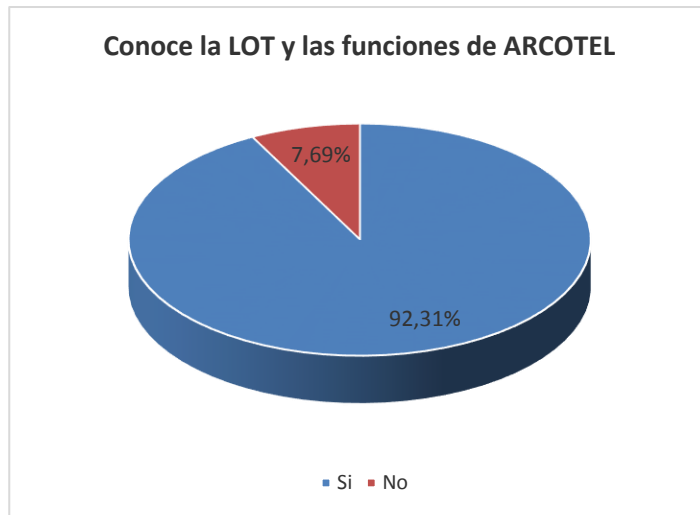


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS

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

Respuesta	Cantidad
Si	12
No	1
En blanco	0
Total Respuesta	13

Respuesta	%
Si	92,31%
No	7,69%
En blanco	0,00%



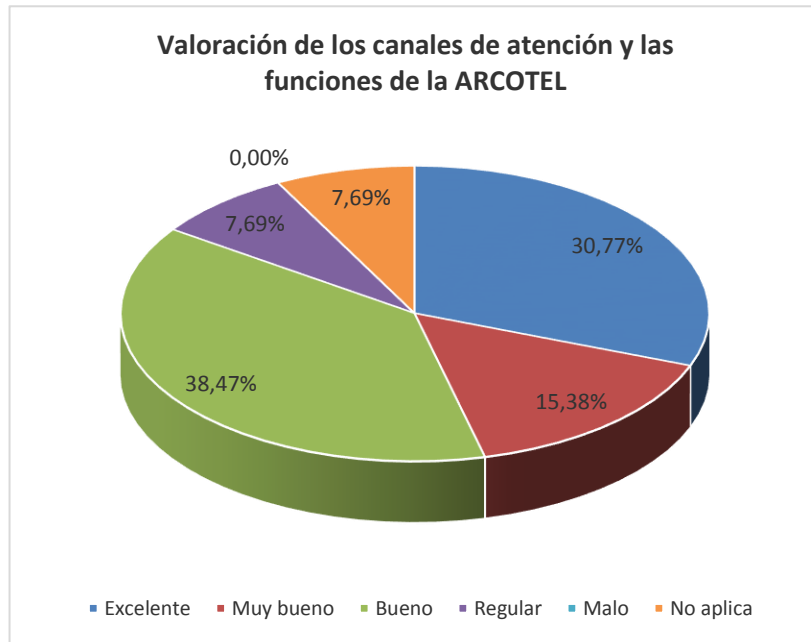
2. ¿Cómo valora la atención recibida en los canales de atención y las funciones de la ARCOTEL?

Respuesta	Cantidad
Excelente	4
Muy bueno	2
Bueno	5

Respuesta	%
Excelente	30,77%
Muy bueno	15,38%
Bueno	38,47%

Regular	1
Malo	0
No aplica	1
Total respuestas	13

Regular	7,69%
Malo	0,00%
No aplica	7,69%

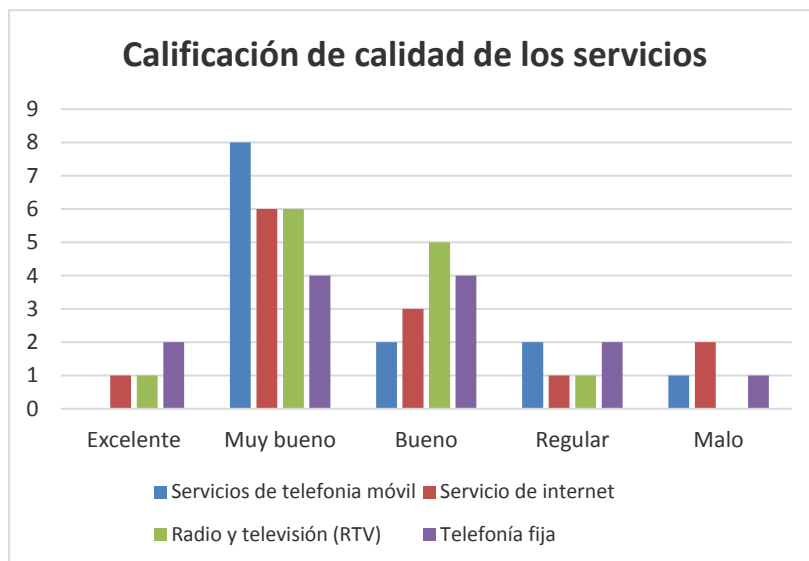


Por favor explique la valoración escogida y de ser el caso mencione sugerencias para mejorar.

- * No hay personal
- * Que el servidor público se personalice y concientice en cda trámite
- * Mucho trámite
- * La atención al usuario es satisfactoria y se explica por parte del personal técnico de manera clara y sencilla los conceptos en servicios de telecomunicaciones

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

Servicio	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicios de telefonía móvil	0	8	2	2	1
Servicio de internet	1	6	3	1	2
Radio y televisión (RTV)	1	6	5	1	
Telefonía fija	2	4	4	2	1



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

- * Que el servidor público se personalice y concientice en cda trámite
- * Que se amplien la campaña a todos los usuarios, clientes, permisionarios de sus trámites
- * Que cada servidor público sea más atento y buenas relaciones con el usuario
- * Tiempo de respuesta a solicitudes demora
- * Uso de redes sociales

- * Datos personales
- * Incrementar personal, ya que el personal es reducido
- * Demora en otorgamiento de Titulos habilitantes
- * Existen empresas de rastreo satelital NO AUTORIZADO
- * Controlar a las grandes operadoras en servicio de internet fijo, porque ofrecen ciertos servicios y no lo cumplen
- * con respecto a la Administración de las empresas de Telecomunicaciones, se tiene que tener en línea todos los procesos con respecto a la Regulación, los servicios de telecomunicaciones son dinámicos y con nuevas tecnologías.
- * Se tiene que realizar normativas de acuerdo al avance tecnológico
- * Con respecto al control, tiene que ser una plataforma online, donde el usuario alimente en línea y que sus necesidades sean atendidas de acuerdo al mercado de telecomunicaciones.

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

SI	4	30,77%
NO	8	61,54%
EN BLANCO	1	7,69%



En caso de responder SI, continúe con la pregunta 6

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

Respuesta	Cantidad	%
Excelente	4	30,77%
Muy bueno	2	15,38%
Bueno	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
En blanco	7	53,85%

