

Quito, D.M., 29 de marzo de 2019

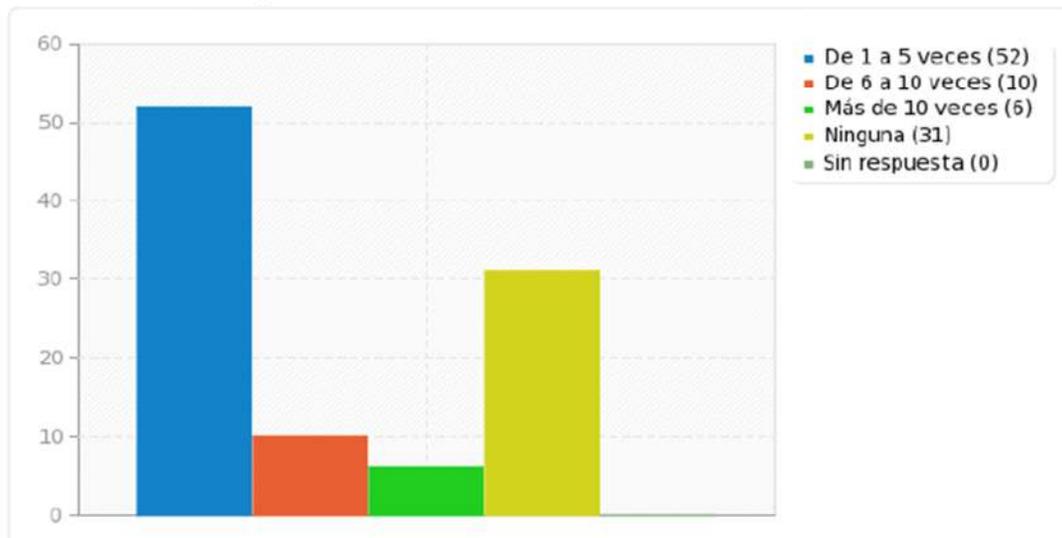
INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE CNT EP PRESTA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL (APC)

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información por medio de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico, está trabajando en el desarrollo de servicios electrónicos de calidad para los ciudadanos. como parte de estas acciones, el Ministerio ha visto la necesidad de conocer el nivel de satisfacción que tienen las instituciones que conforman la Administración Pública Central respecto a los servicios que brinda CNT EP, con el fin de establecer acciones concretas para el mejoramiento de los mismos.

Con Memorando Nro. MINTEL-SEGE-2019-0023-M de fecha 8 de marzo de 2019 se envía encuesta de nivel de satisfacción de los servicios que presta CNT EP a 118 instituciones de la Administración Pública Central, la cual permaneció habilitada hasta el 15 de marzo del 2019, obteniendo 99 contestaciones completas.

A continuación el detalle de las preguntas y resultados obtenidos:

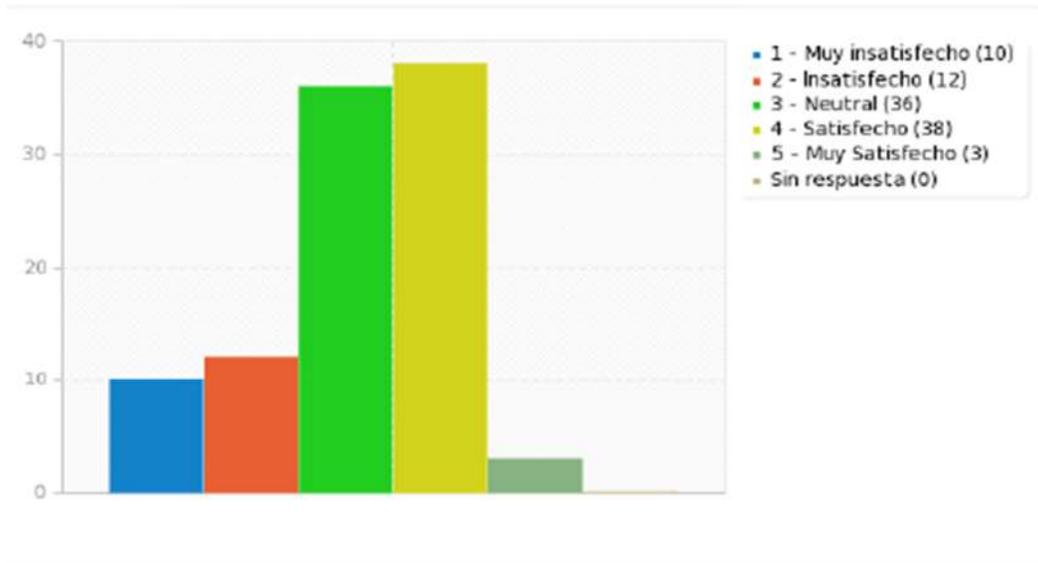
1. ¿Con qué frecuencia fue visitado en el 2018 por un asesor para el levantamiento de información conjunta en post de proponer una solución?: [CNT EP]



• Conclusiones y Recomendaciones:

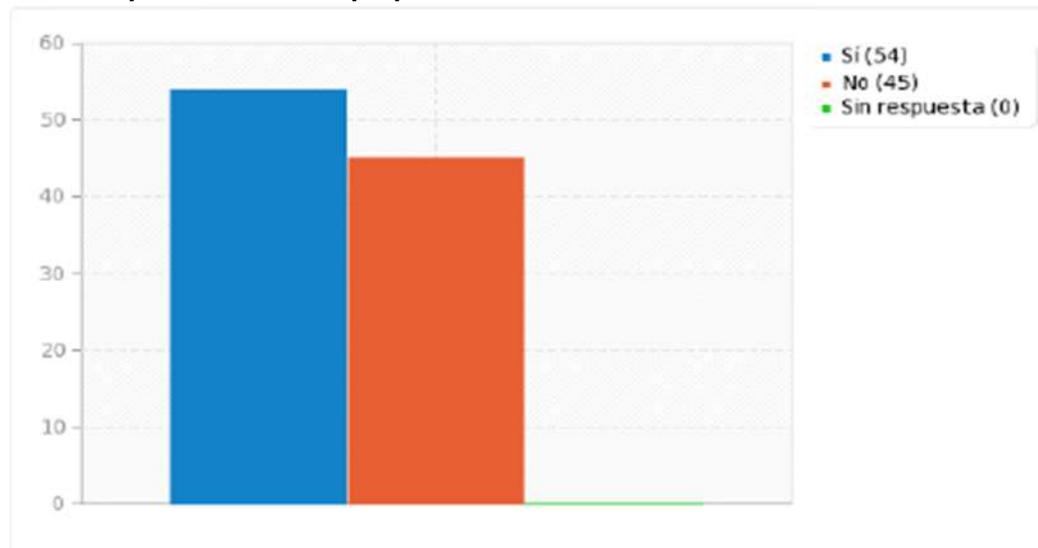
- Se recomienda poner atención al número (31) de instituciones que no han sido visitadas durante el año 2018.
- A más de CNT han recibido visita de proveedores como TELCONET, CLARO, TELEFONICA y otros en menor porcentaje.

2. ¿Cuándo CNT EP ha realizado un levantamiento de información en forma conjunta con la Institución para proponer una solución? ¿Cómo ha resultado esta?



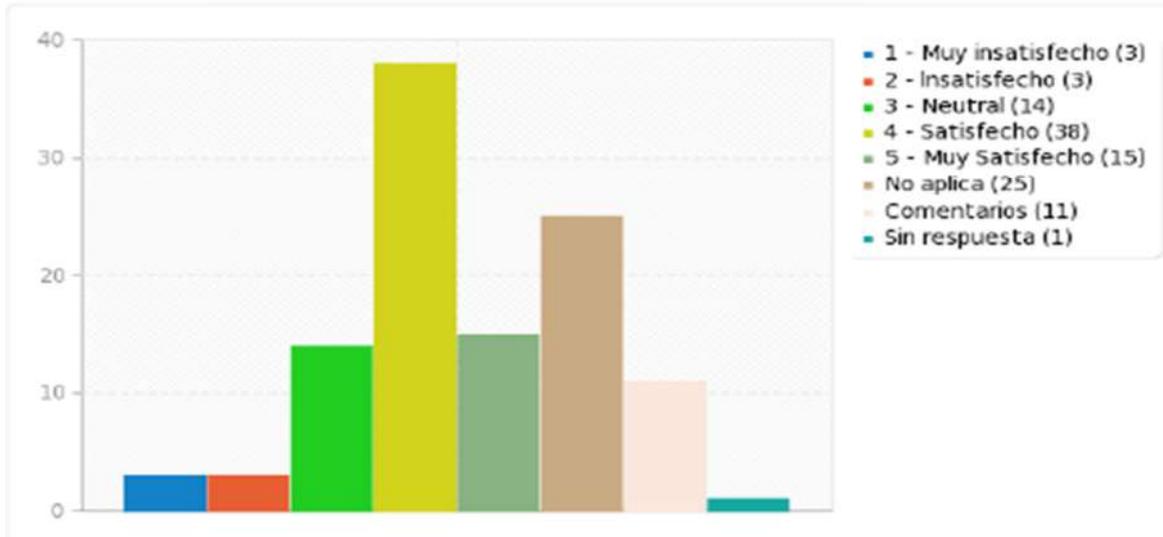
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - Si bien existe un porcentaje de 38,38% de satisfechos, existe un 36,36% que se encuentra neutral y se debería poner atención a este grupo para lograr que pasen al grupo de satisfechos y no al de insatisfechos.

3. La atención del Asesor Comercial de CNT EP designado a su institución cumplió con el tiempo de envío de la propuesta comercial del servicio solicitado:



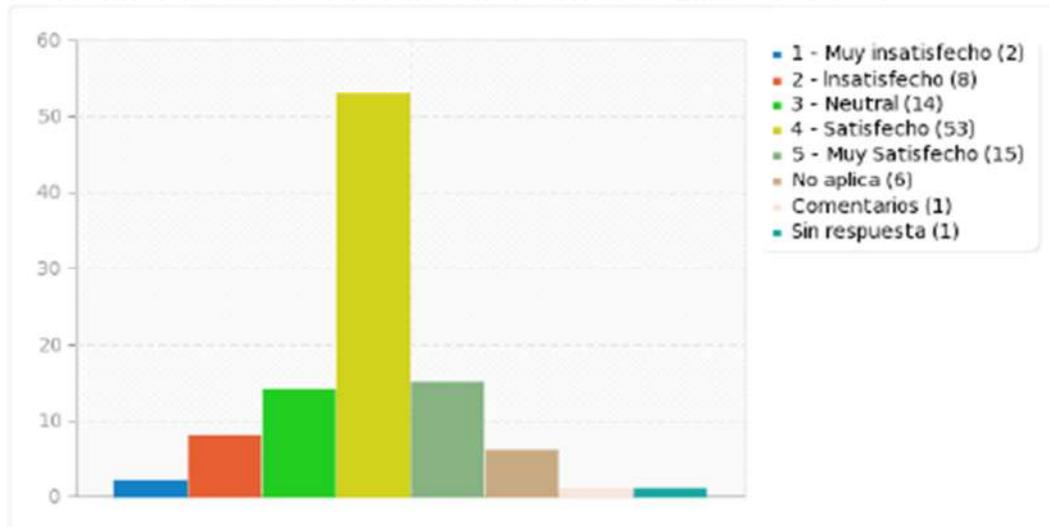
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - Encontramos que el 54,55% dice que si se ha cumplido con el tiempo de entrega de la propuesta, sin embargo hay un porcentaje alto de incumplimiento.

4. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Red Nacional Gubernamental:



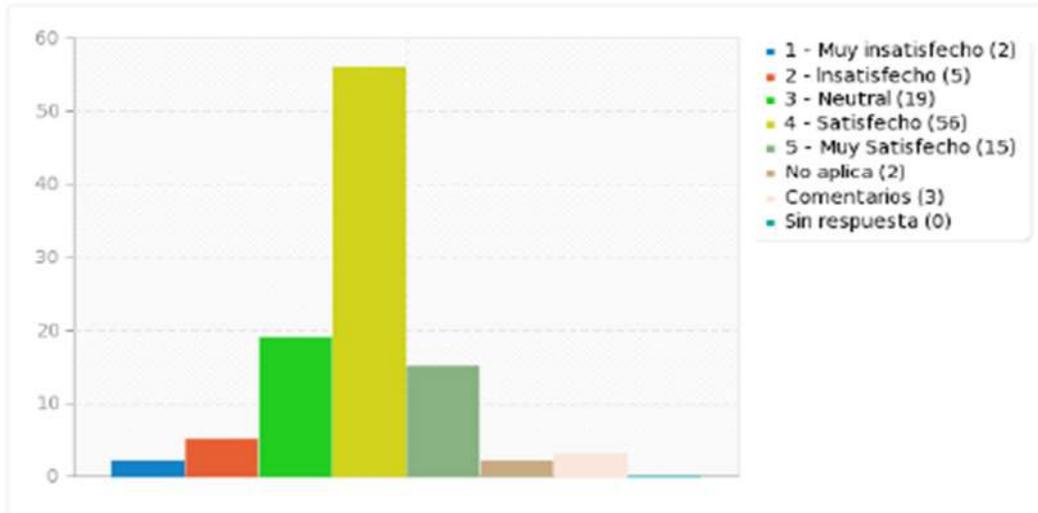
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El servicio de RNG tiene un 53,53% entre satisfecho y muy satisfecho, pero existe un 25,25% de los que contesta que no aplica que comenta que es porque no le han ofrecido el servicio o no le han explicado el beneficio del mismo.

5. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Enlace de Datos:



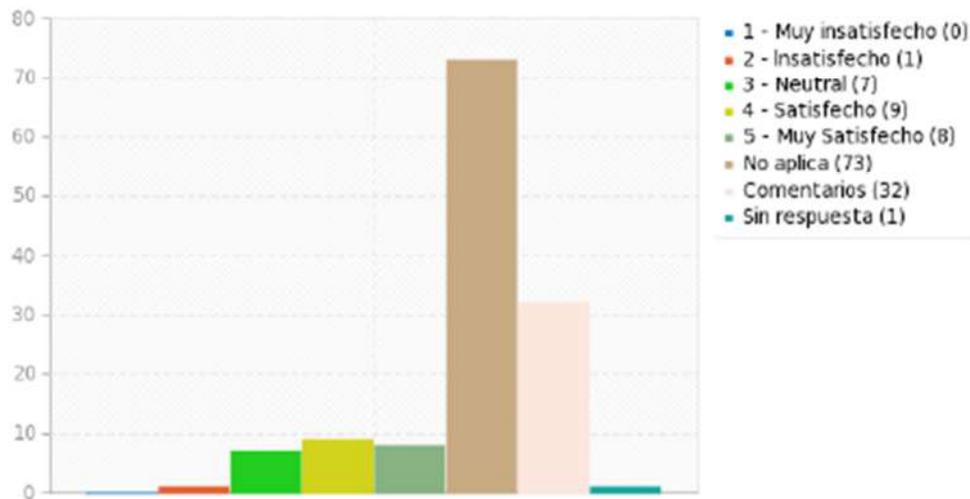
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El servicio de Enlace de Datos tiene un 68,69% que es muy bueno, pero considerando que es un servicio altamente demandado debería analizarse el porqué de la insatisfacción del 10% de los clientes.

6. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Internet:



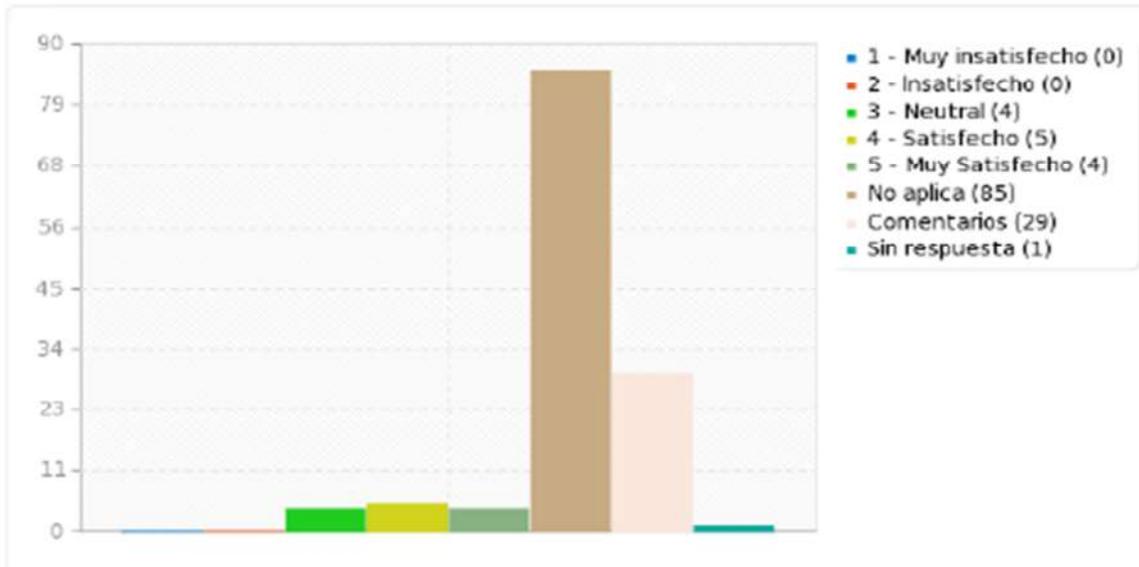
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El servicio de Internet tiene un 71,72% que es muy bueno, pero considerando que es un servicio altamente demandado debería analizarse el porqué de la insatisfacción del 7,07% de los clientes.

7. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Housing:



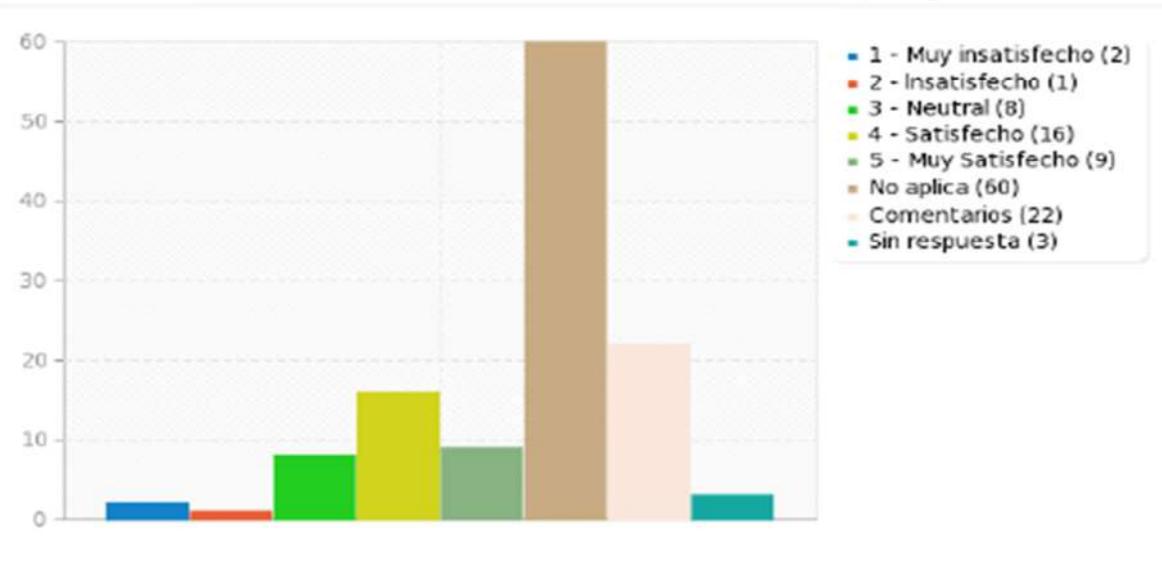
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - De las 25 instituciones que tiene este servicio 17 están satisfechos y el gran porcentaje que no aplica mencionan es porque mantienen todavía sus Data Center institucionales y otros por el alto valor del servicio.

8. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Cloud Computing - PAAS:



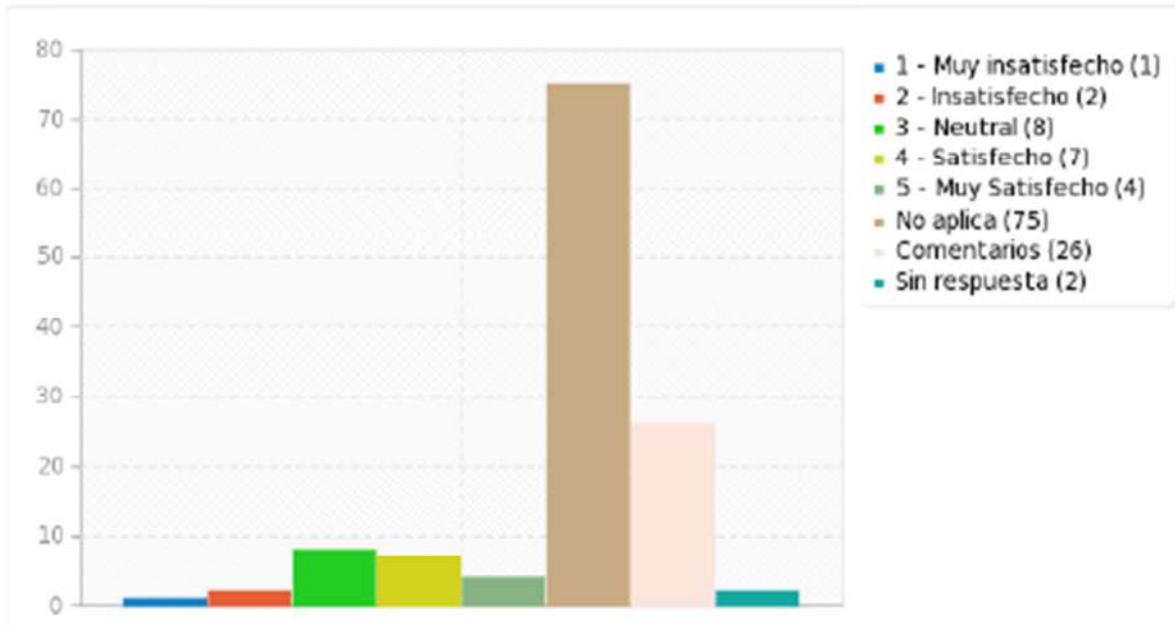
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - Sólo 13 instituciones utilizan este servicio, se recomienda analizar cómo aumentar la demanda del mismo.

9. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Cloud Computing - IAAS:



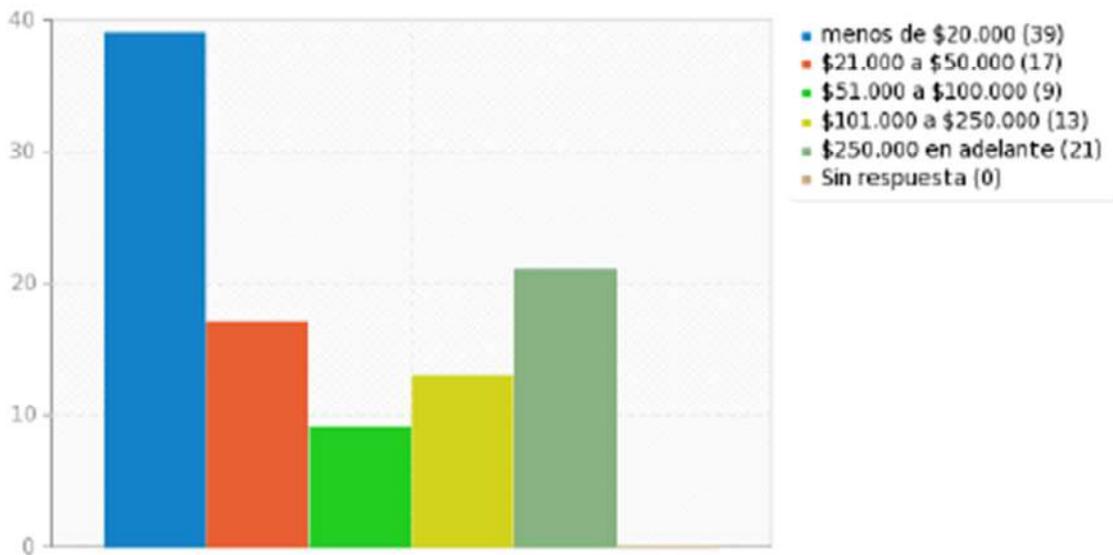
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El 36,36% tienen este servicio y la mayoría está satisfecha, los que no lo tienen mencionan es porque mantienen todavía sus Data Center institucionales, otros por el alto valor del servicio y no hay asignación de presupuesto.

10. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Cloud Computing - SAAS:



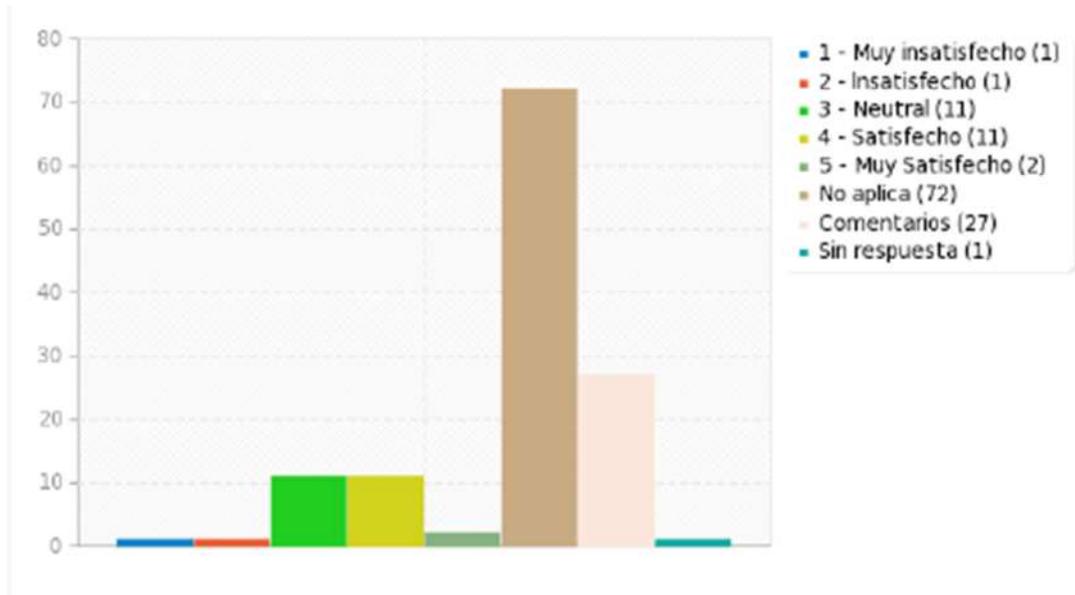
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El 22,22% tienen este servicio y la mayoría está satisfecha, los que no lo tienen mencionan es porque mantienen todavía sus Data Center institucionales, otros por el alto valor del servicio y no hay asignación de presupuesto.

11. ¿Cuál es el presupuesto anual destinado a servicios de DATA CENTER?



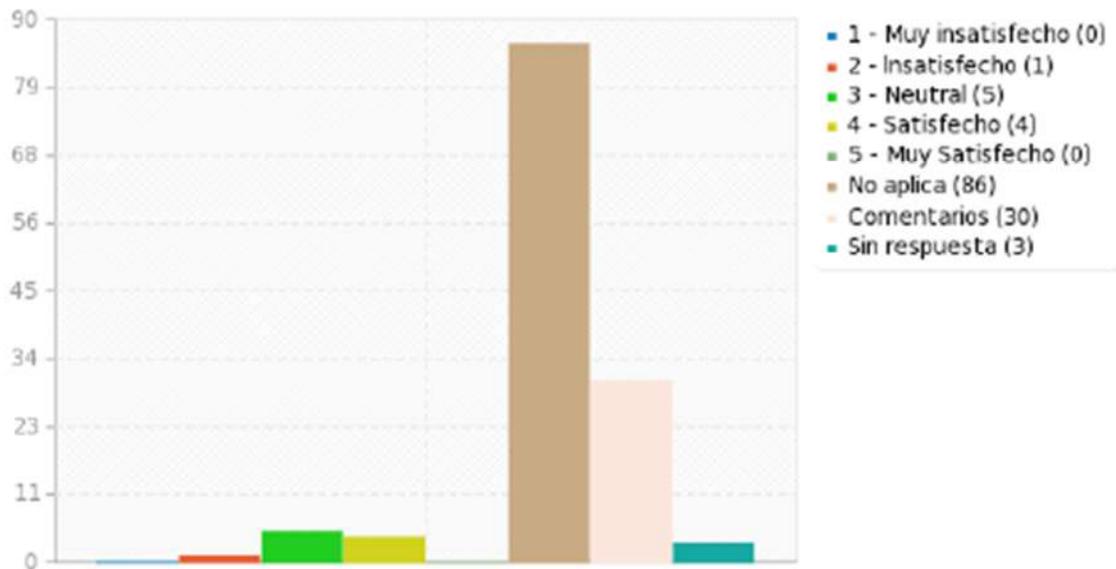
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - Se observa que el 39,39% asignan menos de \$20.000,00 al año para este servicio, sin embargo el 21,21% asignan más de \$250.000,00 al año.

12. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Comunicaciones Unificadas:



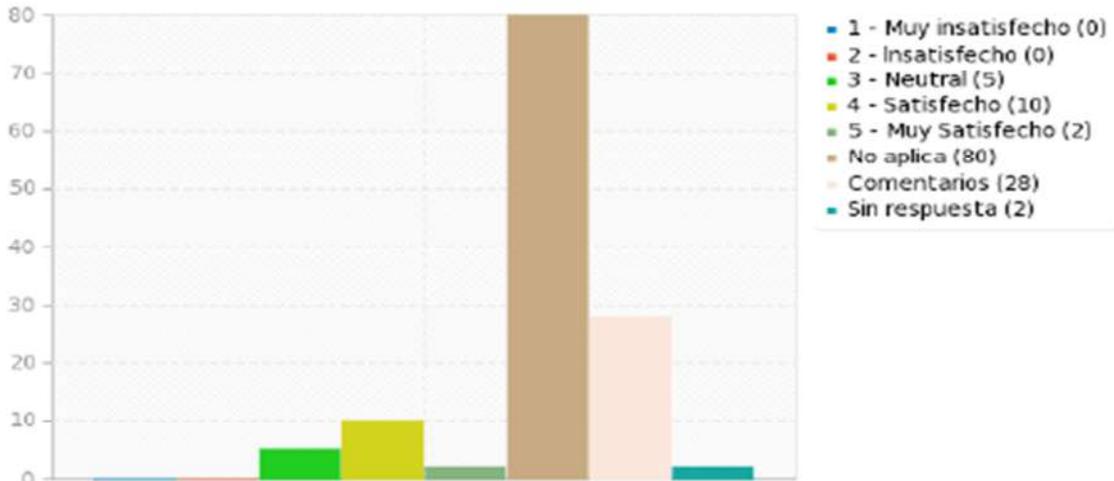
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El 26,26% tienen este servicio y la mitad de ellos está satisfecha, los que no lo tienen mencionan es porque no le han ofrecido el servicio, no le han explicado en que consiste y sus beneficios.

13. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Video Colaboración Empresarial On Demand:



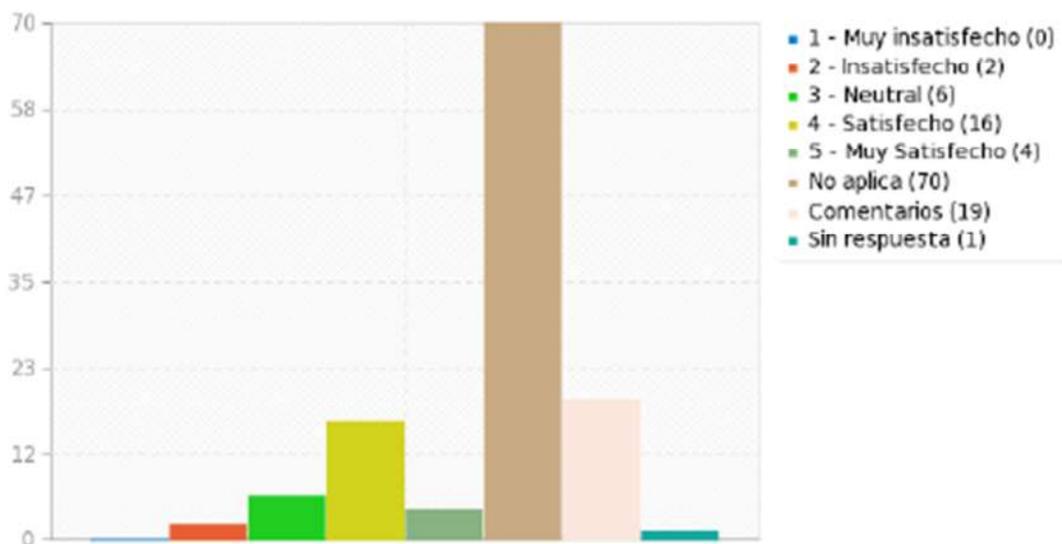
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - Existe el 10,10% lo cual es una baja demanda de este servicio, los que no aplican aducen a que tienen infraestructura propia, no tienen presupuesto.

14. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Web Hosting:



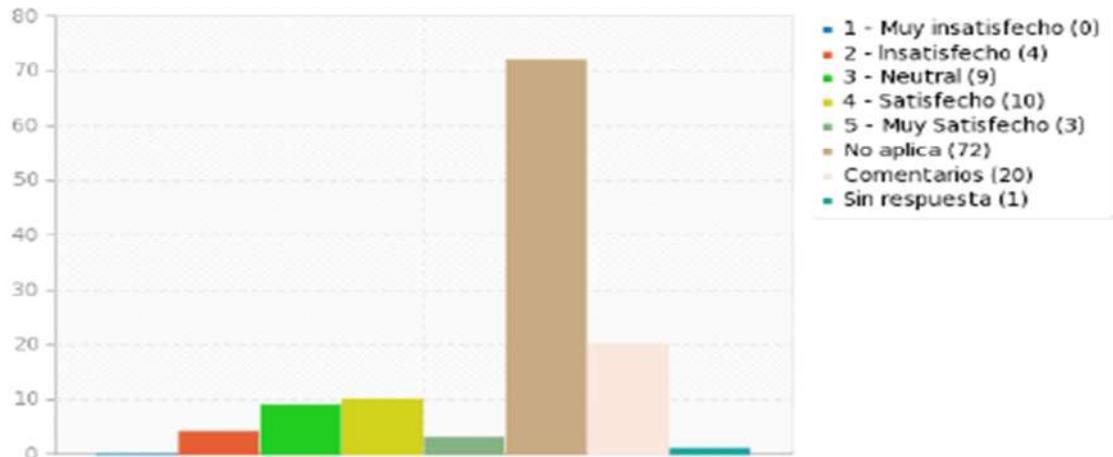
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - Existe el 17,17% que tiene este servicio y están satisfechos, la mayoría que no aplica aduce que el web hosting lo maneja de forma centralizada MINTEL.

15. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de LAN gestionada (Aplica a plataformas gubernamentales):



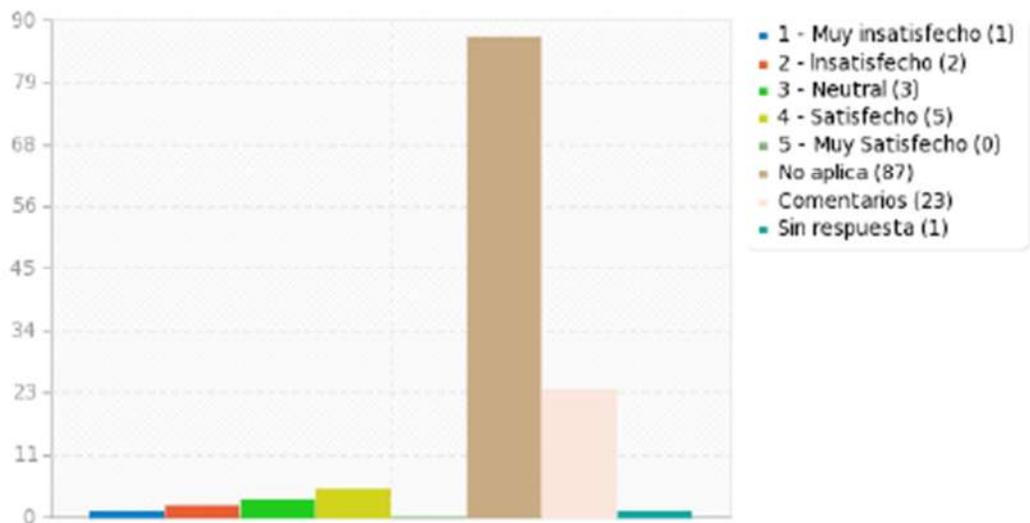
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - De las instituciones que tienen este servicio la mayoría están en las Plataformas Gubernamentales hay un 2,02% de insatisfechos los cuales manifiestan que es por el tiempo que se toman en resolver los problemas que se presentan en el servicio.

16. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de WIFI gestionada (Aplica a plataformas gubernamentales):



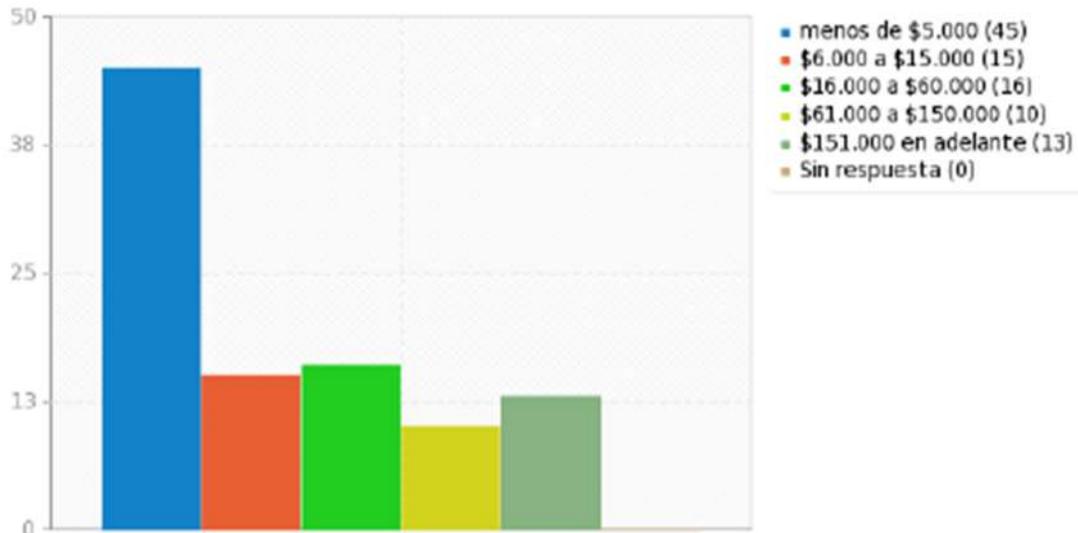
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - De las instituciones que tienen este servicio la mayoría están en las Plataformas Gubernamentales hay un 4,04% de insatisfechos los cuales manifiestan que es por el tiempo que se toman en resolver los problemas que se presentan en el servicio.

17. Qué Nivel de Satisfacción tiene con el servicio de Telemetría:



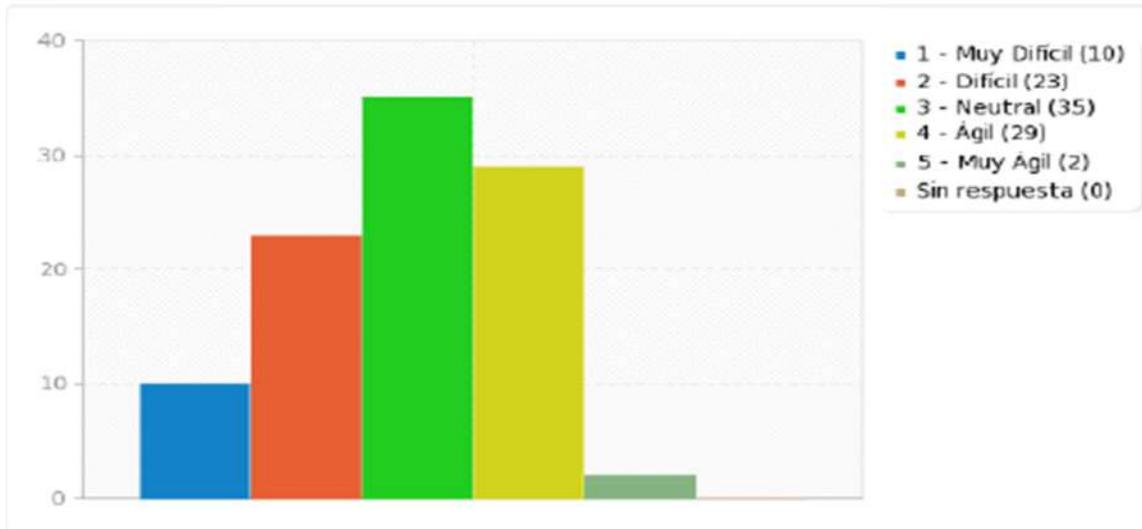
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - De las instituciones que tienen este servicio la mayoría están en las Plataformas Gubernamentales hay un 3,03%, del porcentaje que no aplica dicen que ni siquiera conocían del servicio.

18. ¿Cuál es el presupuesto anual destinado a OTROS SERVICIOS?



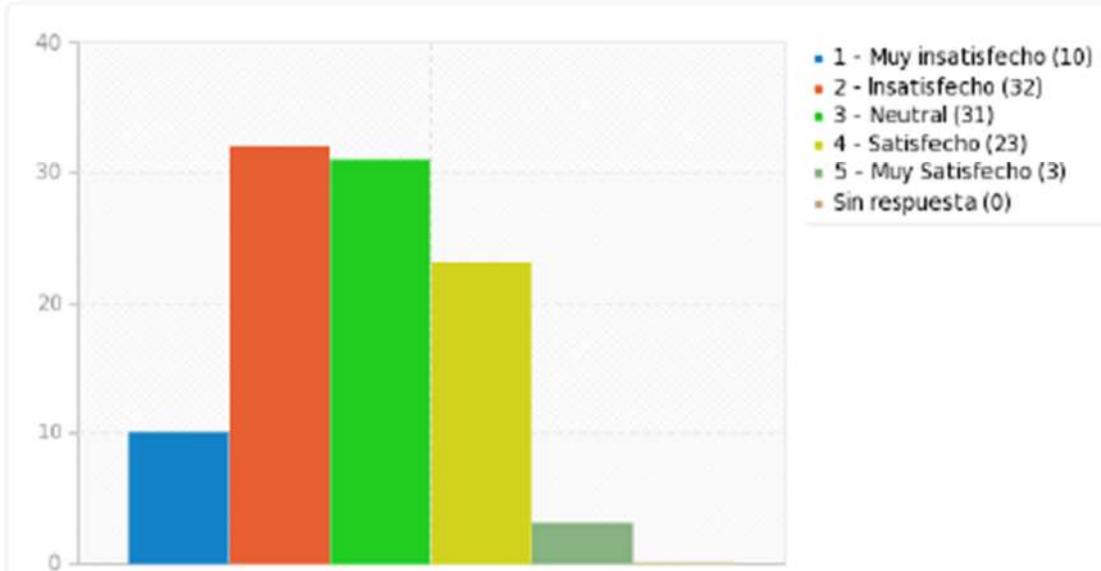
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - La mayoría de instituciones con el 45,45% destinan menos de \$5.000,00 al año a estos servicios, sin embargo hay un importante 13,13% que destina más de \$151.000,00

19. ¿Qué tan ágil fue ponerse en contacto con CNT EP para notificar un problema en los servicios contratados?:



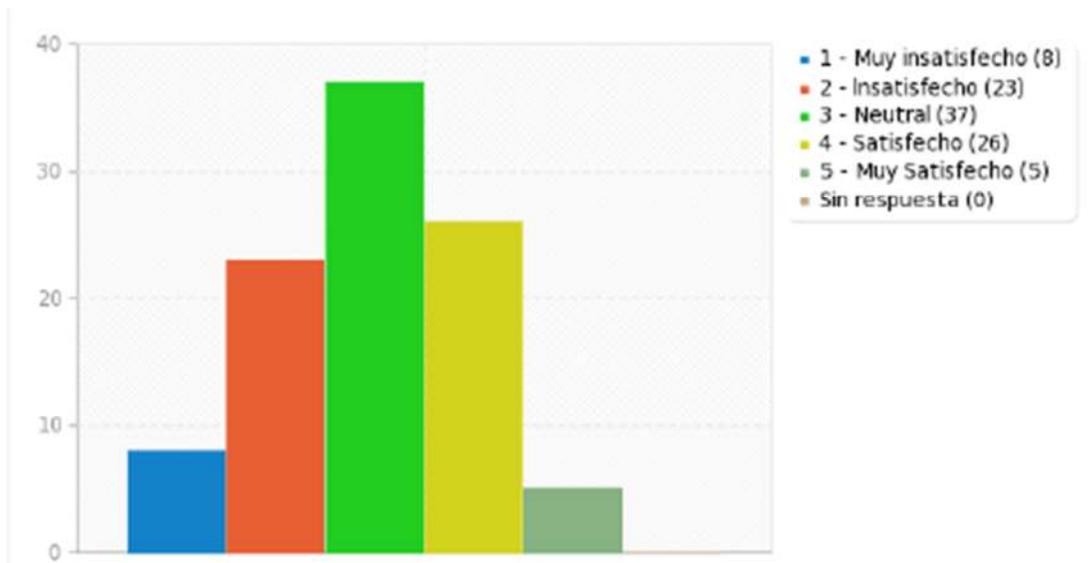
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El 33,33% de las instituciones tienen dificultades en el proceso de contactarse y notificar algún problema con algún servicio.

20. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a las respuestas o notificaciones que entrega CNT EP, cuando los servicios contratados tienen problemas?:



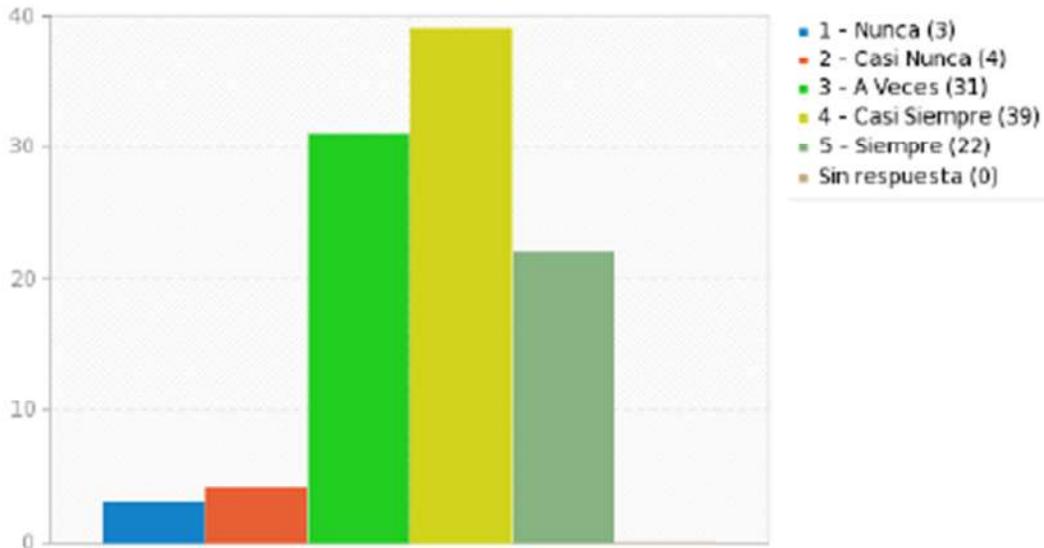
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El 42,42% de las instituciones están insatisfechos con las respuestas o notificaciones que entrega CNT EP, cuando los servicios contratados tienen problemas.

21. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al acompañamiento que brinda el equipo de soporte técnico de CNT EP, cuando los servicios contratados tienen problemas?:



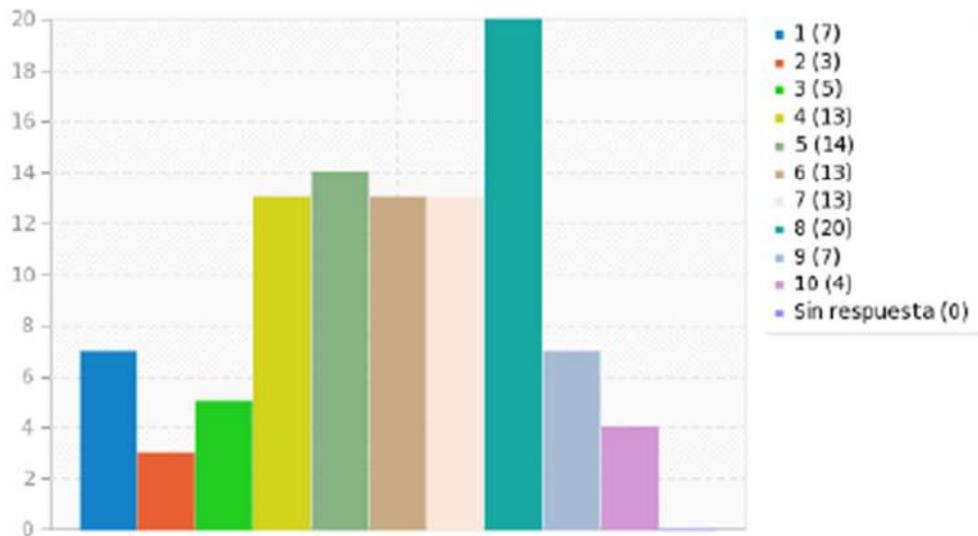
- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El 31,31% de insatisfechos frente al 31,31% de satisfechos con el acompañamiento que brinda el equipo de soporte técnico de CNT EP, cuando los servicios contratados tienen problemas.

22. ¿CNT ha cumplido con los SLA's contratados?:



- Conclusiones y Recomendaciones:
 - El 61,61% de las instituciones dicen que CNT a cumplido con los SLA's ofrecidos, pero hay un alto porcentaje 38,39% dice que no han cumplido con los SLA's lo cual podría haber incurrido en multas cobradas por parte de las instituciones.

23. ¿Qué tan probable es que recomiendes la contratación de los servicios de CNT EP a otra organización?:



- Conclusiones y Recomendaciones:
 - Se recomienda trabajar con las instituciones que se encuentran en el porcentaje de 55,55% y 33,33% que corresponden a los grupos de detractores y neutrales, con el fin de que pasen a formar parte del grupo de promotores de los servicios que presta CNT, que actualmente están en un porcentaje del 11,11%.