

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

INFORME ANUAL

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN Y ACCESIBILIDAD 2023 APLICADA A NIVEL NACIONAL A LOS ABONADOS, CLIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ENERO 2024

INFORME ANUAL

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN Y ACCESIBILIDAD 2023 APLICADA A NIVEL NACIONAL A LOS ABONADOS, CLIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

1 PERIODO DEL INFORME:

01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

2 ANTECEDENTES

- La Constitución de la República del Ecuador, Artículo 226.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Artículos 22 y 24, numerales 13 y 19, respectivamente.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Artículo 59, numeral 2.
- El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitido mediante Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 del 10 de mayo de 2017, publicada en el R.O. No. 13 de 14 de junio de 2017
- La Resolución No. ARCOTEL-2022-0115, de fecha 05 de abril de 2022, resolvió expedir delegaciones y disposiciones a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de la ARCOTEL, cuya sesión XIII, Gestión de la Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, Art. 44, dispone: “*Al Responsable de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, presentar en forma mensual los primeros ocho (8) días del mes siguiente al Coordinador Técnico de Control el informe de gestión y estadístico de la atención al consumidor del servicio de telecomunicaciones, conforme a las atribuciones establecidas en el estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL*”.
- La Resolución No. ARCOTEL-2022-0342 de 24 de octubre de 2022, documento en el cual se incluyeron nuevas delegaciones y ratificación de las delegaciones de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115, de fecha 05 de abril de 2022.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076, mediante el cual se expide LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS. de 16 de junio de 2023.

3 OBJETIVO

Informar a la Coordinación Técnica de Control – CCON, sobre el resultado de las encuestas realizadas a los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones de forma presencial a nivel nacional y de esta forma mejorar el servicio que brindamos como ARCOTEL.

4 MODELO DE ENCUESTA

El modelo de encuesta utilizado para medir el grado de satisfacción del cliente externo, fue elaborado conforme se determina en el ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2023-076, del 16 de junio de 2023.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN Y ACCESIBILIDAD

SERVICIO PRESENCIAL: Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción del Servicio.

Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que te proporcionamos.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL/ Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, DEAC

Fecha: _____ Edad: _____ Discapacidad: SI NO

Género: M F

Identificación Étnica: Indígena Mestizo Afro ecuatoriano Montubio Blanco

¿Cuál de los siguientes servicios utilizaste? Información Reclamo

En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique:

¿Qué tan satisfecho estás con...?	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
1. ¿La información proporcionada por el servidor público respecto a su reclamo o consulta, fue clara y de fácil comprensión?					
2. ¿Considera usted que la información que obtiene de la ARCOTEL, respecto a su reclamo o consulta es confiable?					
3. ¿El trato del servidor público hacia usted, se basó en el respeto y ética?					
4. ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?					
5. ¿El espacio físico e instalaciones en donde fue atendido es el adecuado?					
RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO					
¿Qué tan satisfecho estás con...?	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
6. ¿La capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el servidor público que te atendió?					
En caso de que tu respuesta sea menor a 3 respecto a la atención brindada por el servidor público y para que nos ayudes a mejorar el servicio, por favor indicanos el nombre del servidor público que te atendió y el motivo de la calificación:					
Nombre del Servidor Público: _____					
Motivo de la calificación negativa: _____					
Para informarte de las mejoras, por favor déjanos tus datos:					
Nombres y apellidos: _____ Cédula de Identidad: _____					
Teléfono de contacto: _____					
Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio					

¡Muchas gracias por su colaboración!					

Dirección: Av. 9 de Octubre N27-75 y Berlín
Código postal: 170513 / Quito - Ecuador
Teléfono: +593-2 2946 400
www.arcotel.gob.ec



5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La información estadística expuesta en el presente informe, tiene por base las encuestas de satisfacción, percepción y accesibilidad, realizadas en forma presencial a los abonados, clientes y usuarios en la Unidad de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones.

Cabe recalcar que la tabulación de estas encuestas es remitida trimestralmente a la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio de la Cultura Organizacional, consecuentemente ésta información será la que se envíe al Ministerio de Trabajo.

Tabla 1. Número de reclamos ingresados en el año 2023.

Año 2023	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Encuestas Aplicadas	92	77	67	62	102	86	48	52	62	95	110	74	927



Figura 1. Encuestas Aplicadas desde 01-01-23 al 31-12-23

A nivel nacional se han aplicado 927 encuestas de forma presencial, tanto en la Unidad de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones Matriz Quito, como en las Coordinaciones Zonales 3, 4, 5, 6.

Del análisis de las mismas se puede determinar que los meses en los que hubo mayor afluencia de usuarios presenciales fueron enero, junio, octubre y noviembre de 2023.

Los datos incluidos en la encuesta permiten realizar el análisis desde diferentes variables descritas a continuación:

5.1 Análisis en relación al Género

Tabla 2. Porcentaje de Personas atendidas de acuerdo al género

Género	Cantidad	%
Masculino	515	56%
Femenino	382	41%
Sin Respuesta	31	3%
TOTAL	927	100%

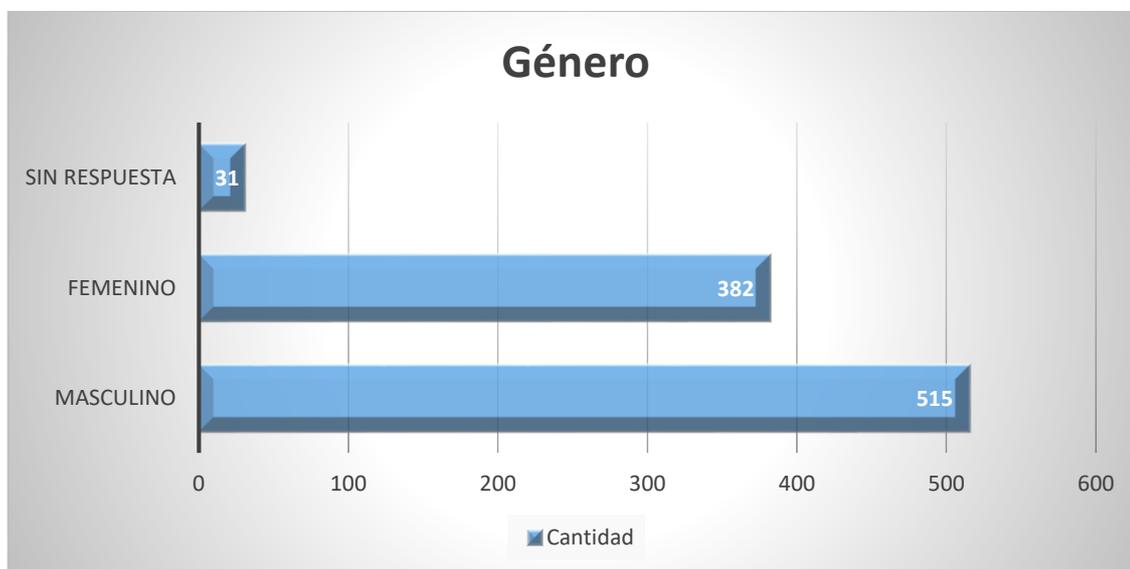


Figura 2. Encuestas Aplicadas desde 01-01-23 al 31-12-23

De las 927 encuestas realizadas a nivel nacional, se evidencia que el 56%, es decir 515 usuarios pertenecen al género masculino, el 41%, 382 usuarios son de género femenino y un 3%, 31 usuarios no marcan la casilla de género en las

encuestas, con esta variable se podría determinar a qué grupos se deberían dirigir las campañas de difusión de los servicios que atiende la Agencia en este canal de atención.

5.2 Tabulación de encuestas por rango de edades

Tabla 3. Porcentaje de Personas atendidas por rango de edades

Edades	Cantidad	%
17 - 30	176	19%
31 - 50	452	49%
51 en adelante	294	32%
Sin respuesta	5	1%
TOTAL	927	100%

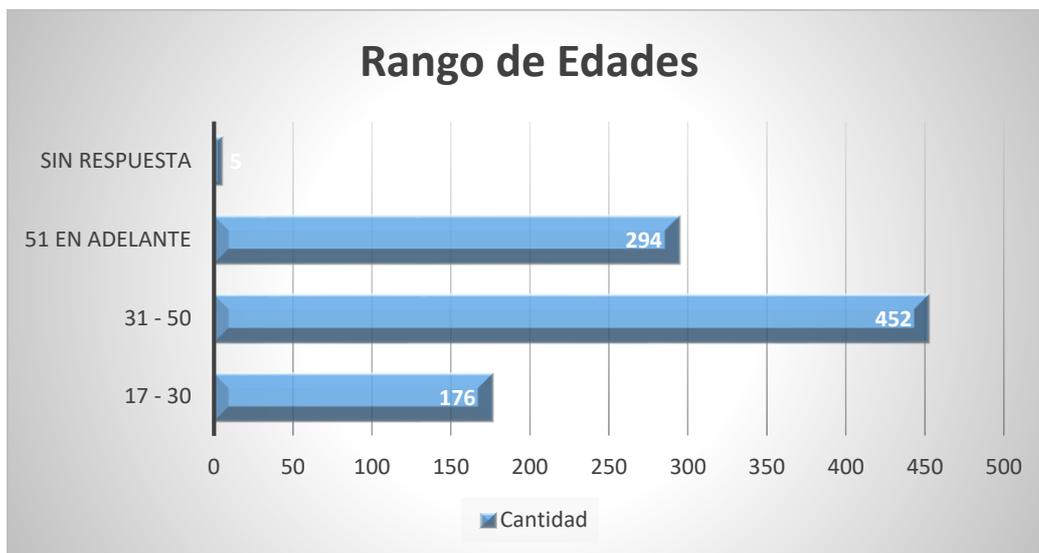


Figura 3. Encuestas Aplicadas desde 01-01-23 al 31-12-23

En la Tabla 3 se puede observar que las personas que más reclamos realizan presencialmente son las personas que van entre el rango de edades de 31 a 50 años, lo que corresponde al 49% de las 927 encuestas realizadas, el rango de edades entre los 17 y 30 años corresponde al 19%, cabe recalcar que el 32% de las personas encuestadas van en un rango de 51 años en adelante, debido a que la gran cantidad de personas adultas y adultas mayores prefieren acercarse personalmente a obtener información, se debería crear espacios adecuados para

su atención así como brindar la accesibilidad física y tecnológica para atender sus requerimientos de manera adecuada.

5.3 Tabulación de encuestas realizadas con relación a las personas con discapacidad

Tabla 4. Porcentaje de Personas atendidas con Discapacidad

Discapacidad	Cantidad	%
Si	33	4%
No	890	96%
Sin Respuesta	4	0%
TOTAL	927	100%

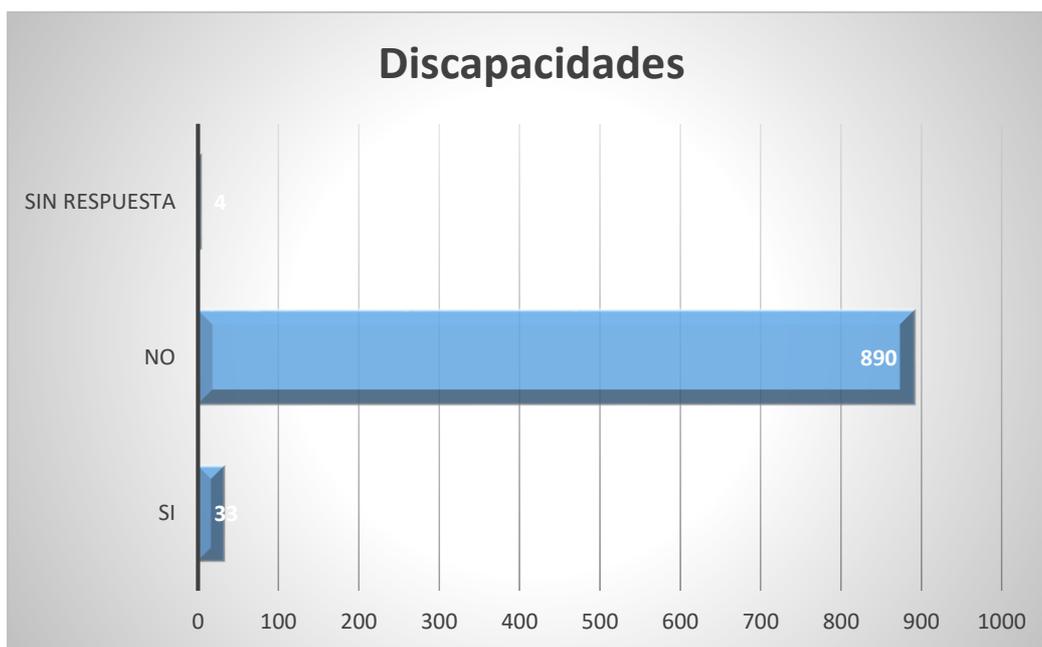


Figura 4. Encuestas Aplicadas desde 01-01-23 al 31-12-23

Es el caso que de las 927 encuestas el 96% de las encuestas realizadas son personas que no tienen o no reportan problemas de discapacidad, a pesar de que, durante el año 2023, solamente se presentaron 33 personas a solicitar atención presencial, sin embargo se debe crear espacios adecuados para atención a este grupo y de fácil acceso a las instalaciones.

5.4 Tabulación de Encuestas realizadas con relación a la Identificación Étnica

Tabla 5. Porcentaje de Personas atendidas de acuerdo a su identificación étnica

Identificación Étnica	Cantidad	%
Indígena	50	5%
Mestizo	779	84%
Afro ecuatoriano	23	2%
Montubio	24	3%
Blanco	37	4%
Sin Respuesta	18	2%
TOTAL	927	100%

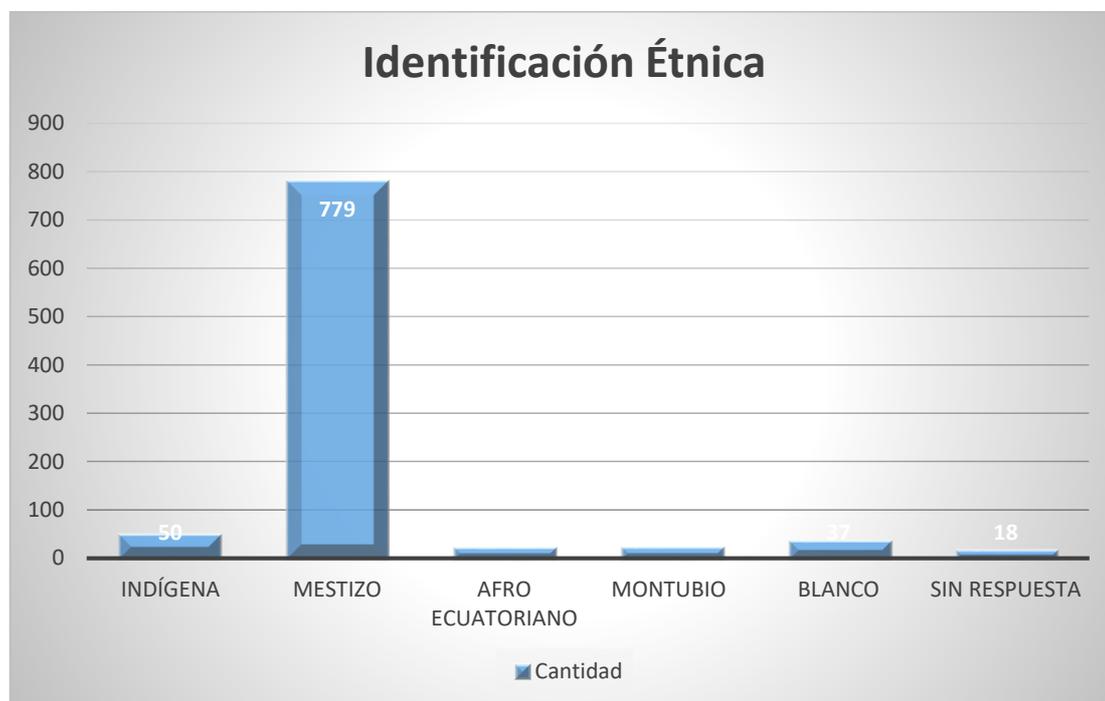


Figura 5. Encuestas Aplicadas desde 01-01-23 al 31-12-23

En la tabla 5, el 84% de las encuestas realizadas se identifican como personas de características mestizas, este dato corrobora el resultado del último censo poblacional que indica que el 77,5% de la población de Ecuador se identifica como mestizo.

5.5 Preguntas realizadas en la encuesta

Tabla 6. Número de respuestas recibidas a las preguntas de la encuesta

Encuesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total número de encuestas por preguntas
1. ¿La información proporcionada por el servidor público respecto a su reclamo o consulta, fue clara y de fácil comprensión?	1	2	4	72	848	927
2. ¿Considera usted qué la información que obtiene de la ARCOTEL, respecto a su reclamo o consulta es confiable?	1	1	9	73	843	927
3. ¿El trato del servidor público hacia usted, se basó en el respeto y ética?	1	0	4	38	884	927
4. ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	1	0	6	47	873	927
5. ¿El espacio físico e instalaciones en donde fue atendido es el adecuado?	1	0	6	58	862	927
6. ¿Qué tan satisfecho estás con la atención brindada?	0	0	6	52	869	927

Tabla 7. Nivel de Satisfacción

Nivel de Satisfacción	Cantidad	%
Encuestas menor a 4	13	1,42%
Bueno o Muy Bueno (>= 4)	914	98,60%
TOTAL	927	100%



Figura 5. Encuestas Aplicadas desde 01-01-23 al 31-12-23

Como se puede observar en las Tabla 6 y 7, el número de respuestas obtenidas en la encuesta corresponde a la opción de “Totalmente Satisfecho”, es importante señalar que el porcentaje de satisfacción en a las encuestas aplicadas, es del 98,60%, porcentaje que se obtuvo del total de las encuestas dividido para el número de encuestas con calificación de bueno o muy bueno.

6 CONCLUSIONES.-

- Durante el año 2023, las encuestas de Satisfacción, Percepción y Accesibilidad aplicadas en la ARCOTEL a nivel nacional, fueron de 927.
- El Nivel de Satisfacción de las encuestas realizadas fue del 98,60% a nivel nacional.

7 RECOMENDACIONES.-

- Realizar capacitaciones permanentes en lo que se refiere a la normativa vigente a los funcionarios que realizan la atención al consumidor a nivel nacional con la finalidad de que sus interacciones sean asertivas y el ciudadano tenga la seguridad de que la información proporcionada es la correcta.

- Implementar una encuesta de los servicios que se realizan a través de los canales digitales, de esta manera se podrá obtener resultados completos de todo el servicio de atención al consumidor que realiza la ARCOTEL:

8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.

Elaborado por:	Ing. Rocío Román R.	
Revisado por:	MSc. Xavier Páez V.	
	Sr. Francisco Chamaza Ch.	
	Ing. Juan Solano de la Sala Brown	
Aprobado por:	Econ. Paulina Buitrón C.	