

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS EN LA COORDINACIÓN ZONAL 6

De las encuestas realizadas en el Informe de Rendición de Cuentas de la Coordinación Zonal 6, se obtuvieron los siguientes resultados:

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

SI	22	NO	0
-----------	----	-----------	---

2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicio al usuario de la ARCOTEL?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
5	14	2	0	0	1

...No habido comentarios.....

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

Servicio	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicios de Telefonía Móvil	0	8	10	4	0
Servicio de Internet	1	8	8	4	1
Radio y Televisión (RTV)	3	14	4	1	0
Telefonía Fija	2	16	4	0	0

4. ¿Qué temas o aspectos piensa usted que deban ser considerados para mejorar respecto a la administración, regulación y control que efectúa la ARCOTEL?

Tema 1 *La ARCOTEL debe hacer mayor control de telefonía móvil*

Razón/Justificación *Es el servicio que más usuarios tiene*

Tema 2 *Capacitar en Territorio a las operadoras de telecomunicaciones*

Razón/Justificación

Tema 3 *Socializar temas de control y regulación y difusión de la normativa*

Razón/Justificación

5. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios de telecomunicaciones?

SI	6	NO	16
----	---	----	----

6. ¿Cómo califica la atención recibida al presentar su queja o reclamo?

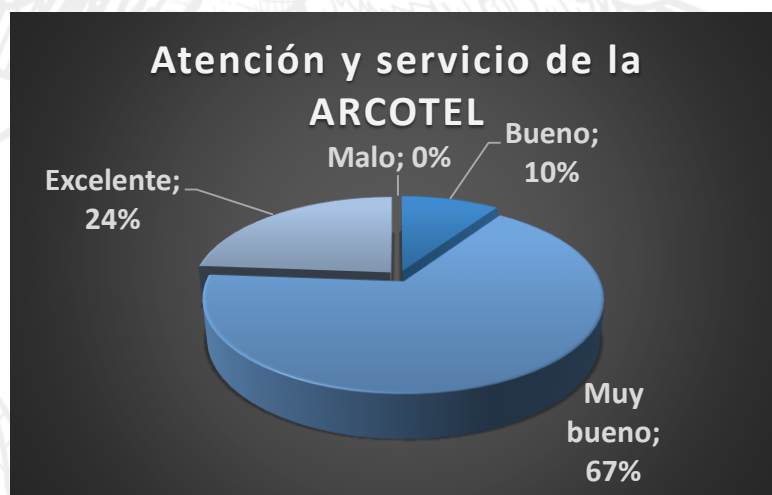
Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
1	4	1	0	0	0

EN GRAFICOS

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

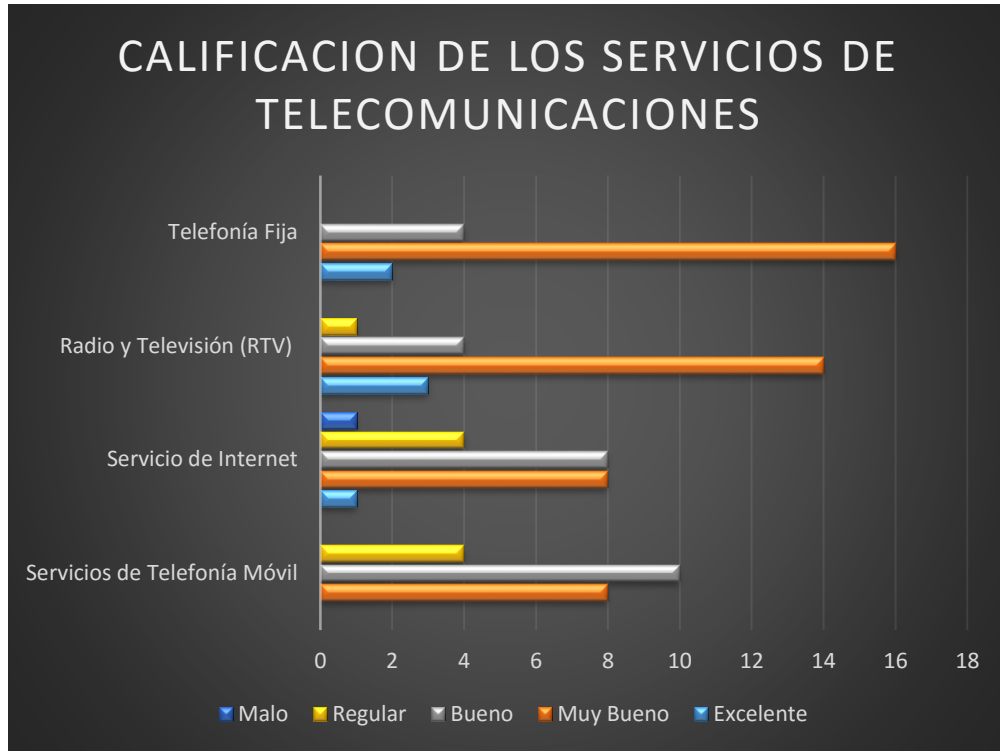


2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicio al usuario de la ARCOTEL?



...No habido comentarios.....

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

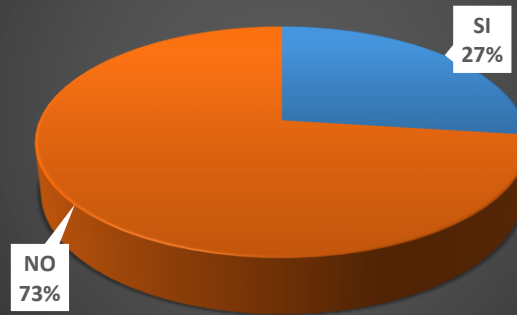


4. ¿Qué temas o aspectos piensa usted que deban ser considerados para mejorar respecto a la administración, regulación y control que efectúa la ARCOTEL?

- Tema 1 *La ARCOTEL debe hacer mayor control de telefonía móvil*
- Razón/Justificación *Es el servicio que más usuarios tiene*
-
- Tema 2 *Capacitar en Territorio a las operadoras de telecomunicaciones*
- Razón/Justificación
-
- Tema 3 *Socializar temas de control y regulación y difusión de la normativa*
- Razón/Justificación

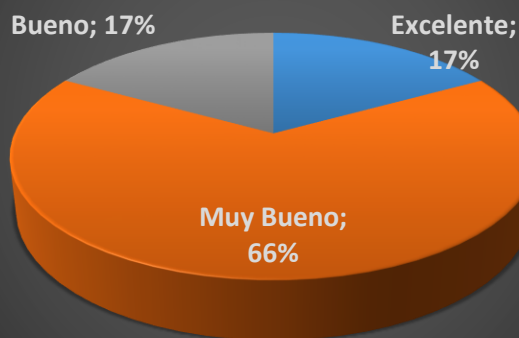
5. ¿Ha presentado alguna queja o reclamo en la ARCOTEL sobre los servicios de telecomunicaciones?

Ha Presentado Reclamos o Quejas en la ARCOTEL



6. ¿Cómo califica la atención recibida al presentar su queja o reclamo?

Atención recibida por la ARCOTEL por reclamos



Realizado por: Ing. César Siavichay Arias Firma:

Cuenca, 28 de febrero de 2018