



Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

*RESULTADOS ENCUESTAS
RENDICIÓN DE
CUENTAS 2016*

QUITO - ECUADOR

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
MATRIZ Y COORDINACIÓN ZONAL 2.....	3
COORDINACIÓN ZONAL 3	6
COORDINACIÓN ZONAL 4	9
COORDINACIÓN ZONAL 5	12
COORDINACIÓN ZONAL 6	15
OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS	18

INTRODUCCIÓN

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

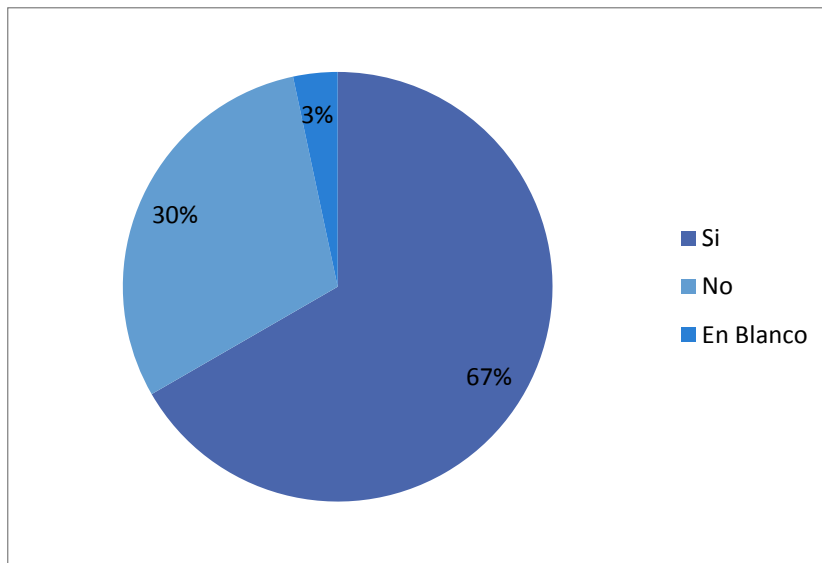
Se recopilaron los datos en las Audiencias realizadas en las diferentes Coordinaciones Zonales, así como en la matriz.

Se presentan de manera detallada, los resultados por cada Coordinación Zonal, Oficina Técnica y Matriz.

MATRIZ Y COORDINACIÓN ZONAL 2

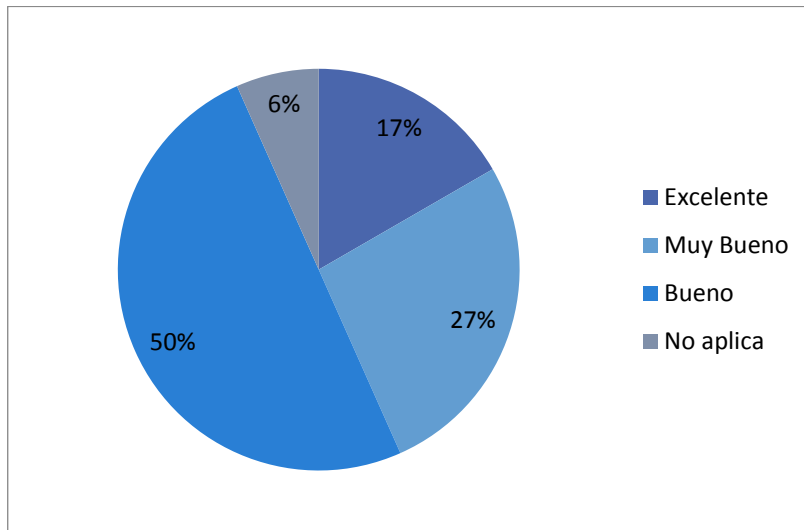
1. ¿Conoce la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las funciones de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	9
En Blanco	1
Total Respuestas	30



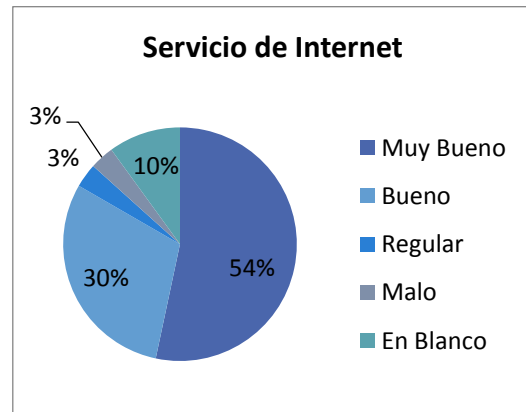
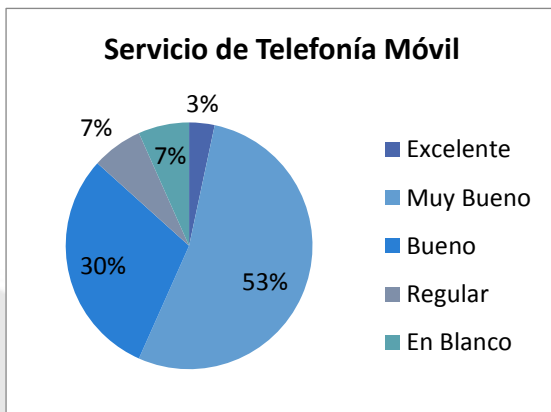
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicios de la ARCOTEL?

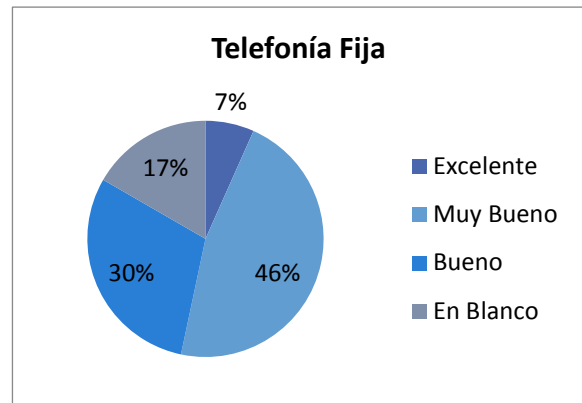
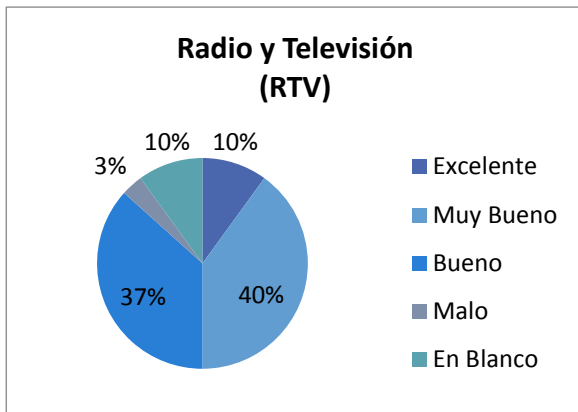
Respuesta	Cantidad
Excelente	5
Muy Bueno	8
Bueno	15
No aplica	2
Regular	0
Malo	0
Total Respuestas	30



3. ¿Cómo califica la calidad de los servicios de telecomunicaciones?

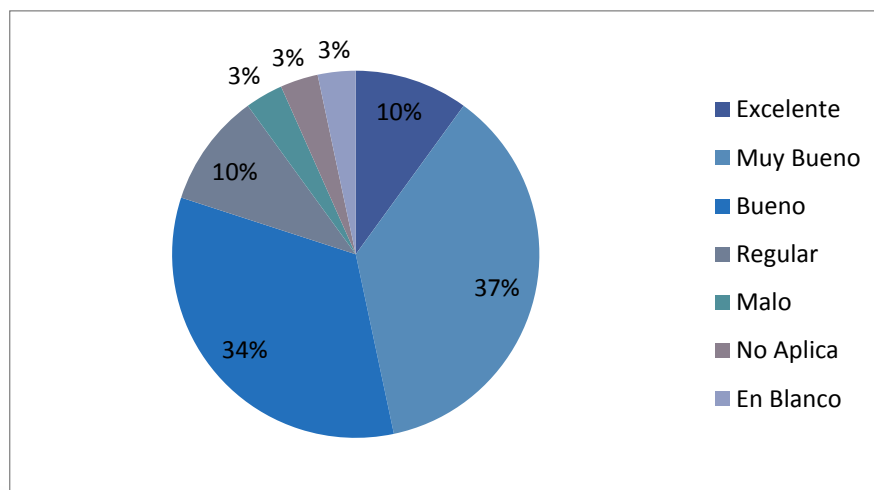
Respuesta	Servicio de Telefonía Móvil	Servicio de Internet	Radio y Televisión (RTV)	Telefonía Fija	Total
Excelente	1	0	3	2	6
Muy Bueno	16	16	12	14	58
Bueno	9	9	11	9	38
Regular	2	1	0	0	3
Malo	0	1	1	0	2
En Blanco	2	3	3	5	13
Total Respuestas	30	30	30	30	120





4. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo en la ARCOTEL?

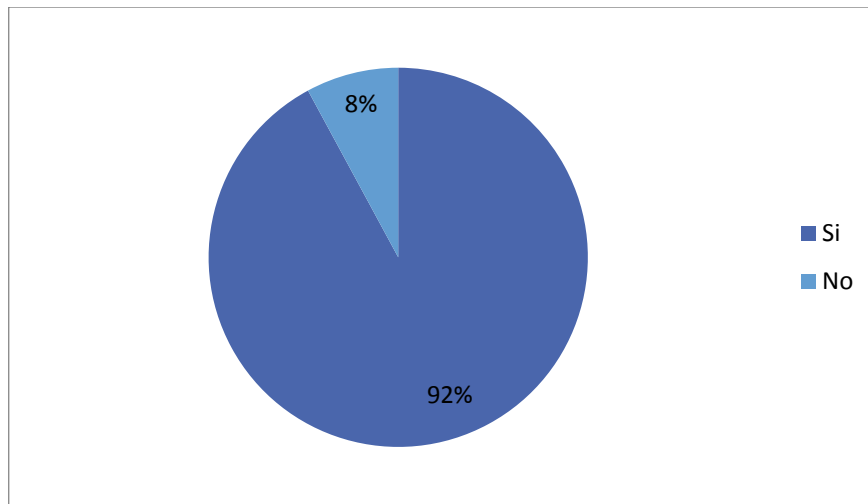
Respuesta	Cantidad
Excelente	3
Muy Bueno	11
Bueno	10
Regular	3
Malo	1
No Aplica	1
En Blanco	1
Total Respuestas	30



COORDINACIÓN ZONAL 3

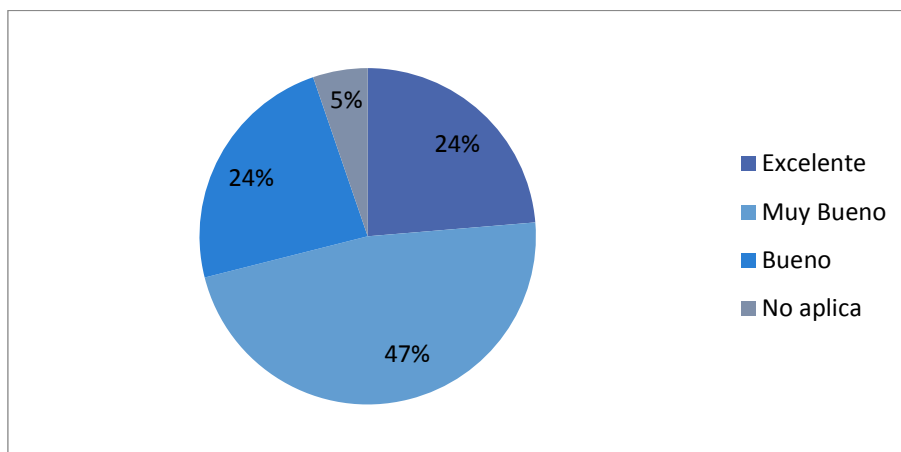
1. ¿Conoce la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las funciones de la ARCOTE?

Respuesta	Cantidad
Si	35
No	3
En Blanco	0
Total Respuestas	38



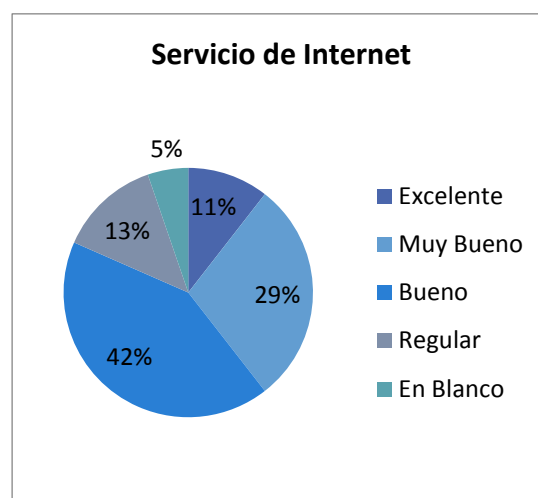
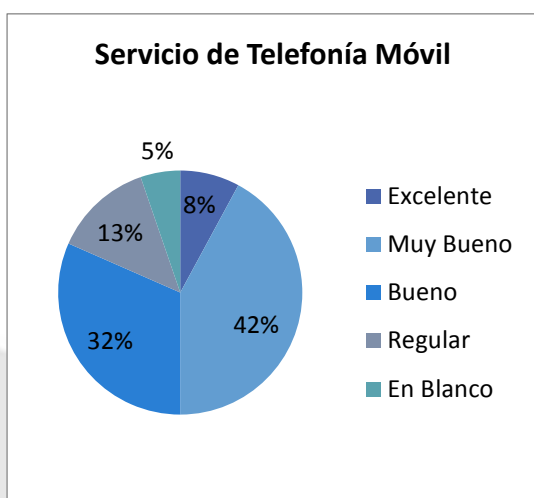
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicios de la ARCOTEL?

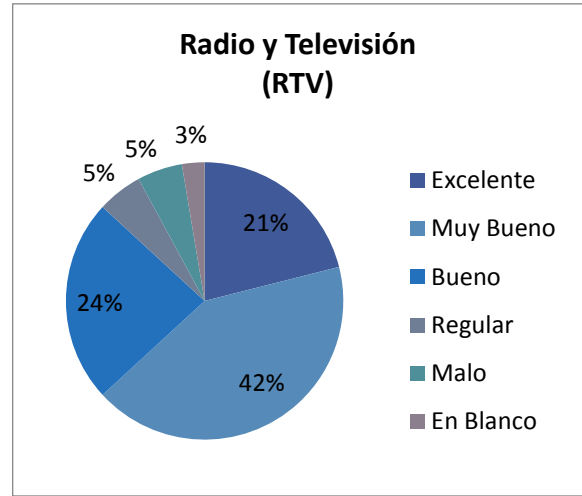
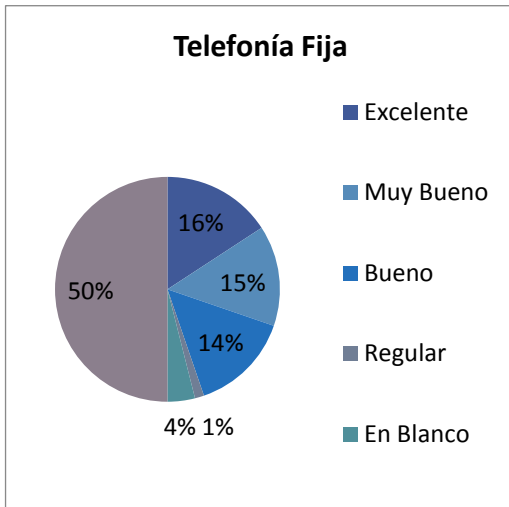
Respuesta	Cantidad
Excelente	9
Muy Bueno	18
Bueno	9
No aplica	2
Regular	0
Malo	0
Total Respuestas	38



3. ¿Cómo califica la calidad de los servicios de telecomunicaciones?

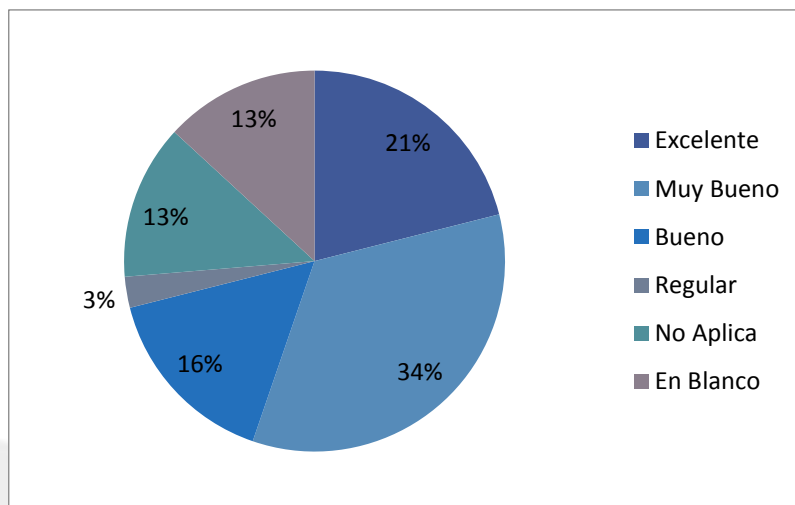
Respuesta	Servicio de Telefonía Móvil	Servicio de Internet	Radio y Televisión (RTV)	Telefonía Fija	Total
Excelente	3	4	8	12	27
Muy Bueno	16	11	16	11	54
Bueno	12	16	9	11	48
Regular	5	5	2	1	13
Malo	0	0	2	0	2
En Blanco	2	2	1	3	8
Total Respuestas	38	38	38	38	152





4. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo en la ARCOTEL?

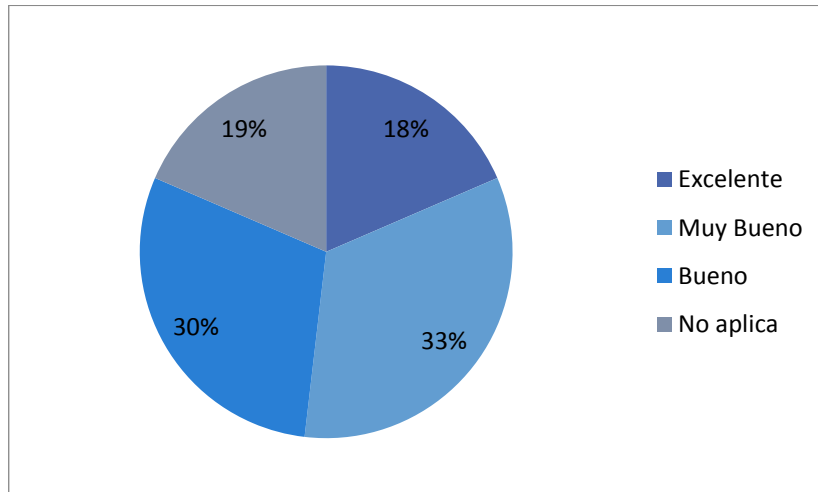
Respuesta	Cantidad
Excelente	8
Muy Bueno	13
Bueno	6
Regular	1
Malo	0
No Aplica	5
En Blanco	5
Total Respuestas	38



COORDINACIÓN ZONAL 4

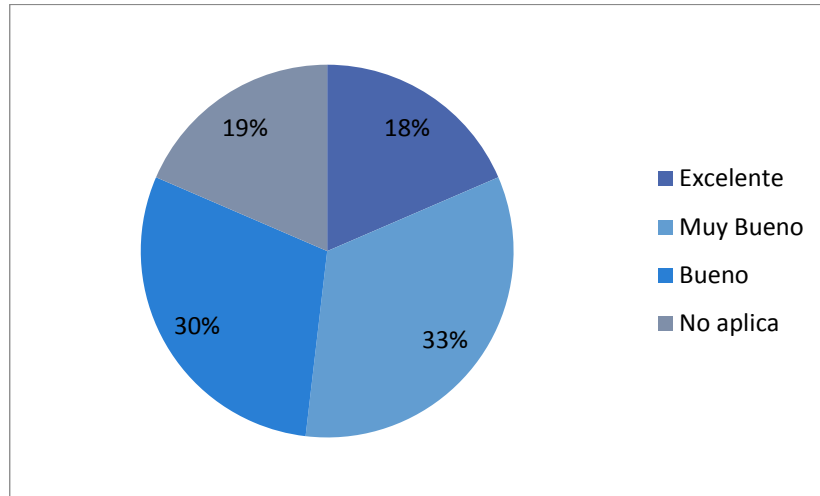
1. ¿Conoce la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las funciones de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Excelente	5
Muy Bueno	9
Bueno	8
No aplica	5
Regular	0
Malo	0
Total Respuestas	27



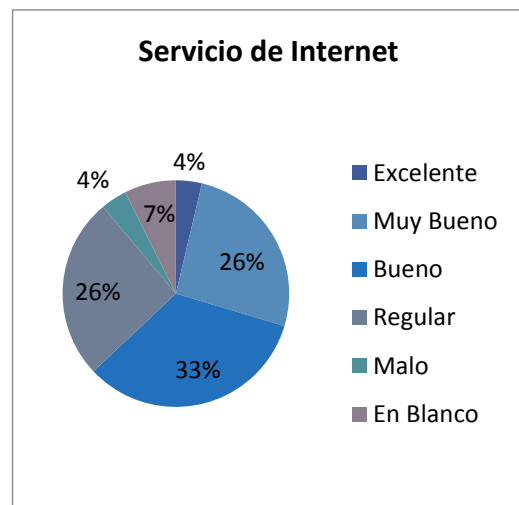
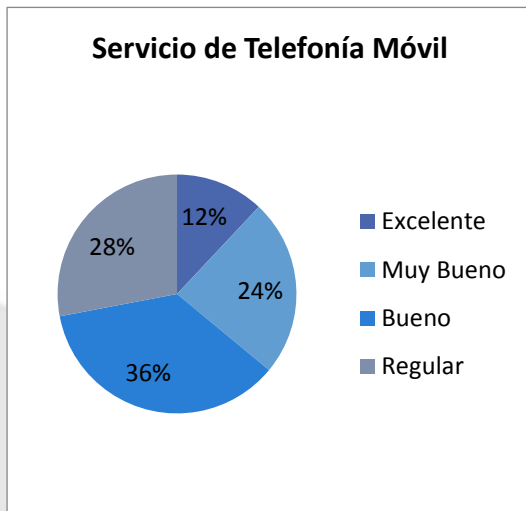
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicios de la ARCOTEL?

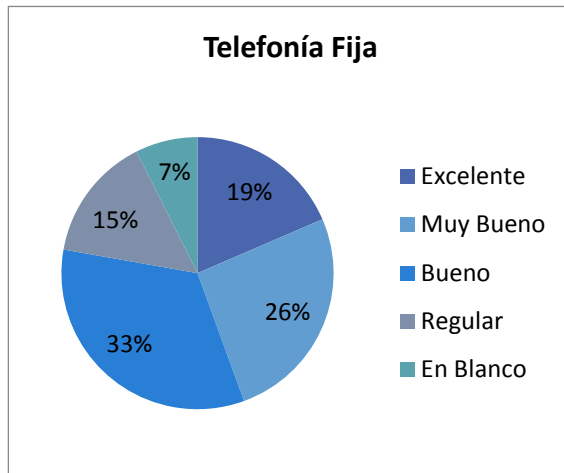
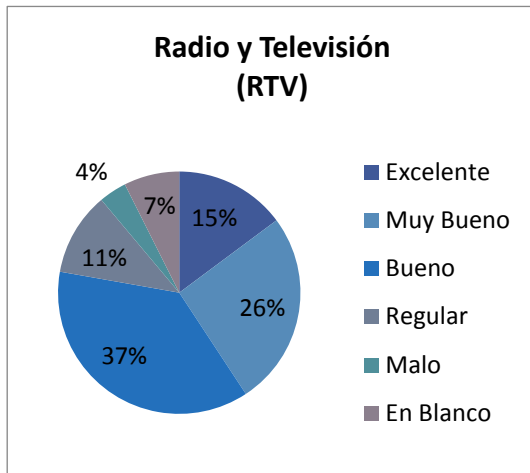
Respuesta	Cantidad
Excelente	5
Muy Bueno	9
Bueno	8
No aplica	5
Regular	0
Malo	0
Total Respuestas	27



3. ¿Cómo califica la calidad de los servicios de telecomunicaciones?

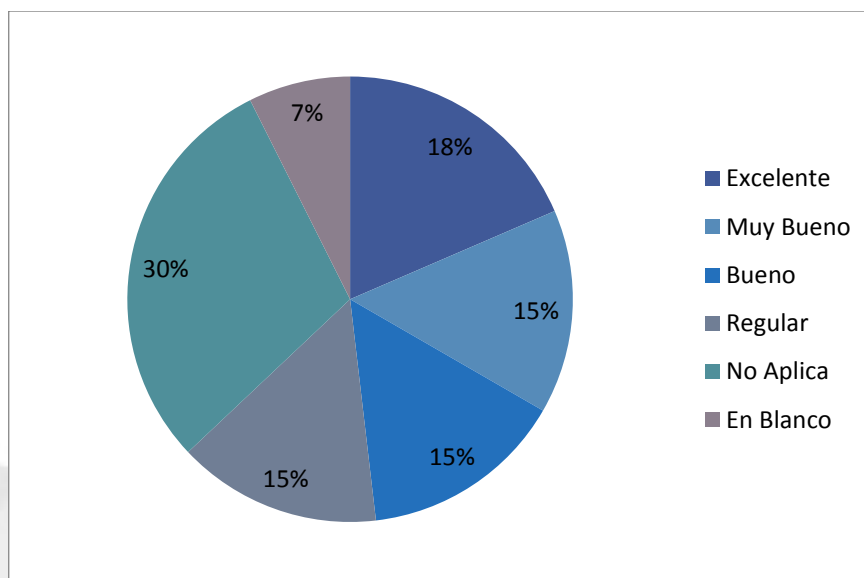
Respuesta	Servicio de Telefonía Móvil	Servicio de Internet	Radio y Televisión (RTV)	Telefonía Fija	Total
Excelente	3	1	4	5	
Muy Bueno	6	7	7	7	
Bueno	9	9	10	9	
Regular	7	7	3	4	
Malo	0	1	1	0	
En Blanco	2	2	2	2	
Total Respuestas	27	27	27	27	108





4. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo en la ARCOTEL?

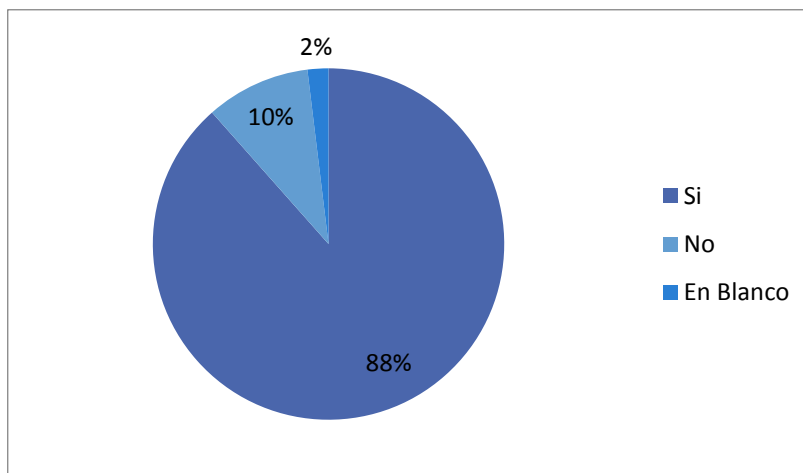
Respuesta	Cantidad
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	4
Regular	4
Malo	0
No Aplica	8
En Blanco	2
Total Respuestas	27



COORDINACIÓN ZONAL 5

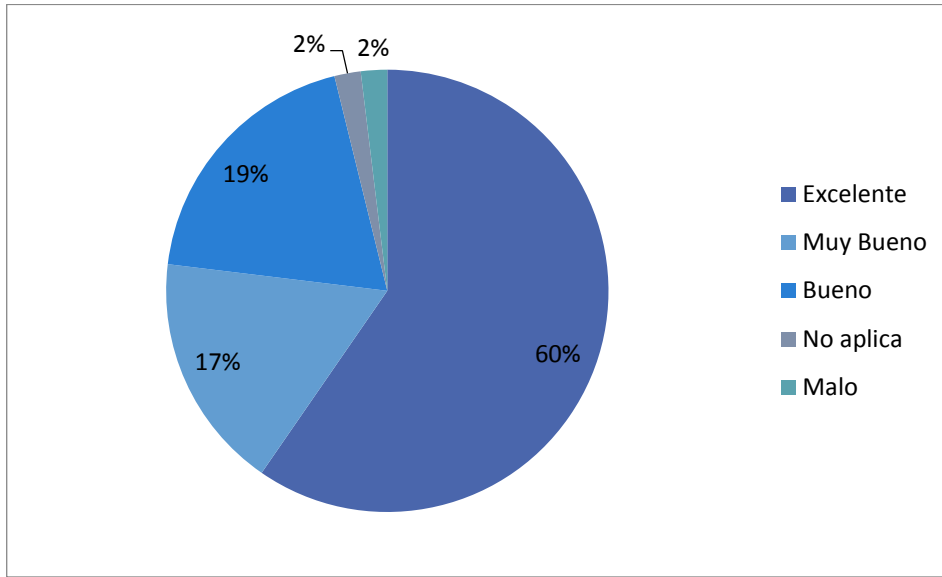
1. ¿Conoce la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las funciones de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	46
No	5
En Blanco	1
Total Respuestas	52



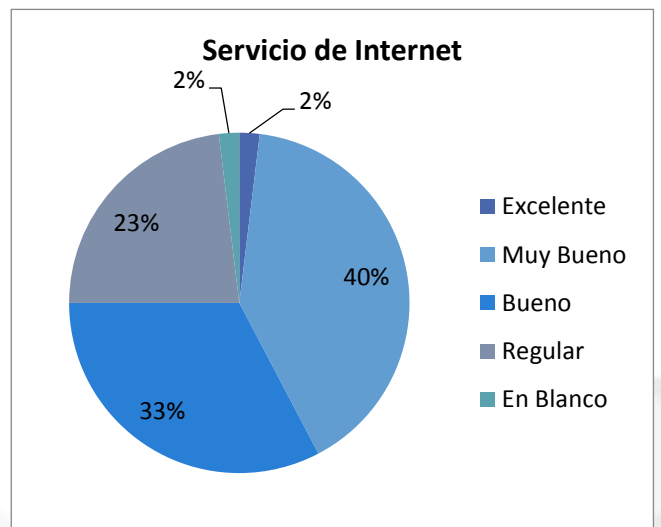
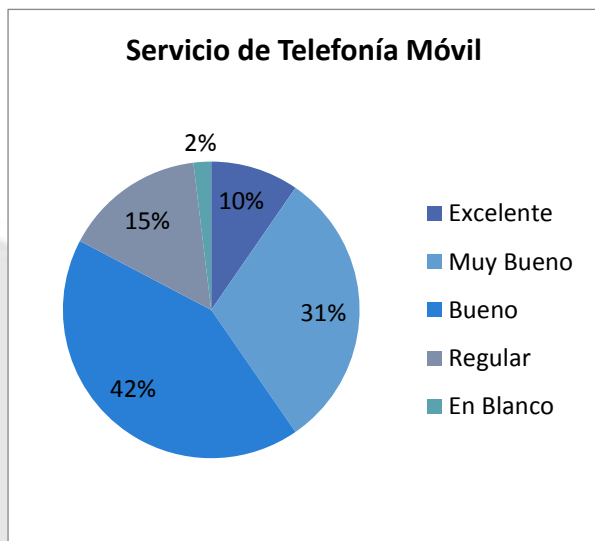
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicios de la ARCOTEL?

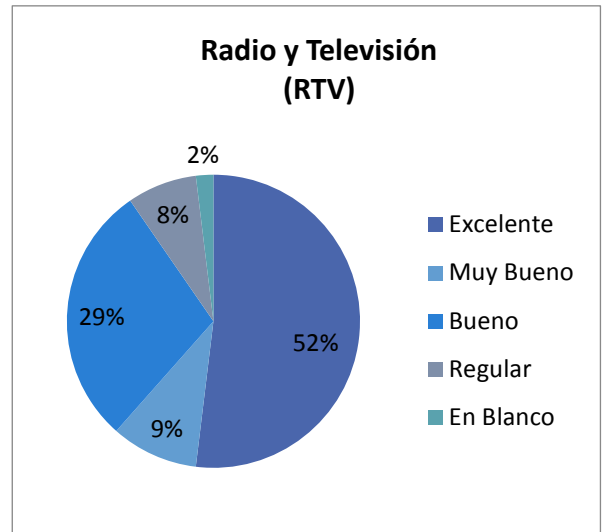
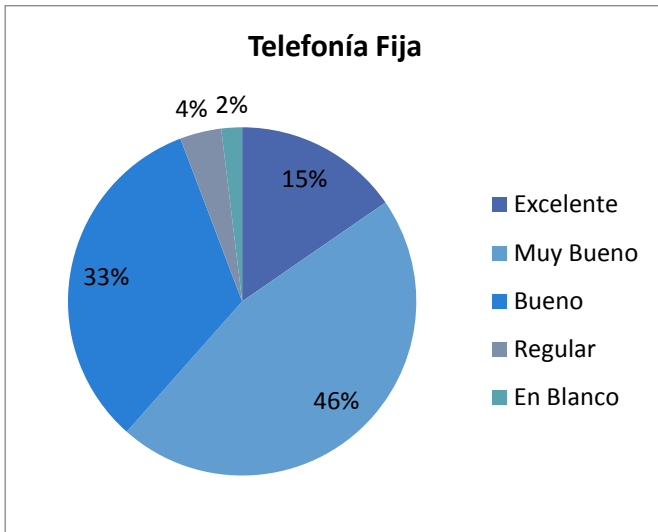
Respuesta	Cantidad
Excelente	31
Muy Bueno	9
Bueno	10
No aplica	1
Regular	0
Malo	1
Total Respuestas	52



3. ¿Cómo califica la calidad de los servicios de telecomunicaciones?

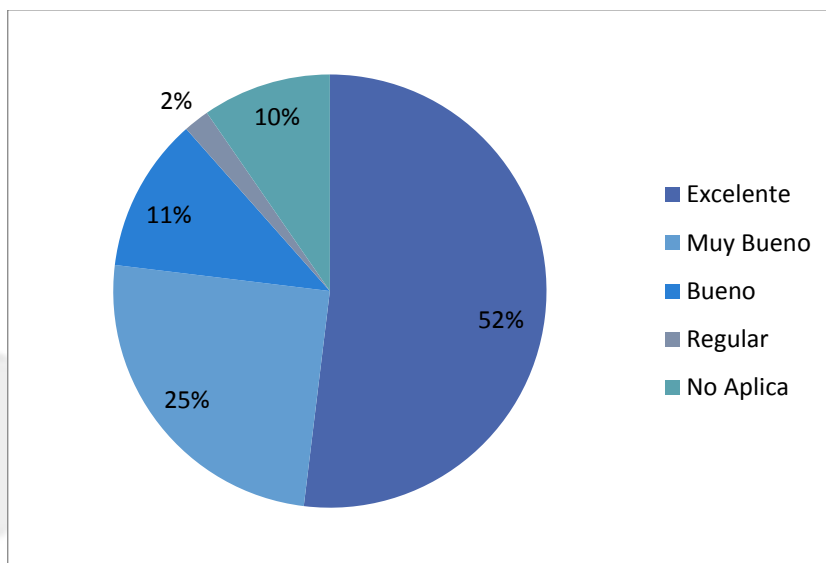
Respuesta	Servicio de Telefonía Móvil	Servicio de Internet	Radio y Televisión (RTV)	Telefonía Fija	Total
Excelente	5	1	27	8	41
Muy Bueno	16	21	5	24	66
Bueno	22	17	15	17	71
Regular	8	12	4	2	26
Malo	0	0	0	0	0
En Blanco	1	1	1	1	4
Total Respuestas	52	52	52	52	208





4. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo en la ARCOTEL?

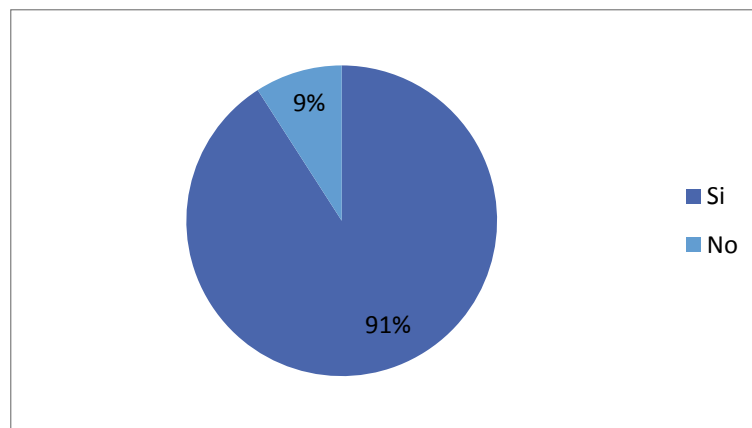
Respuesta	Cantidad
Excelente	27
Muy Bueno	13
Bueno	6
Regular	1
Malo	0
No Aplica	5
En Blanco	0
Total Respuestas	52



COORDINACIÓN ZONAL 6

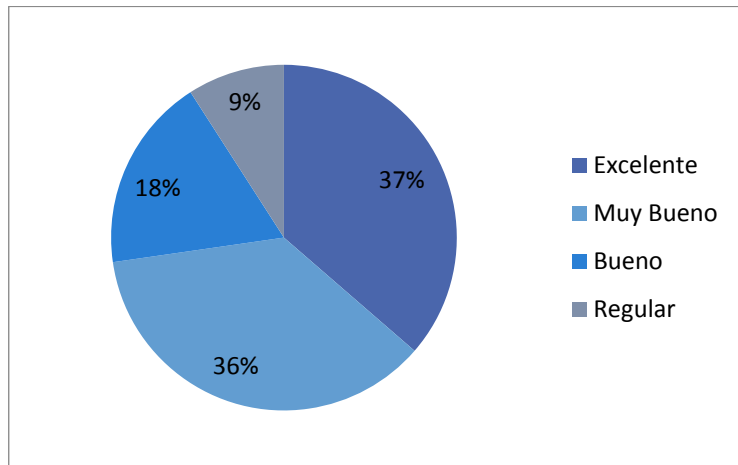
1. ¿Conoce la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las funciones de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	10
No	1
En Blanco	0
Total Respuestas	11



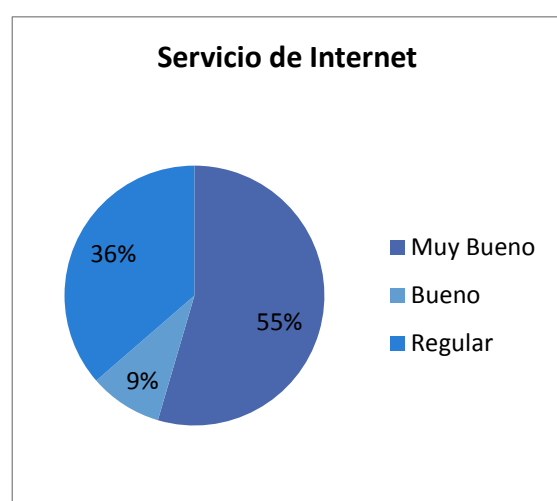
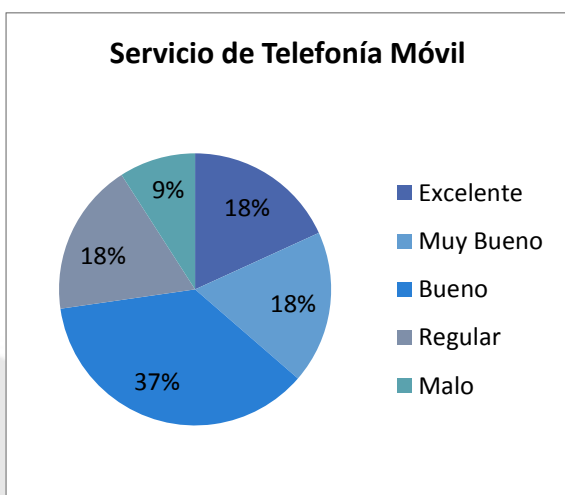
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicios de la ARCOTEL?

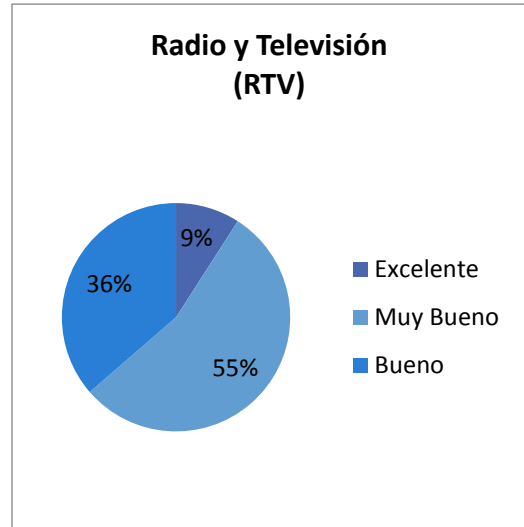
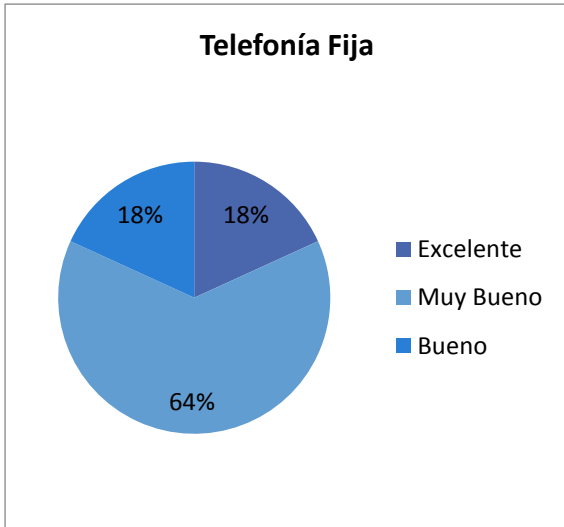
Respuesta	Cantidad
Excelente	4
Muy Bueno	4
Bueno	2
No aplica	0
Regular	1
Malo	0
Total Respuestas	11



3. ¿Cómo califica la calidad de los servicios de telecomunicaciones?

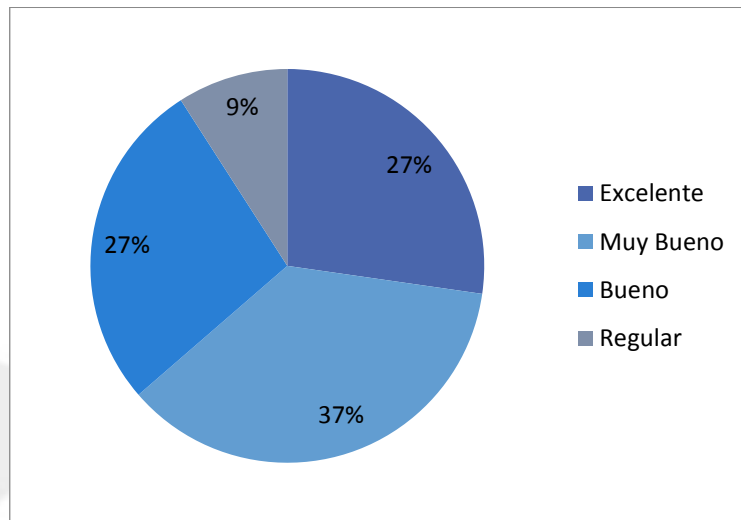
Respuesta	Servicio de Telefonía Móvil	Servicio de Internet	Radio y Televisión (RTV)	Telefonía Fija	Total
Excelente	2	0	1	2	5
Muy Bueno	2	6	6	7	21
Bueno	4	1	4	2	11
Regular	2	4	0	0	6
Malo	1	0	0	0	1
En Blanco	0	0	0	0	0
Total Respuestas	11	11	11	11	44





4. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo en la ARCOTEL?

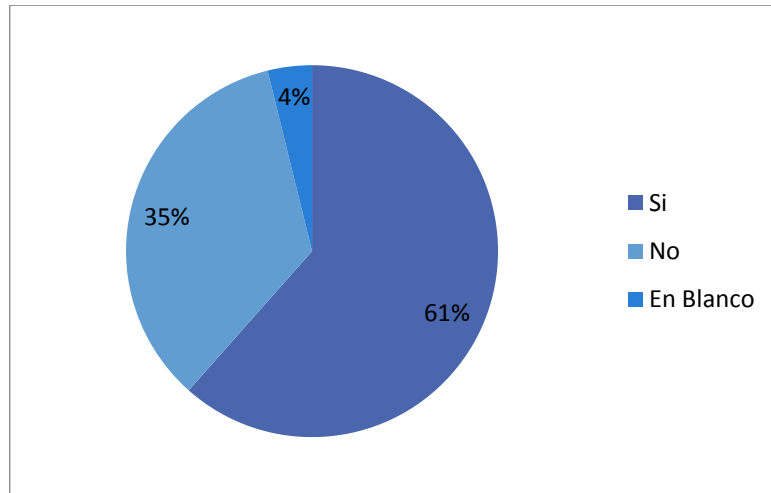
Respuesta	Cantidad
Excelente	3
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	1
Malo	0
No Aplica	0
En Blanco	0
Total Respuestas	11



OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS

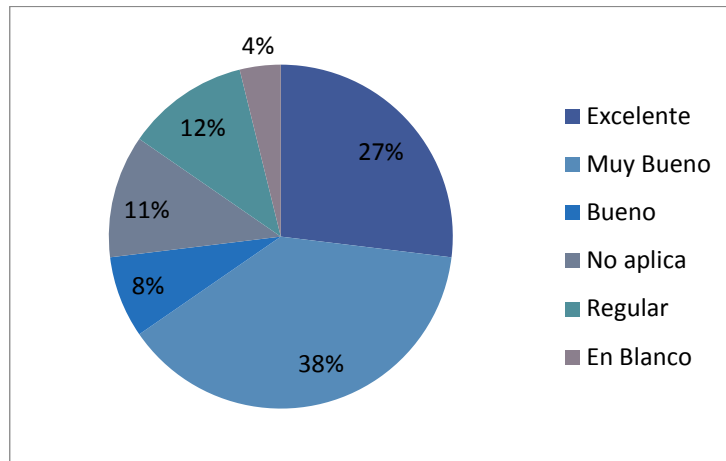
1. ¿Conoce la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las funciones de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Si	16
No	9
En Blanco	1
Total Respuestas	26



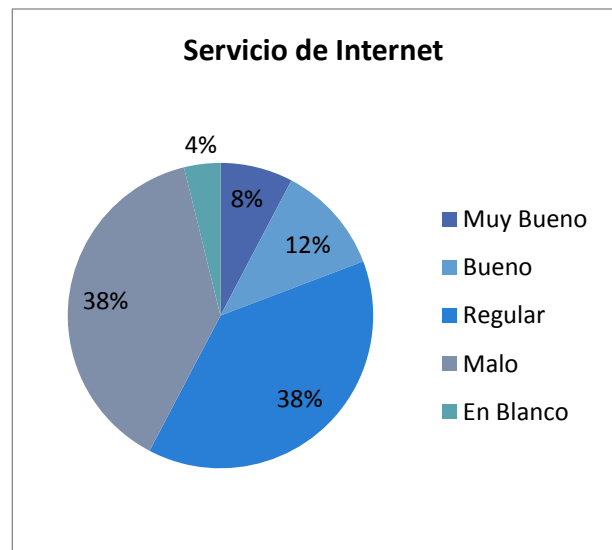
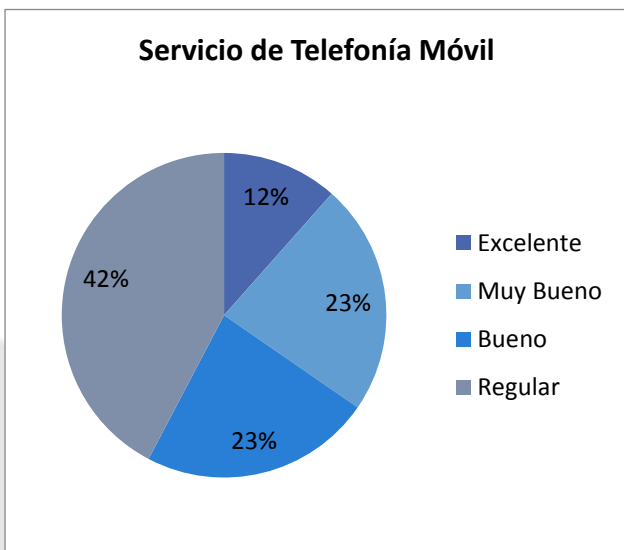
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicios de la ARCOTEL?

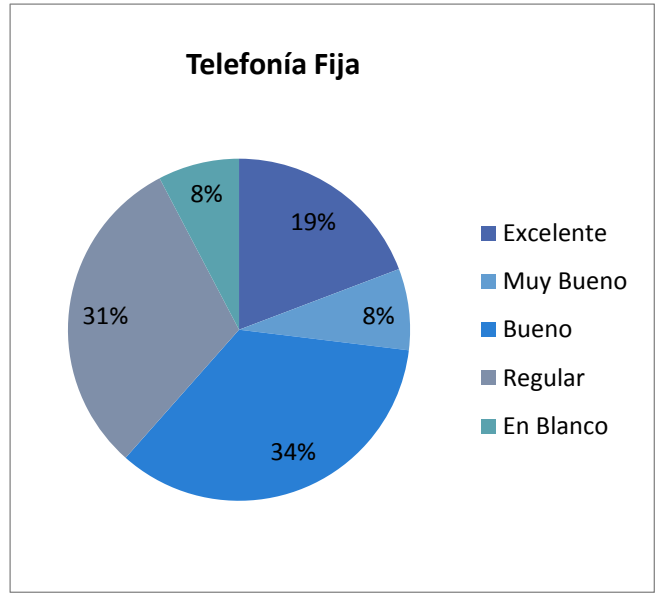
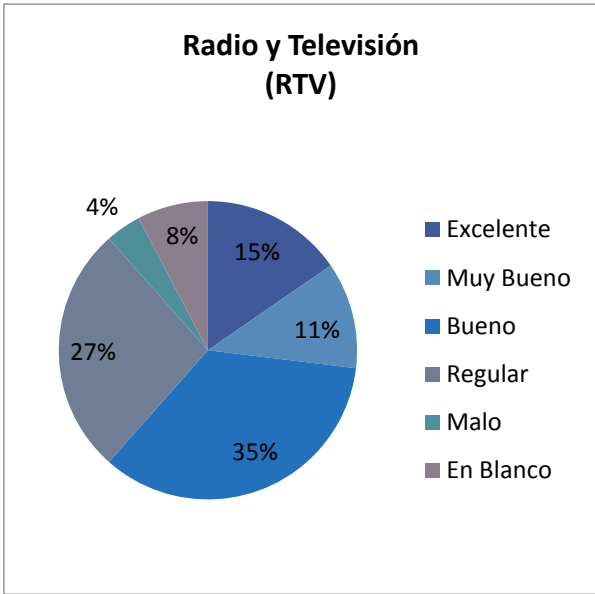
Respuesta	Cantidad
Excelente	7
Muy Bueno	10
Bueno	2
No aplica	3
Regular	3
Malo	0
En Blanco	1
Total Respuestas	26



3. ¿Cómo califica la calidad de los servicios de telecomunicaciones?

Respuesta	Servicio de Telefonía Móvil	Servicio de Internet	Radio y Televisión (RTV)	Telefonía Fija	Total
Excelente	3	0	4	5	12
Muy Bueno	6	2	3	2	13
Bueno	6	3	9	9	27
Regular	11	10	7	8	36
Malo	0	10	1	0	11
En Blanco	0	1	2	2	5
Total Respuestas	26	26	26	26	104





4. ¿Cómo calificaría la atención recibida al presentar su queja o reclamo en la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Excelente	6
Muy Bueno	4
Bueno	6
Regular	0
Malo	1
No Aplica	6
En Blanco	3
Total Respuestas	26

