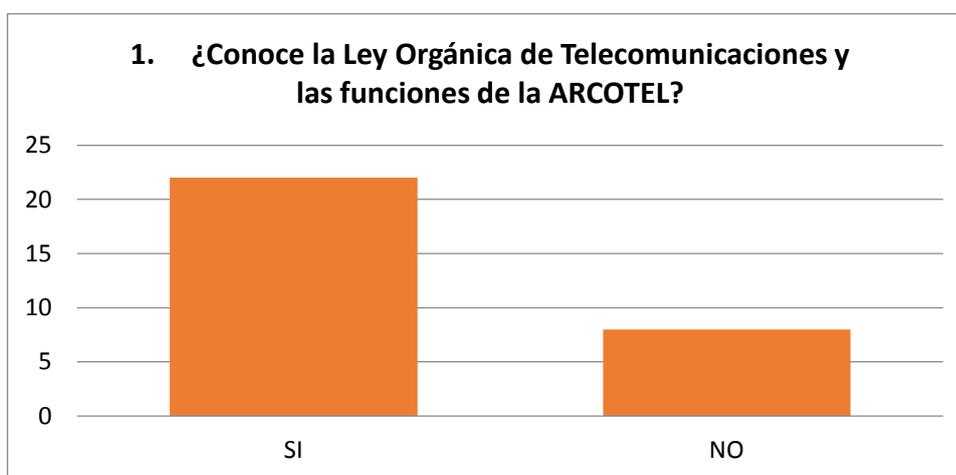


## TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ASISTENTES A LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL AÑO 2018 CZO3

Se recolecto la cantidad de 30 encuestas de las cuales existen los siguientes datos:

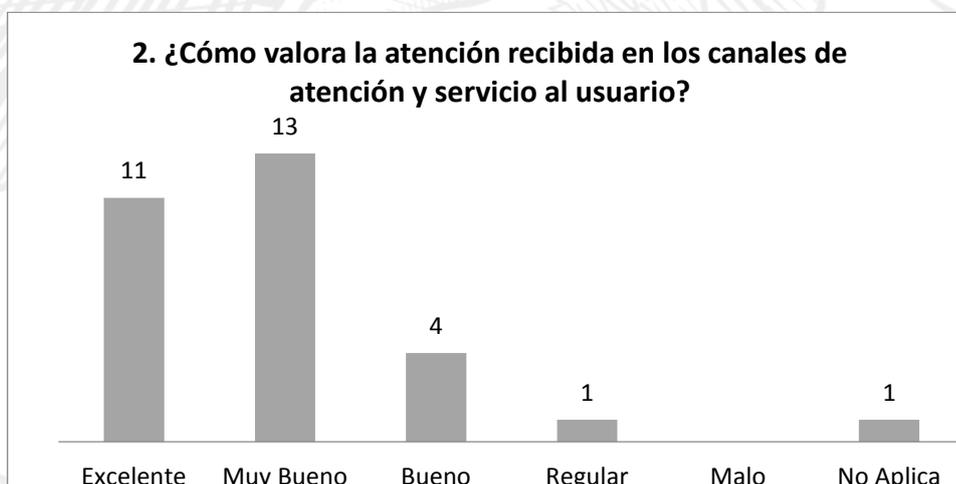
1. ¿Conoce la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las funciones de la ARCOTEL?

SI	NO
22	8



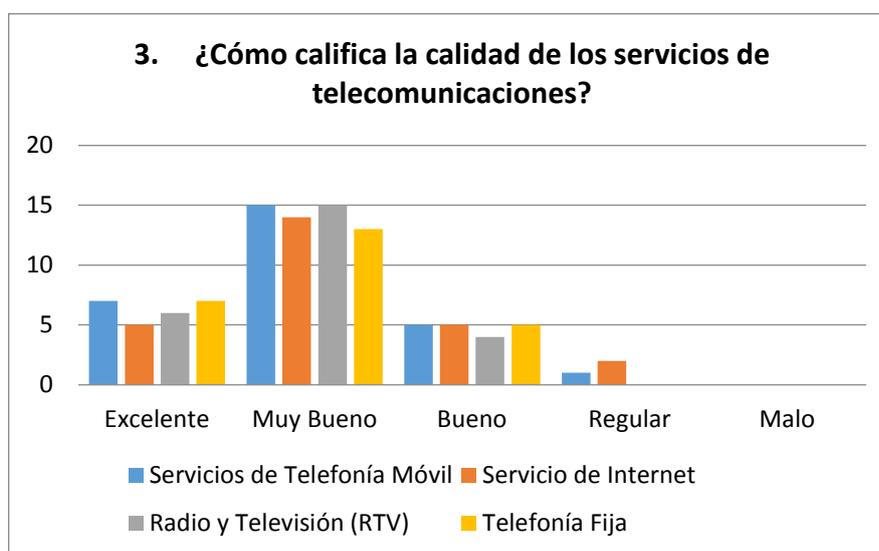
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y servicio al usuario?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
11	13	4	1		1



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

Servicio	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicios de Telefonía Móvil	7	15	5	1	
Servicio de Internet	5	14	5	2	
Radio y Televisión (RTV)	6	15	4		
Telefonía Fija	7	13	5		

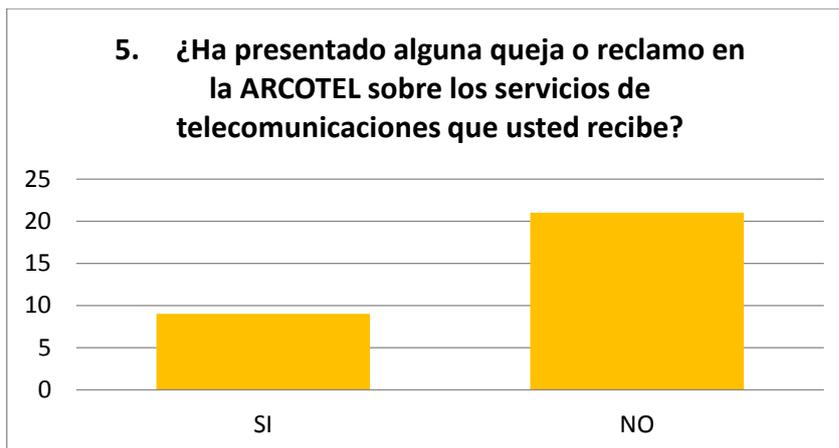


### 4. ¿Qué temas o aspectos piensa usted que deban ser considerados para mejorar respecto a la administración, regulación y control que efectúa la ARCOTEL?

- Ampliar cobertura de telefonía móvil
- Reforma ley de Comunicación
- Control a Internet
- El control sea independiente
- No puede existir Una entidad dependiente políticamente
- Más Funcionarios
- El desempeño del Coordinador es excelente
- Realizar más control a los servicios de telecomunicaciones
- Brindar más información a la ciudadanía para conocimiento de la ARCOTEL
- Calidad de servicio telefonía móvil
- Asesoría Técnica
- Realizar mejor control de internet
- Capacitación

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

SI	NO
9	21



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

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
5	4	2			

