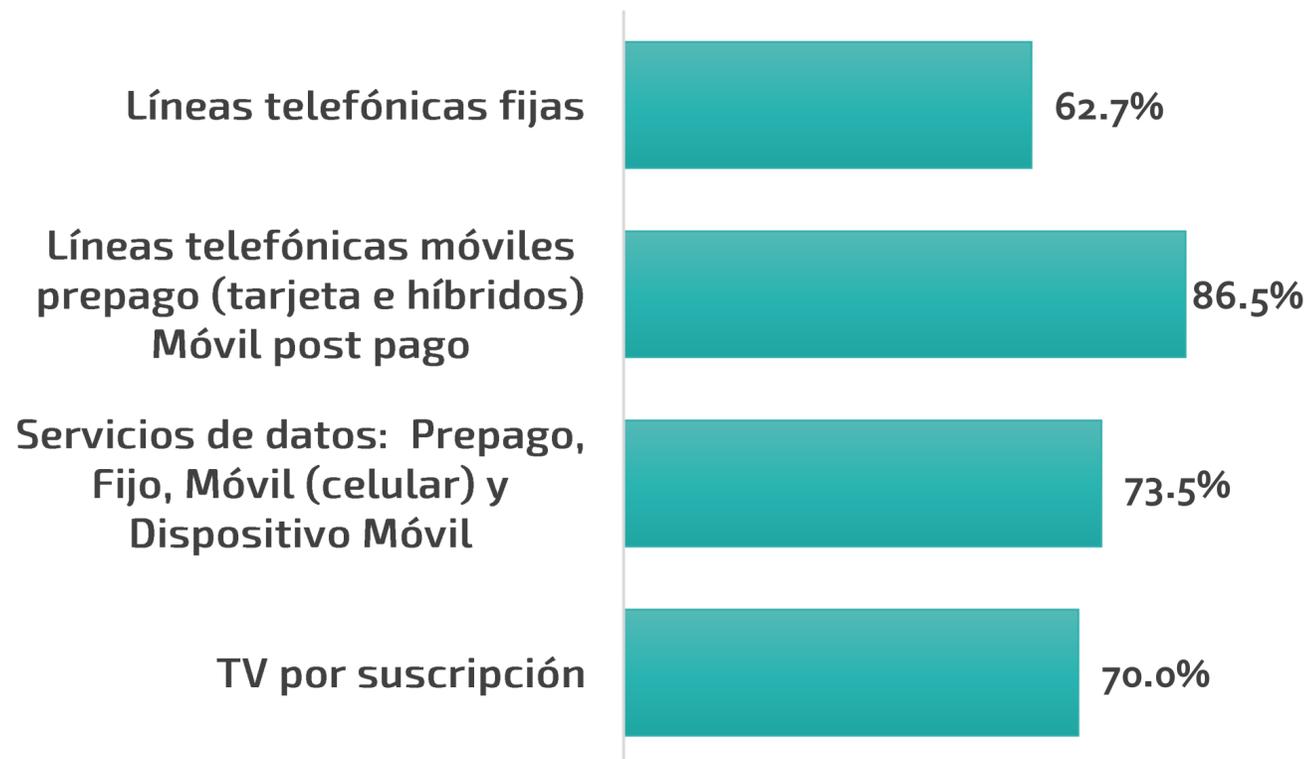


ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

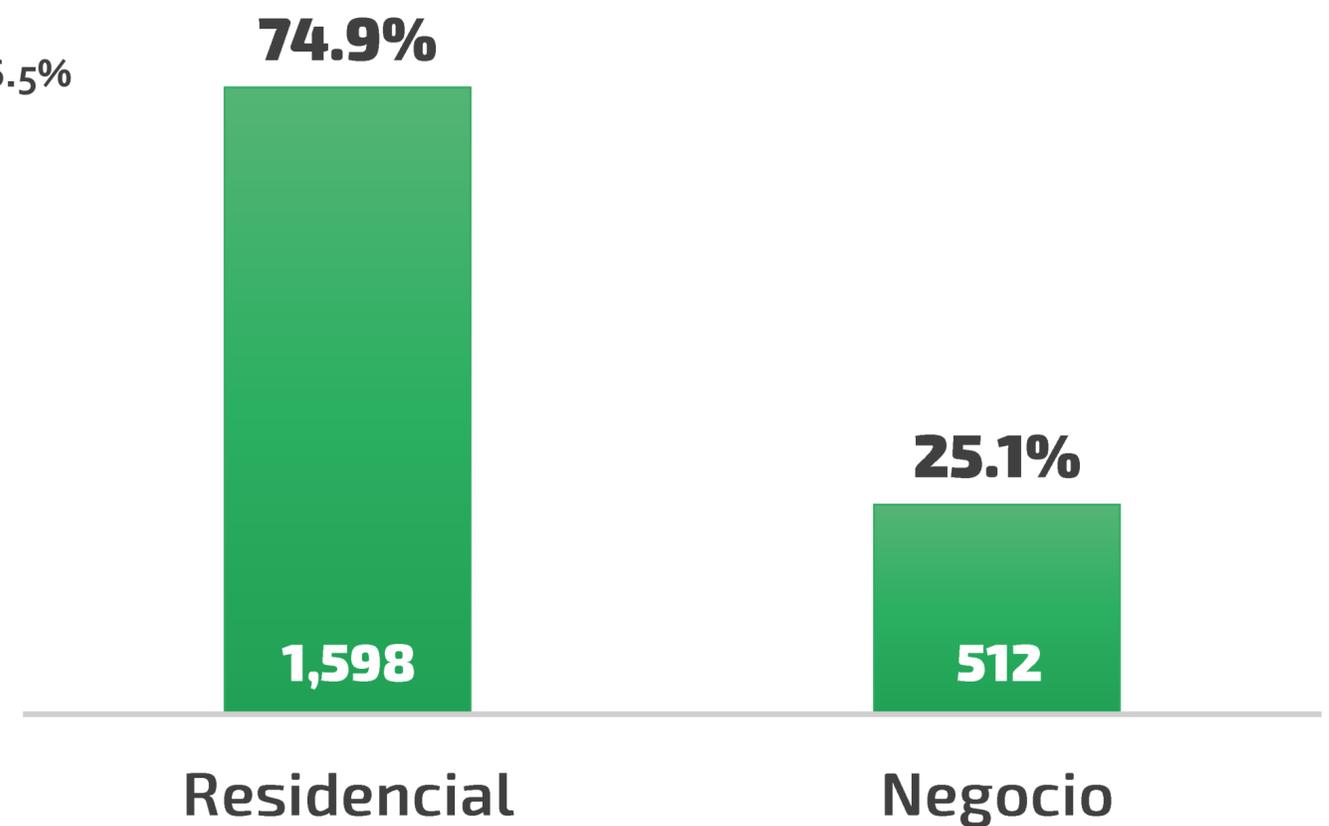
CONTENIDO

SERVICIO DE LÍNEAS TELEFONICAS FIJAS	4
SERVICIO DE LÍNEAS TELEFONICAS MÓVILES	16
SERVICIO DE DATOS DE INTERNET	29
SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN	41
IMAGEN GENERAL DE LAS PRESTADORAS DE TELECOMUNICACIONES	54
PORTABILIDAD NUMÉRICA	56
PERFIL DE LA MUESTRA	61
FICHA TÉCNICA	63

SERVICIOS CAPTADOS



Tipo de servicio	%	Casos
Líneas telefónicas fijas	62.7%	1339
Líneas telefónicas móviles prepago (tarjeta e híbridos) Móvil post pago	86.5%	1788
Servicios de datos: Prepago, Fijo, Móvil (celular) y Dispositivo Móvil	73.5%	1529
TV por suscripción	70.0%	1460



TIPO DE ENTREVISTA



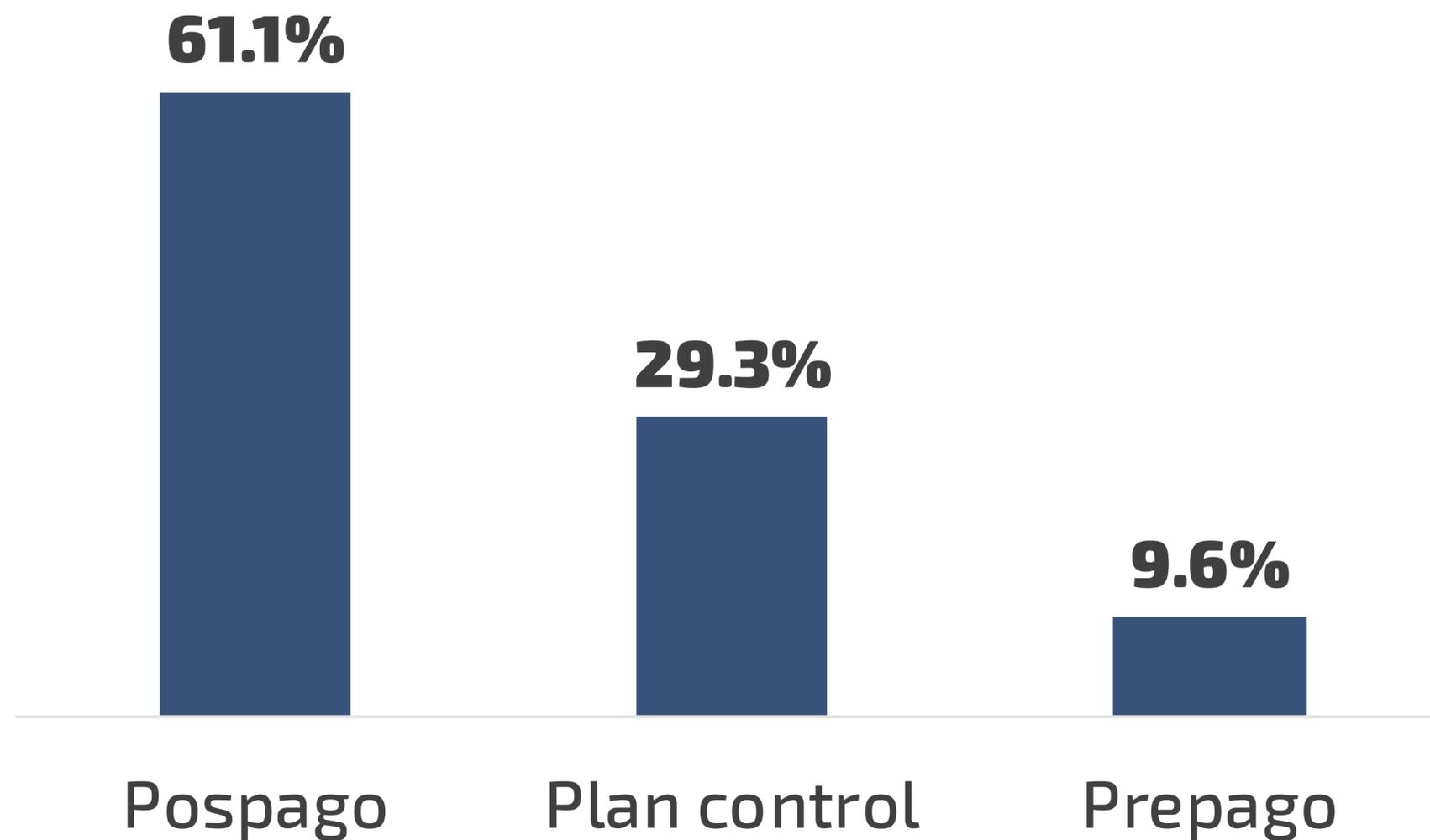
**LÍNEAS
TELEFÓNICAS
FIJAS**

MODULO A

SIGMADOS

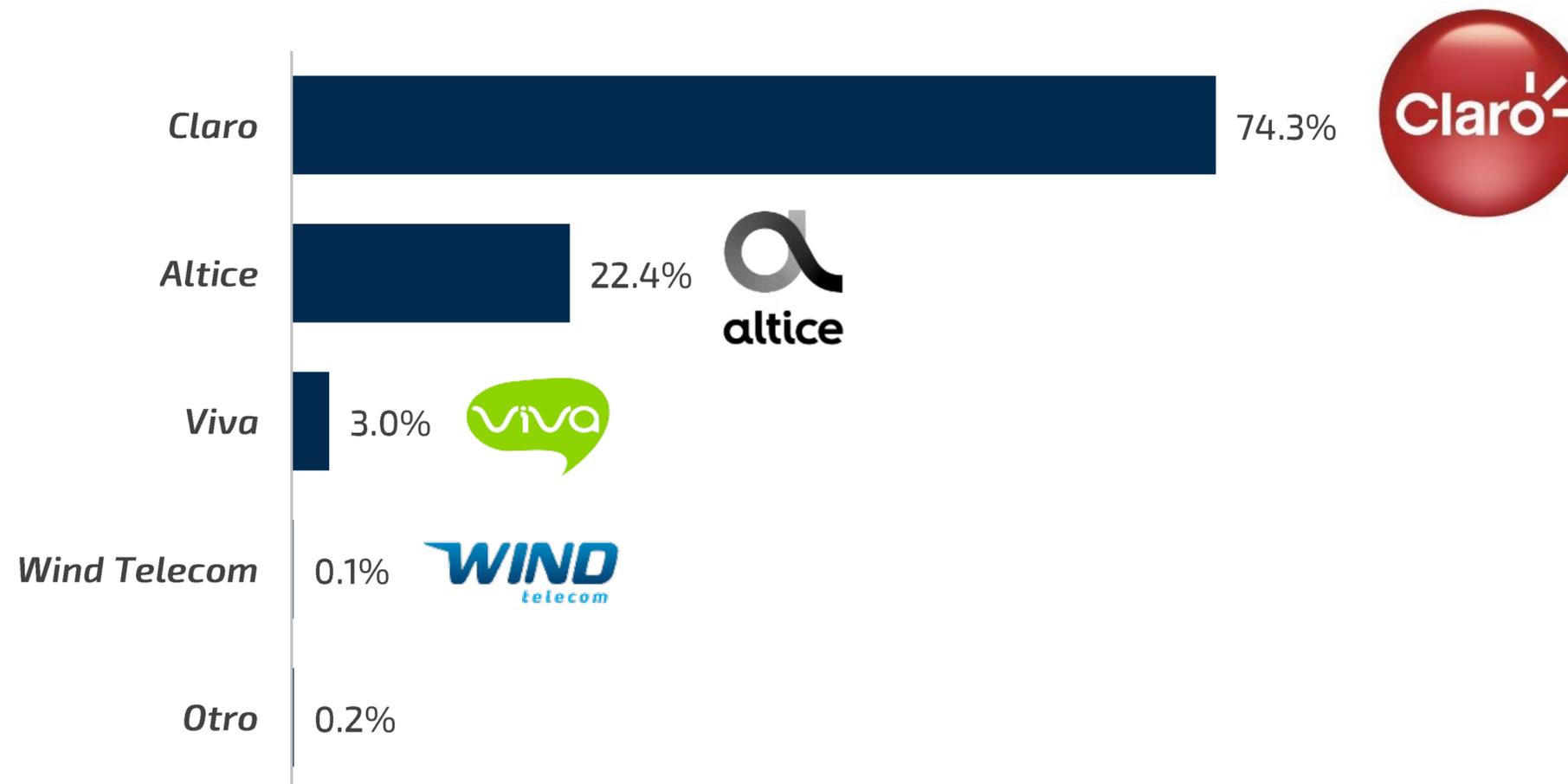
TIPO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS

¿QUÉ TIPO DE LÍNEA TIENE USTED?



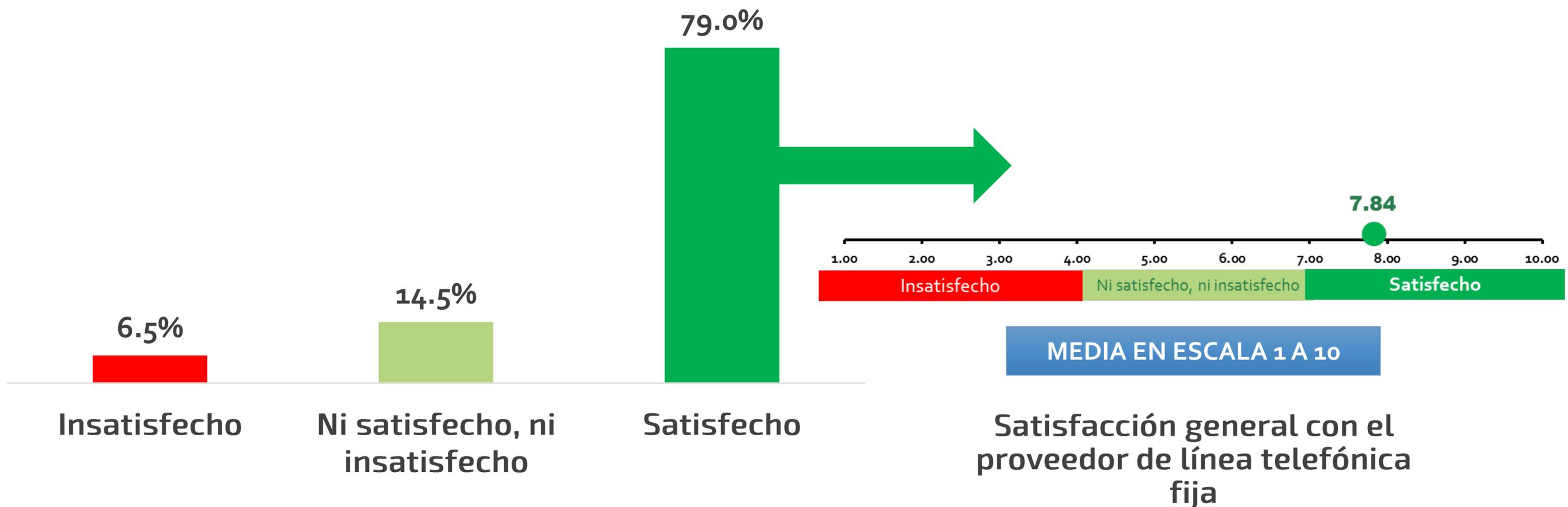
PROVEEDORES CONTRATADO DEL SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA FIJA

¿Cuál es el proveedor del servicio de línea telefónica fija que tiene contratado? Si tiene más de una empresa proveedora, preguntar por la que usa en forma más frecuente. *Respuesta única*



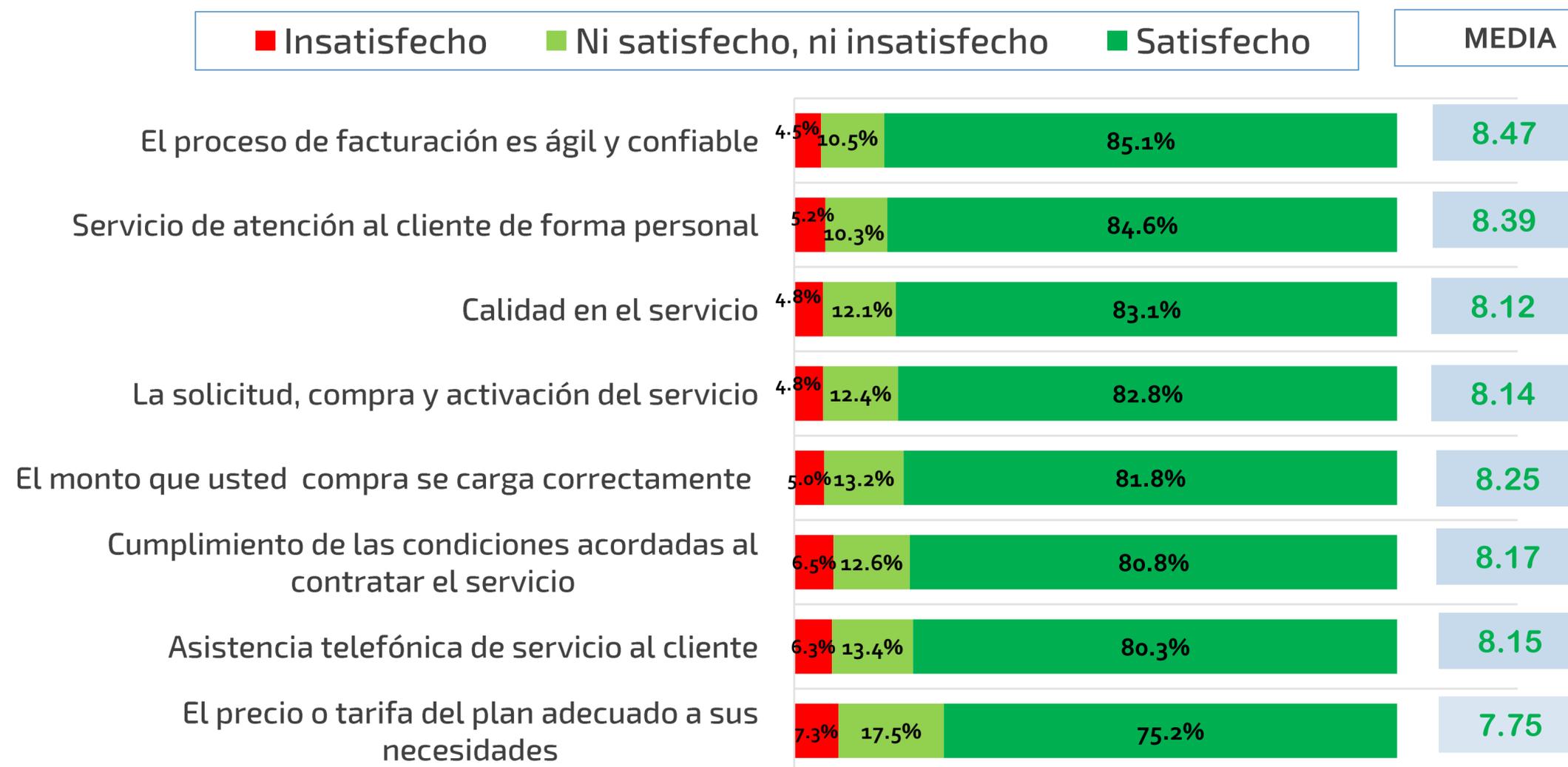
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PROVEEDOR DE LÍNEA TELEFÓNICA FIJA

¿Quisiera pedirle que evalué su satisfacción general con el servicio de línea telefónica fija que le presta actualmente... (PROVEEDOR ACTUAL), qué tan satisfecho está usted? En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



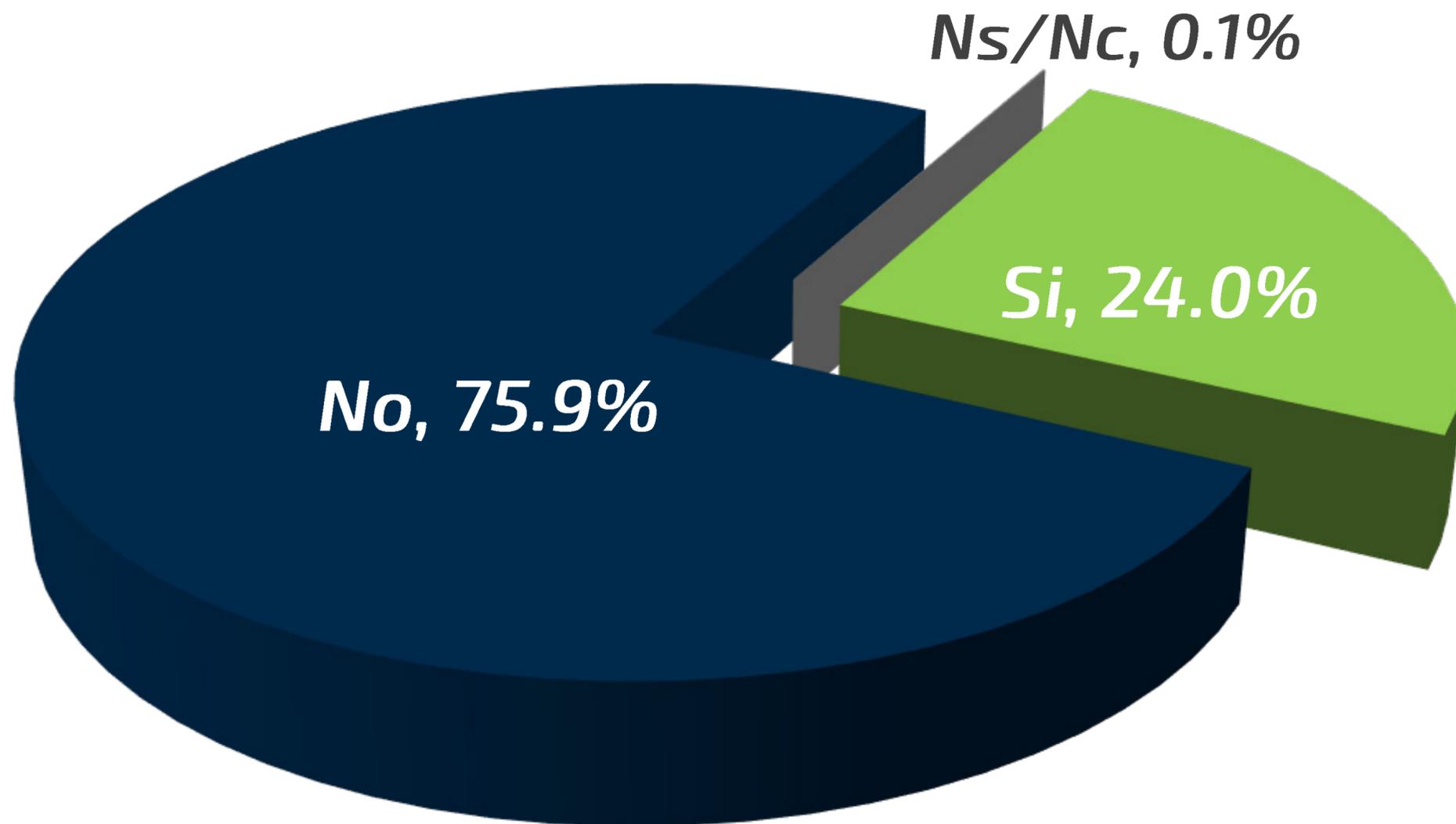
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL PROVEEDOR

¿Cómo evalúa los siguientes servicios brindados por su proveedor de línea telefónica fija?
En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



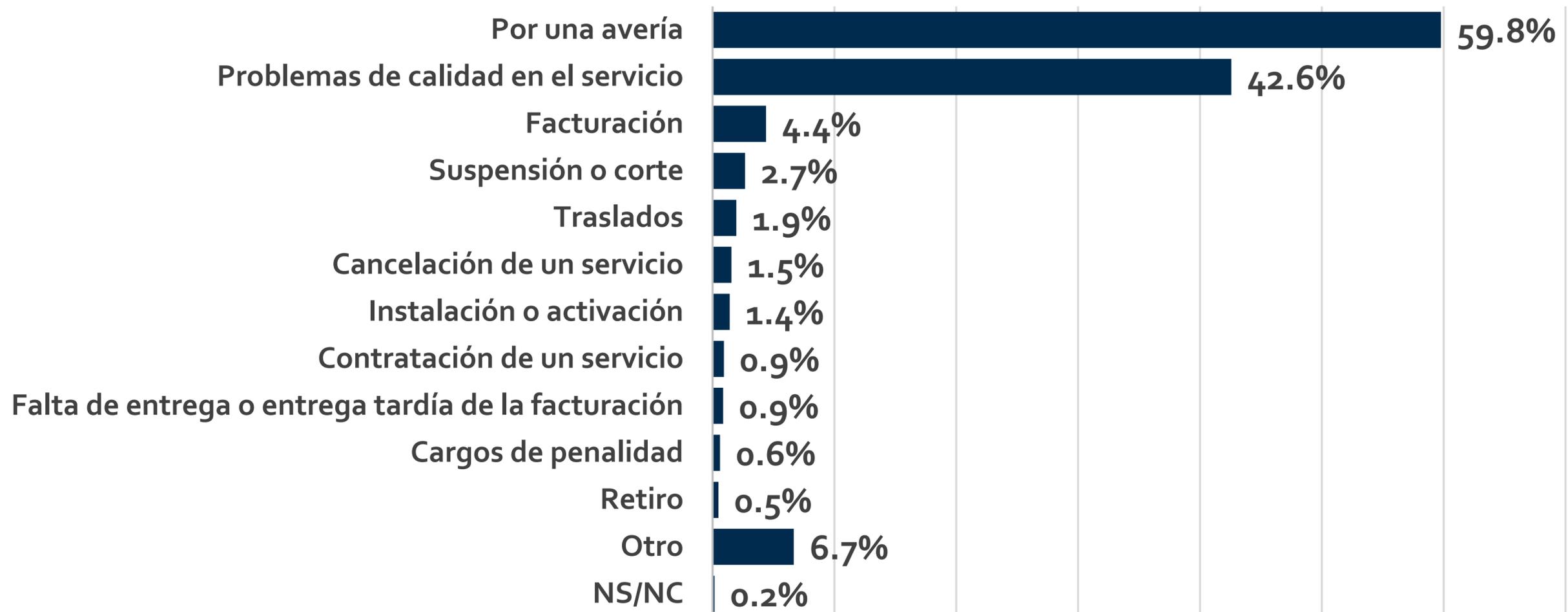
PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA FIJA

En los últimos 3 meses, ¿Ha tenido usted algún problema con el servicio de línea telefónica fija con su proveedor actual?



PROBLEMAS EXPERIMENTADOS CON EL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

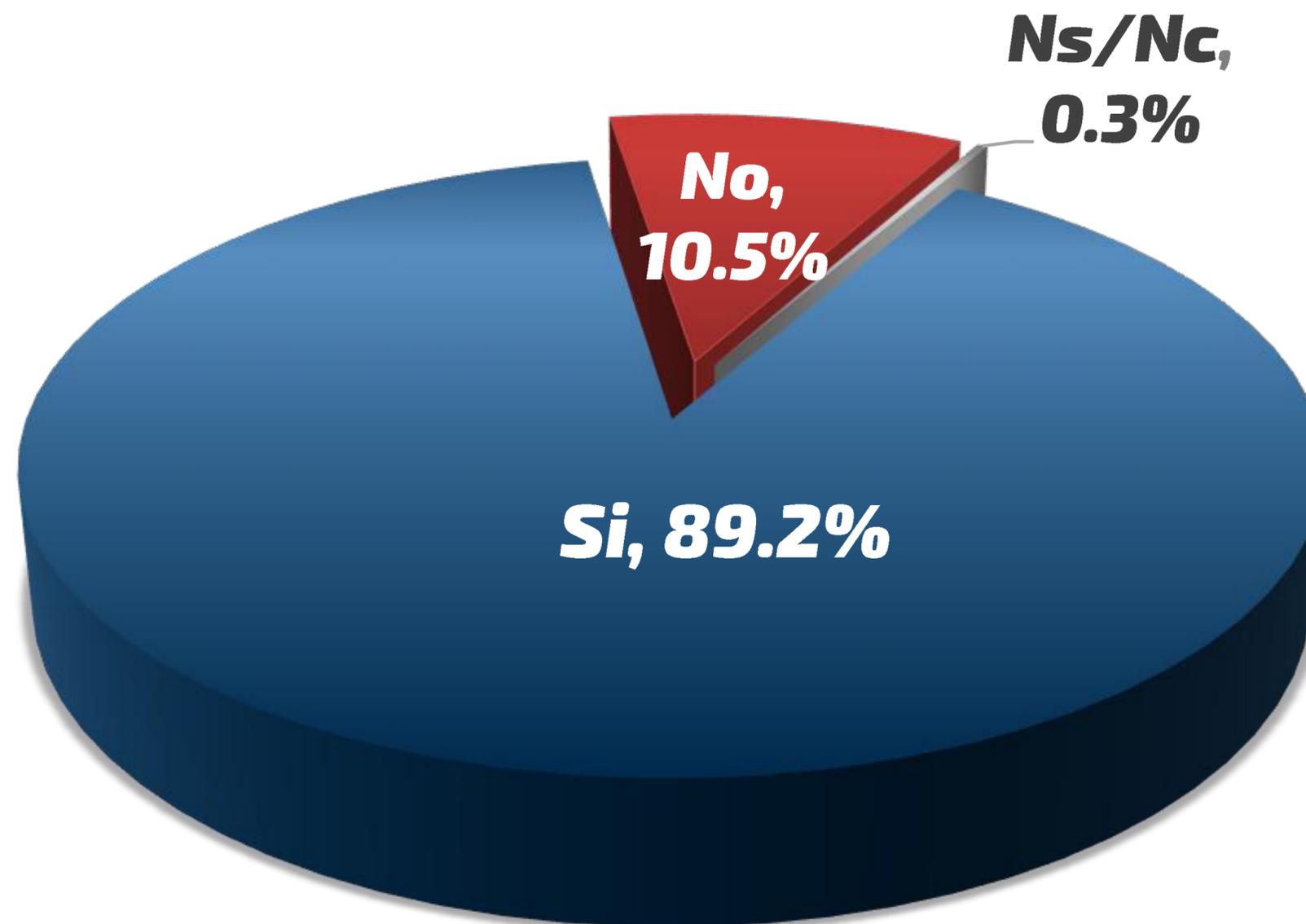
¿Cuáles problemas ha experimentado con su proveedor de línea telefónica fija en los últimos 3 meses? Base de respuesta: 24% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía fija-Respuesta espontánea y múltiple.



RECLAMACIONES REALIZADAS

¿Usted realizó una reclamación?

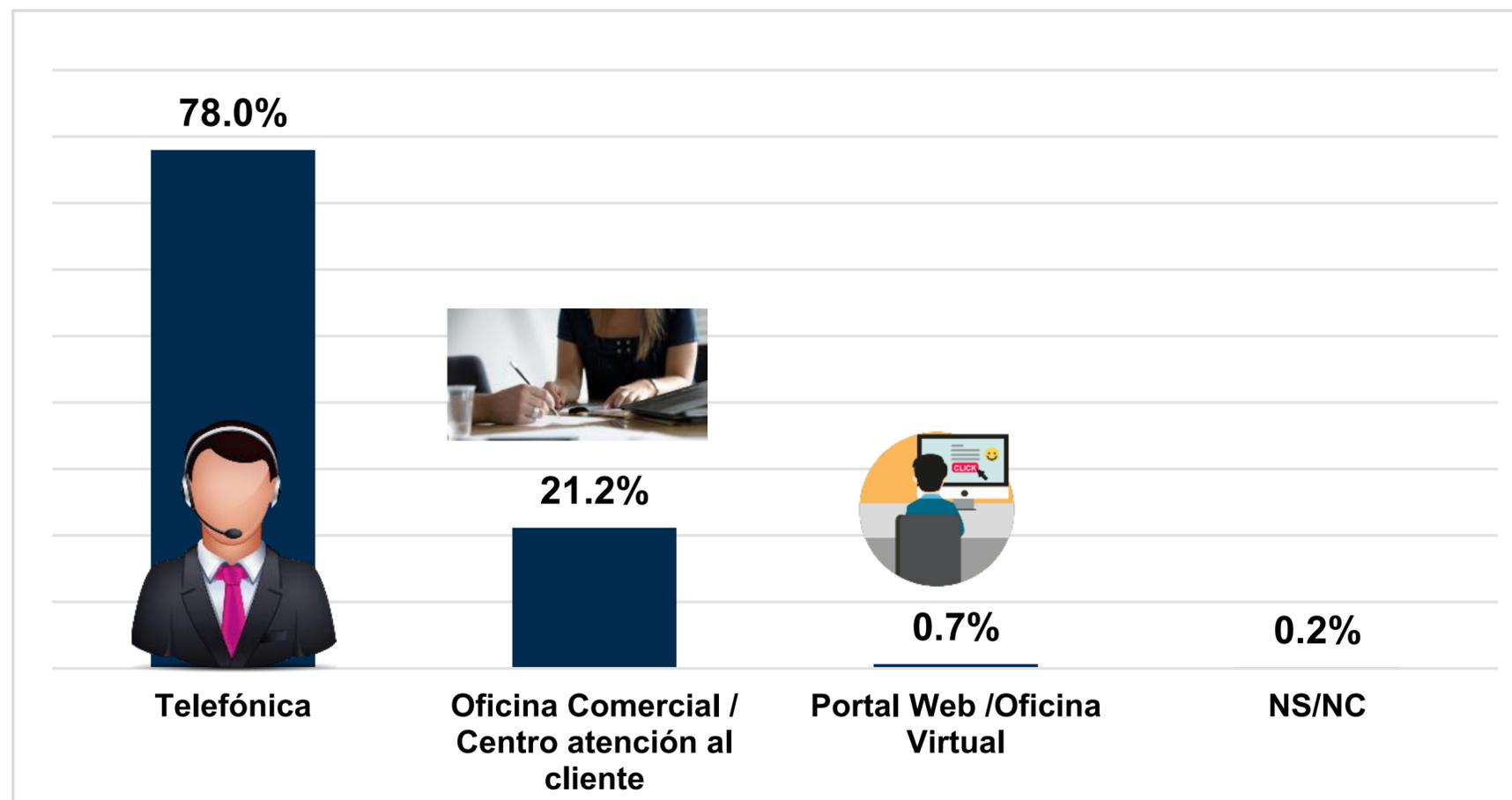
Base de respuesta: 24% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía fija



PRINCIPALES VIAS DE RECLAMACIÓN

¿Por cuál vía realizó su reclamación?

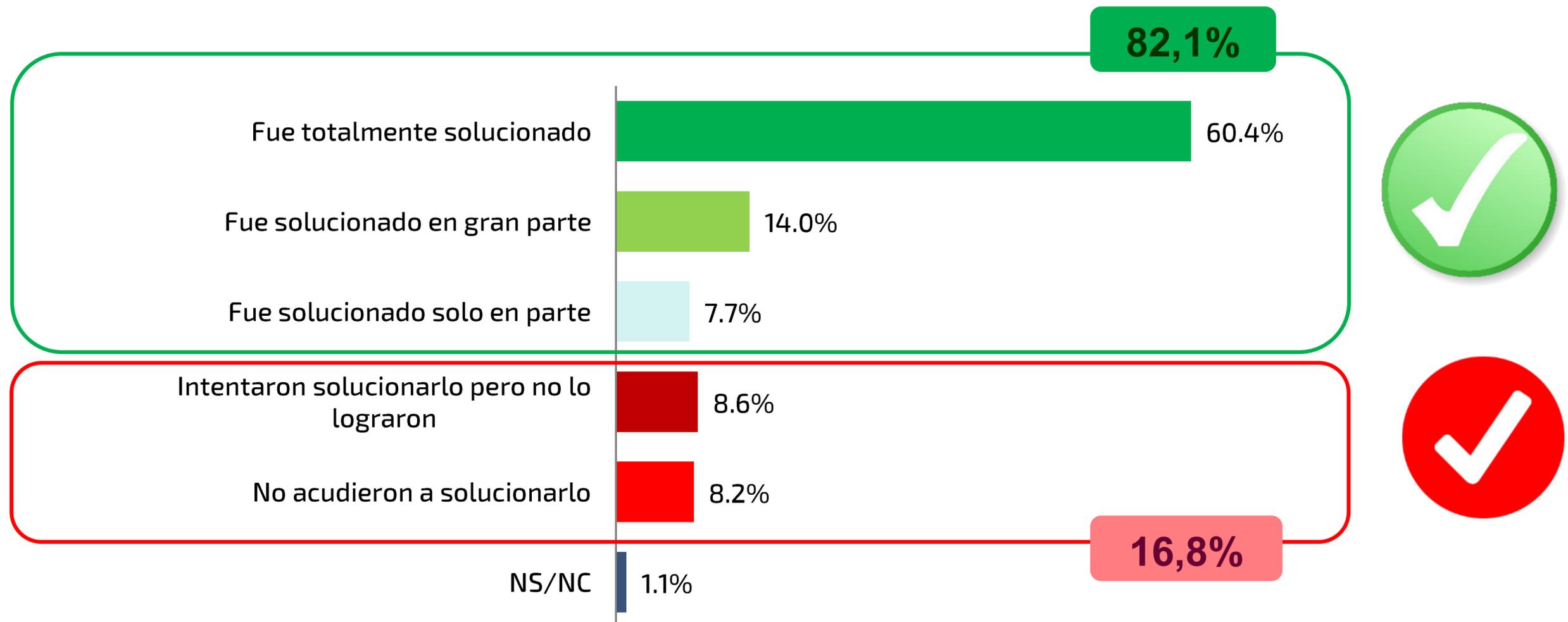
Base de respuesta: 24% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía fija y 89,2% de los que han realizado una reclamación



VALORACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL RECLAMO

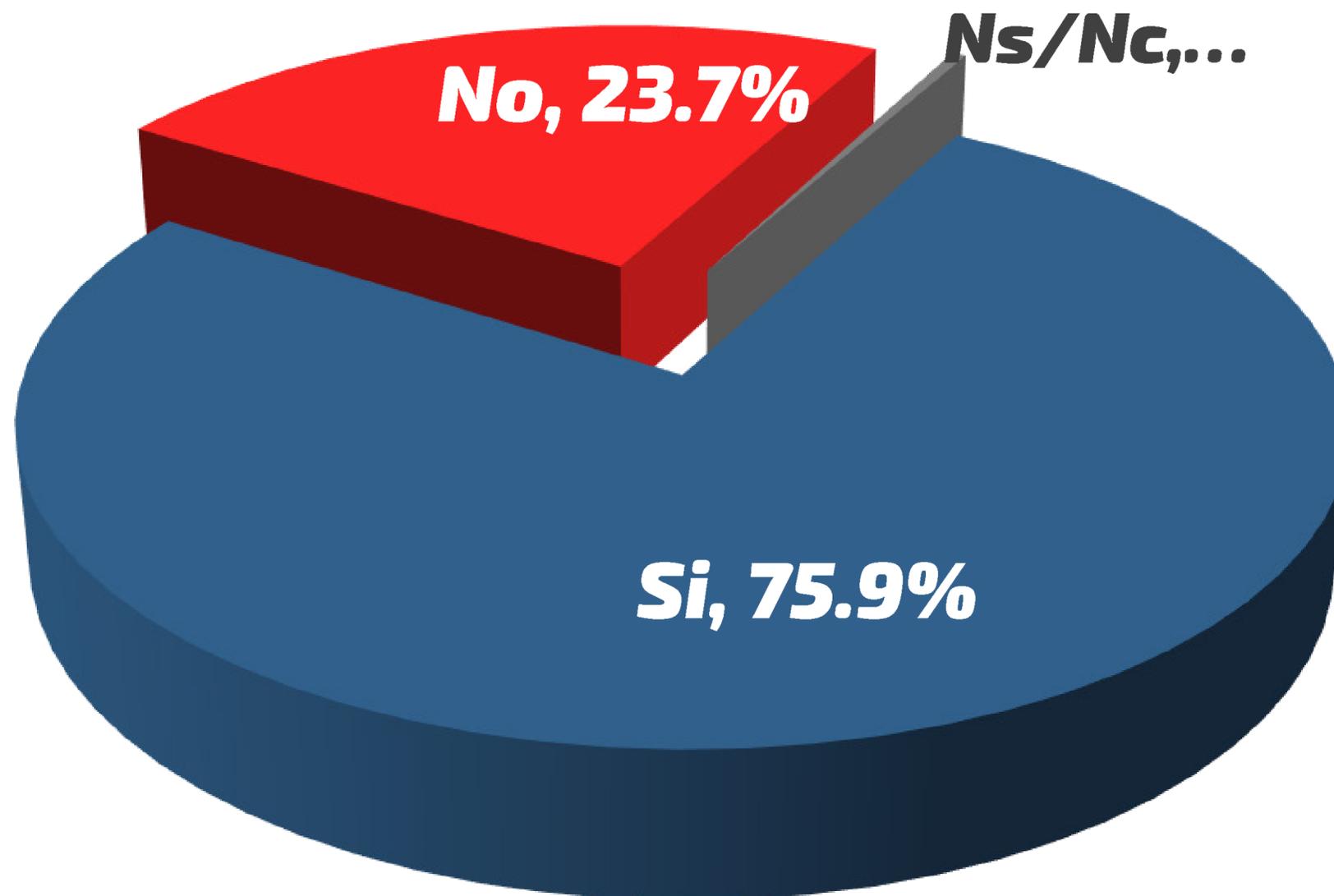
¿Cómo diría usted que fue solucionado este reclamo por parte de su proveedor?

Base de respuesta: 24% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía fija y 89,2% de los han realizado una reclamación



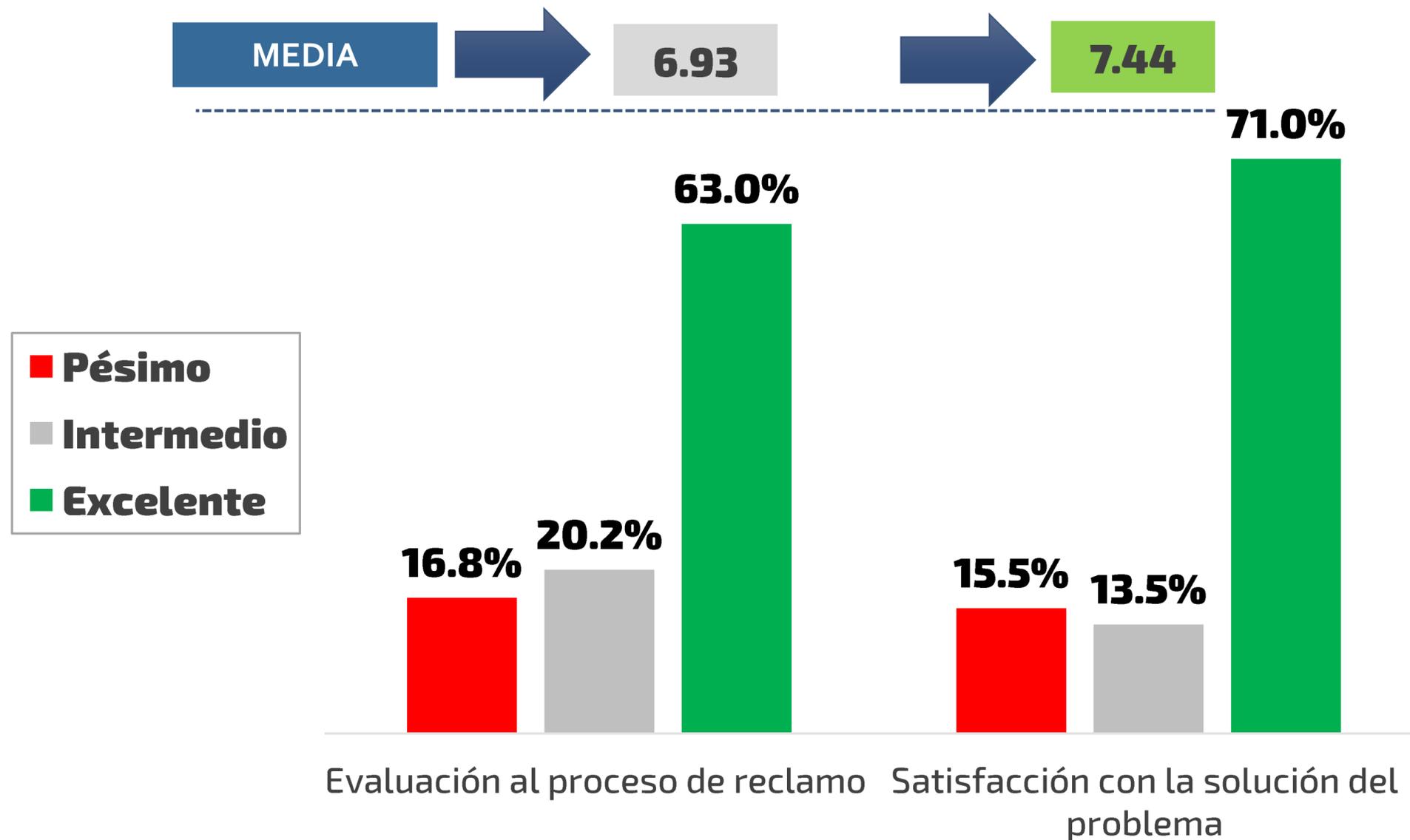
SOLUCIÓN DEL RECLAMO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO

¿El reclamo fue solucionado en el tiempo o plazo establecido por su prestadora de servicios?
Base de respuesta: 82,1% de los que han recibido una solución a su reclamo



VALORACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMO Y SOLUCIÓN

Si usted tuviera que evaluar en una escala del 1 al 10, donde 1 sería Pésimo y 10 sería Excelente, ¿Qué puntuación le daría al proceso y a la solución dada durante el proceso de reclamación?
Base de respuesta: 89,2% de los que han realizado una reclamación





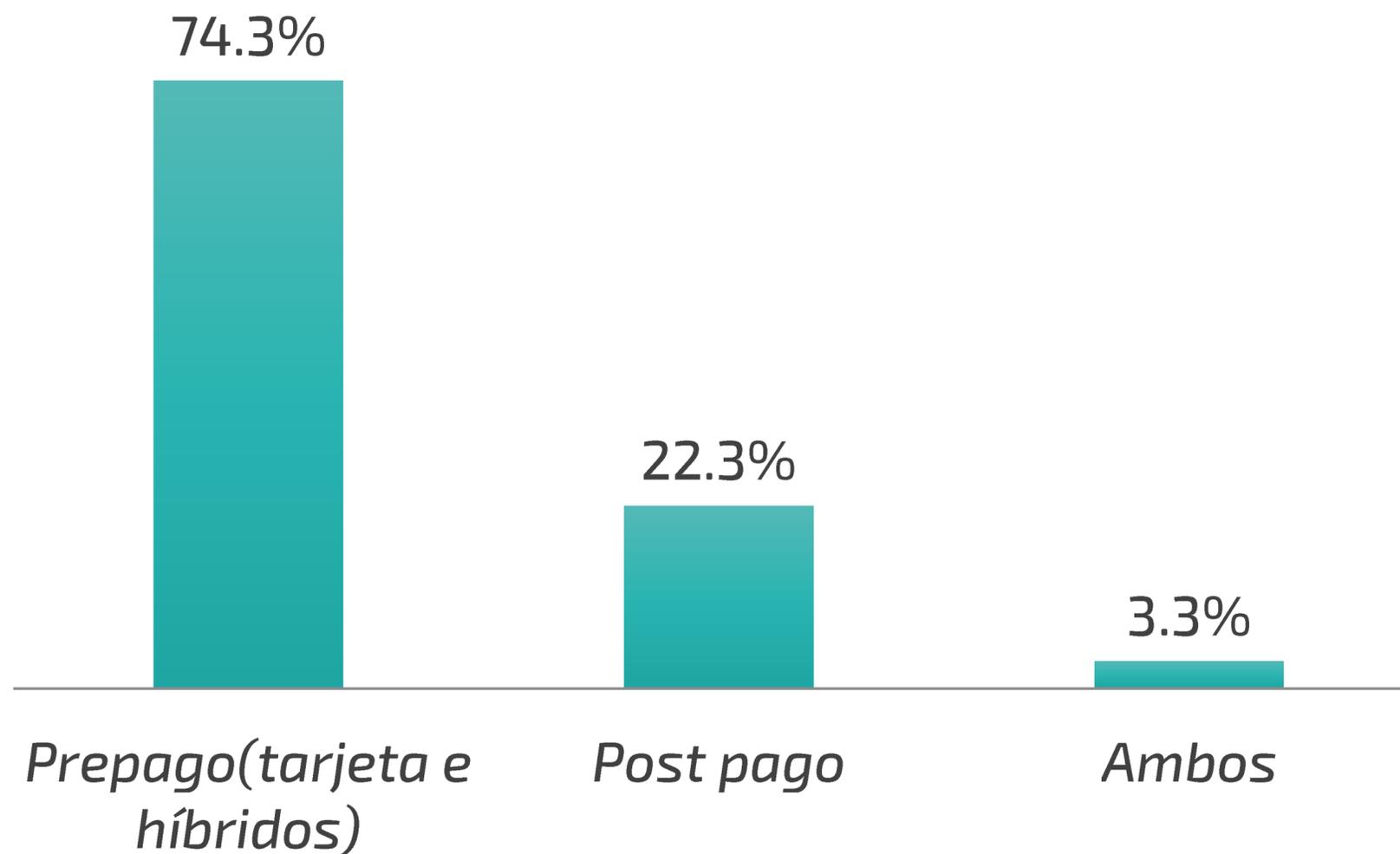
**LINEAS
TELEFÓNICAS
MÓVILES
PREPAGO Y
MOVIL POST
PAGO**

MODULO B

SIGMADOS

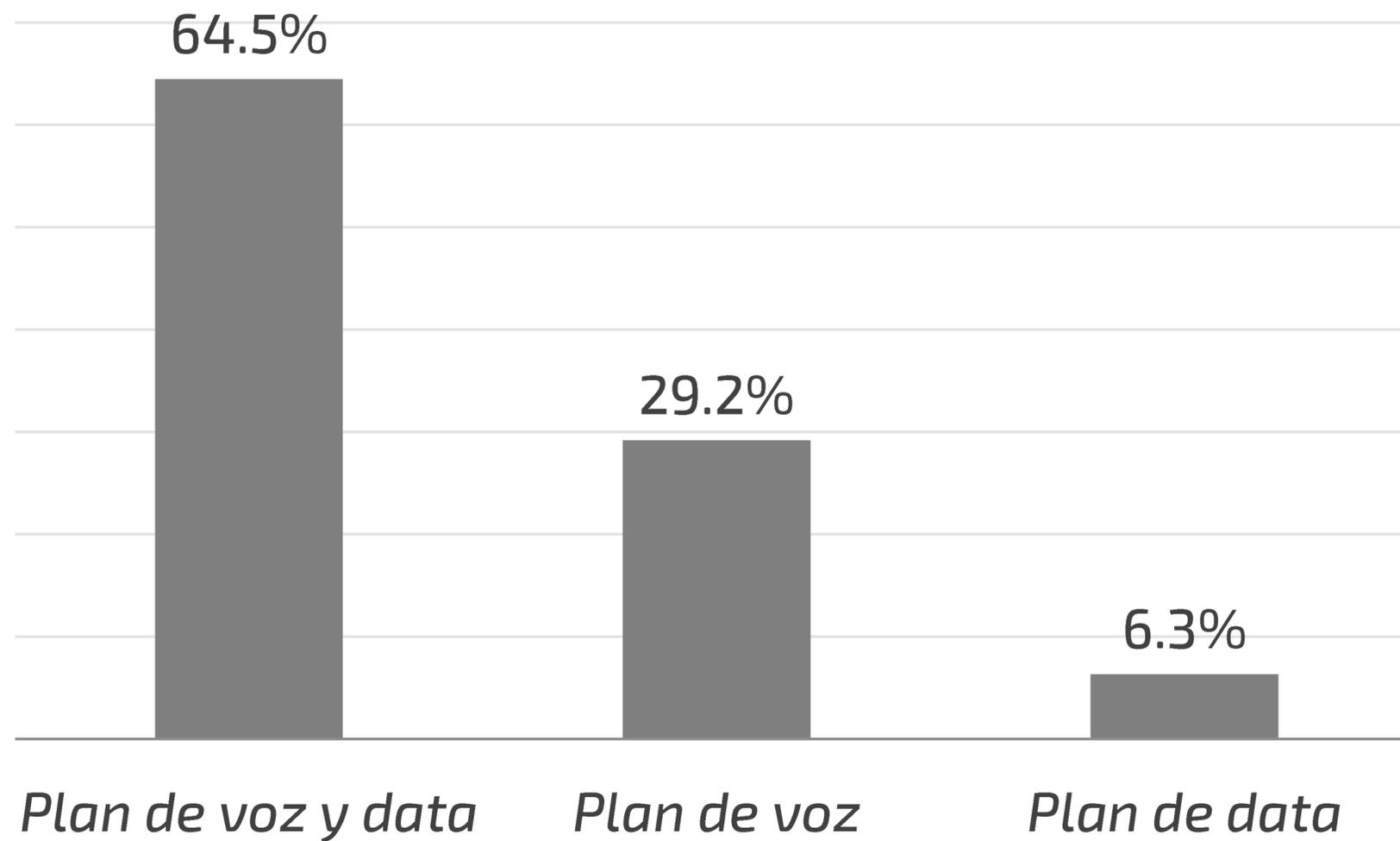
TIPO DE LINEAS TELEFONICAS MÓVILES

¿QUÉ TIPO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES TIENE USTED?



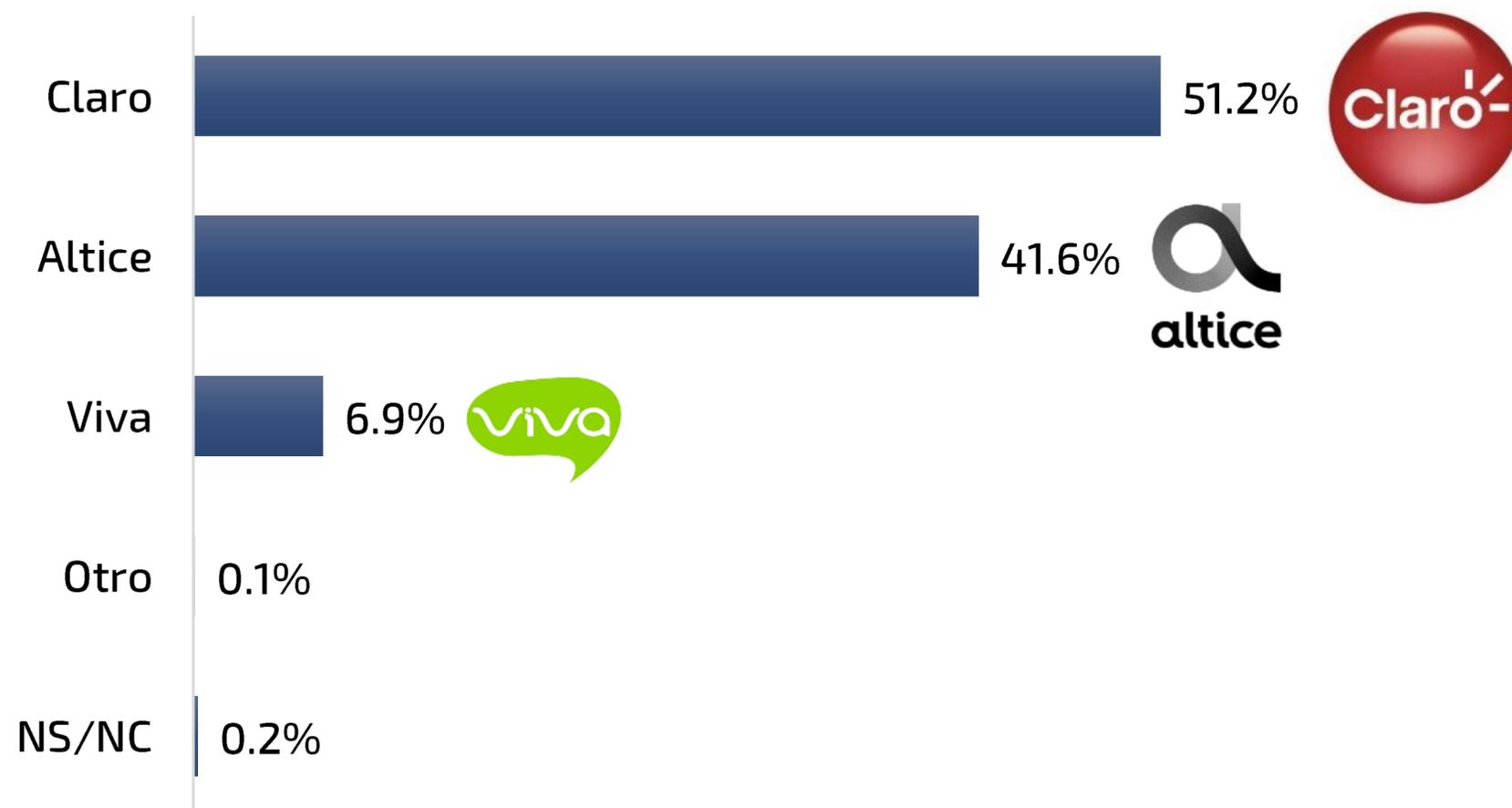
TIPO DE PLAN MÓVIL

¿QUÉ TIPO DE PLAN MÓVIL TIENE USTED?



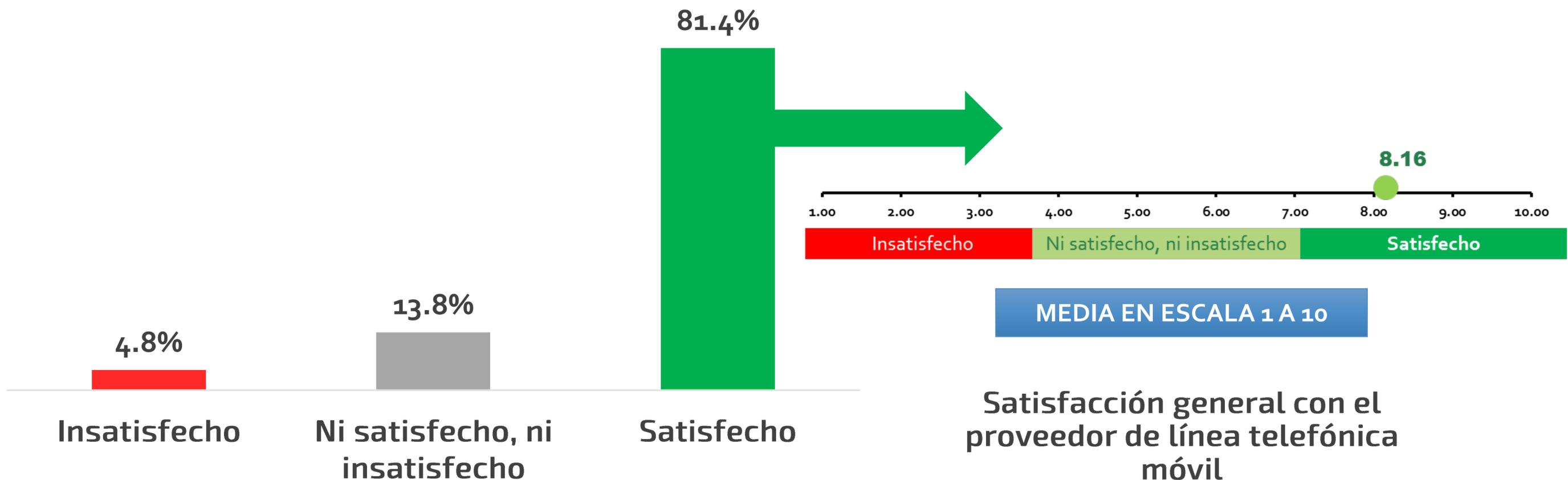
PROVEEDORES CONTRATADO DEL SERVICIO DE TELEFONICA MÓVIL

¿Cuál es el proveedor del servicio de línea telefónica móvil que tiene contratado? Si tiene más de una empresa proveedora, preguntar por la que usa en forma más frecuente. *Respuesta única*



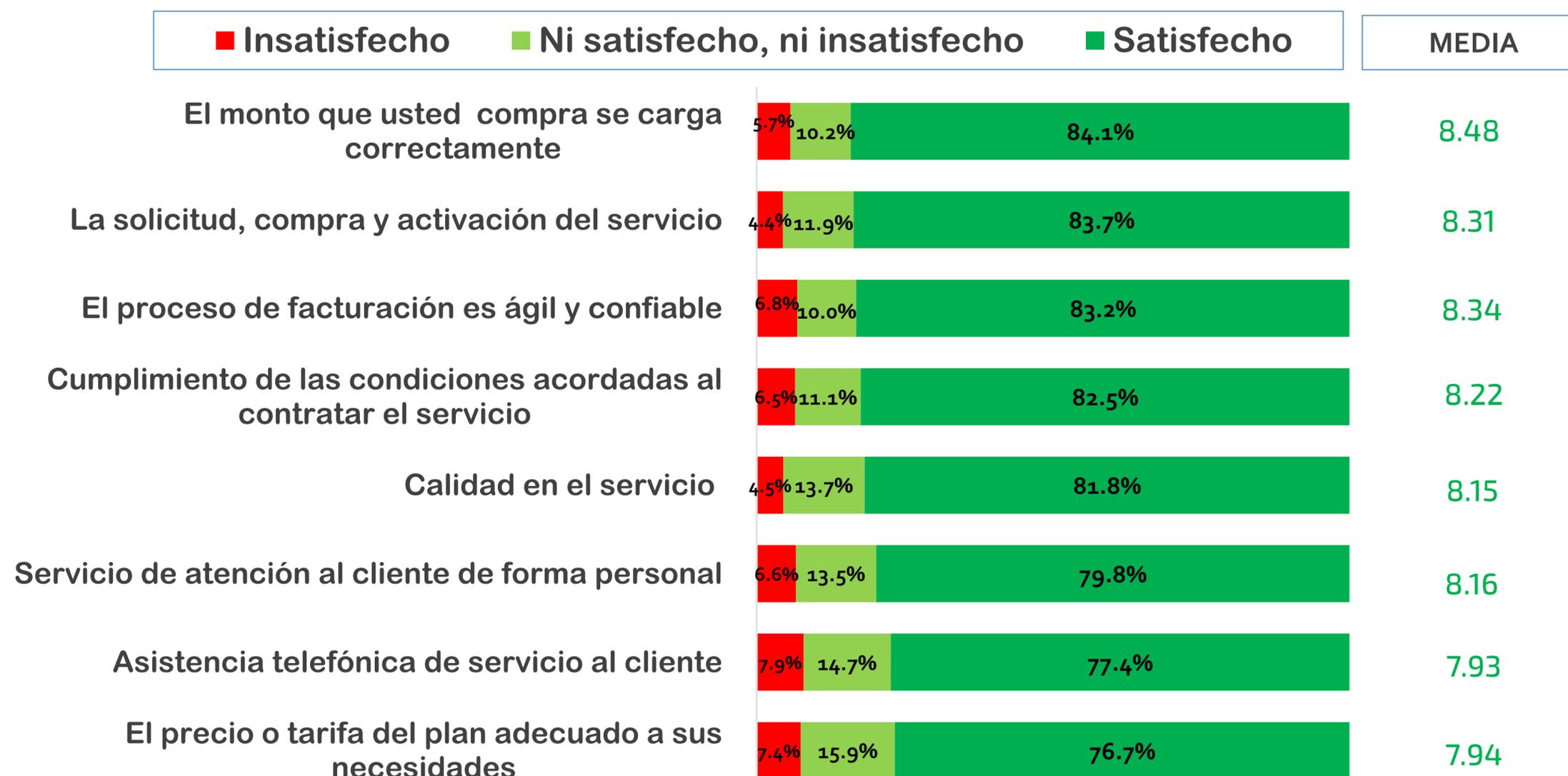
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PROVEEDOR DE LÍNEA MÓVIL

¿Quisiera pedirle que evalué su satisfacción general con el servicio de línea telefónica móvil que le presta actualmente... (PROVEEDOR ACTUAL), qué tan satisfecho está usted? En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



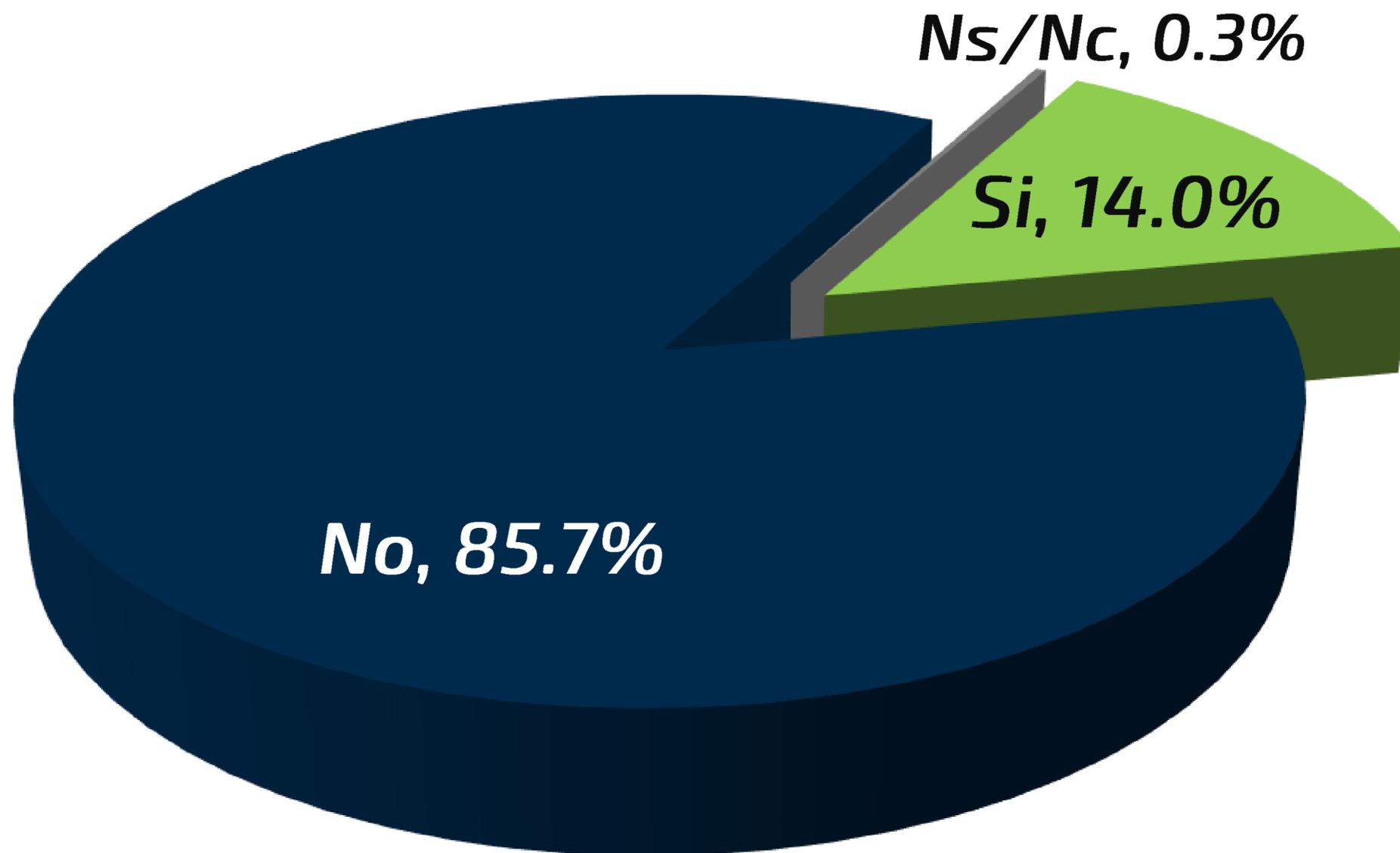
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL PROVEEDOR

¿Cómo evalúa los siguientes servicios brindados por su proveedor de línea telefónica móvil?
En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



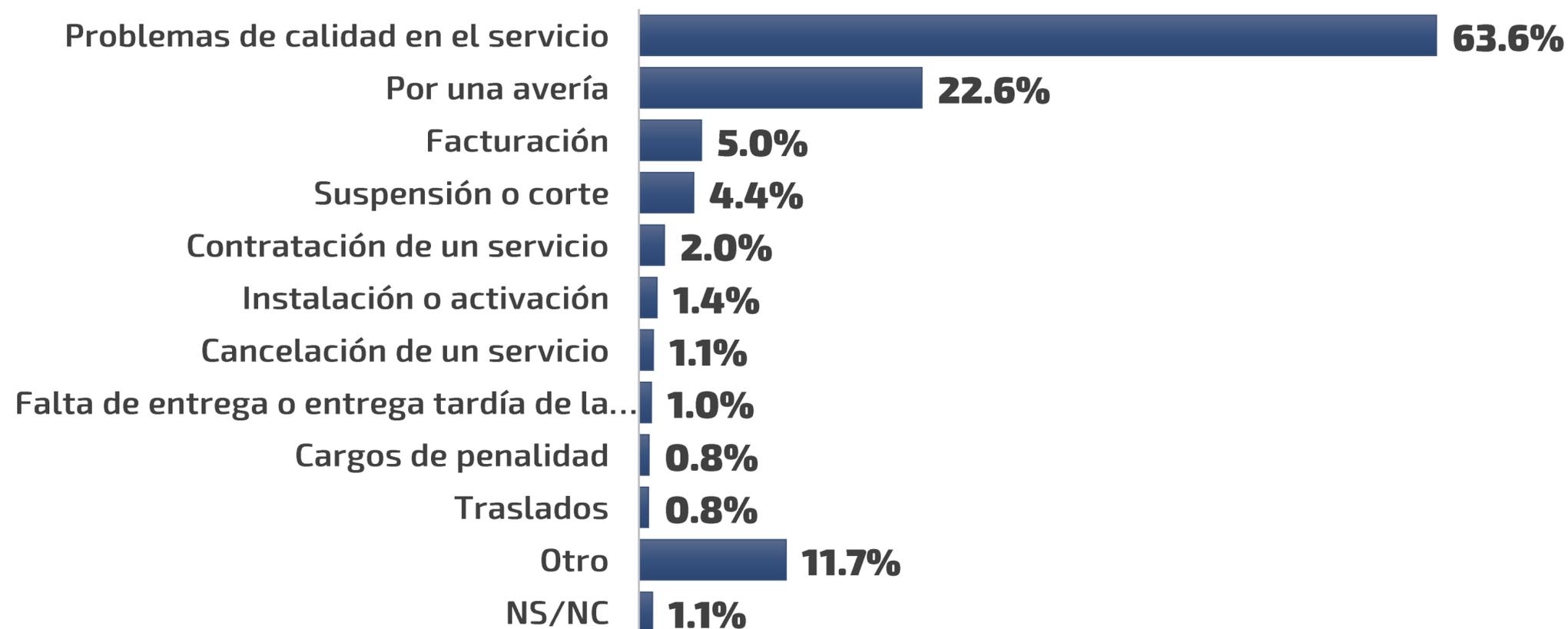
PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE LINEA TELEFÓNICA MÓVIL

En los últimos 3 meses, ¿Ha tenido usted algún problema con el servicio de línea telefónica móvil con su proveedor actual?



PROBLEMAS EXPERIMENTADOS CON EL SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL

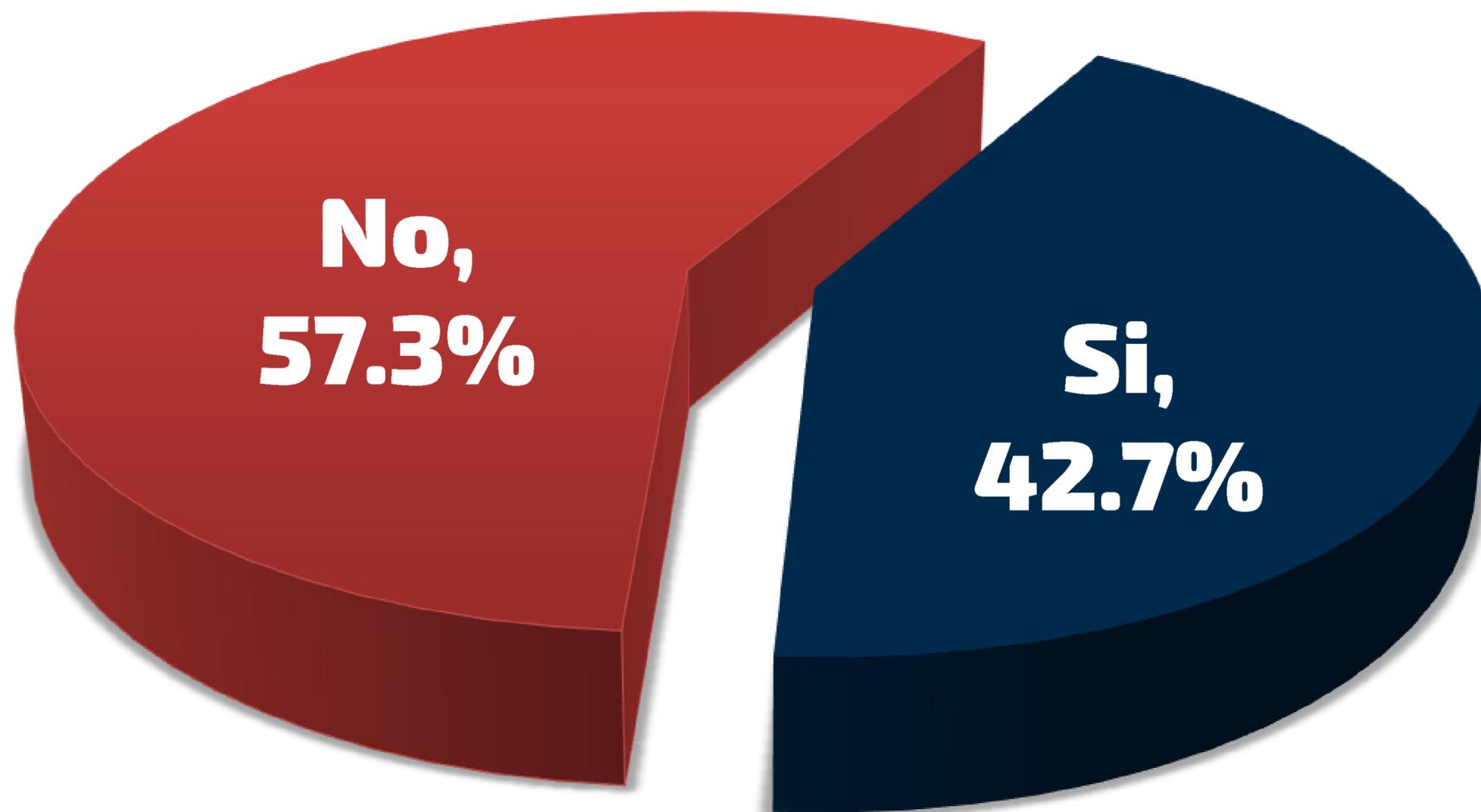
¿Cuáles problemas ha experimentado con su proveedor de línea telefónica móvil en los últimos 3 meses? Base de respuesta: 14% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía móvil- *Respuesta espontánea y múltiple.*



RECLAMACIONES REALIZADAS

¿Usted realizó una reclamación?

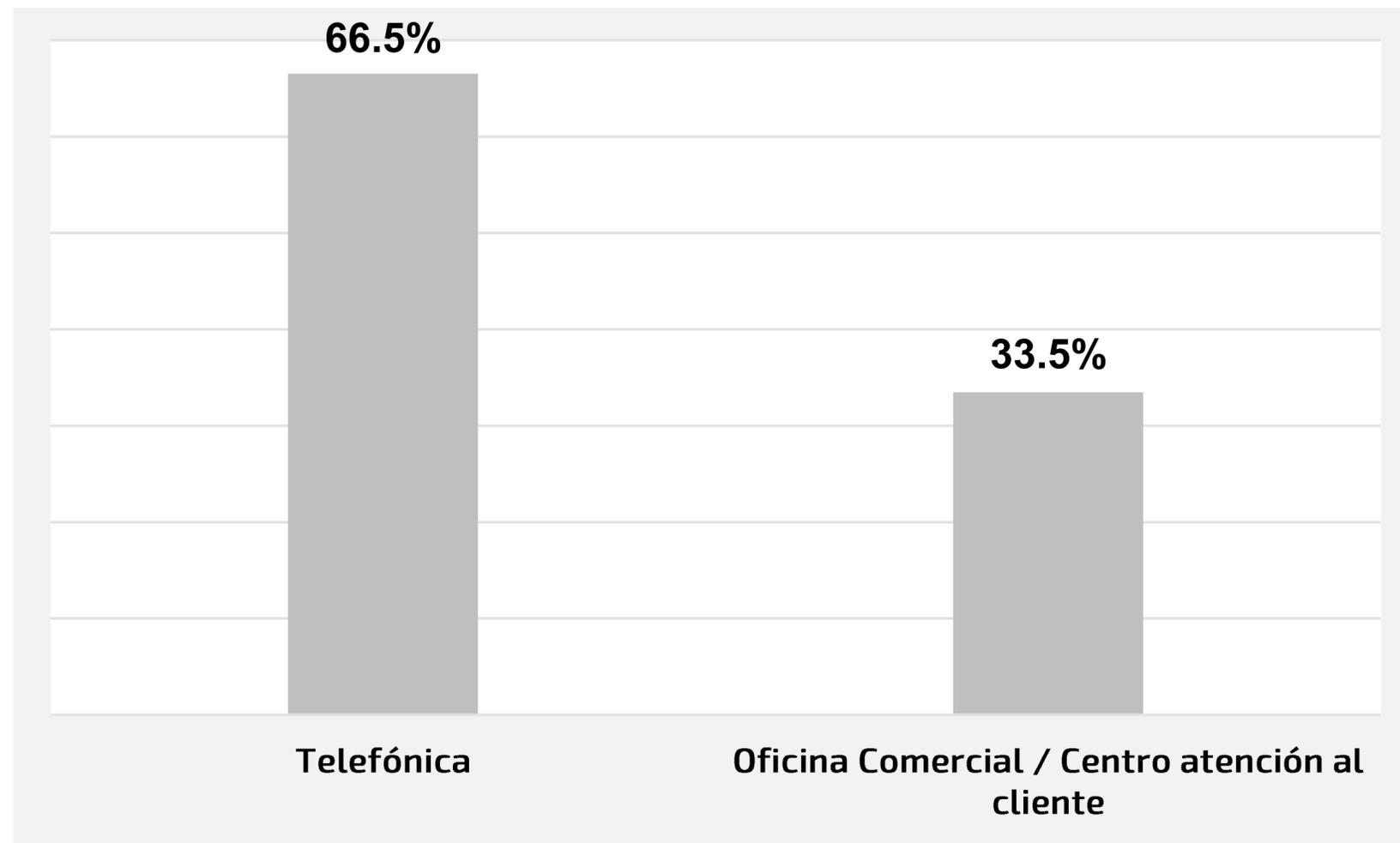
Base de respuesta: 14% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía móvil



PRINCIPALES VIAS DE RECLAMACIÓN

¿Por cuál vía realizó su reclamación?

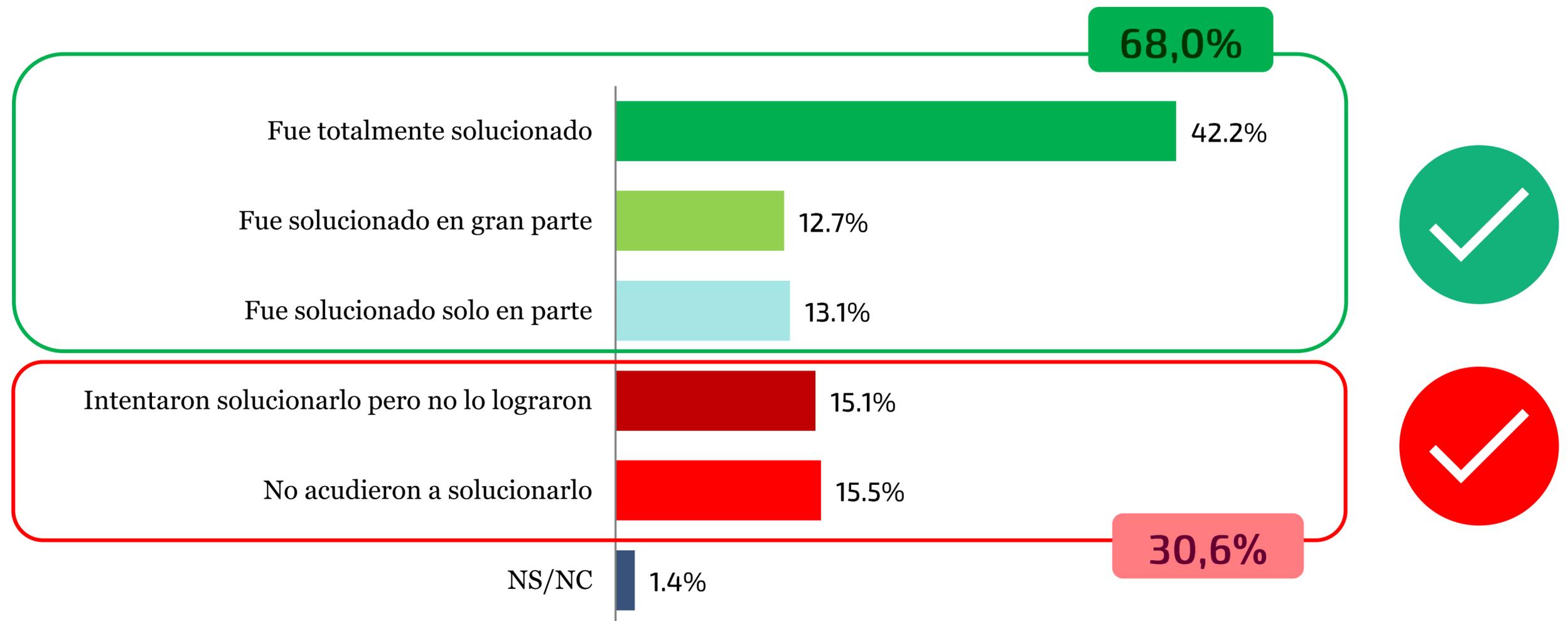
Base de respuesta: 14% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía móvil y 42,7% de los que han realizado una reclamación



VALORACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL RECLAMO

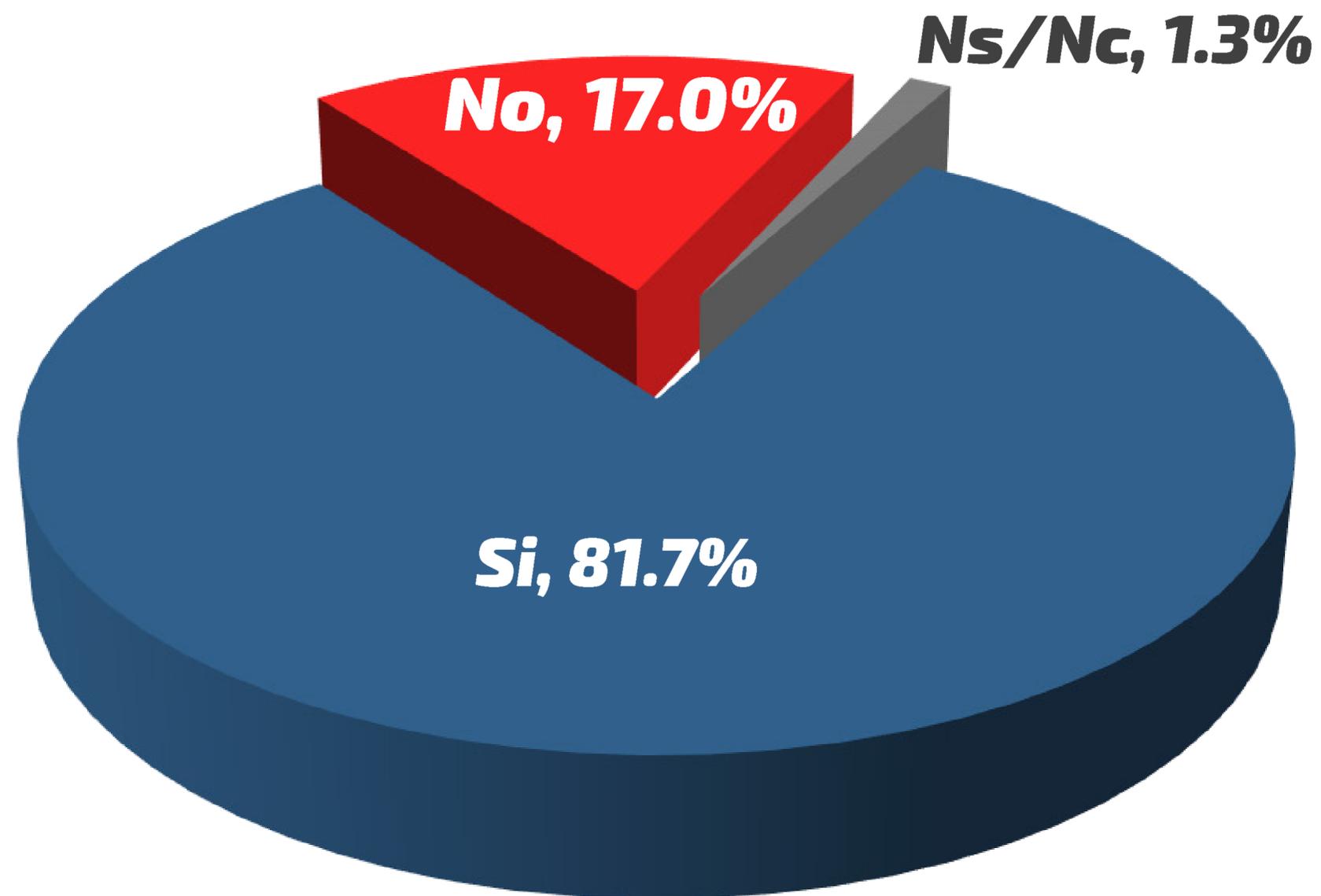
¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de su proveedor?

Base de respuesta: 14% de los que SI han tenido un problema con su servicio de telefonía móvil y 42,7% de los que han realizado una reclamación



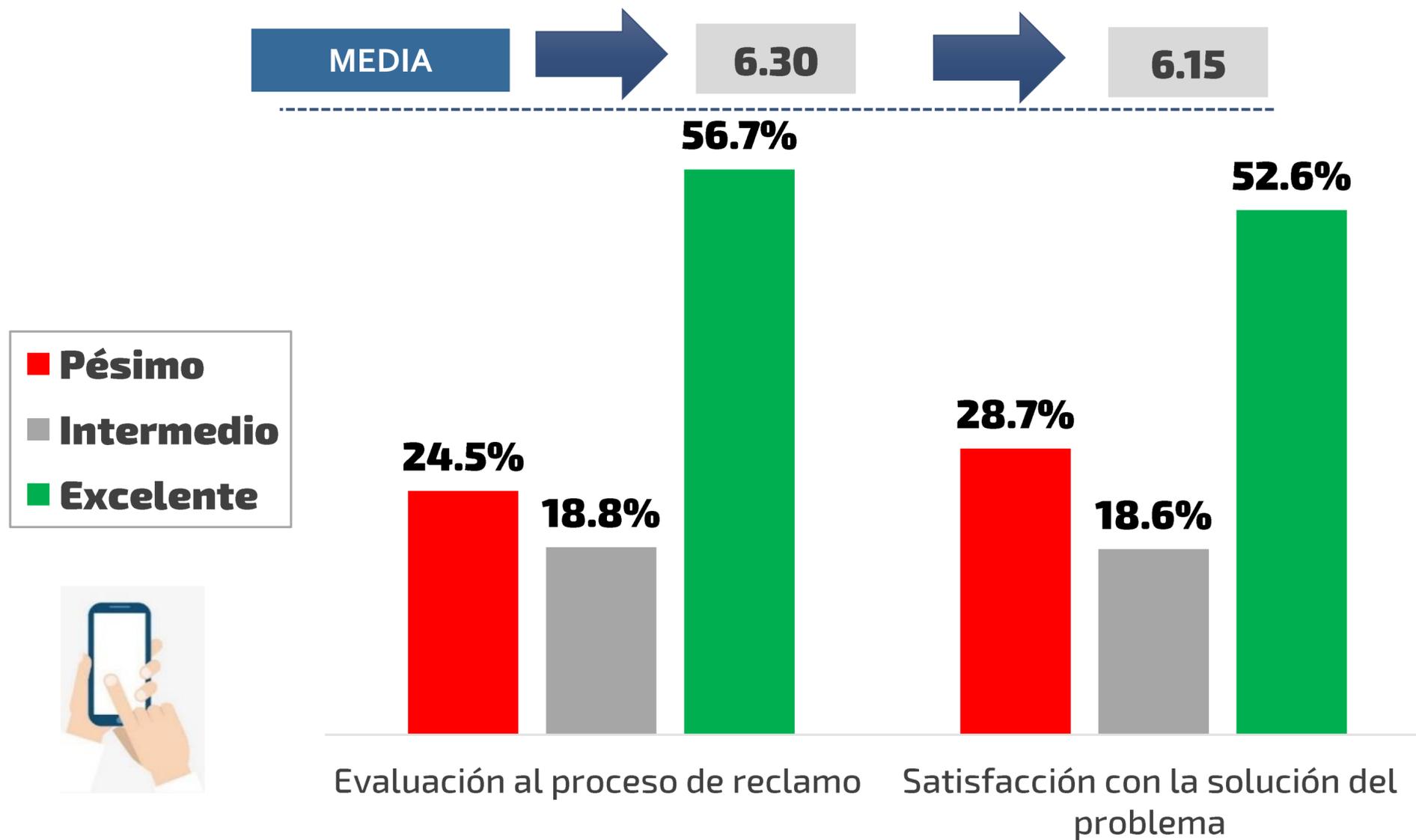
SOLUCIÓN DEL RECLAMO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO

¿El reclamo fue solucionado en el tiempo o plazo establecido por su prestadora de servicios?
Base de respuesta: 68% de los que han recibido una solución a su reclamo



VALORACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMO Y SOLUCIÓN

Si usted tuviera que evaluar en una escala del 1 al 10, donde 1 sería Pésimo y 10 sería Excelente, ¿Qué puntuación le daría al proceso y a la solución dada durante el proceso de reclamación?
Base de respuesta: 42,7% de los que han realizado una reclamación



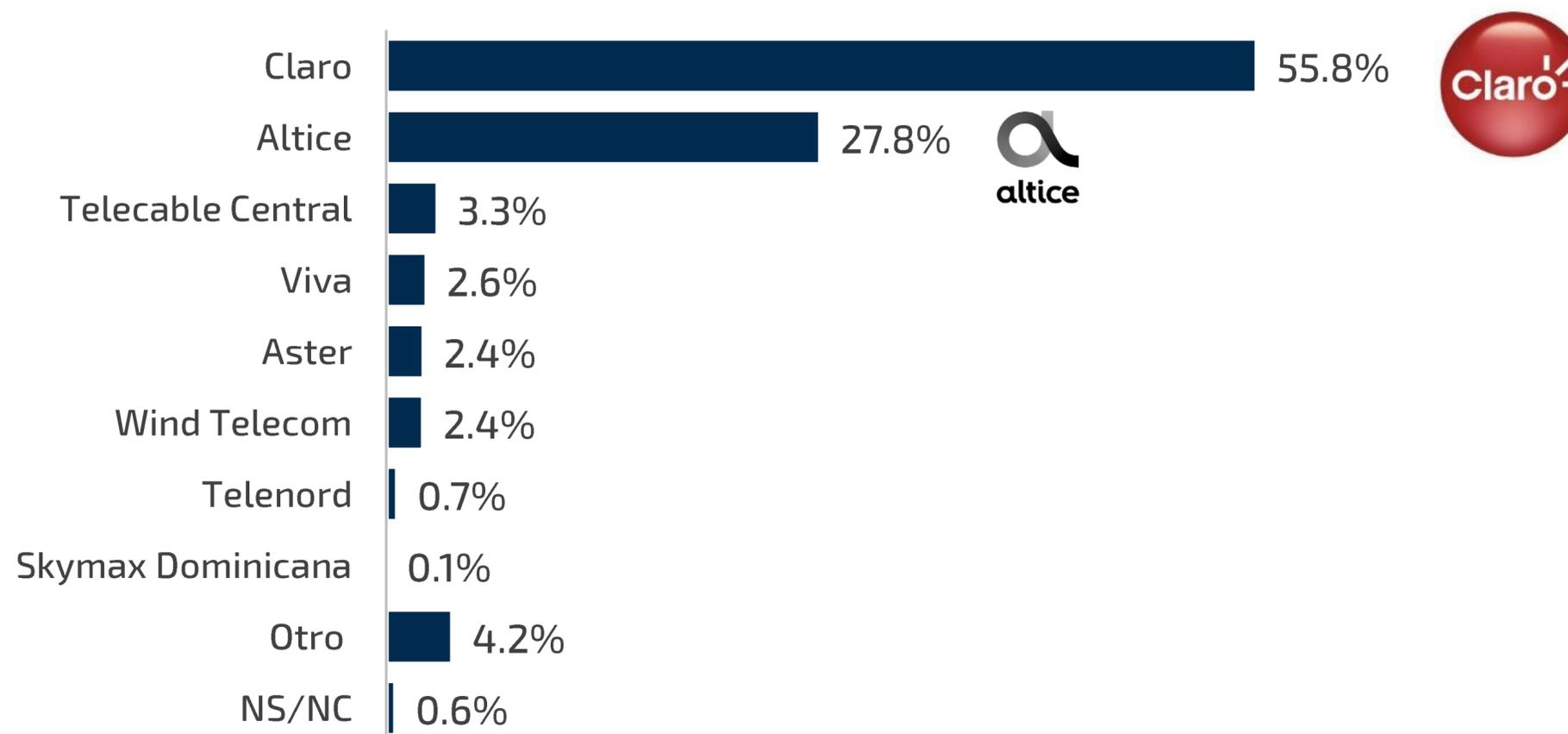


**SERVICIO
DE DATOS
INTERNET**
MODULO C

SIGMADOS

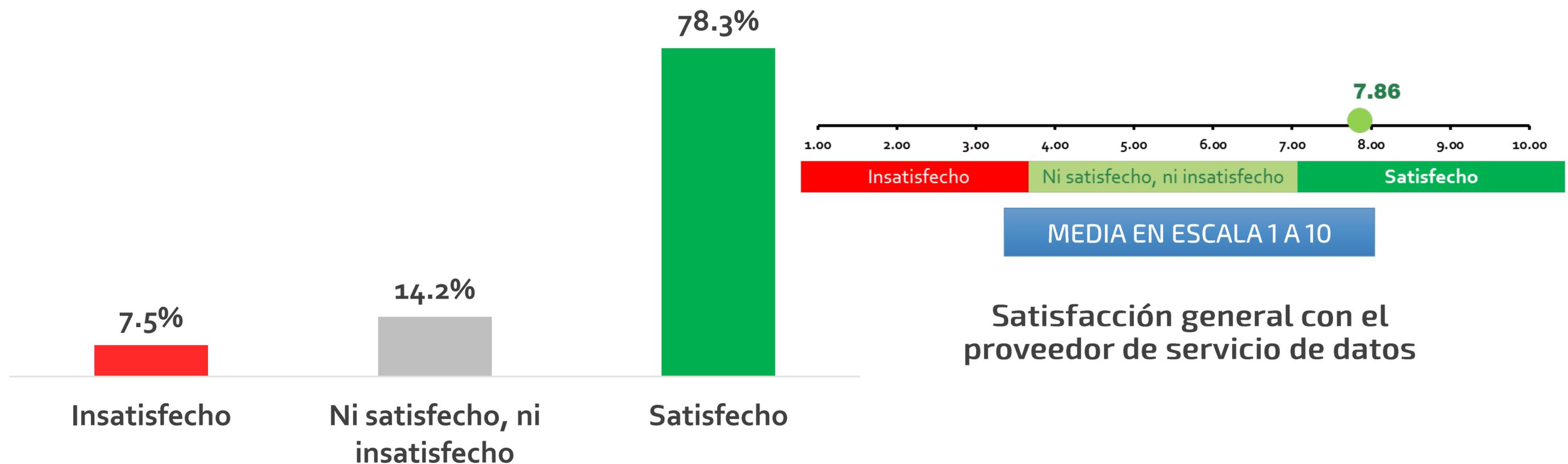
PROVEEDORES CONTRATADO DEL SERVICIO DE DATOS

¿Cuál es el proveedor del servicio de datos que tiene contratado? Si tiene más de una empresa proveedora, preguntar por la que usa en forma más frecuente. *Respuesta única*



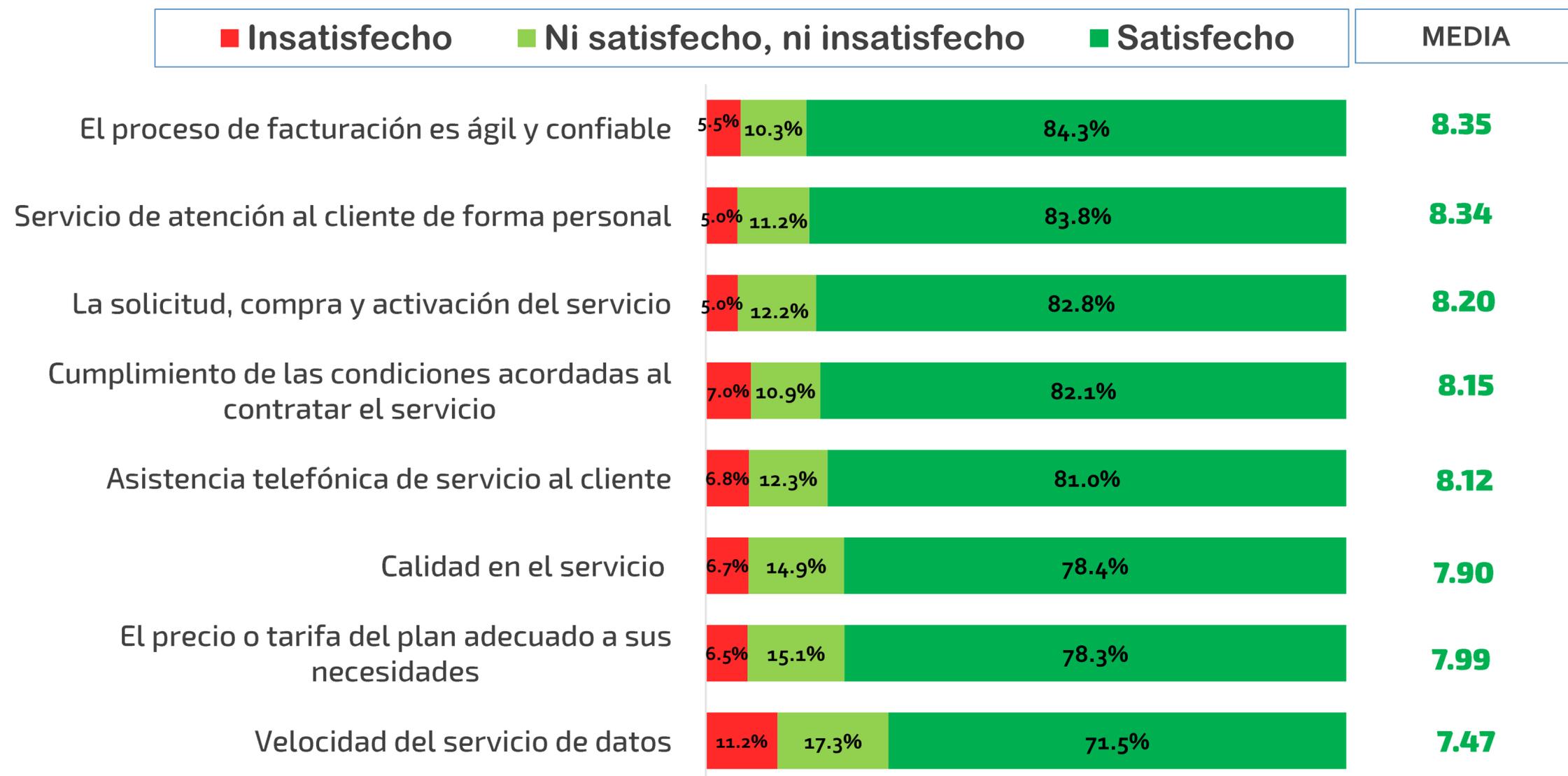
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PROVEEDOR DE SERVICIO DE DATOS

¿Quisiera pedirle que evalué su satisfacción general con el servicios de datos que le presta actualmente... (PROVEEDOR ACTUAL), qué tan satisfecho está usted? En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



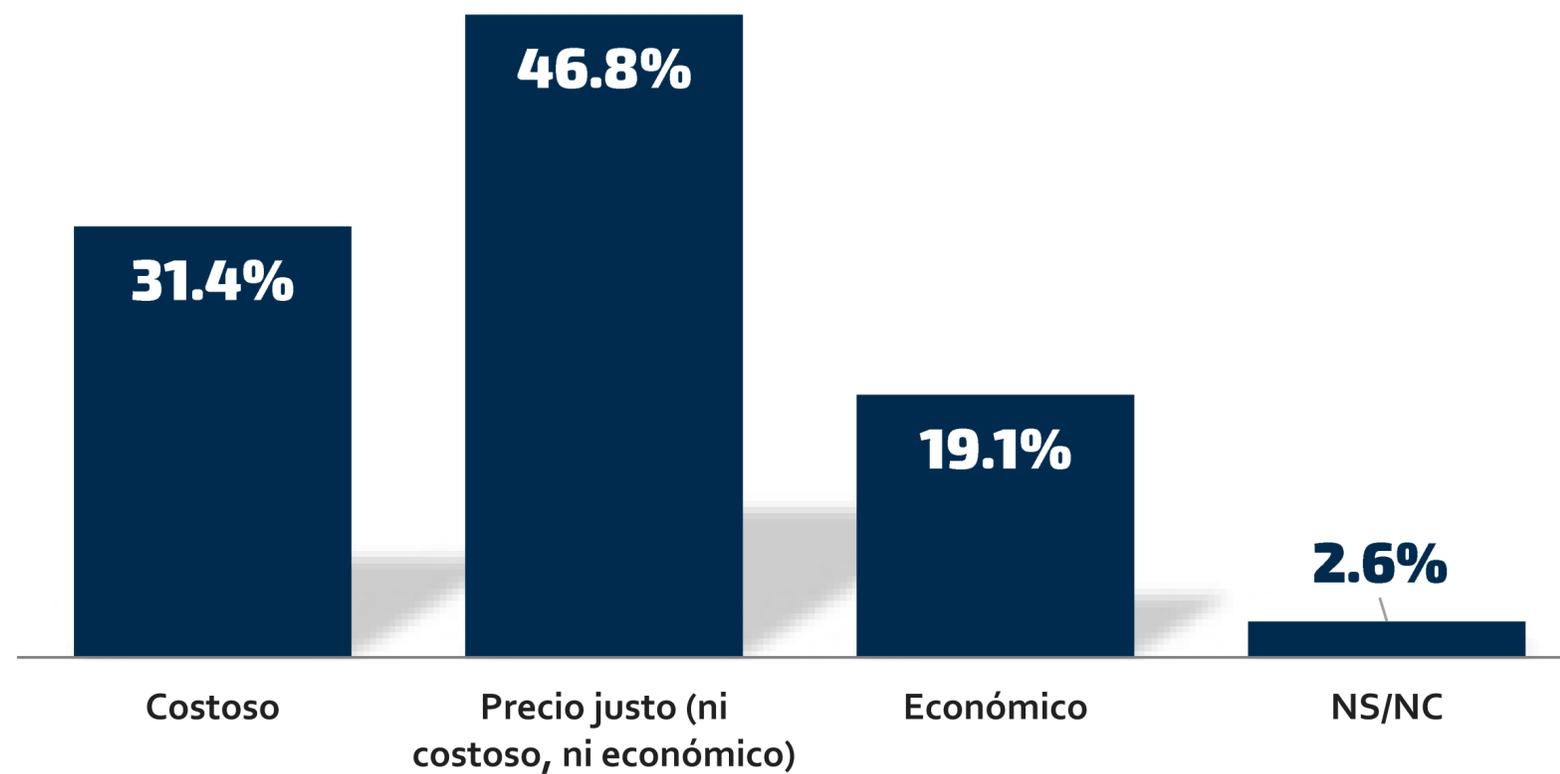
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL PROVEEDOR

¿Cómo evalúa los siguientes servicios brindados por su proveedor de servicio de datos?
En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



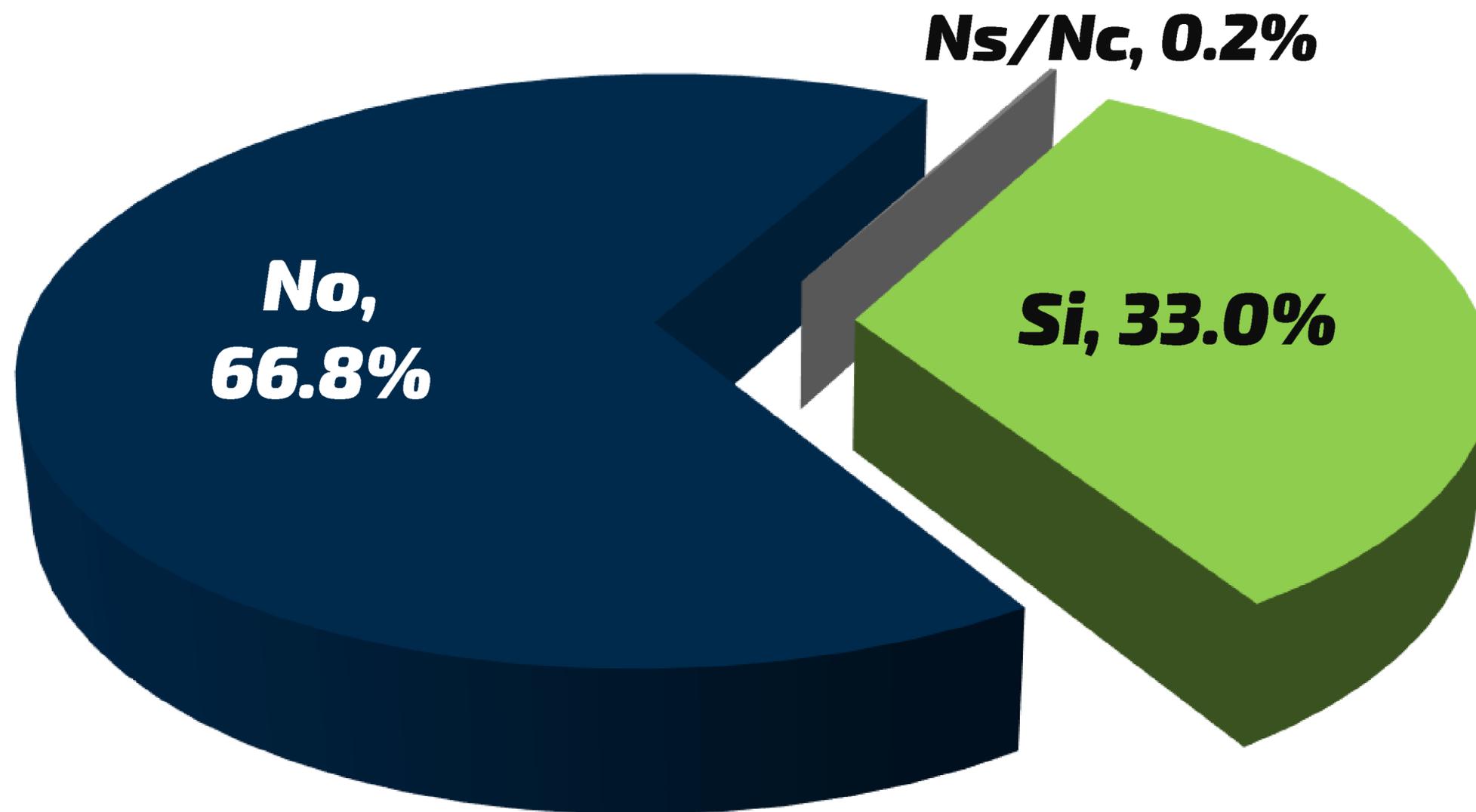
RELACIÓN DE COBRO CON RELACIÓN AL PAQUETE DE INTERNET

¿Considera que el cobro con relación al paquete de internet que usted posee con su proveedor actual es?



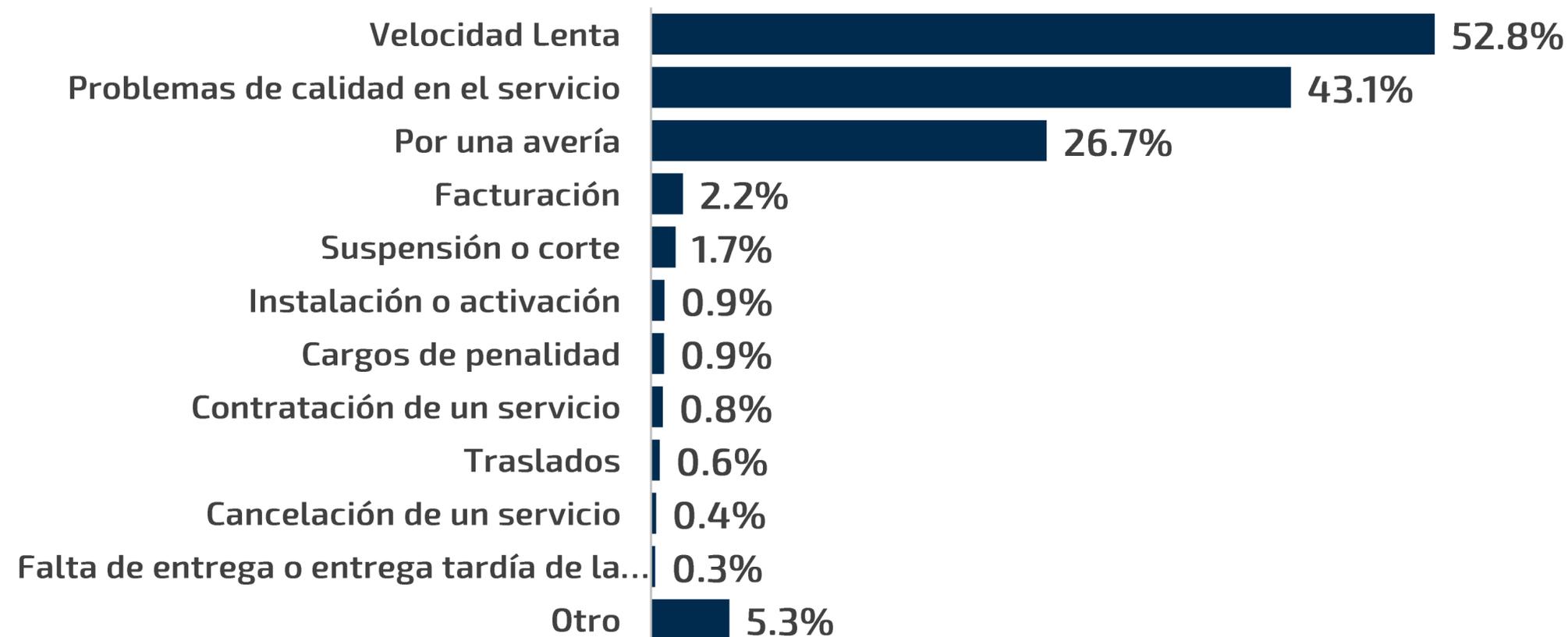
PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE DATOS

En los últimos 3 meses, ¿Ha tenido usted algún problema con el servicio de datos que le ofrece su proveedor actual?



PROBLEMAS EXPERIMENTADOS CON EL SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL

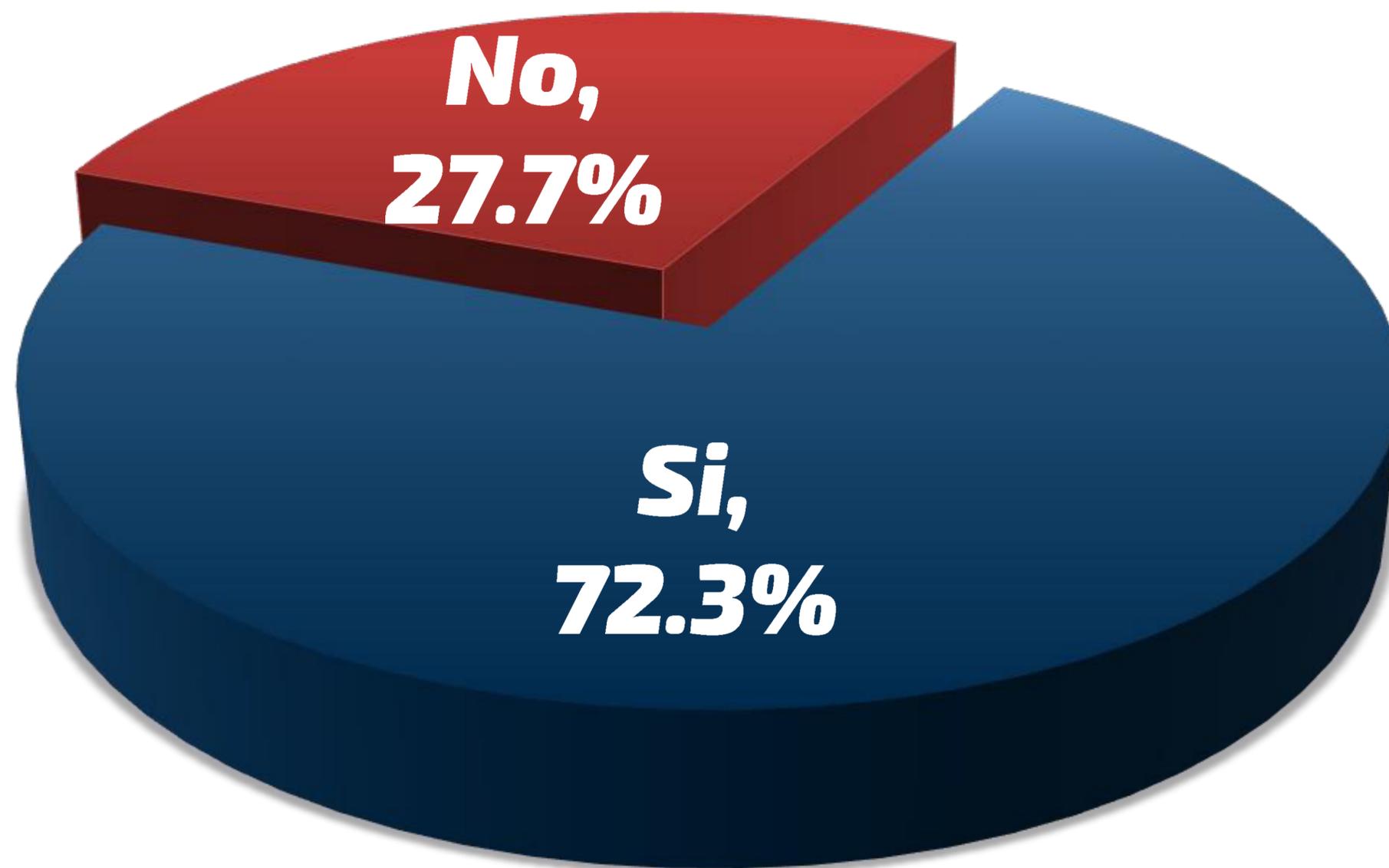
¿Cuáles problemas ha experimentado con su proveedor de servicio de datos en los últimos 3 meses? Base de respuesta: 33% de los que SI han tenido un problema con su servicio de datos
Respuesta espontánea y múltiple.



RECLAMACIONES REALIZADAS

¿Usted realizó una reclamación?

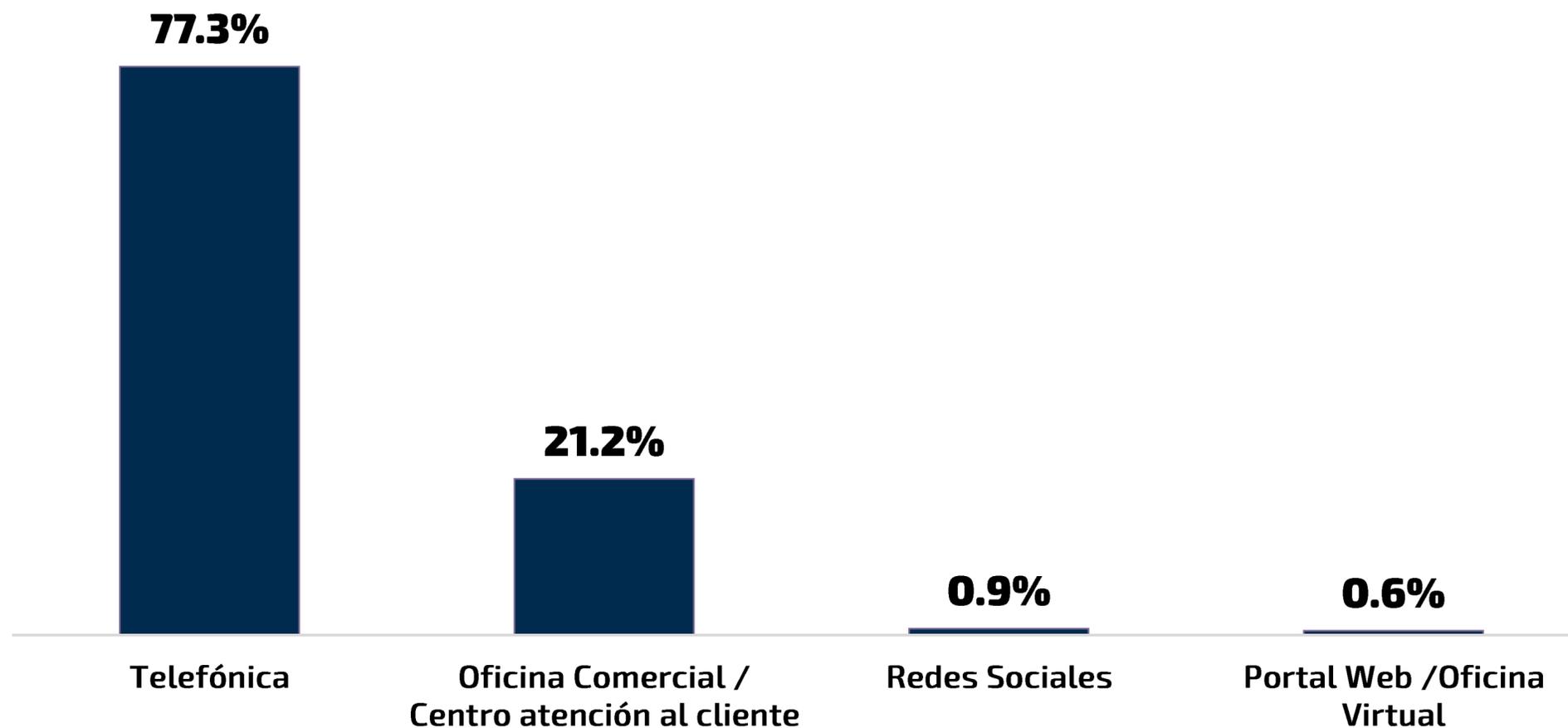
Base de respuesta: 33% de los que SI han tenido un problema con su servicio de datos



PRINCIPALES VIAS DE RECLAMACIÓN

¿Por cuál vía realizó su reclamación?

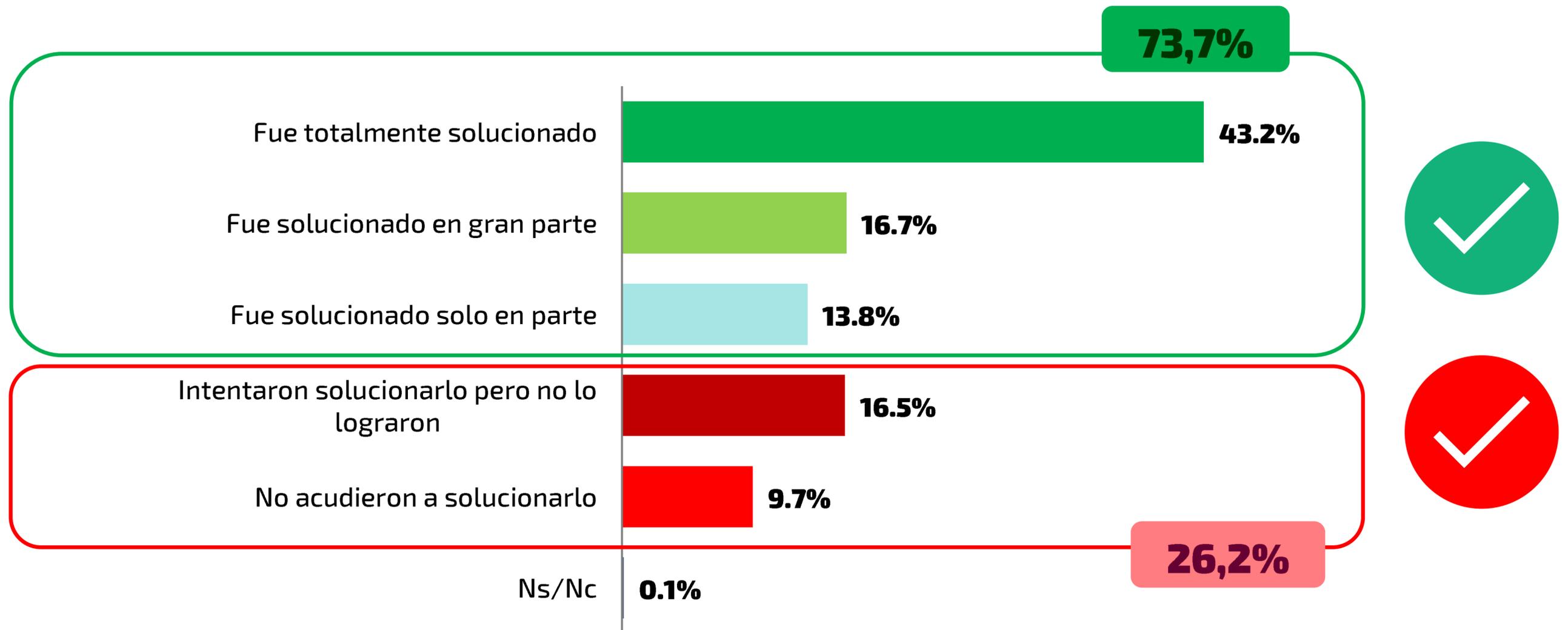
Base de respuesta: 33% de los que SI han tenido un problema con su servicio de datos y 72,3% de los que han realizado una reclamación



VALORACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL RECLAMO

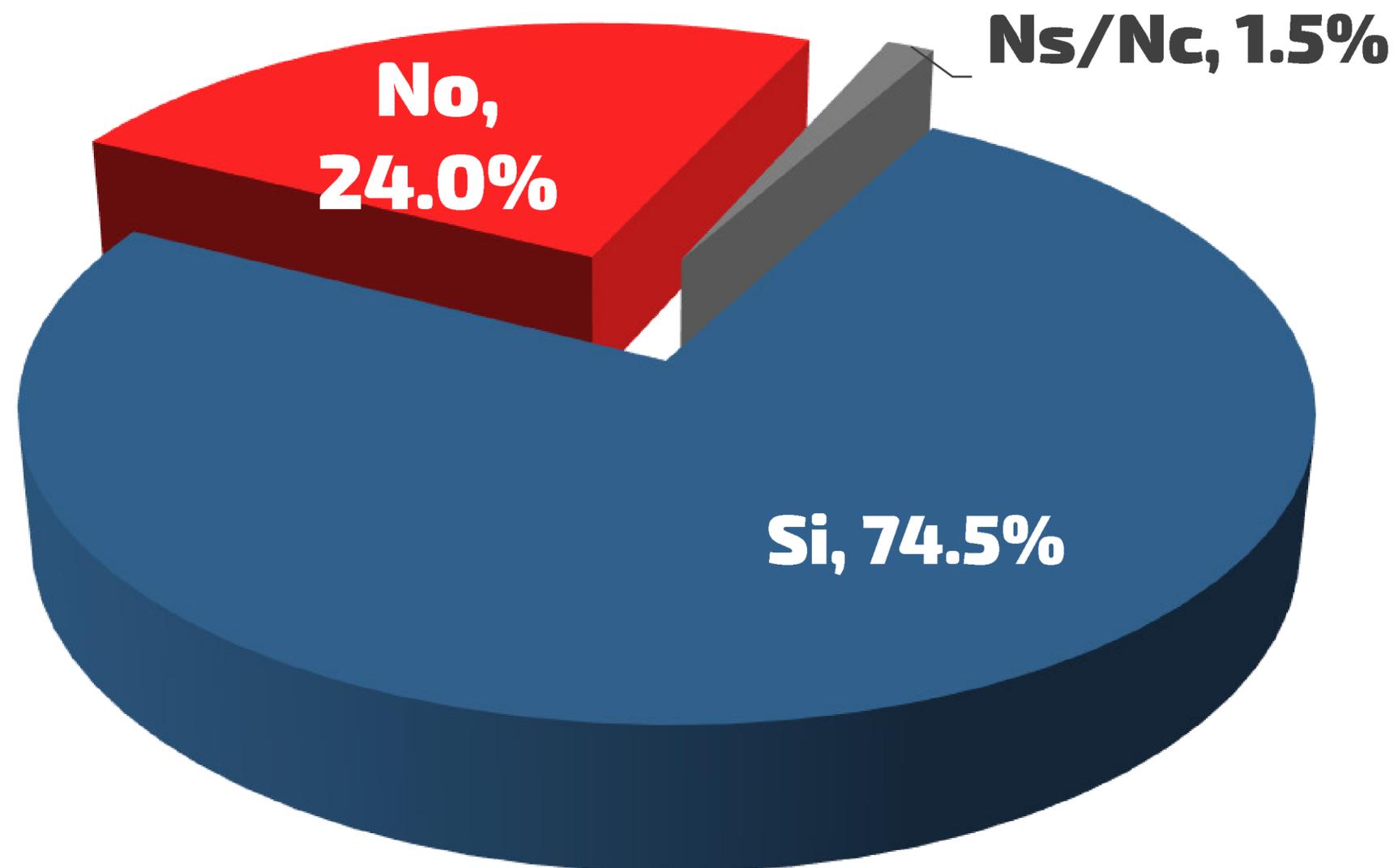
¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de su proveedor?

Base de respuesta: 33% de los que SI han tenido un problema con su servicio de datos y 72,3% de los que han realizado una reclamación



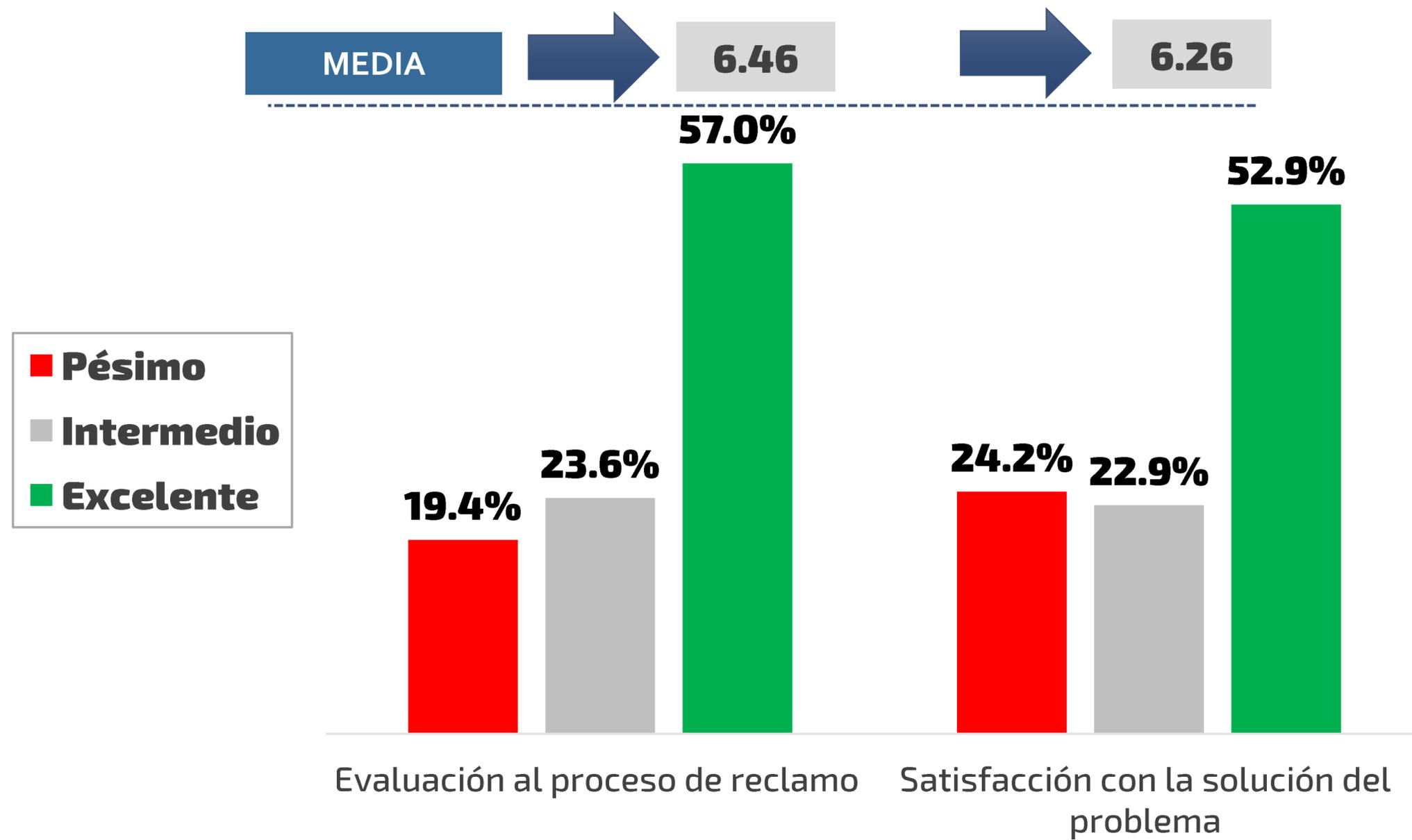
SOLUCIÓN DEL RECLAMO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO

¿El reclamo fue solucionado en el tiempo o plazo establecido por su prestadora de servicios?
Base de respuesta: 73,7% de los que han recibido una solución a su reclamo



VALORACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMO Y SOLUCIÓN

Si usted tuviera que evaluar en una escala del 1 al 10, donde 1 sería Pésimo y 10 sería Excelente, ¿Qué puntuación le daría al proceso y a la solución dada durante el proceso de reclamación?
Base de respuesta: 72,3% de los que han realizado una reclamación





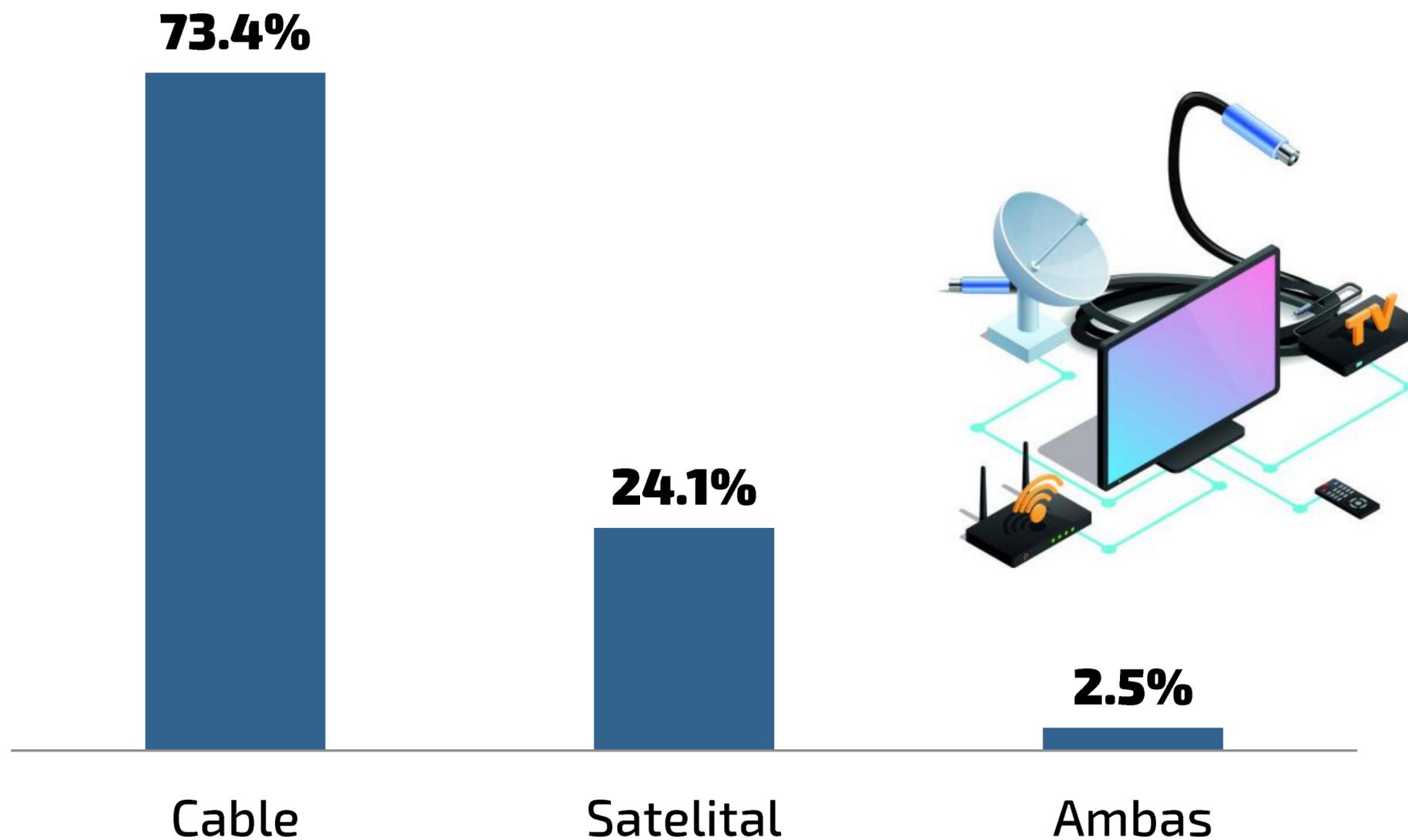
**TV POR
SUBSCRIPCIÓN**

MODULO D

SIGMADOS

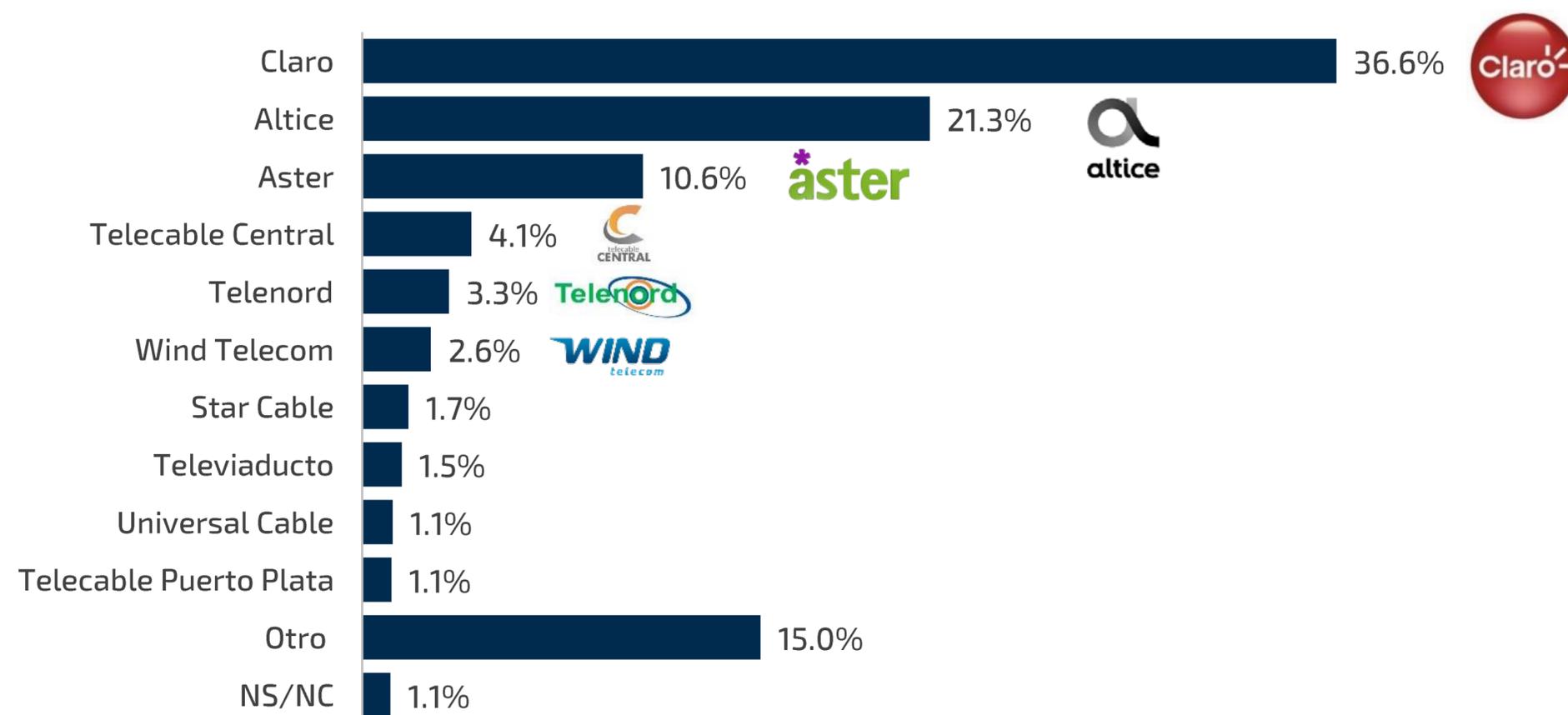
TIPO DE TV POR SUSCRIPCIÓN

¿QUÉ TIPO DE TV POR SUSCRIPCIÓN TIENE USTED?



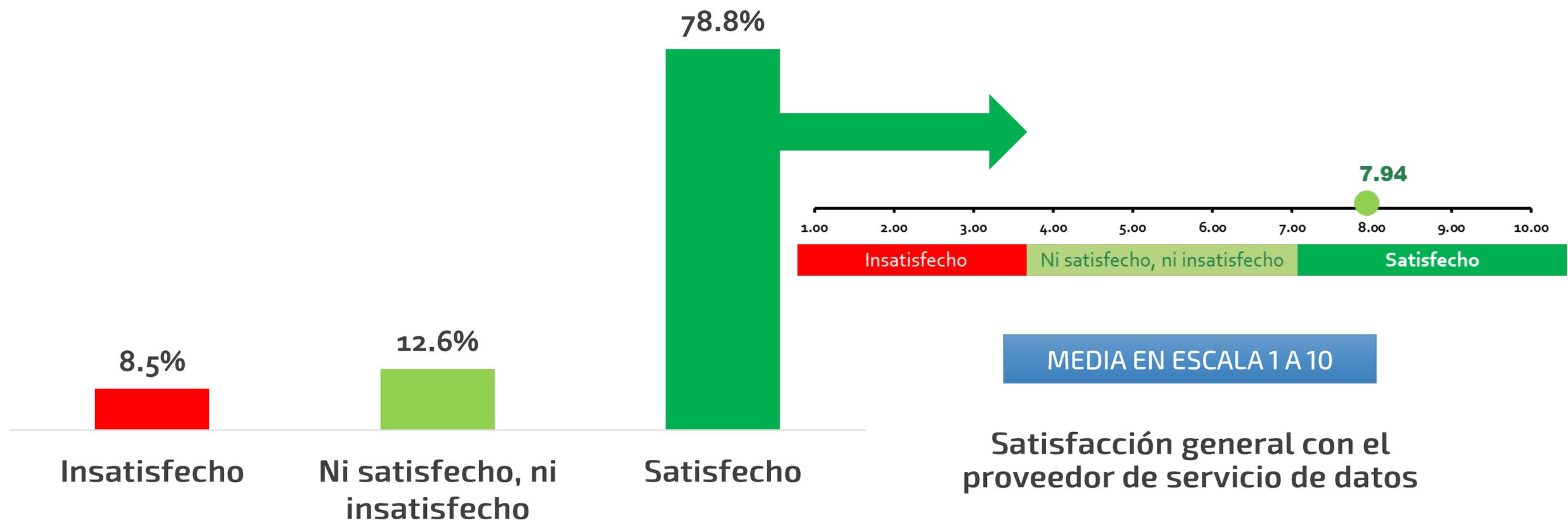
PROVEEDORES CONTRATADO DEL SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN

¿Cuál es el proveedor de TV por suscripción que tiene contratado? Si tiene más de una empresa proveedora, preguntar por la que usa en forma más frecuente. *Respuesta espontánea y múltiple.*



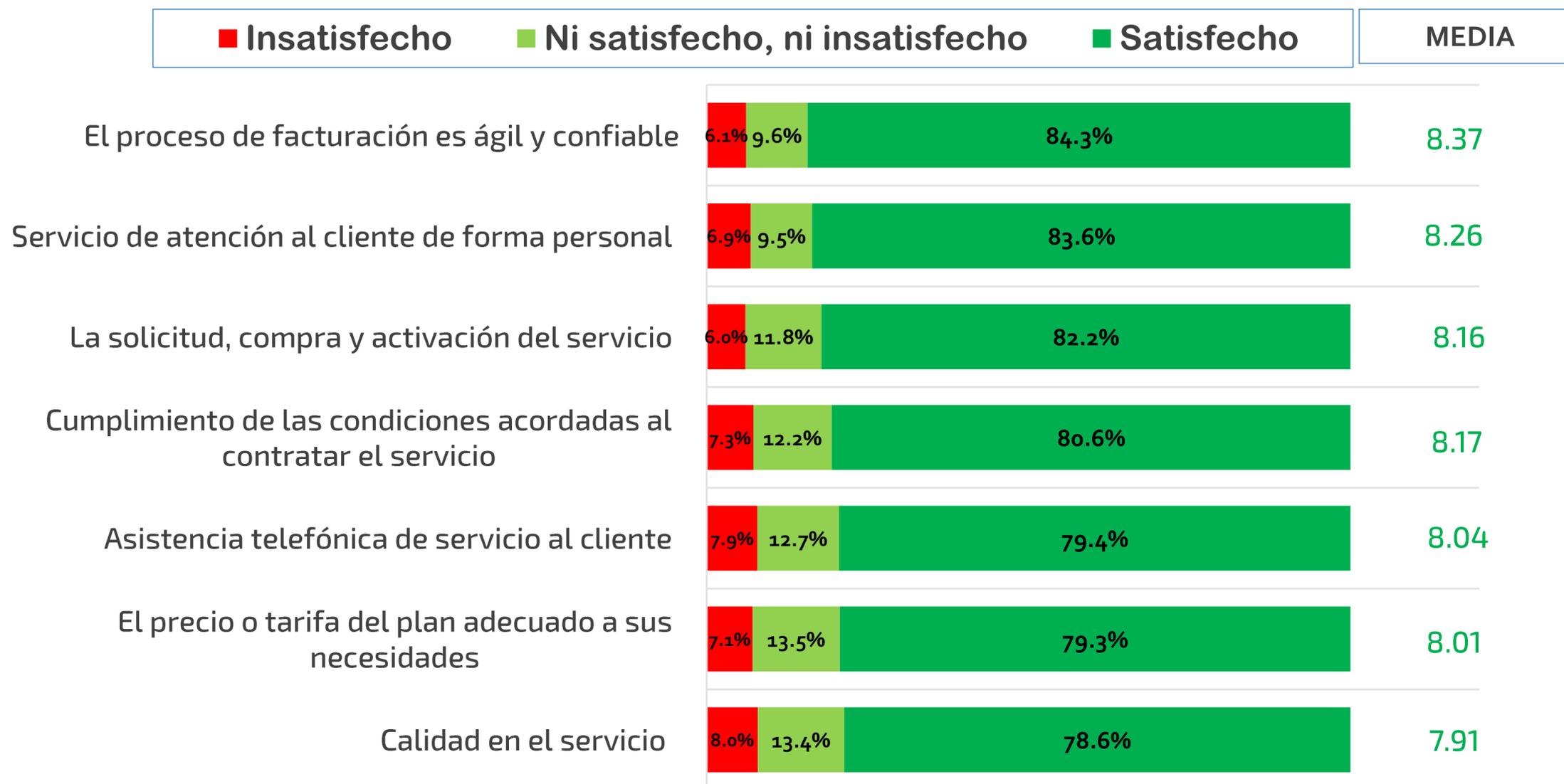
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PROVEEDOR DE TV POR SUSCRIPCIÓN

¿Quisiera pedirle que evalué su satisfacción general con el servicios de TV por suscripción que le presta actualmente... (PROVEEDOR ACTUAL), qué tan satisfecho está usted? En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



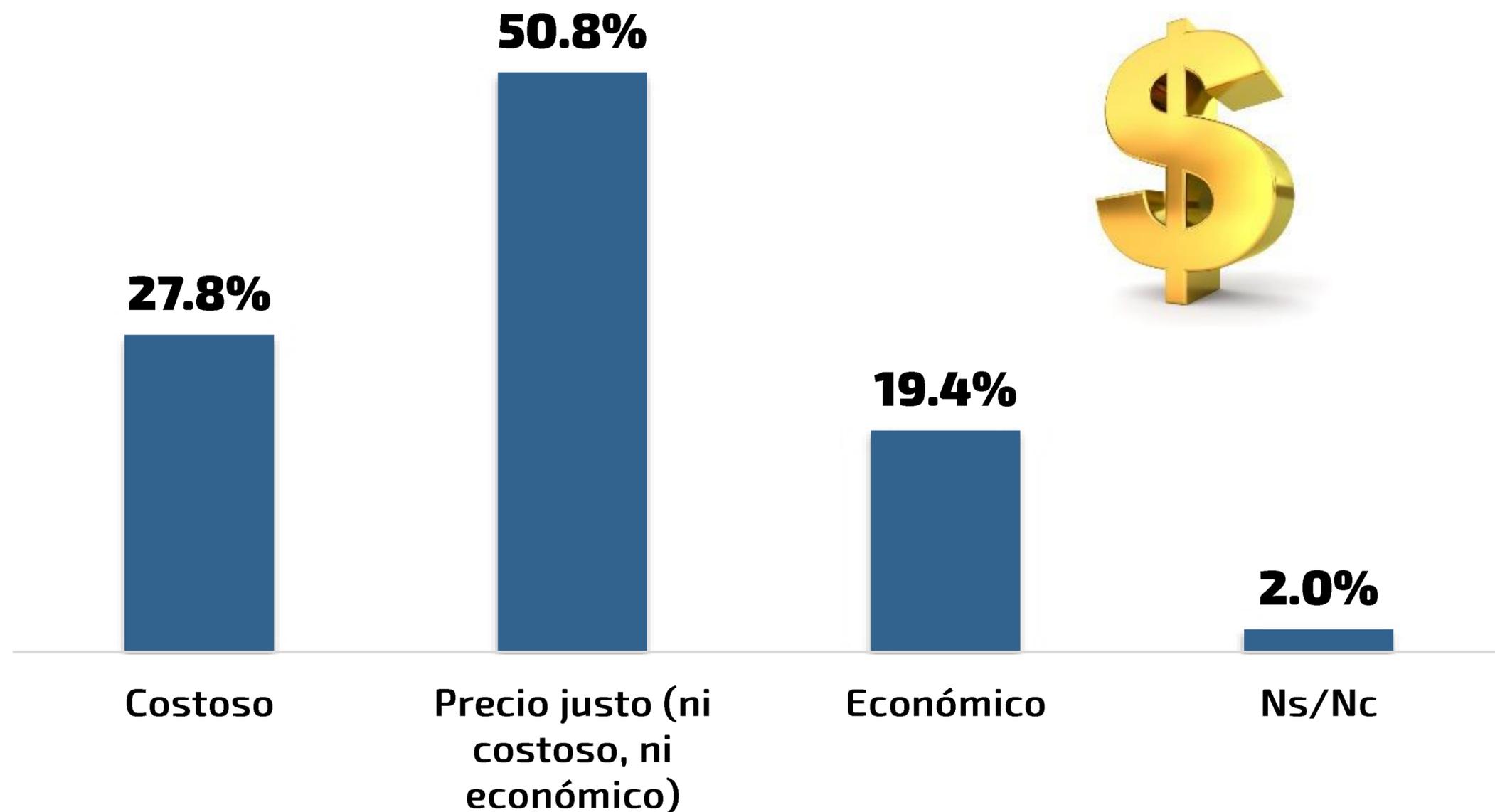
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL PROVEEDOR

¿Cómo evalúa los siguientes servicios brindados por su proveedor TV por suscripción?
 En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción



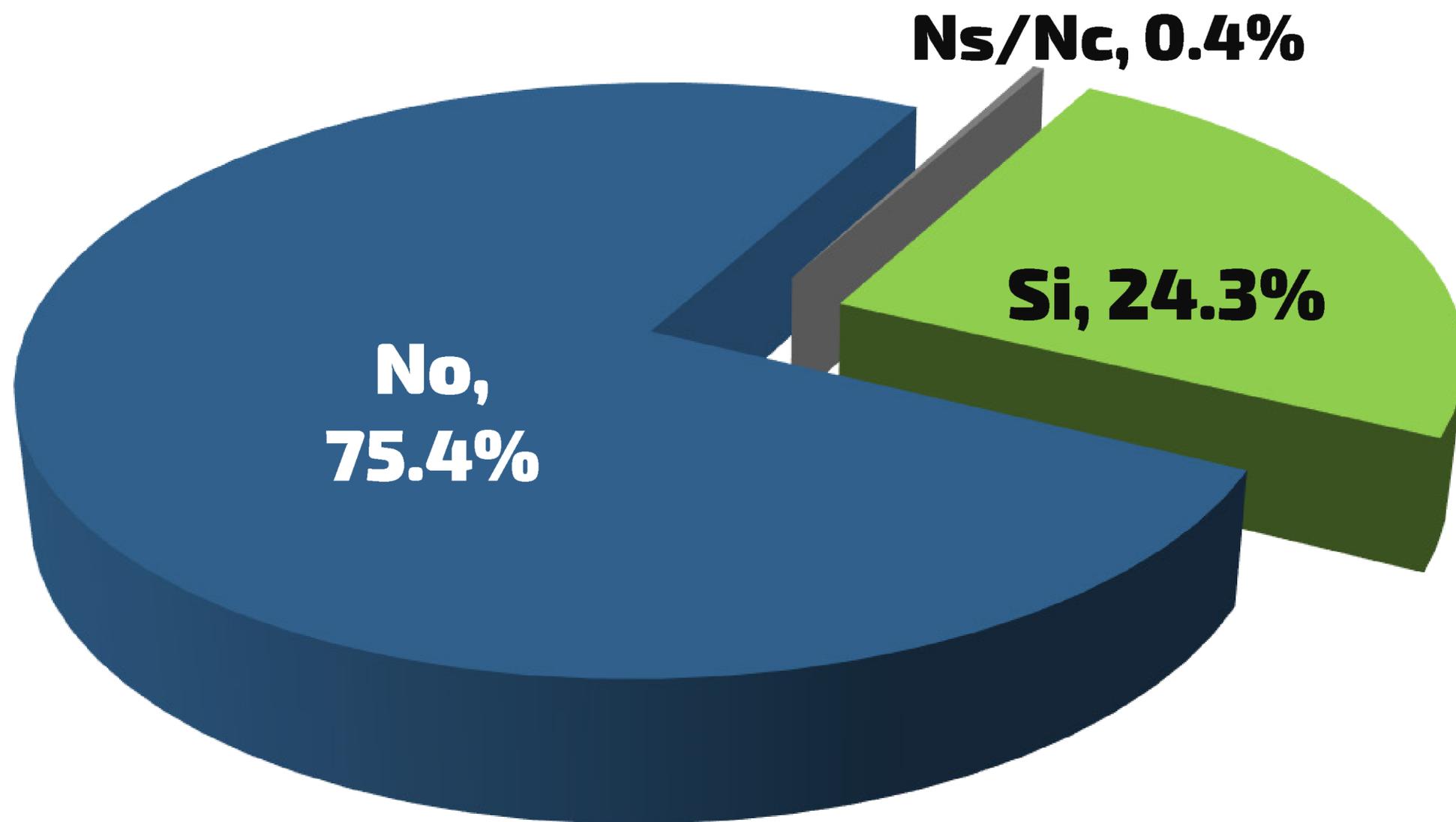
RELACIÓN DE COBRO CON RELACIÓN AL PAQUETE DE SUSCRIPCIÓN

¿Considera que el cobro con relación al paquete de TV por suscripción que usted posee con su proveedor actual es?



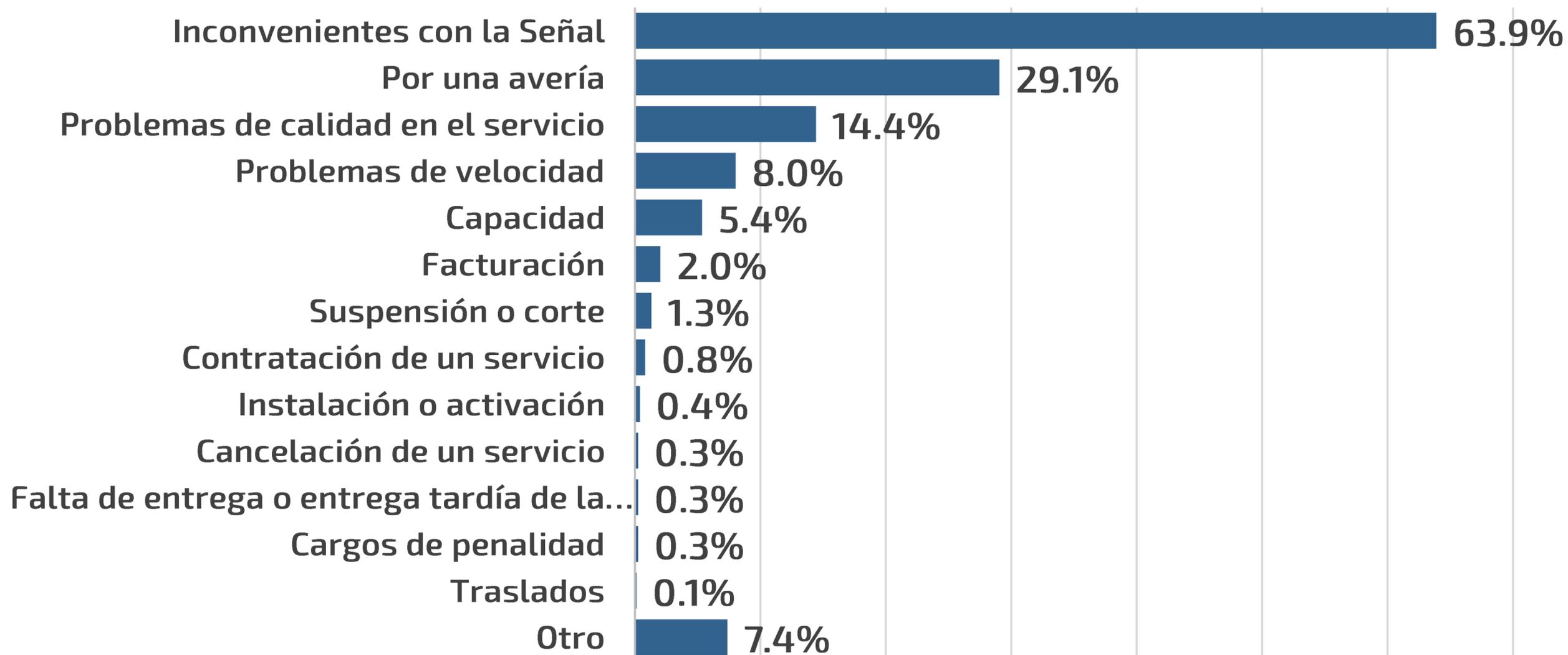
PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN

En los últimos 3 meses, ¿Ha tenido usted algún problema con el servicio de TV por suscripción que le ofrece su proveedor actual?



PROBLEMAS EXPERIMENTADOS CON EL SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN

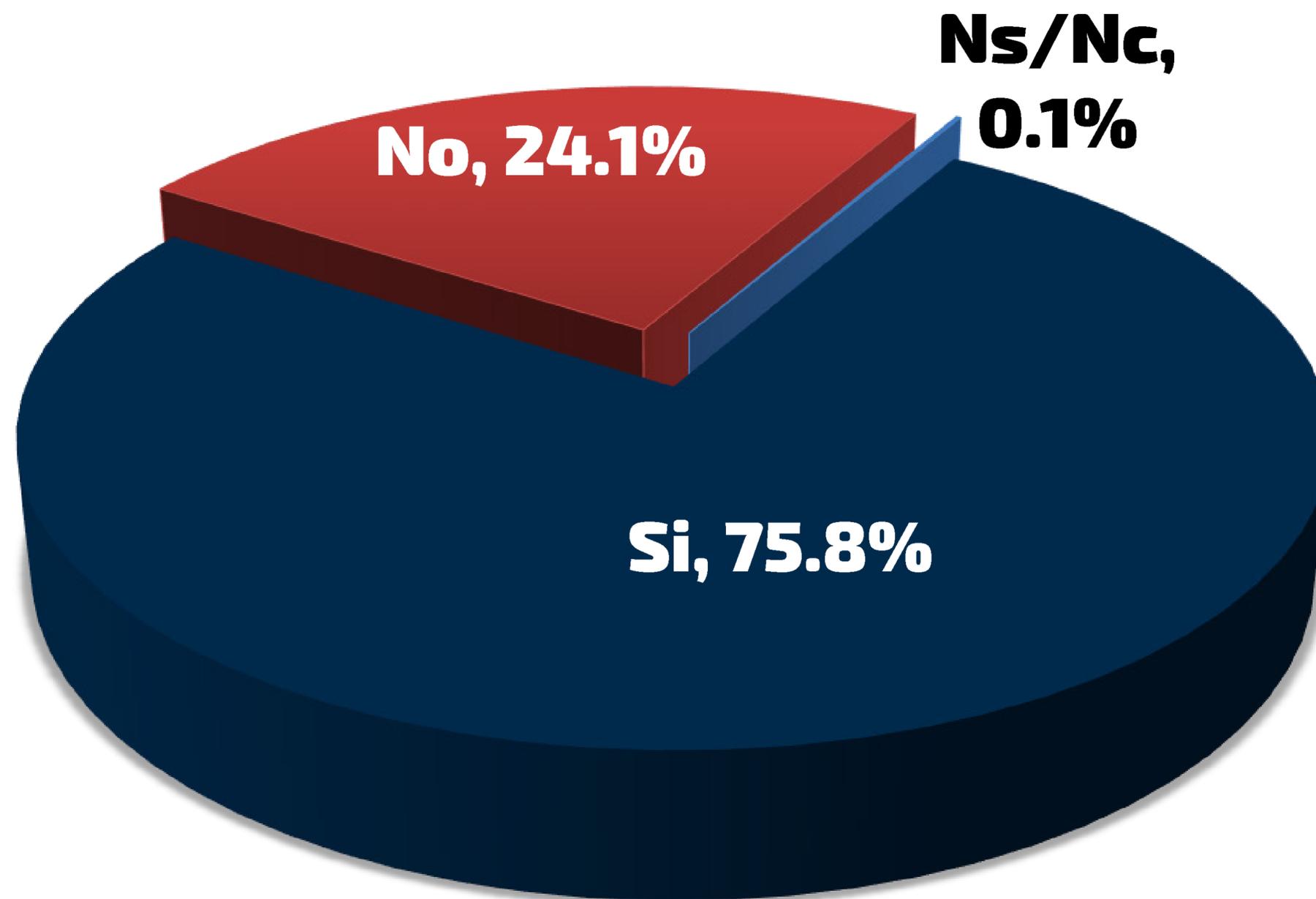
¿Cuáles problemas ha experimentado con su proveedor de Internet fijo y móvil en los últimos 3 meses? Base de respuesta: 24,3% de los que SI han tenido un problema con su servicio de TV por suscripción - Respuesta espontánea y múltiple.



RECLAMACIONES REALIZADAS

¿Usted realizó una reclamación?

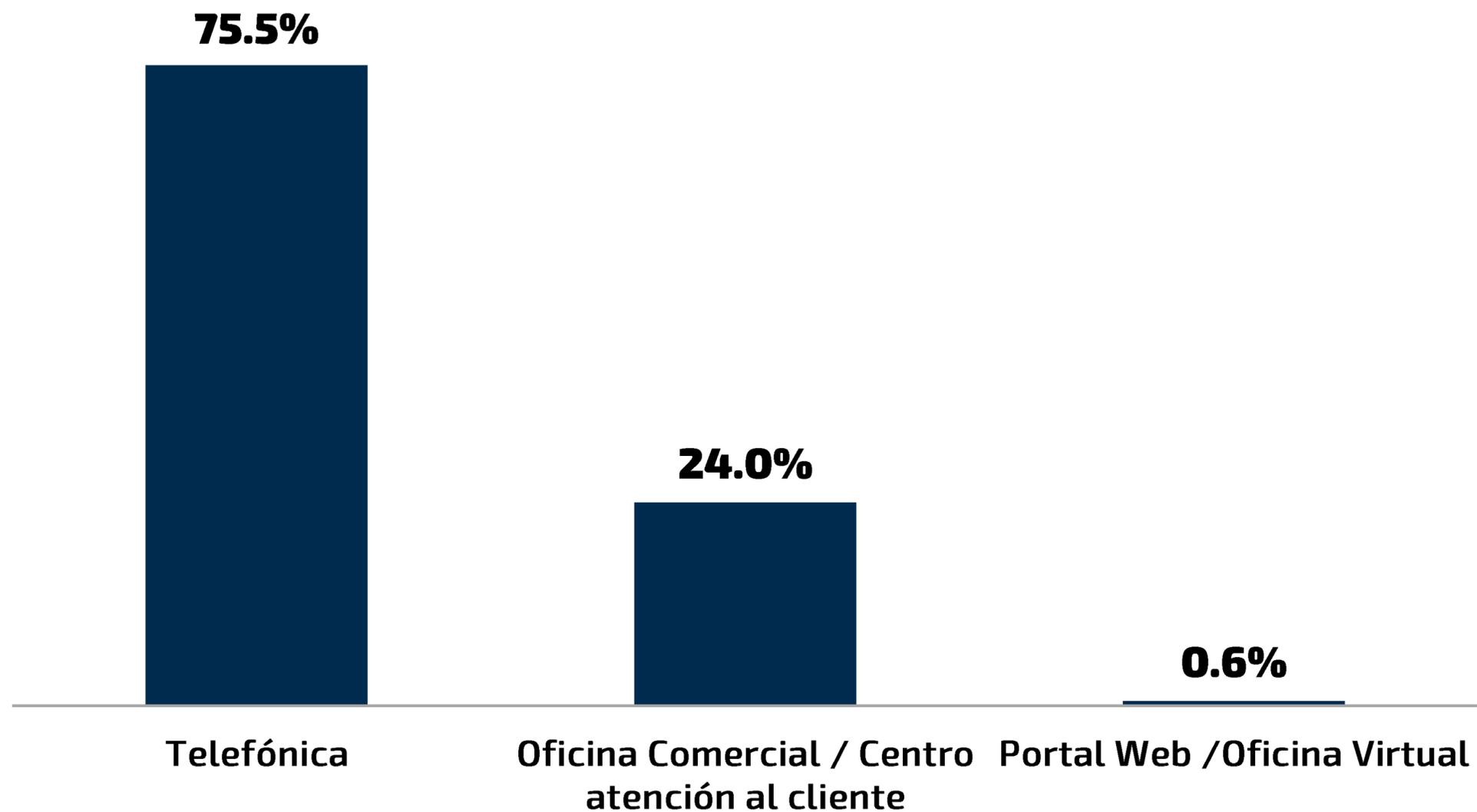
Base de respuesta: 24,3% de los que SI han tenido un problema con su servicio de TV por suscripción



PRINCIPALES VIAS DE RECLAMACIÓN

¿Por cuál vía realizó su reclamación?

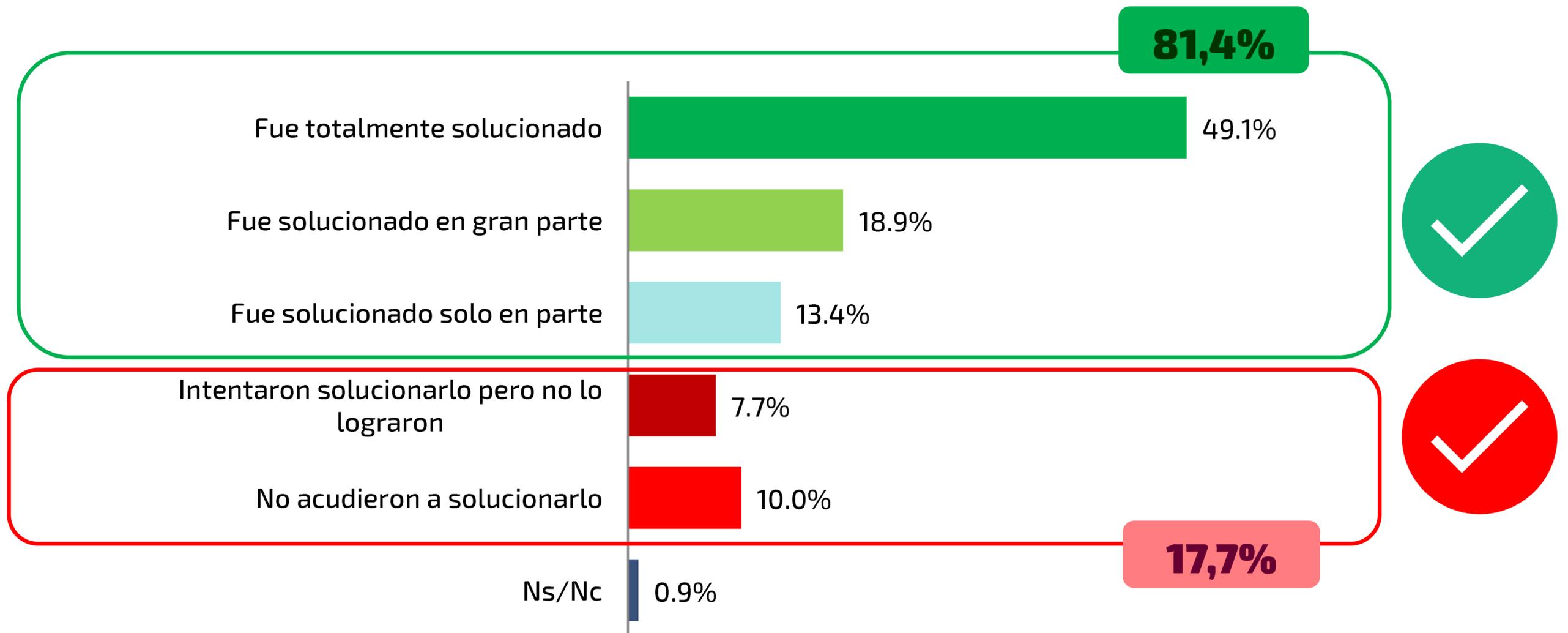
Base de respuesta: 24,3% de los que SI han tenido un problema con su servicio de TV por suscripción y 75,8% de los que han realizado una reclamación



VALORACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL RECLAMO

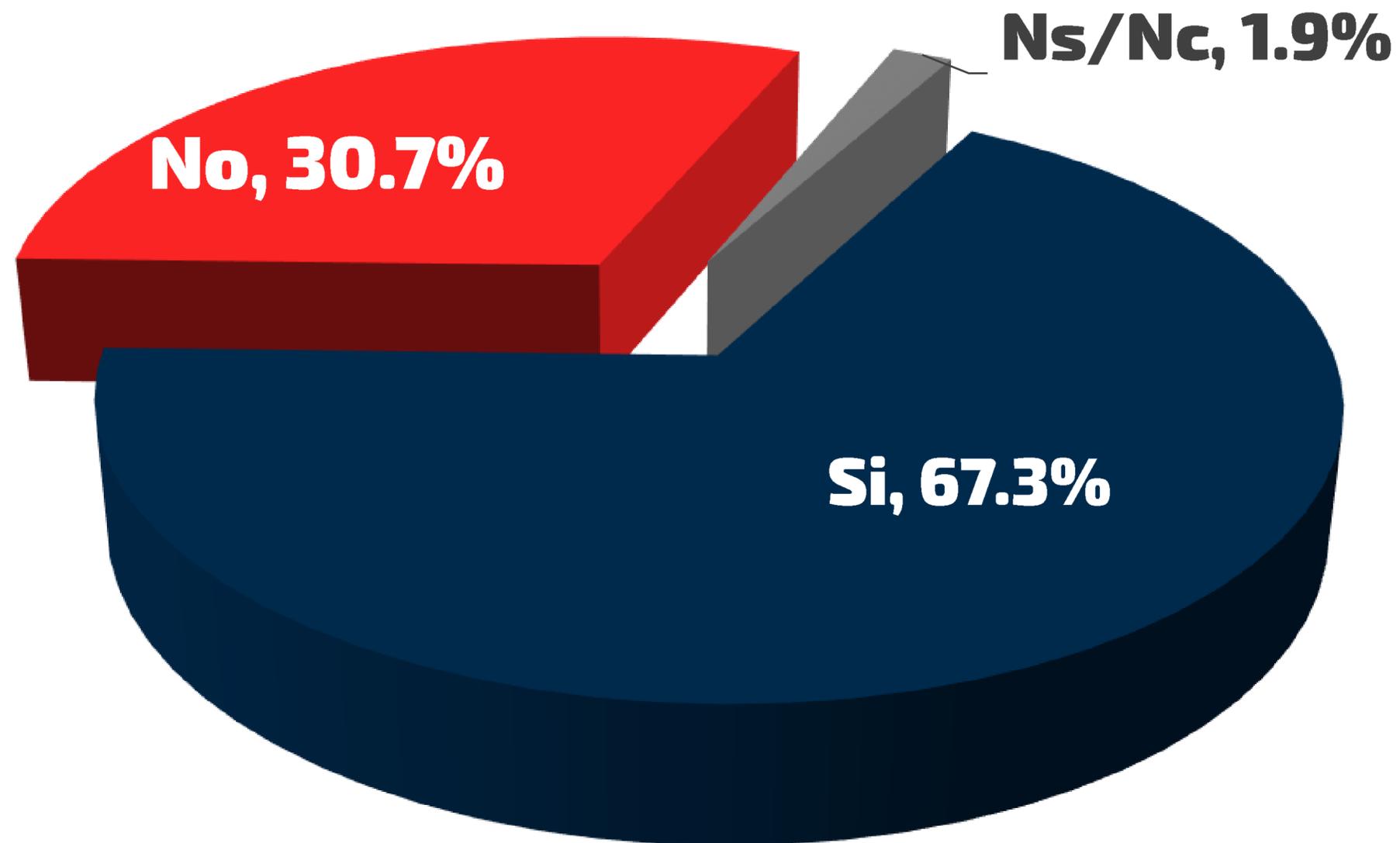
¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de su proveedor?

Base de respuesta: 24,3% de los que SI han tenido un problema con su servicio de TV por suscripción y 75,8% de los que han realizado una reclamación



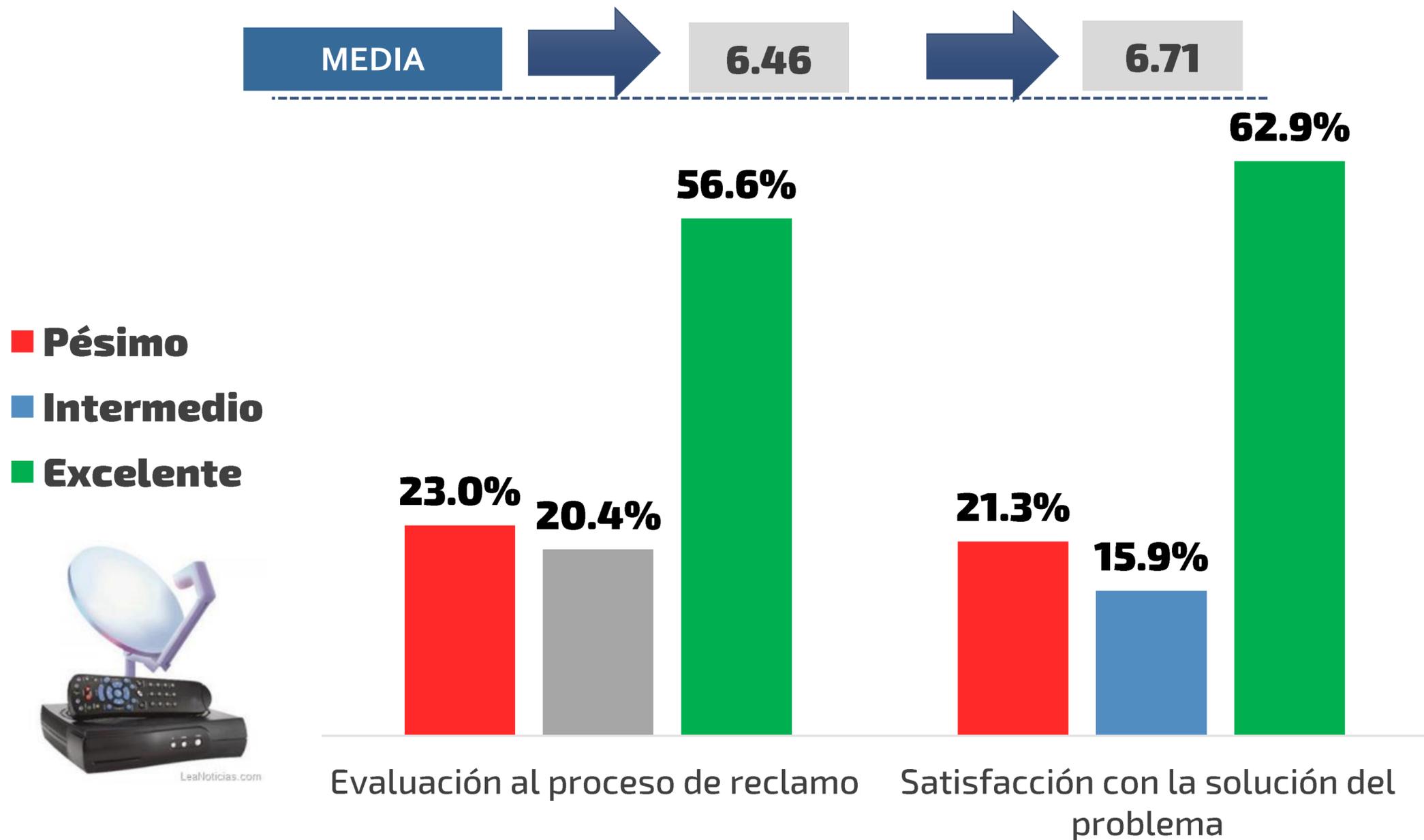
SOLUCIÓN DEL RECLAMO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO

¿El reclamo fue solucionado en el tiempo o plazo establecido por su prestadora de servicios?
Base de respuesta: 81,4% de los que han recibido una solución a su reclamo



VALORACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMO Y SOLUCIÓN

Si usted tuviera que evaluar en una escala del 1 al 10, donde 1 sería Pésimo y 10 sería Excelente, ¿Qué puntuación le daría al proceso y a la solución dada durante el proceso de reclamación?
Base de respuesta: 75,8% de los que han realizado una reclamación





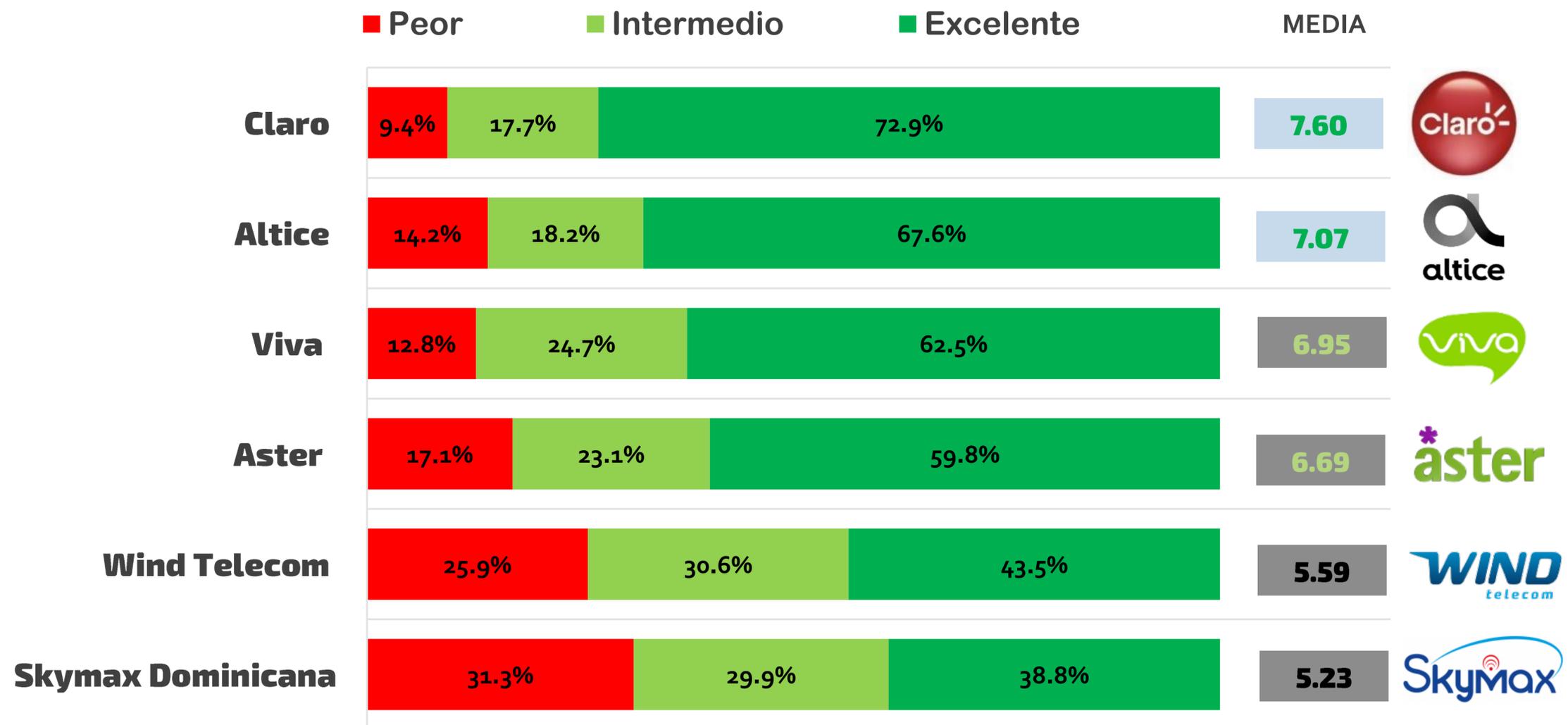
***IMAGEN GENERAL DE
LAS PRESTADORAS DE
TELECOMUNICACIONES***

SIGMADOS

IMAGEN DE LAS PRESTADORAS DE TELECOMUNICACIONES

De manera general sin importar si es o no su proveedor actual, que imagen tiene usted de cada una de las siguientes compañías de telecomunicaciones en una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

RANKING DE MEJOR IMAGEN



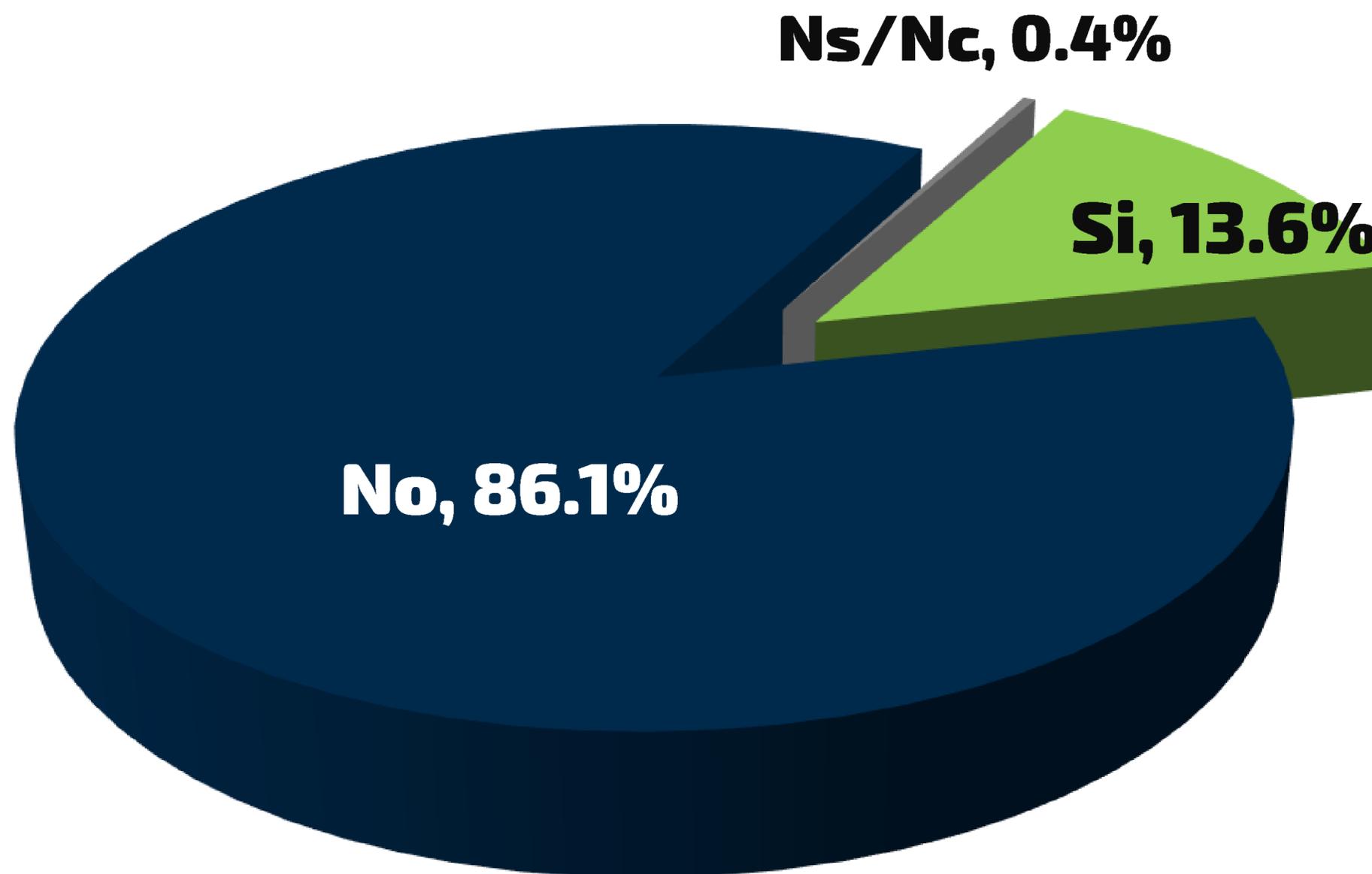


**PORTABILIDAD
NUMÉRICA**

SIGMADOS

REALIZACIÓN DE PORTABILIDAD NÚMÉRICA

En relación a la portabilidad numérica tanto de líneas fijas como móviles ¿Usted ha realizado alguna vez portabilidad numérica?

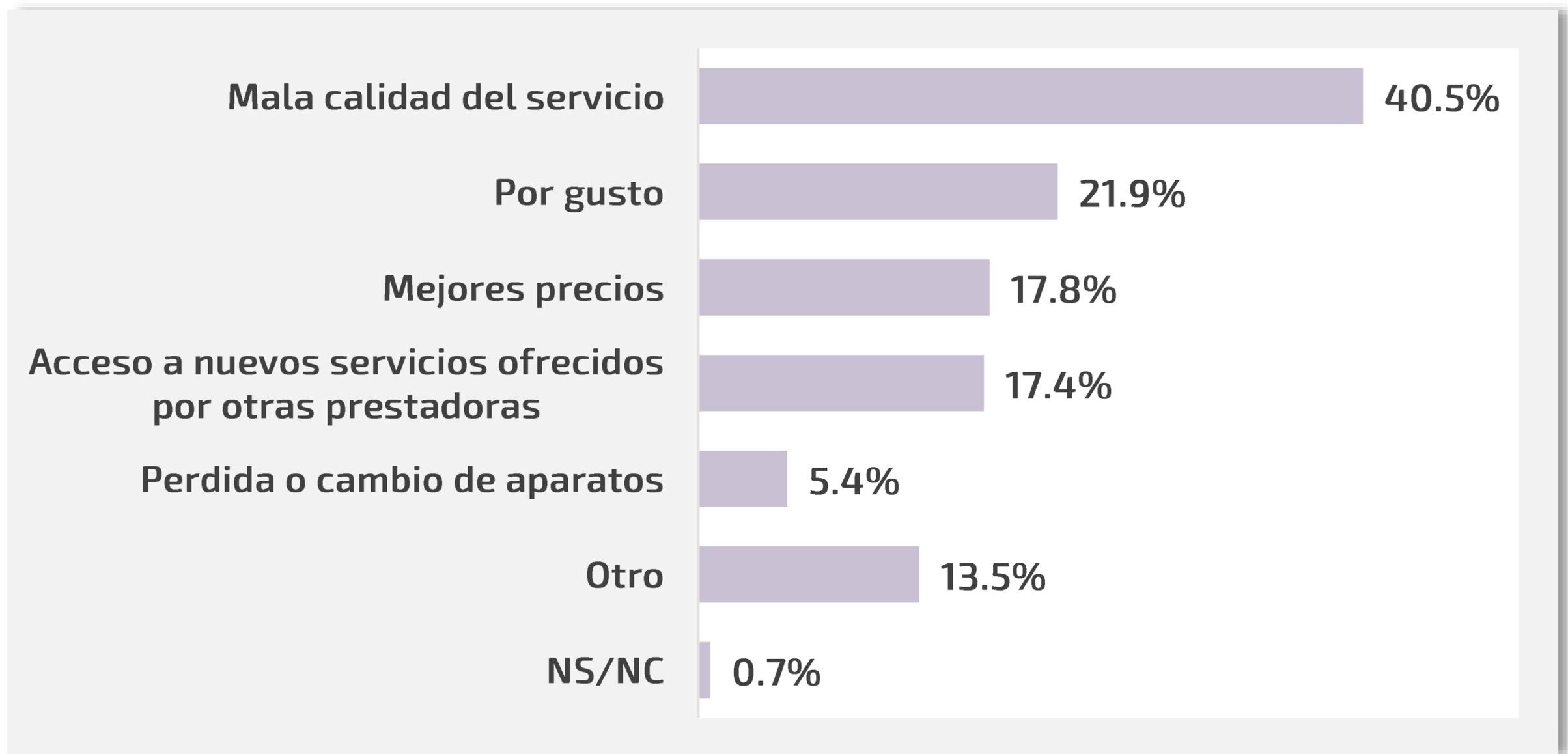


RAZONES PARA REALIZAR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

¿Por qué usted realizó la portabilidad?

Base de respuesta: 13,6% de los que han realizado portabilidad numérica

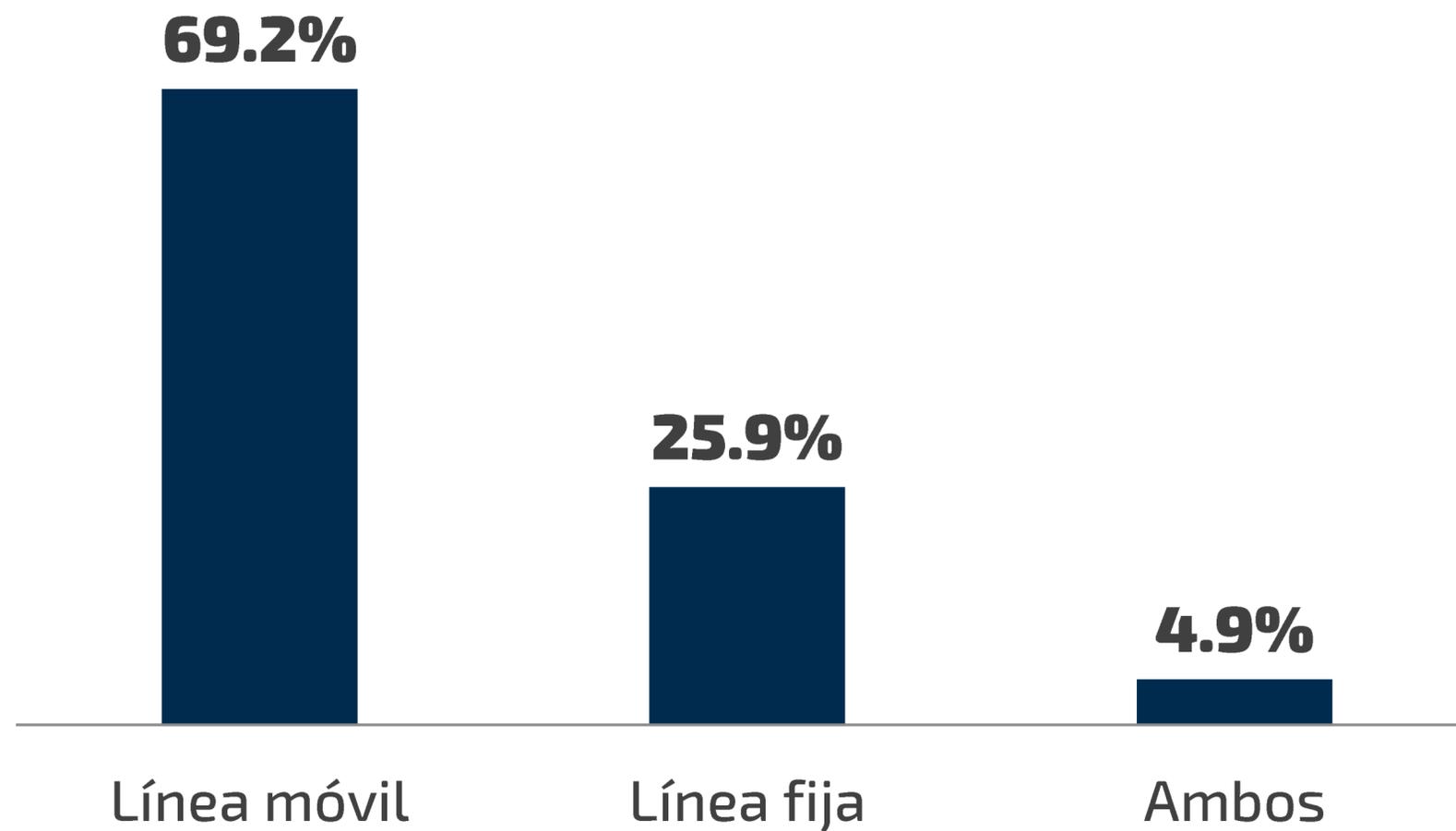
Respuesta espontánea y múltiple.



SERVICIOS QUE REALIZÓ LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

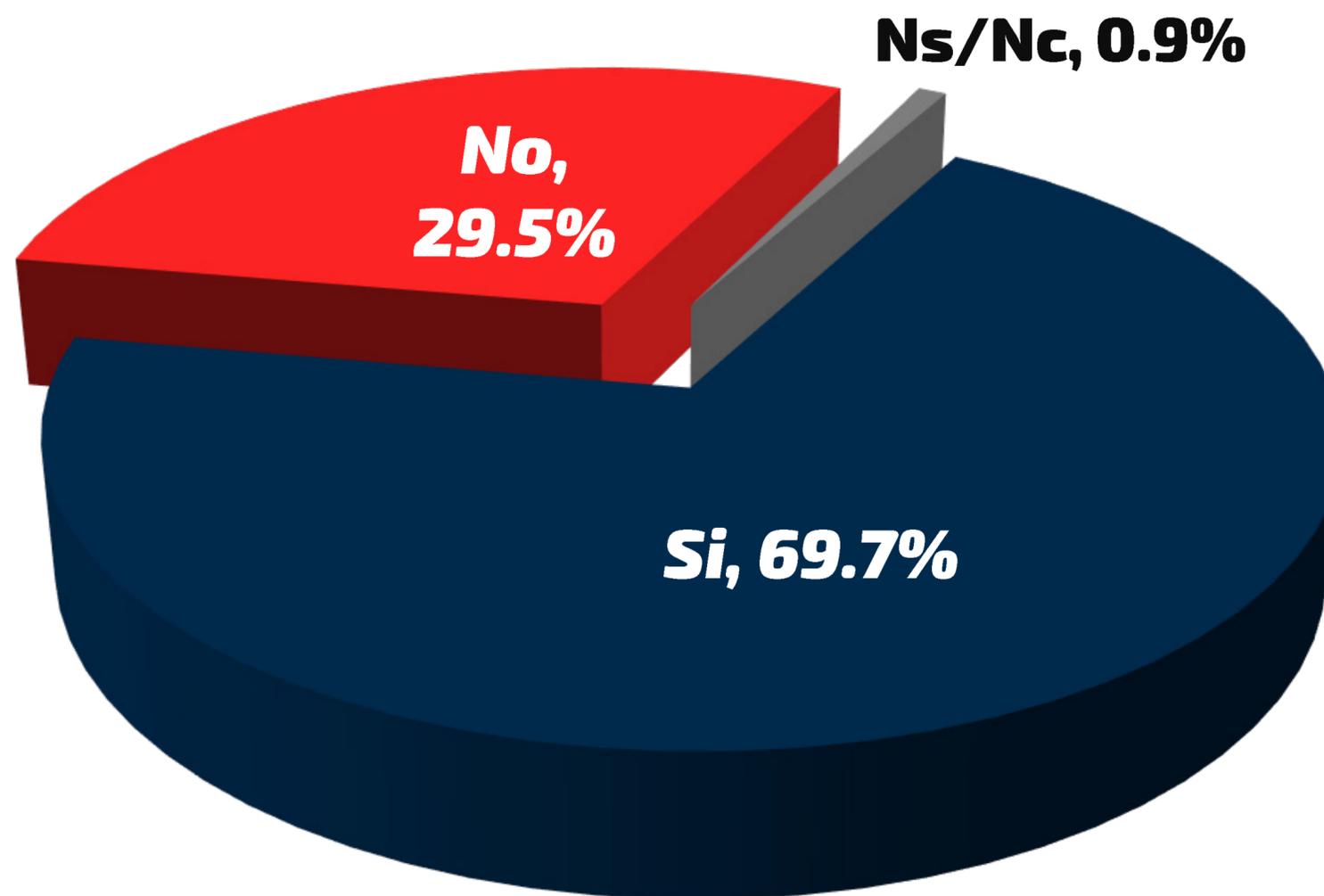
¿Con cuál de los servicios usted realizó la portabilidad numérica?

Base de respuesta: 13,6% de los que han realizado portabilidad numérica



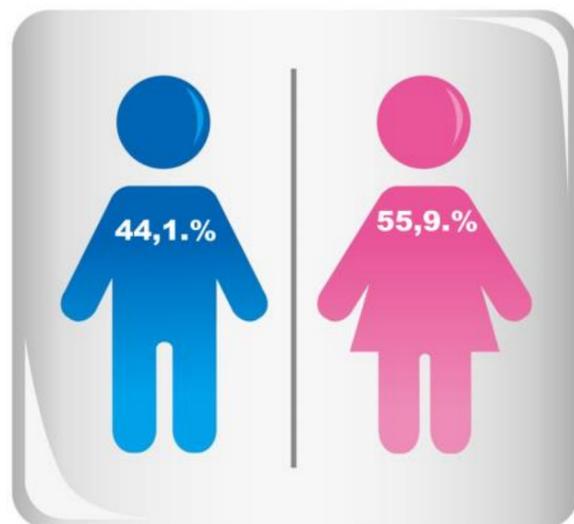
CONOCIMIENTO DEL PROCESO PARA SOLICITAR PORTABILIDAD

¿Conoce el proceso para solicitar portabilidad numérica?
Base de respuesta: 13,6% de los que han realizado portabilidad numérica

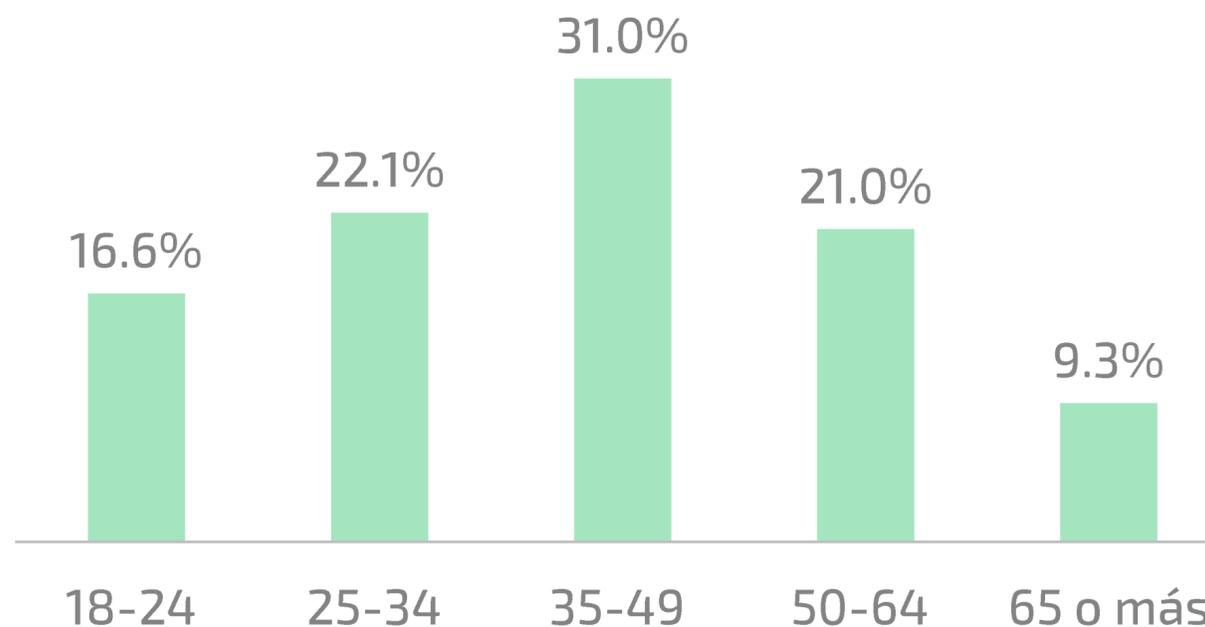


PERFIL DE LA MUESTRA

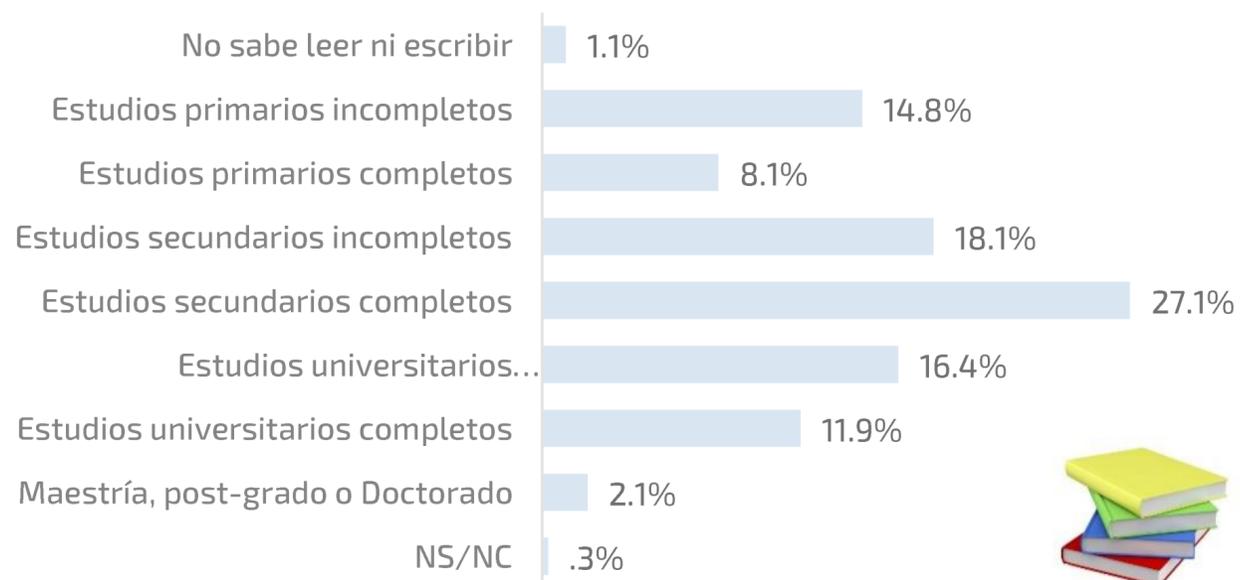
Género



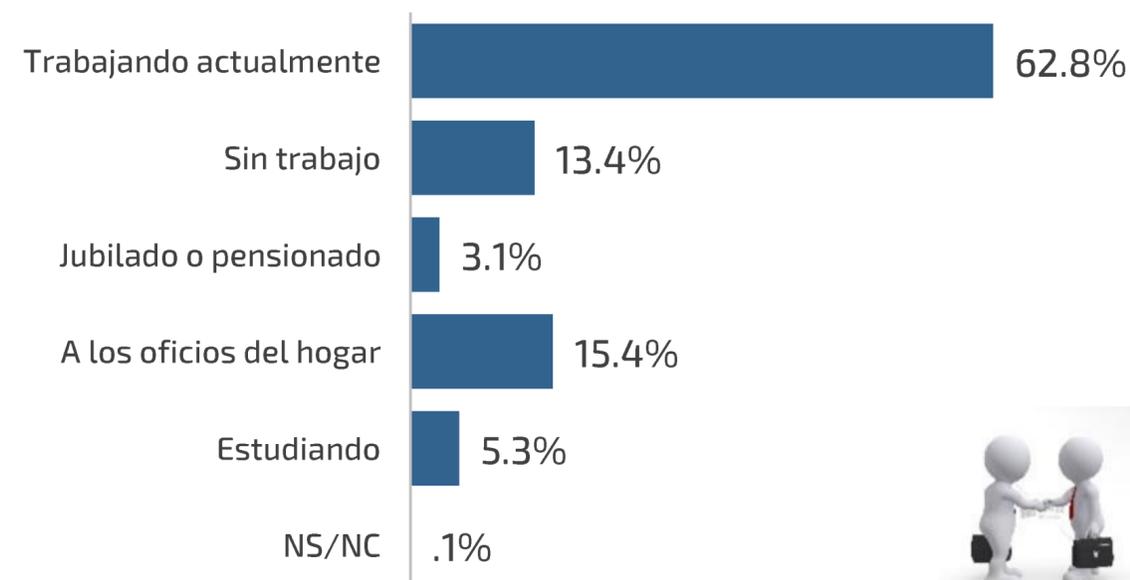
Rango de Edad



Nivel Educativo

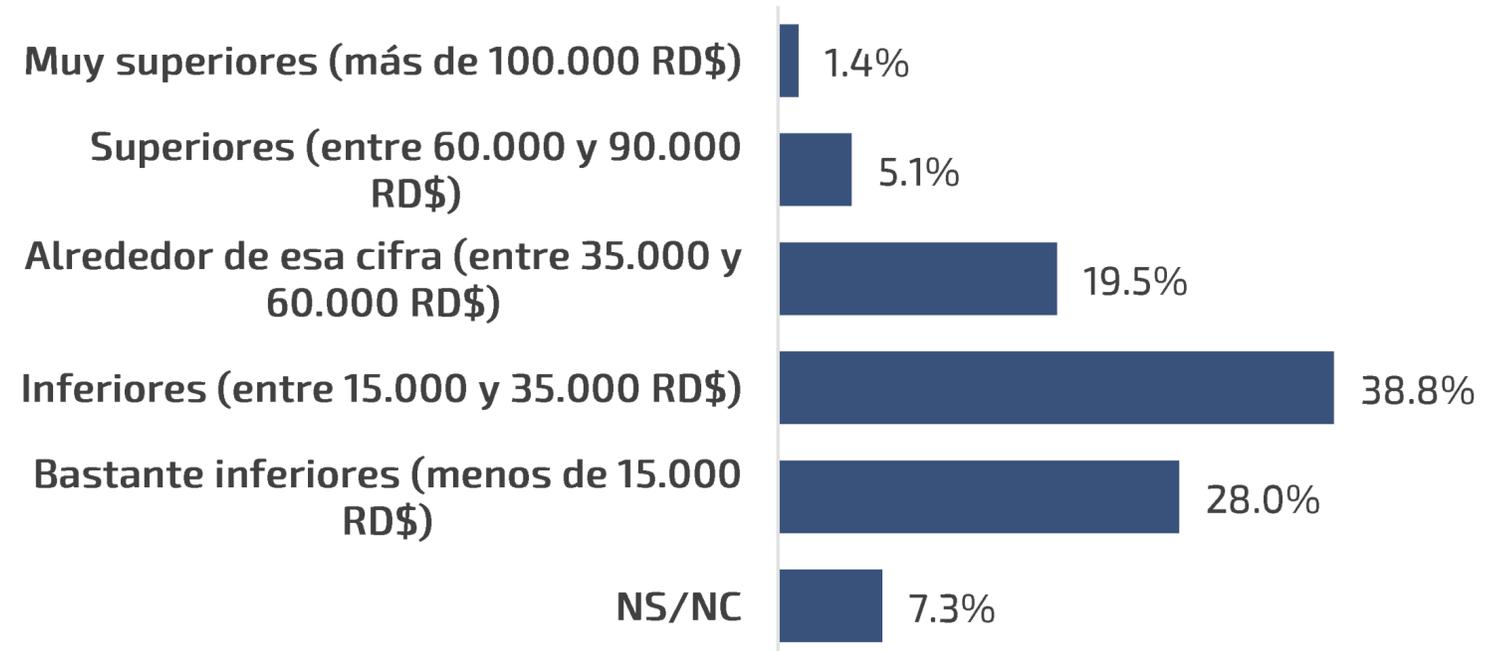


Situación Laboral

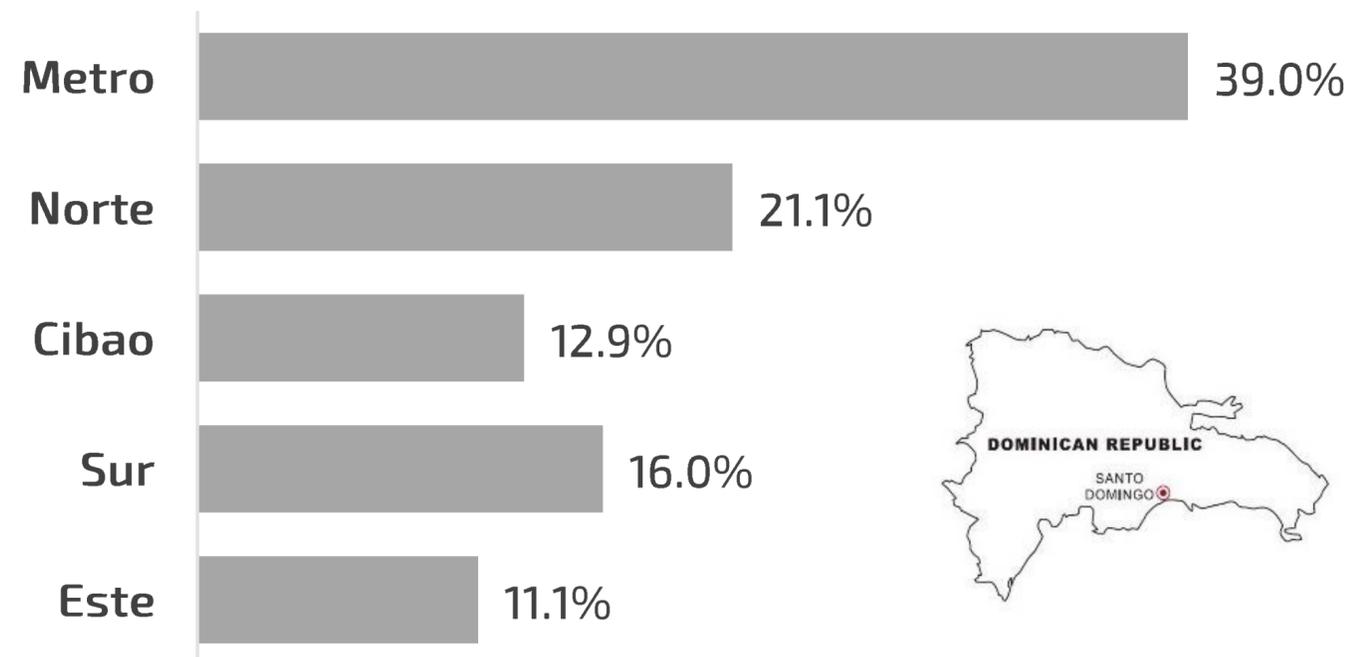


PERFIL DE LA MUESTRA

INGRESO PROMEDIO DEL HOGAR



REGIÓN



FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: POBLACIÓN GENERAL DE 18 Y MÁS AÑOS DE EDAD

ÁMBITO: NACIONAL

MUESTRA: 2,110 entrevistas, con un error general de +2,1%, para un nivel de confianza del 95%

(dos sigma) y un p/q=50/50.

CUESTIONARIO: ESTRUCTURADO

SELECCIÓN: ALEATORIA

ENTREVISTA: PERSONAL

FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO: DEL 4 AL 15 DE DICIEMBRE DE 2018

REALIZACIÓN: **SIGMADOS**

EMPRESA FUNDADORA DE ADEIMO

(Asociación Dominicana de Empresas de Investigación de Mercado y de Opinión)

SIGMADOS

*Avda. Bolívar, 357 casi esq. Socorro Sánchez
Edif. Profesional Elam's Suite 4 Gazcue
Distrito Nacional (Santo Domingo)*

+1 809 686 3636

info@sigmadosrd.com

FB/Twitter: Sigma Dos RD