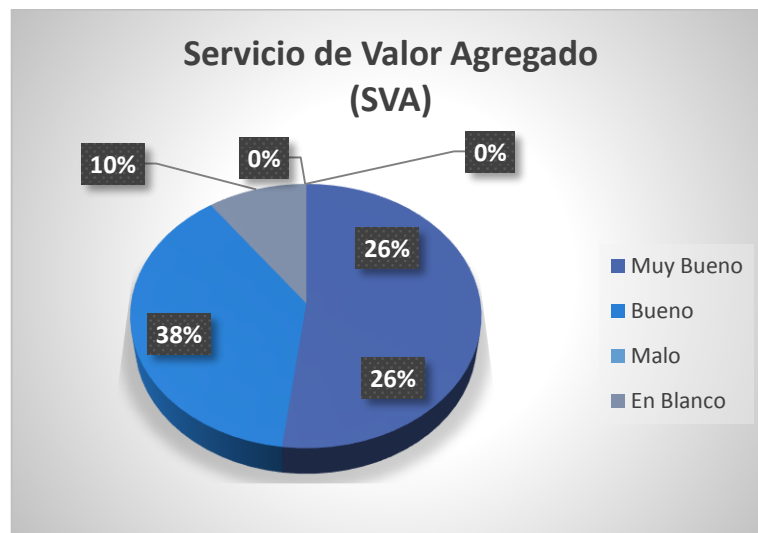
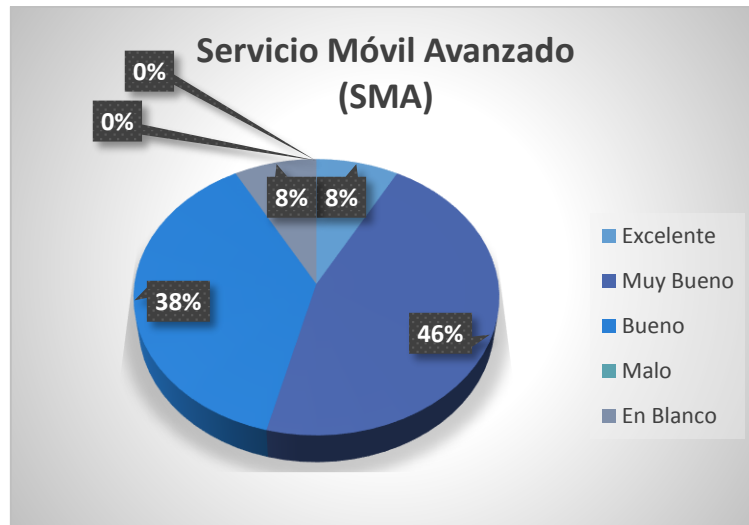
### 3. ¿Cómo valoraría la atención recibida?

Respuesta	Cantidad
Excelente	8
Muy Bueno	23
Bueno	4
Regular	0
Malo	0
En Blanco	15
<b>Total Respuestas</b>	<b>50</b>



### 4. ¿Cómo calificaría la calidad de los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Excelente	4	13	5	22
Muy Bueno	23	13	40	76
Bueno	19	19	5	43
Regular	4	5	0	9
Malo	0	0	0	0
En Blanco	0	0	0	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>150</b>





**5. ¿Qué temas o aspectos considera usted que deban ser actualizados en base a la regulación por parte de la ARCOTEL?**

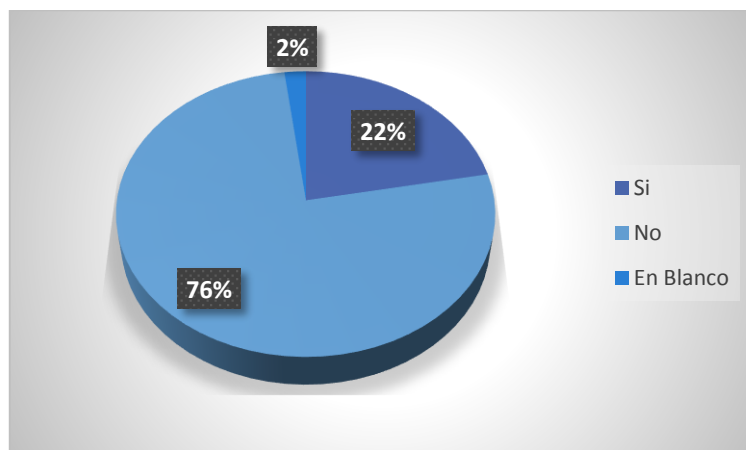
No hubo temas o aspectos considerados para actualizar por la ciudadanía.

**6. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar nuestros servicios?**

No hubo sugerencias consideradas por la ciudadanía.

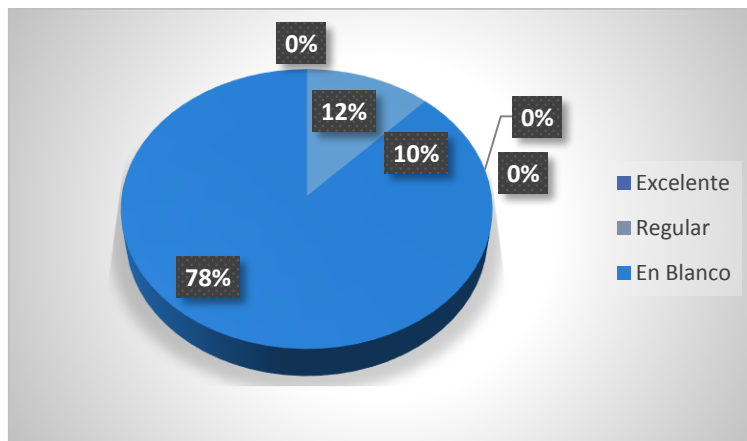
**7. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios que usted recibe de telecomunicaciones?**

Respuesta	Cantidad
Si	11
No	38
En Blanco	1
<b>Total Respuestas</b>	<b>50</b>



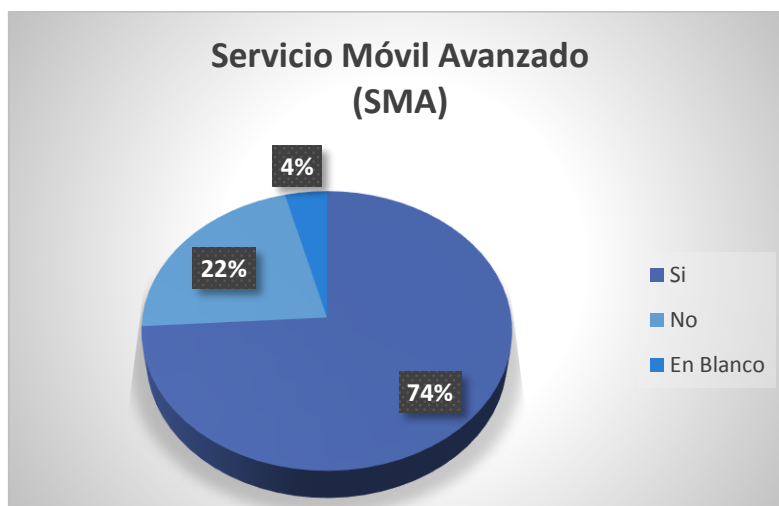
**8. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo?**

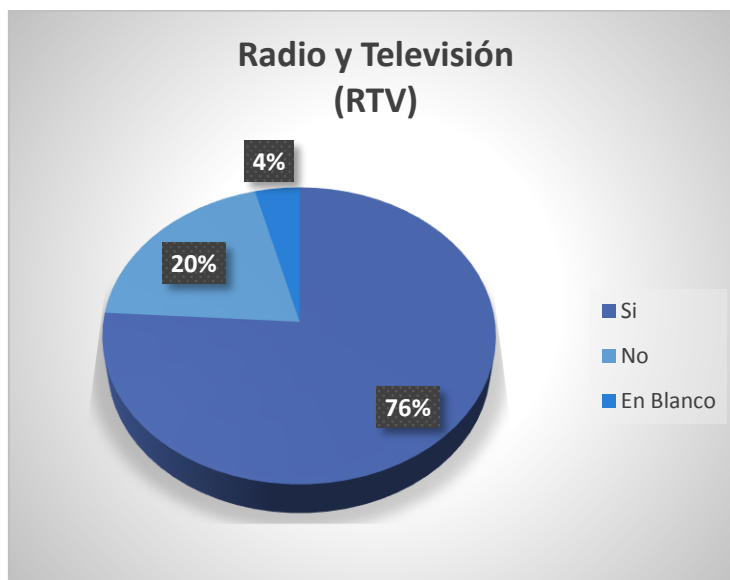
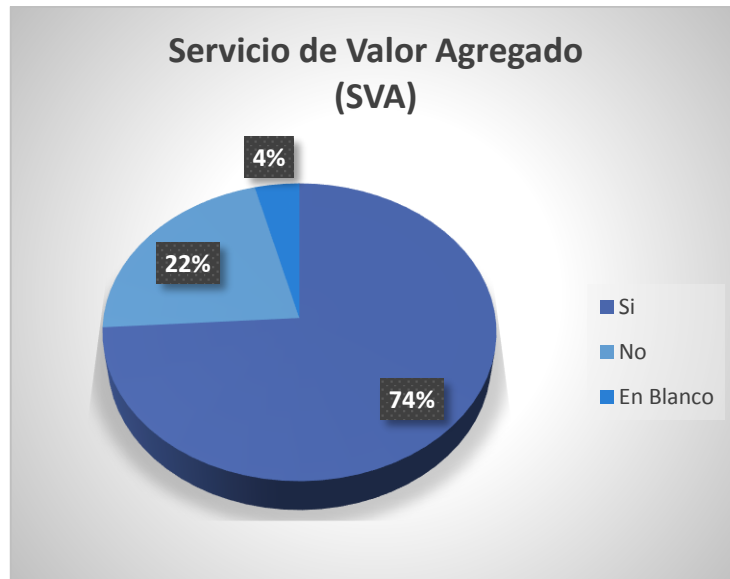
Respuesta	Cantidad
Excelente	0
Muy Bueno	6
Bueno	5
Regular	0
Malo	0
En Blanco	39
<b>Total Respuestas</b>	<b>50</b>



## 9. ¿Considera que se está haciendo un control suficiente en los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Si	37	37	38	112
No	11	11	10	32
En Blanco	2	2	2	6
<b>Total Respuestas</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>150</b>

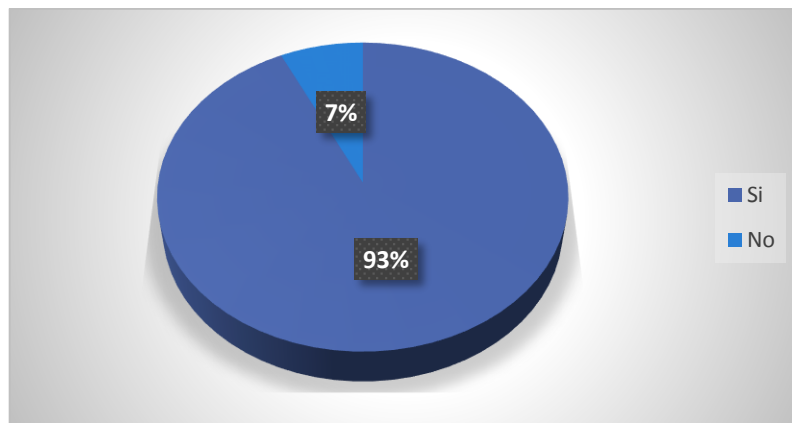




## COORDINACIÓN ZONAL 6

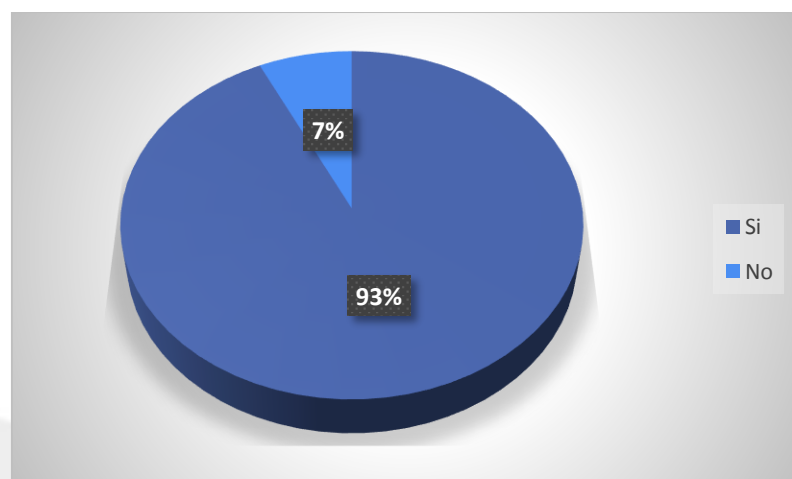
### 1. ¿Conoce la gestión que realiza la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	16
No	0
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



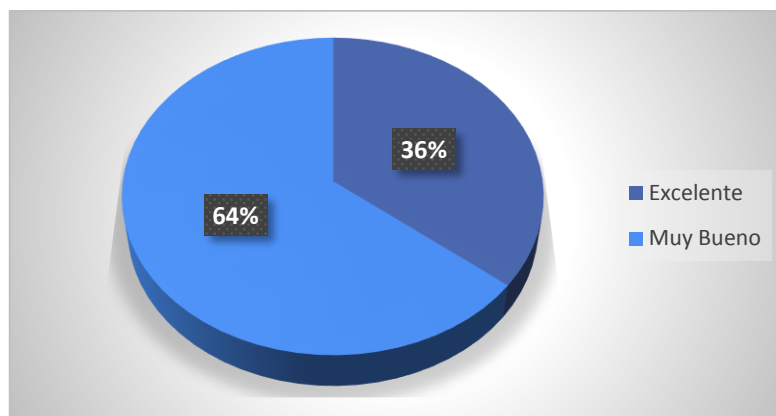
### 2. ¿Ha utilizado los servicios de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	13
No	1
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>14</b>



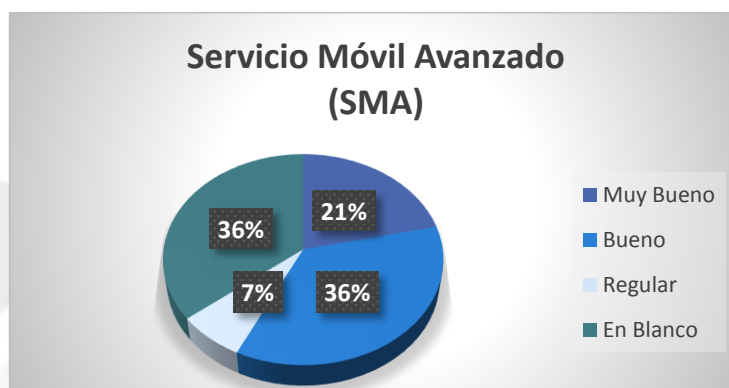
### 3. ¿Cómo valoraría la atención recibida?

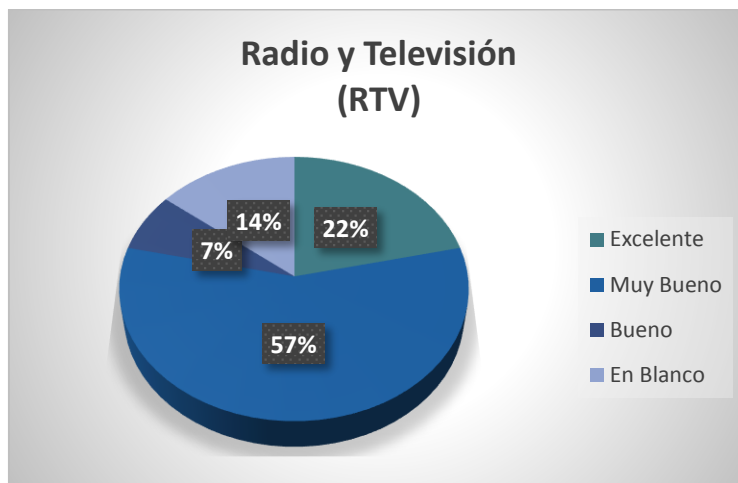
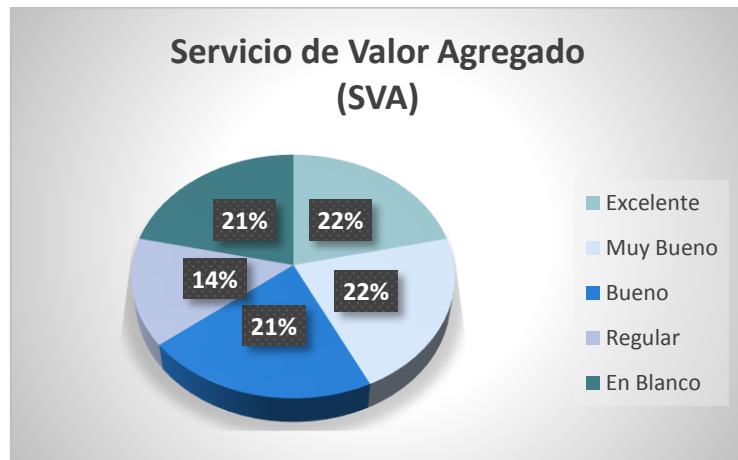
Respuesta	Cantidad
Excelente	5
Muy Bueno	9
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>14</b>



### 4. ¿Cómo calificaría la calidad de los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Excelente	0	3	3	6
Muy Bueno	3	3	8	14
Bueno	5	3	1	9
Regular	1	2	0	3
Malo	0	0	0	0
En Blanco	5	3	2	10
<b>Total Respuestas</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>42</b>





**5. ¿Qué temas o aspectos considera usted que deban ser actualizados en base a la regulación por parte de la ARCOTEL?**

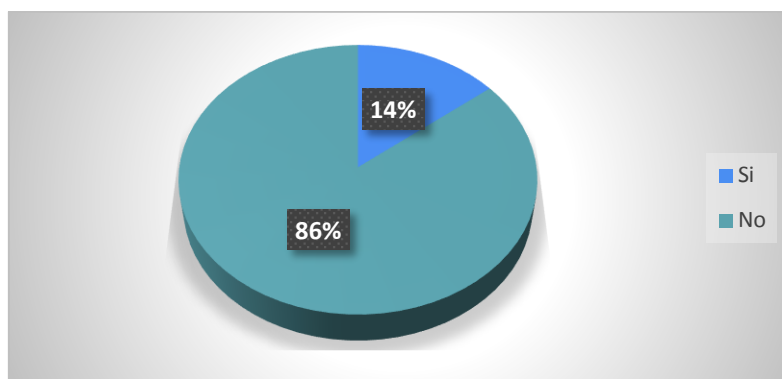
Tema	Prioridad	Total
Cyberseguridad	Alta	1
Funciones de ARCOTEL	Alta	1
SalDOS de Telefonía móvil	Alta	1
Derechos de usuario	Alta	1
Publicidad	Alta	1
Privacidad de datos	Alta	1
Planes de telefonía móvil	Alta	1
Cobertura de telefonía móvil	Alta	1
Potencia en estaciones de radiodifusión	Alta	1
<b>Total Respuestas</b>		<b>9</b>

**6. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar nuestros servicios?**

Difundir lo que es y hace ARCOTEL, crear espacios de capacitación, mejorar el balcón de atención al cliente

**7. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios que usted recibe de telecomunicaciones?**

Respuesta	Cantidad
Si	2
No	12
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>14</b>

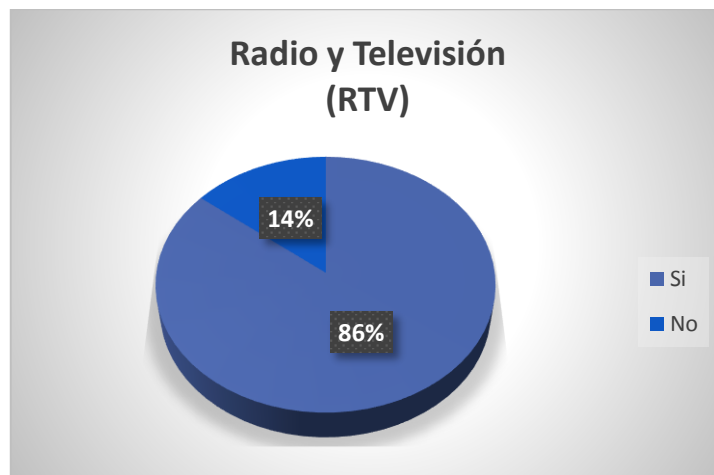
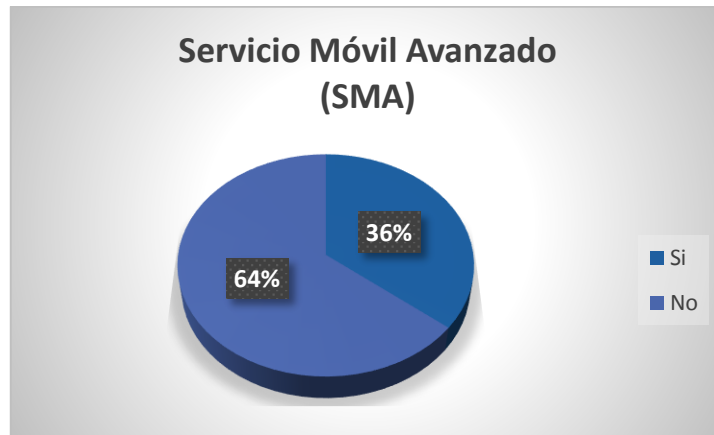


**8. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo?**

Respuesta	Cantidad
Excelente	3
Muy Bueno	11
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>14</b>

**9. ¿Considera que se está haciendo un control suficiente en los siguientes servicios?**

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Si	5	7	12	24
No	9	7	2	18
En Blanco	0	0	0	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>42</b>

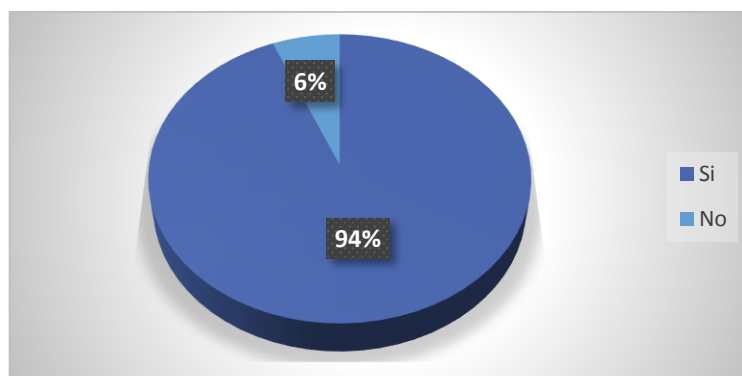




## OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS

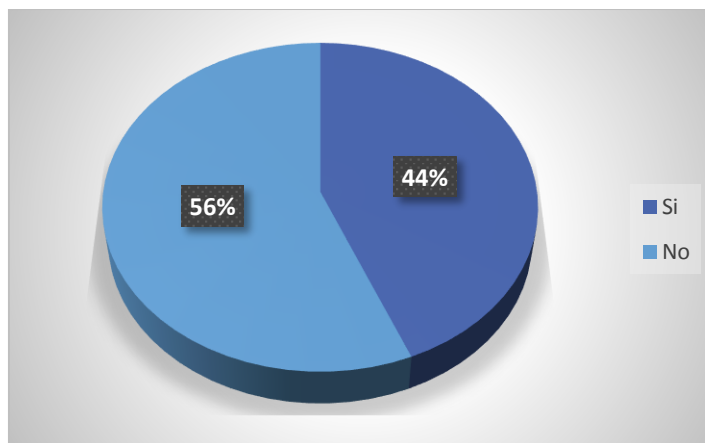
### 10. ¿Conoce la gestión que realiza la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	1
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



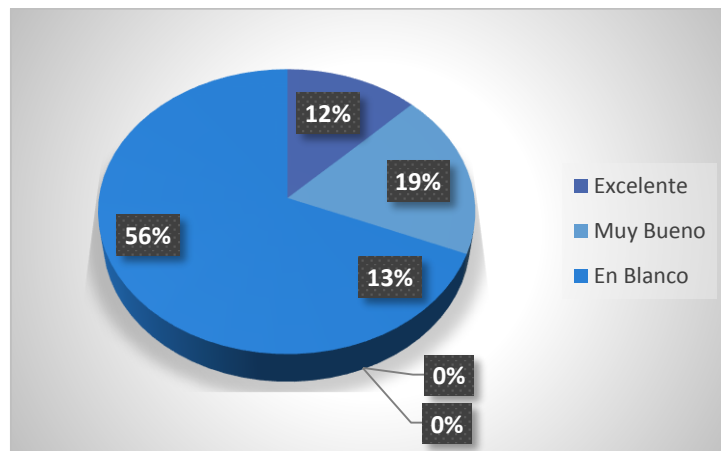
### 11. ¿Ha utilizado los servicios de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	7
No	9
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



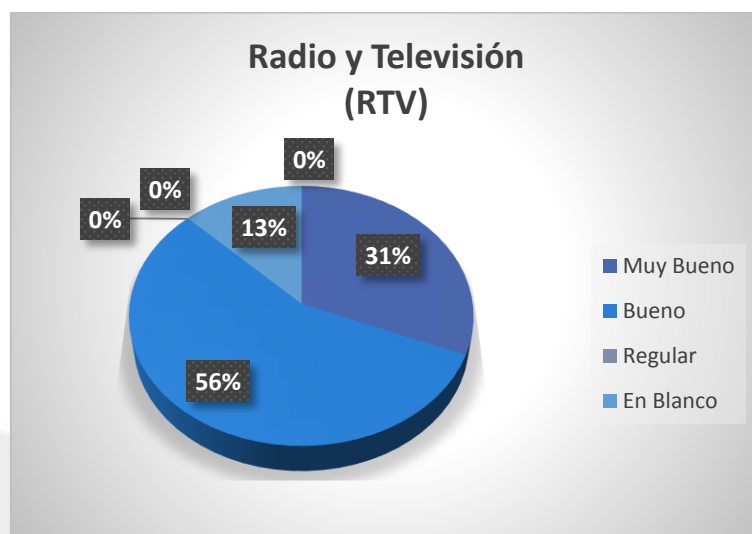
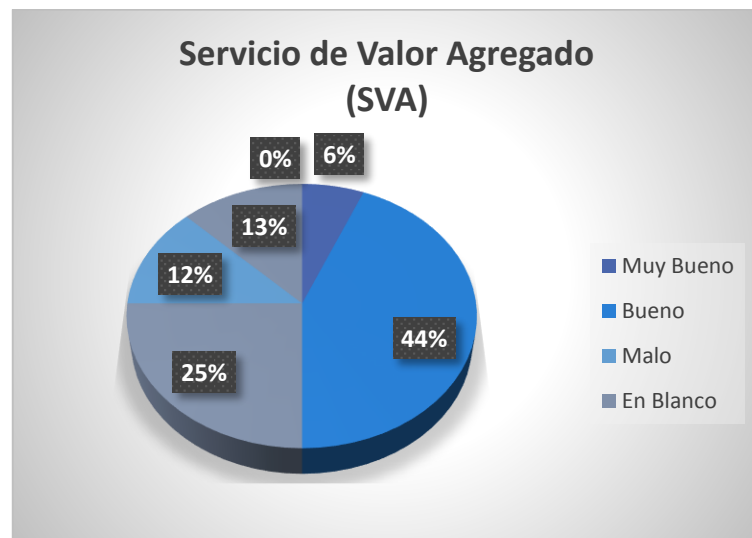
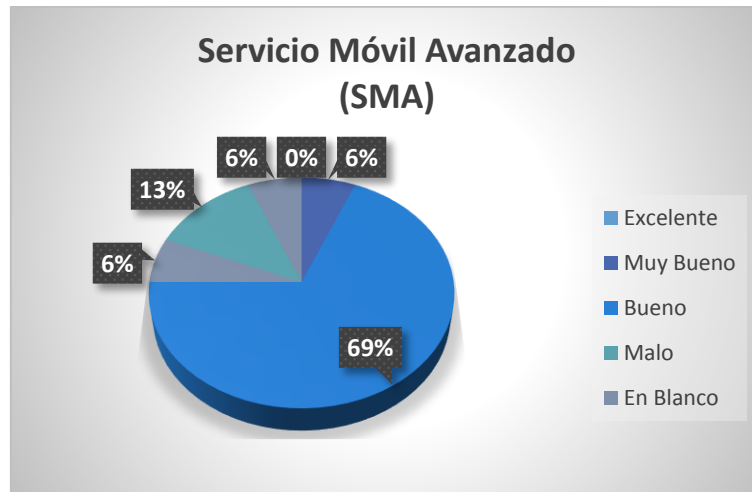
## 12. ¿Cómo valoraría la atención recibida?

Respuesta	Cantidad
Excelente	2
Muy Bueno	3
Bueno	2
Regular	0
Malo	0
En Blanco	9
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



## 13. ¿Cómo calificaría la calidad de los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Excelente	0	0	0	0
Muy Bueno	1	1	5	7
Bueno	11	7	9	27
Regular	1	4	0	5
Malo	2	2	0	4
En Blanco	1	2	2	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>48</b>



14. ¿Qué temas o aspectos considera usted que deban ser actualizados en base a la regulación por parte de la ARCOTEL?

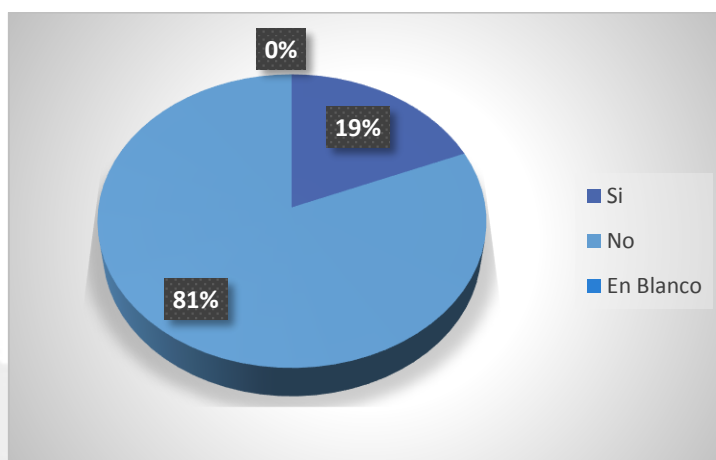
Tema	Prioridad	Total Respuestas
Capacitación	Media	1
Internet	Alta	5
SMA	Alta	3
TV Satelital	Alta	1
<b>Total Respuestas</b>		<b>10</b>

15. ¿Cuál sería una sugerencia para mejorar nuestros servicios?

Respuesta	Total
Dar a conocer mejor los servicios	2
Campañas a la ciudadanía	1
Mayor control a las operadoras	1
Menor tiempo de respuesta	1
Cumplimiento de servicios	1
Verificar cobertura	1
Difusión de proceso de reclamos	1
Generar herramientas de Seguridad y evaluación	1
<b>Total Respuestas</b>	<b>9</b>

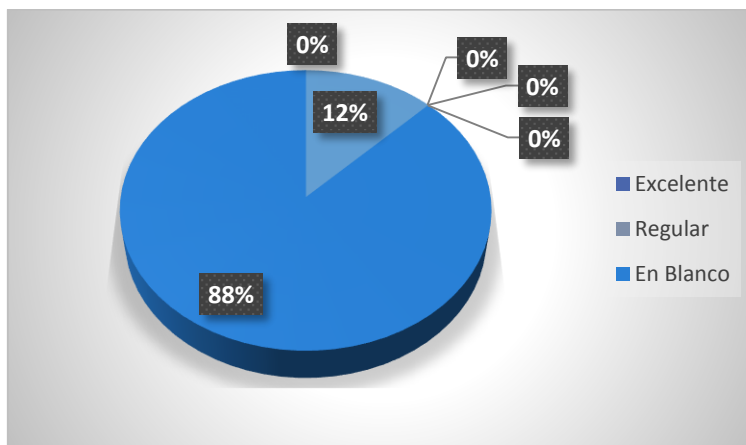
16. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios que usted recibe de telecomunicaciones?

Respuesta	Cantidad
Si	3
No	13
En Blanco	0
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



## 17. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo?

Respuesta	Cantidad
Excelente	0
Muy Bueno	2
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
En Blanco	14
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>



## 18. ¿Considera que se está haciendo un control suficiente en los siguientes servicios?

Respuesta	Servicio Móvil Avanzado (SMA)	Servicio de Valor Agregado (SVA)	Radio y Televisión (RTV)	Total
Si	9	9	11	29
No	3	3	2	8
En Blanco	4	4	3	11
<b>Total Respuestas</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>48</b>

