

INFORME DE INVESTIGACIÓN

“Tracking de satisfacción de cliente
(2014 – 2022)”



04 de noviembre de 2022



| | |
|--------------|----|
| 1. OBJETIVOS | 03 |
|--------------|----|

| | |
|----------------|----|
| 2. METODOLOGÍA | 05 |
|----------------|----|

| | |
|-------------------------------|----|
| 3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 08 |
|-------------------------------|----|

| | |
|------------------|----|
| A. Primera Parte | 09 |
|------------------|----|

| | |
|------------------|----|
| B. Segunda Parte | 21 |
|------------------|----|

| | |
|-----------------|----|
| 4. CONCLUSIONES | 72 |
|-----------------|----|

| | |
|-----------|----|
| 5. ANEXOS | 78 |
|-----------|----|



OBJETIVOS

mercoplus[®]
LATAM

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN



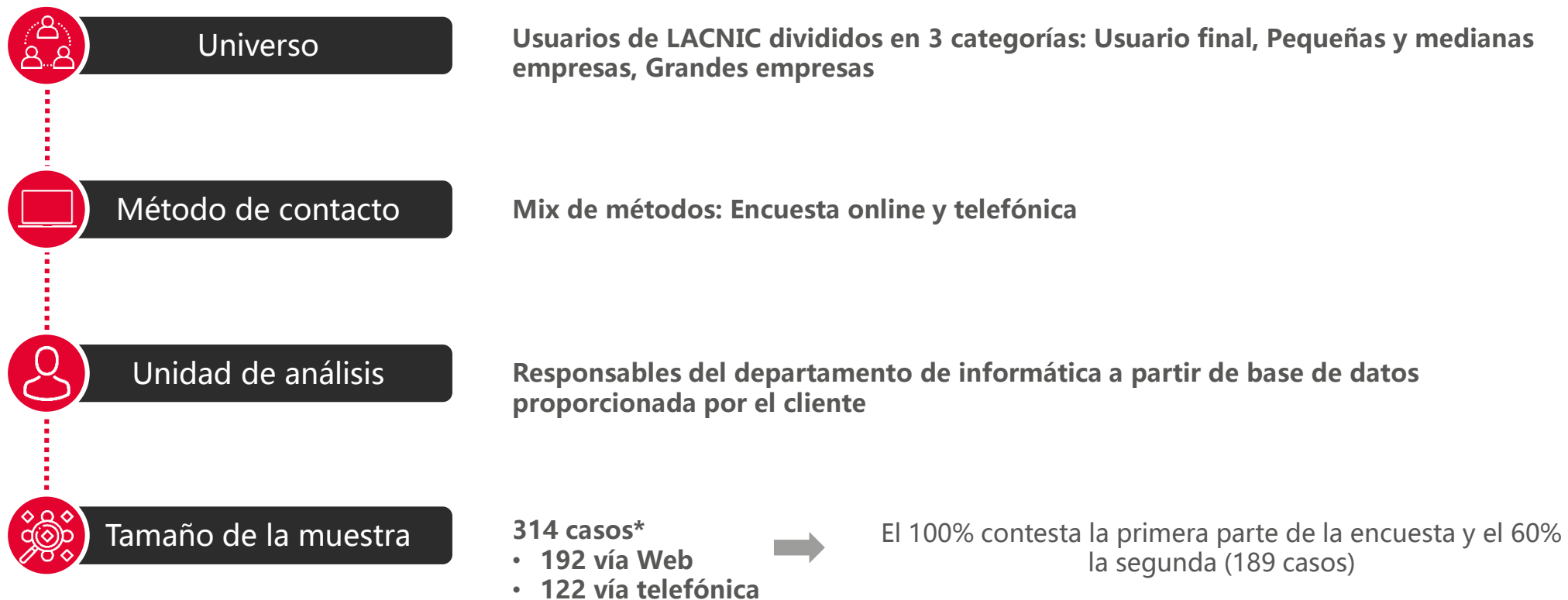
- **Realizar un tracking de satisfacción de los miembros con respecto a LACNIC**
 - **Monitorear la evolución del grado de satisfacción general de los miembros de LACNIC en el mercado Latinoamericano y el Caribe**
 - **Identificar los motivos de satisfacción / insatisfacción con LACNIC**
 - **Evaluar áreas específicas de la compañía**
 - **Visualizar la evolución histórica de dichos indicadores**



METODOLOGÍA

mercoplus[®]
LATAM

METODOLOGÍA CUANTITATIVA – ENCUESTA WEB



**Los datos fueron ponderados según la categorización de clientes (final, pequeños y medianas y grandes) y región en función de la distribución del universo*

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

| | Usuarios finales | Pequeños y medianos | Grandes |
|------------------------|------------------|---------------------|-----------|
| Universo | 22% | 75% | 3% |
| Muestra (sin ponderar) | 38% | 51% | 11% |
| Muestra (ponderada) | 22% | 75% | 3% |



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRIMERA PARTE

mercoplus[®]
LATAM

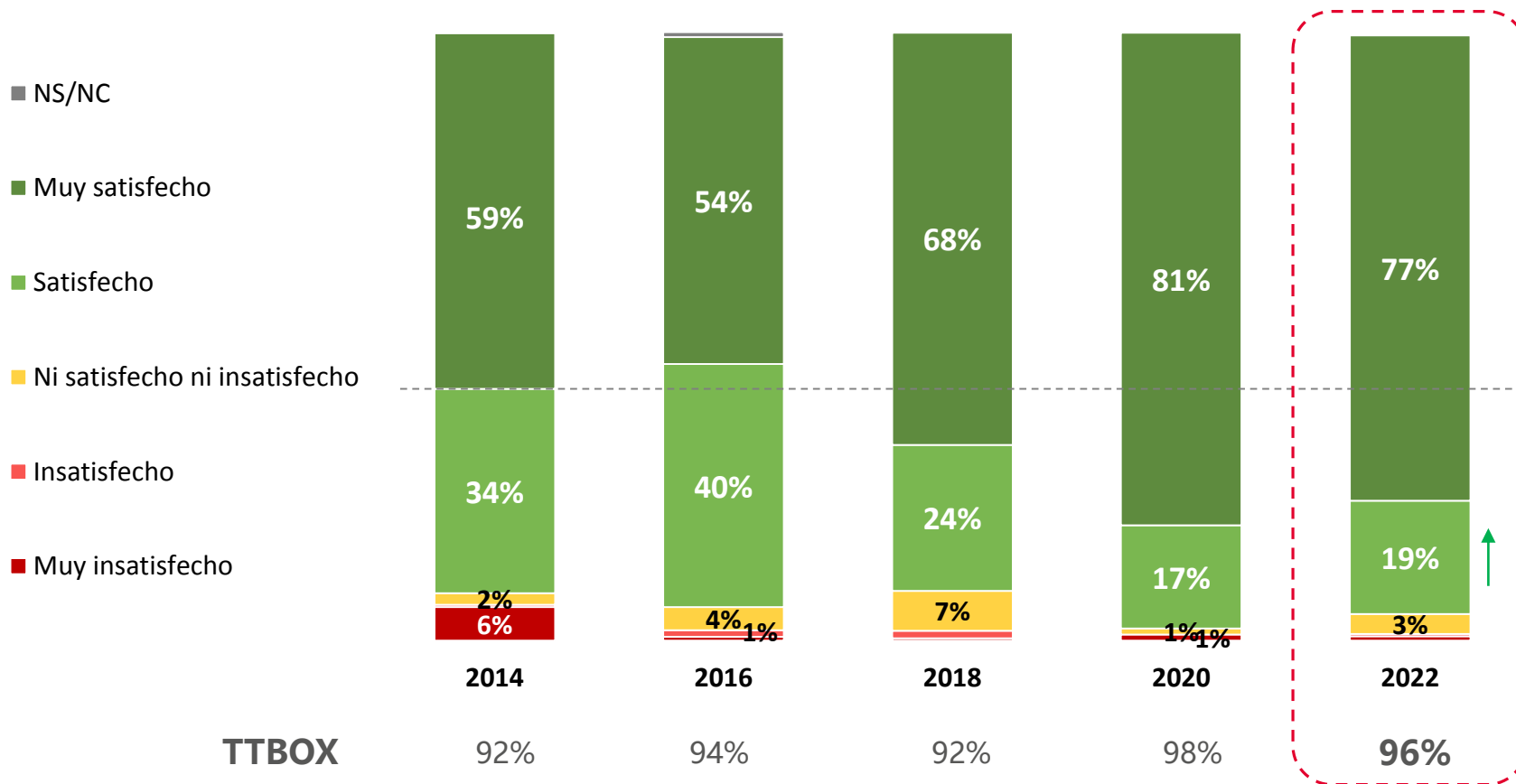


SATISFACCIÓN

mercoplus[®]
LATAM

SATISFACCIÓN GENERAL: EVOLUTIVO

En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra Ud. con LACNIC? [RU]

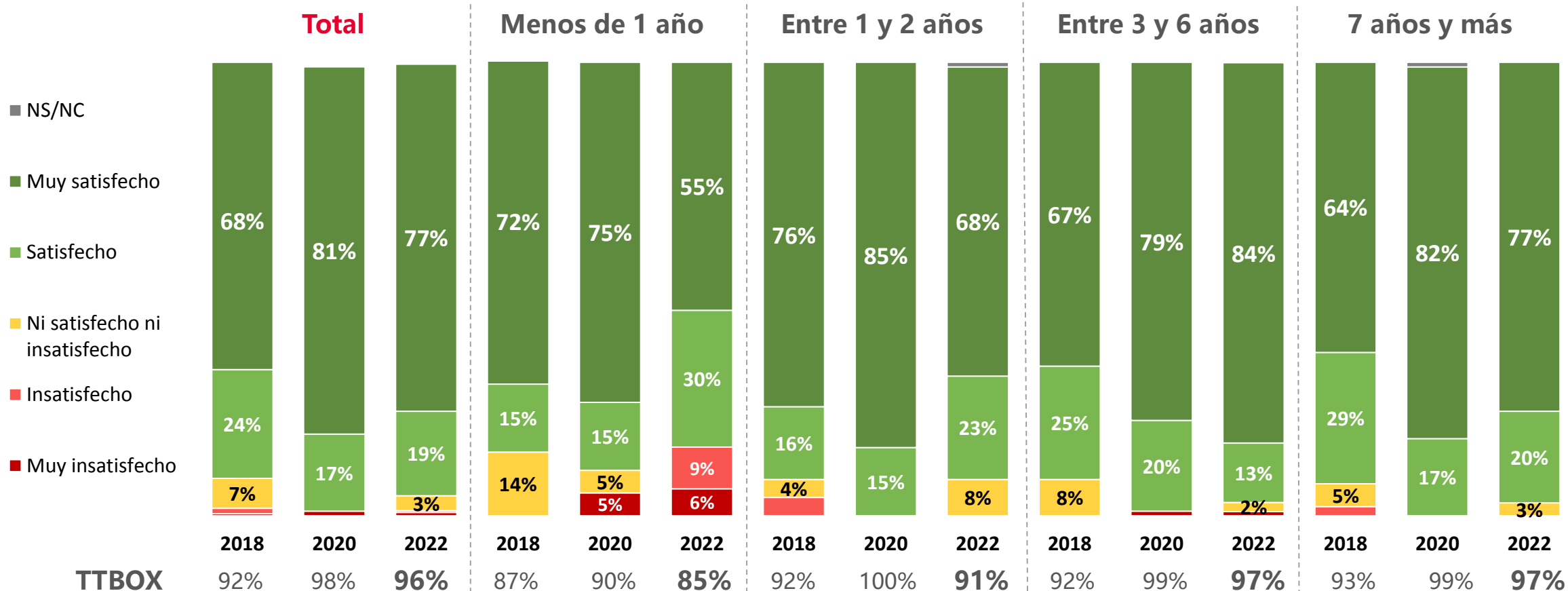


A **nivel global**, LACNIC presenta **muy buenos niveles de satisfacción** entre sus usuarios, alcanzando **valores muy cercanos al ideal**.

Lo señalado se **mantiene** a lo largo de las mediciones realizadas, lo que se traduce en una **valoración y conformidad con el trabajo realizado**

SATISFACCIÓN GENERAL: EVOLUTIVO SEGÚN ANTIGÜEDAD

En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra Ud. con LACNIC? [RU]

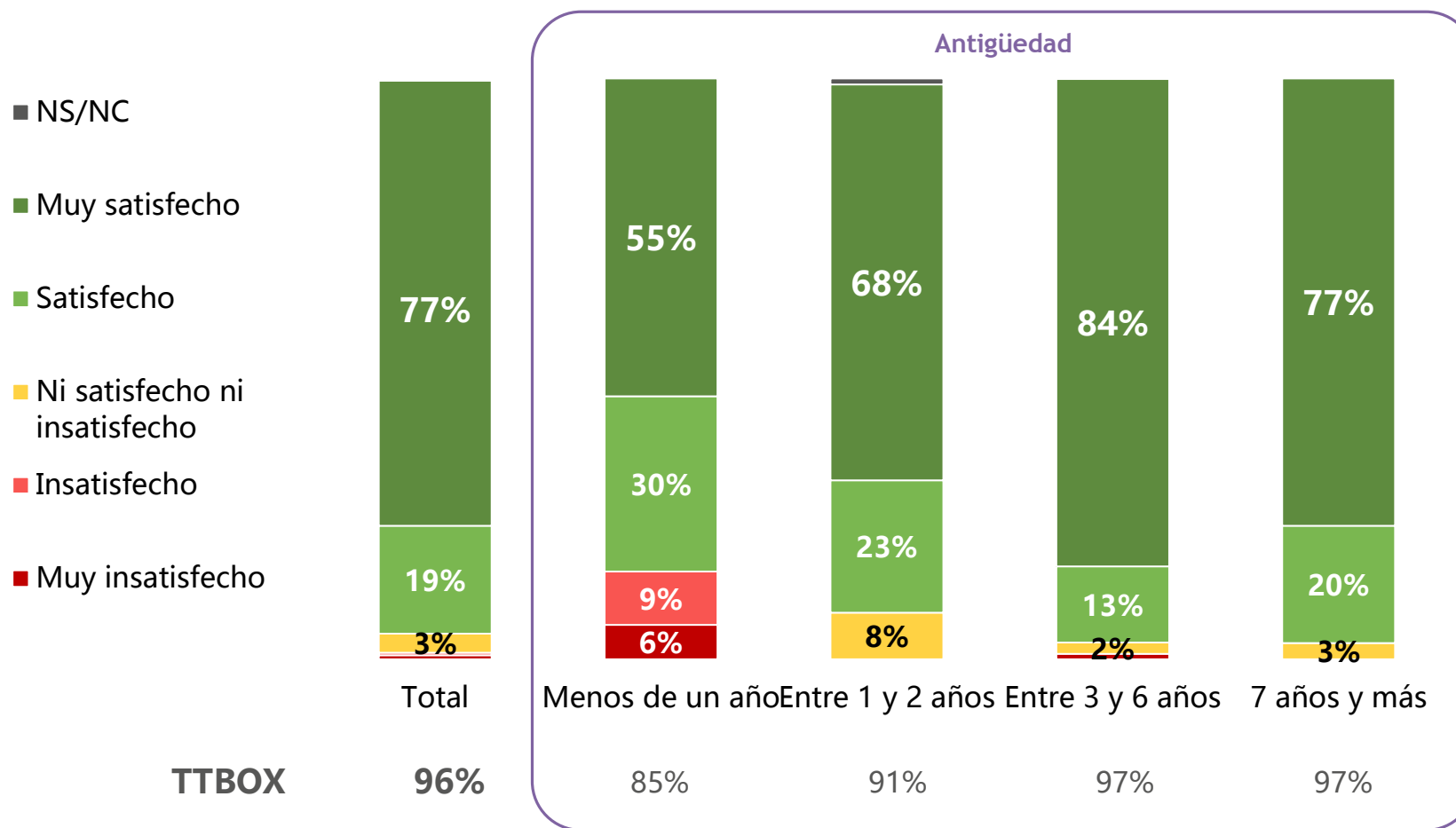


Lo **muy buenos niveles** de satisfacción señalados a **nivel global**, también se encuentran **presentes según la antigüedad** de la relación con LACNIC. Si bien entre los usuarios **más nuevos** se visualiza un **aumento en las evaluaciones más bajas** (vinculado principalmente a una falta de respuesta inmediata) esta **no se traduce en un foco problemático**. Cualquier acción que se despliegue en pro de mejorar o acompañar su experiencia, será bienvenido

Base: Total de encuestados en 2018, 2020 y 2022

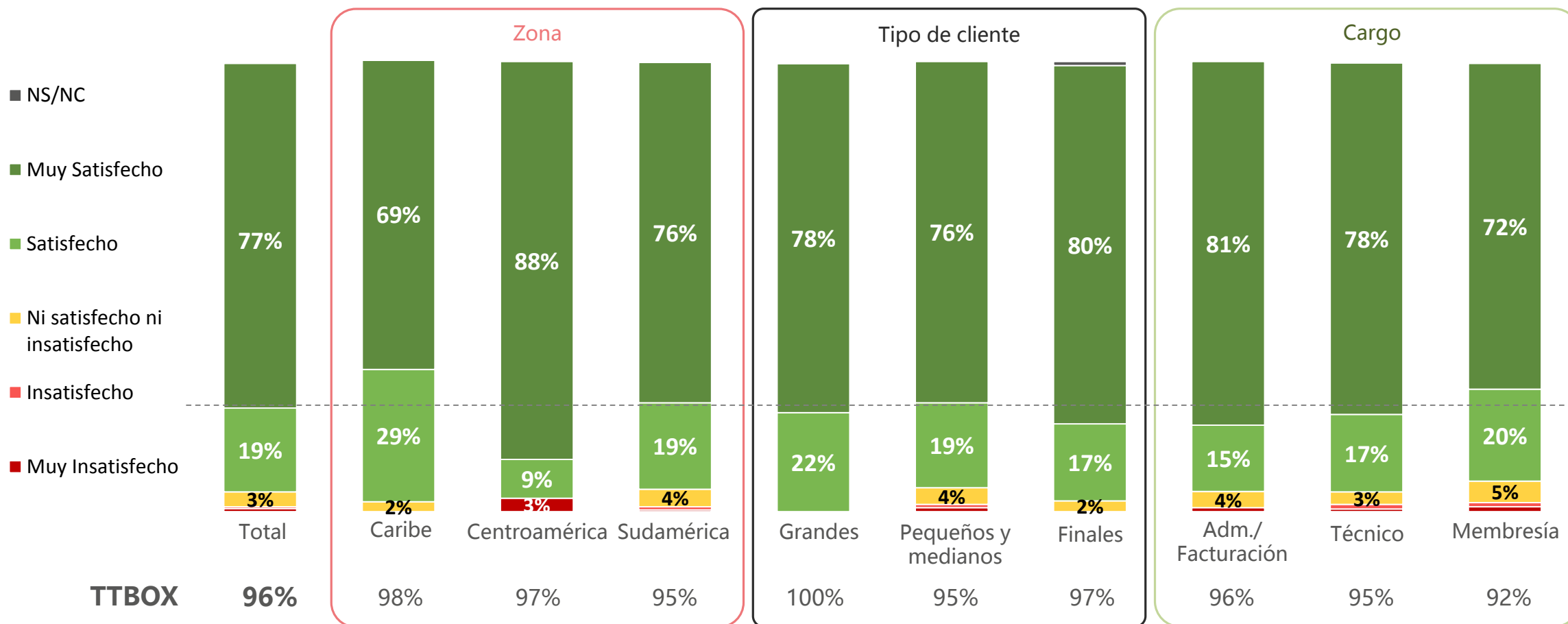
SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN ANTIGÜEDAD

En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra Ud. con LACNIC? [RU]



SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra Ud. con LACNIC? [RU]



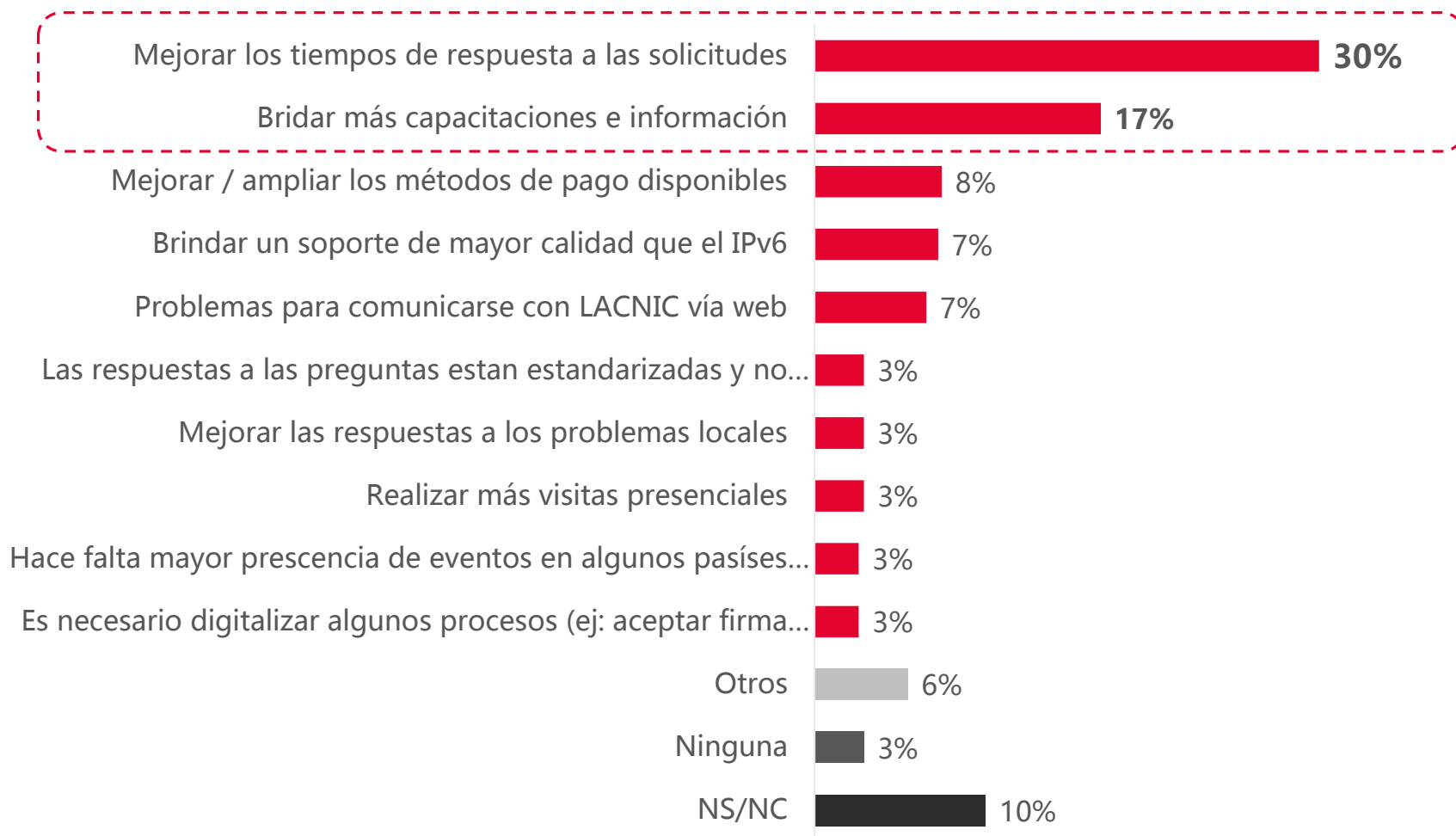
Los **muy buenos niveles de satisfacción** con la organización se **mantienen** según las **segmentaciones presentadas** en esta nueva medición, traducándose en una **gran conformidad con lo ofrecido**

ASPECTOS A MEJORAR

¿Qué aspectos debería mejorar LACNIC para que usted pudiera decir que se siente Totalmente Satisfecho? [RM - ESP]

19%

Se encuentran
Satisfechos con
LACNIC



De los **aspectos mencionados de mejora** entre quienes ya se encuentran satisfechos con la organización, se destaca lo vinculado con los **tiempos de respuesta manejados**. Lo mencionado, **también fue señalado en la medición anterior** por lo que se sugiere seguir trabajando en este aspecto. En **segundo lugar** se menciona el **incrementar las capacitaciones y brindar mayor información**.

MOTIVOS PARA ESTAR MUY SATISFECHO

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM - ESP]

77%

Se encuentran
Satisfechos con
LACNIC



Se visualiza una **conformidad general** con lo ofrecido por parte de LACNIC, **destacándose** aspectos como el **servicio** y la **atención brindada**. Las **capacitaciones y cursos** siguen siendo **generadores de satisfacción** junto a la **respuesta dada a las solicitudes**

MOTIVOS PARA ESTAR MUY SATISFECHO

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM - ESP]

| | Total | Zona | | | Grandes | Pequeños y medianos | Finales | Cargo | | |
|--|-------|--------|---------------|------------|---------|---------------------|---------|-------------------|---------|-----------|
| | | Caribe | Centroamérica | Sudamérica | | | | Admin/facturación | Técnico | Membresía |
| Satisfacción general con el servicio de LACNIC | 35% | 47% | 36% | 34% | 17% | 34% | 39% | 37% | 33% | 33% |
| Valoración positiva de las capacitaciones y cursos | 29% | 0% | 41% | 29% | 40% | 26% | 36% | 26% | 25% | 35% |
| Rápida respuesta a las solicitudes | 21% | 0% | 19% | 23% | 20% | 20% | 24% | 27% | 19% | 21% |
| Buen servicio de atención al público | 16% | 13% | 14% | 17% | 31% | 17% | 12% | 20% | 13% | 20% |
| Conformidad con las respuestas obtenidas frente a problemas | 12% | 8% | 13% | 12% | 23% | 11% | 13% | 12% | 11% | 13% |
| Facilidad de uso del portal web | 7% | 8% | 5% | 8% | 10% | 7% | 7% | 5% | 9% | 7% |
| Se mantiene informados a los clientes de novedades (servicios, cursos, etc.) | 7% | 8% | 17% | 5% | 13% | 7% | 4% | 9% | 10% | 6% |
| Servicio organizado / estable | 5% | 0% | 12% | 5% | 0% | 5% | 6% | 7% | 5% | 2% |
| Es una empresa con capacidad de construir comunidad | 5% | 7% | 1% | 5% | 13% | 4% | 4% | 3% | 3% | 6% |
| Agilidad en el proceso de pago | 4% | 0% | 7% | 4% | 0% | 4% | 3% | 6% | 4% | 4% |
| Se considera que LACNIC realiza un trabajo transparente | 2% | 8% | 1% | 2% | 0% | 2% | 3% | 3% | 2% | 2% |
| La empresa aporta al desarrollo tecnológico en Latinoamérica | 2% | 0% | 0% | 2% | 3% | 2% | 1% | 0% | 3% | 2% |
| LACNIC trabaja con profesionalismo | 2% | 0% | 0% | 2% | 0% | 2% | 2% | 3% | 2% | 2% |
| Otros | 2% | 0% | 0% | 2% | 0% | 3% | 0% | 0% | 3% | 1% |
| Ninguna | 2% | 0% | 3% | 2% | 0% | 2% | 0% | 2% | 1% | 1% |
| NS/NC | 2% | 0% | 7% | 1% | 0% | 2% | 1% | 1% | 2% | 2% |

Base: Encuestados Muy Satisfechos con LACNIC

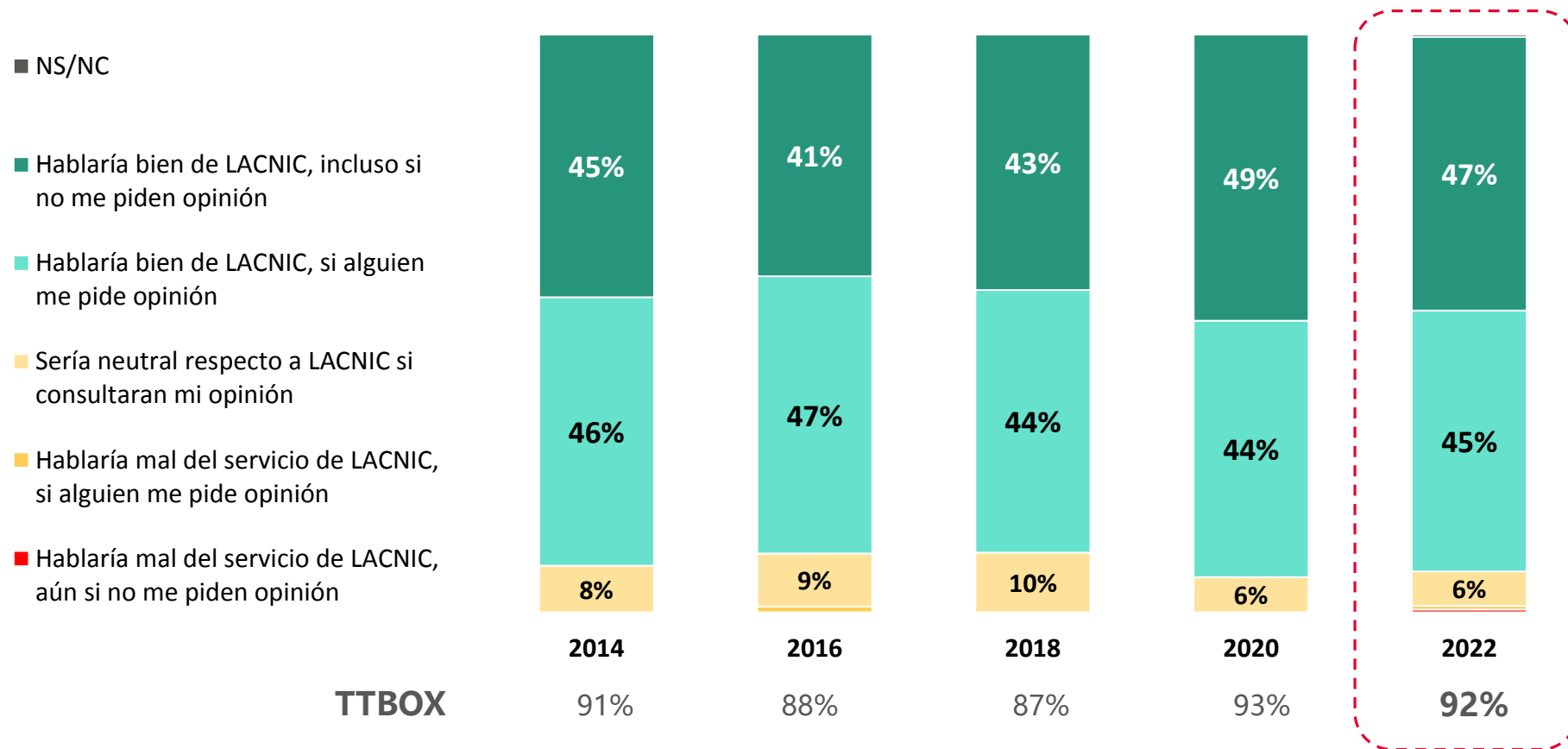


FIDELIDAD Y QUEJAS

mercoplus[®]
LATAM

FIDELIDAD: EVOLUTIVO

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su opinión en relación a los servicios de LACNIC? [RU]



Lo señalado en el anterior capítulo, se **profundiza** en este indicador donde los **niveles de fidelidad** con la organización se **mantienen elevados** a lo largo de las mediciones realizadas. El valor en **esta medición** se **mantiene** lo que sigue demostrando el **fuerte relacionamiento empresa – cliente**

FIDELIDAD SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su opinión en relación a los servicios de LACNIC? [RU]

■ NS/NC

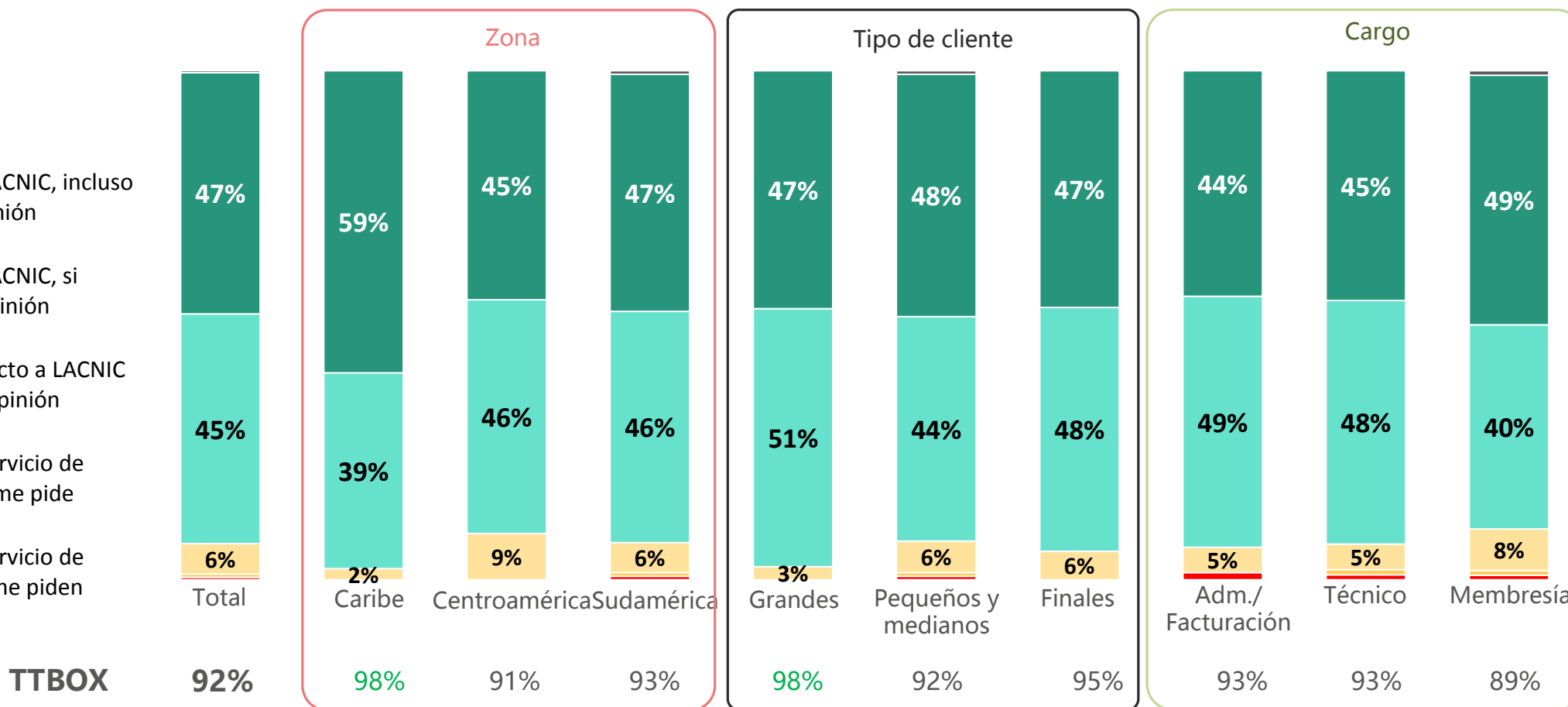
■ Hablaría bien de LACNIC, incluso si no me piden opinión

■ Hablaría bien de LACNIC, si alguien me pide opinión

■ Sería neutral respecto a LACNIC si consultaran mi opinión

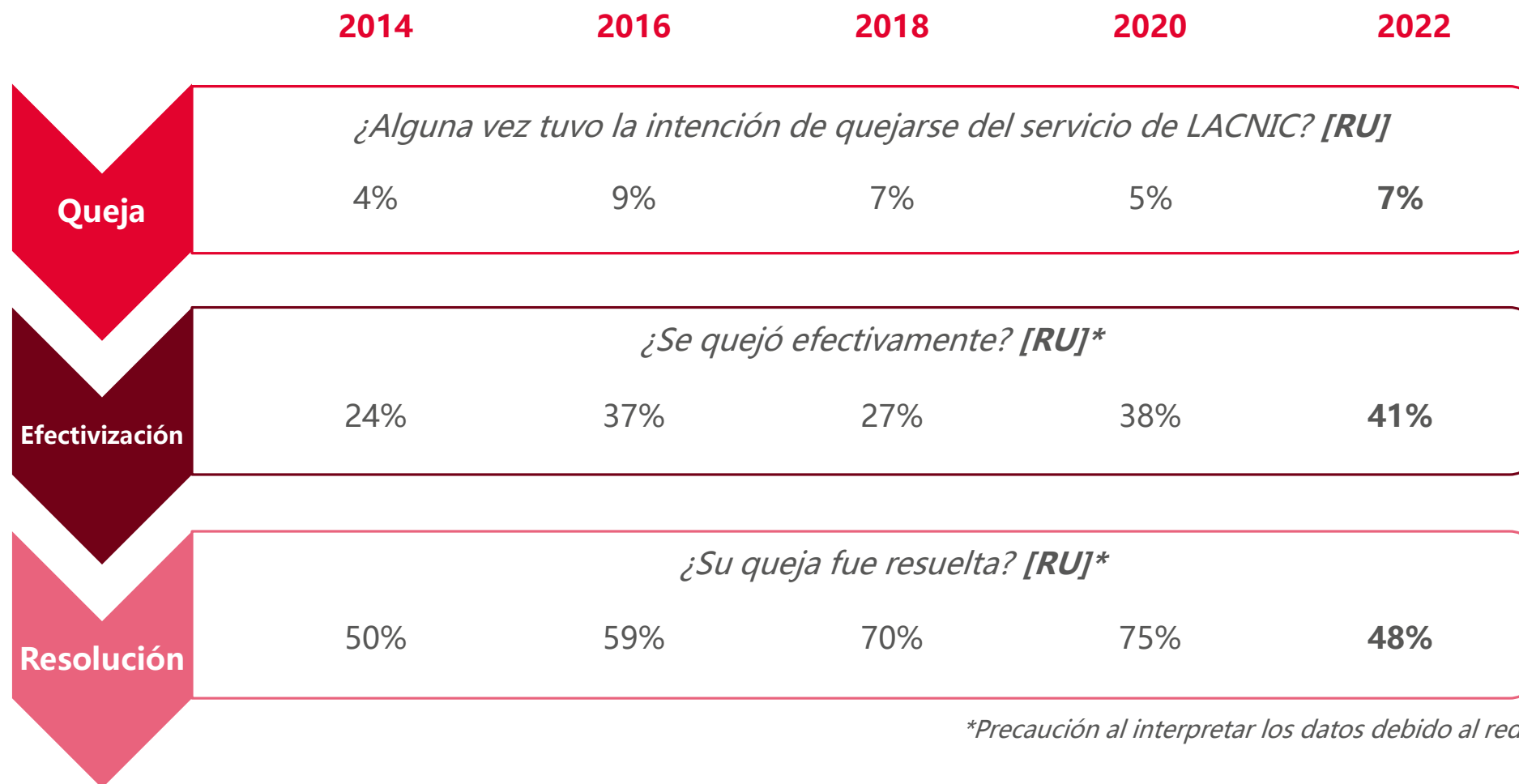
■ Hablaría mal del servicio de LACNIC, si alguien me pide opinión

■ Hablaría mal del servicio de LACNIC, aún si no me piden opinión



La **fidelidad** con la organización se **mantiene** y sigue presentando **muy buenos niveles** entre las segmentaciones presentadas. Quienes se encuentran en la región del **Caribe** y las **empresas más grandes** son quienes presentan los **mayores niveles de lealtad**

INTENCIÓN DE QUEJA, EFECTIVIZACIÓN Y RESOLUCIÓN: EVOLUTIVO



**Precaución al interpretar los datos debido al reducido número de casos*



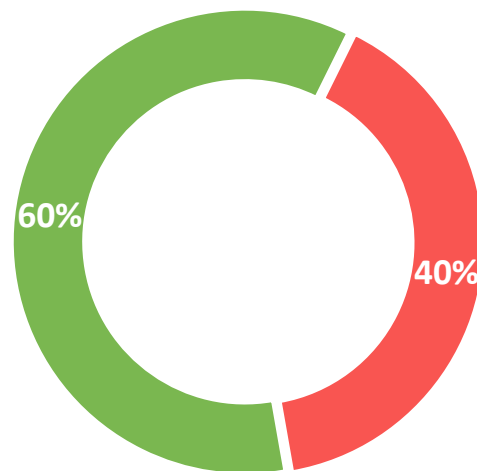
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SEGUNDA PARTE

mercoplus[®]
LATAM

ENCUESTADOS INCLUIDOS EN LA SEGUNDA PARTE DE LA INVESTIGACIÓN

Si quiere seguir colaborando hay algunas preguntas más a continuación. Su colaboración es de vital importancia para seguir trabajando en brindarle un servicio cada vez mejor

■ Sigo respondiendo algunas preguntas más ■ No sigo la encuesta



La **mayoría de los encuestados** deciden **continuar** con la encuesta. Entre quienes tienen una antigüedad mayor, son contactos administrativos / facturación y membresía presentan una mayor inclinación por seguir respondiendo las preguntas que incluye la segunda parte

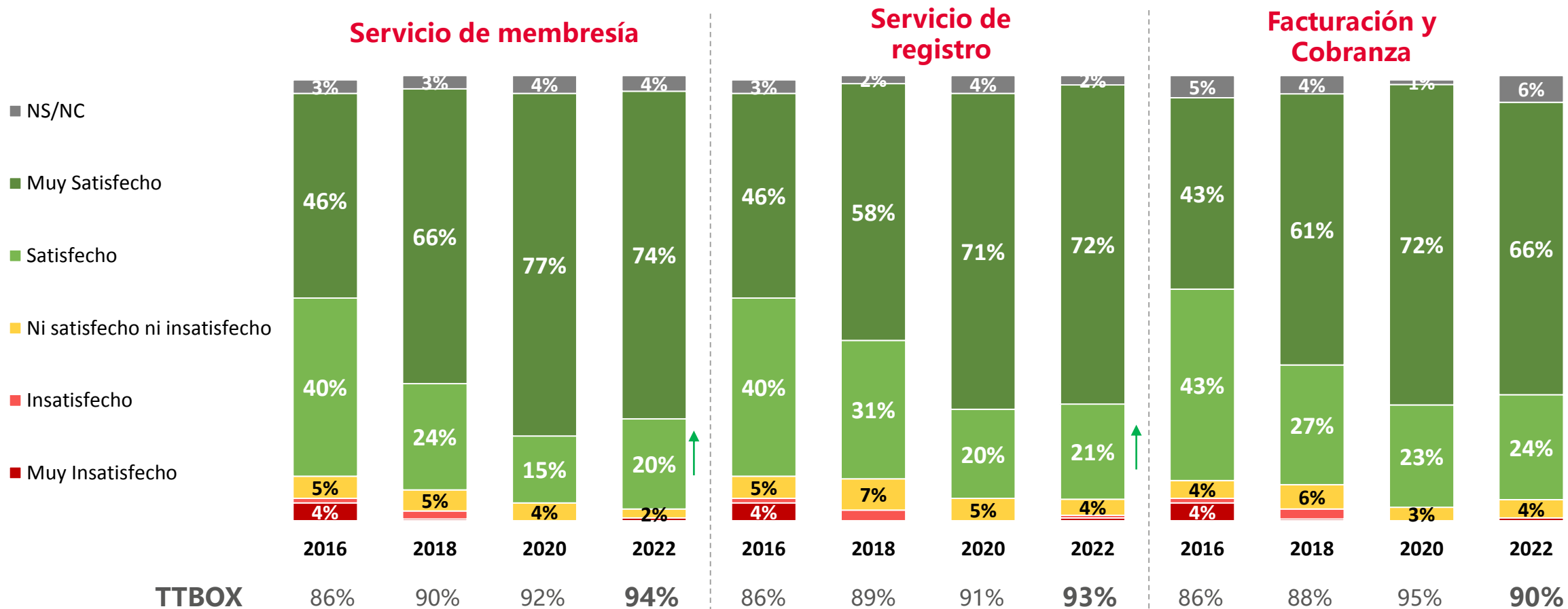


SATISFACCIÓN ESPECÍFICA

mercoplus[®]
LATAM

SATISFACCIÓN ESPECÍFICA: EVOLUTIVO

Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿Cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]

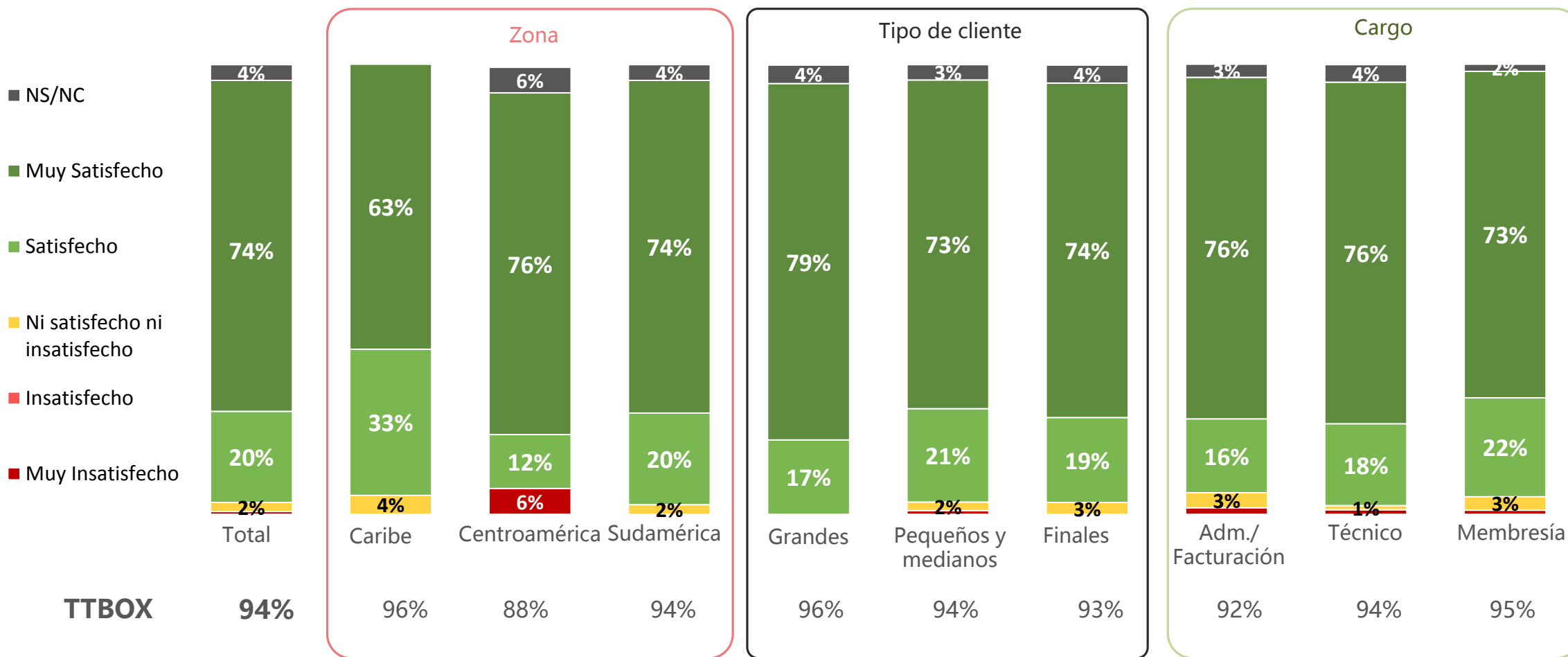


El **nivel de satisfacción** con el **servicio ofrecido** por los **departamentos**, siguen presentando **valores altos** y cercanos al ideal. En esta **medición** se registra un **aumento** en el indicador **impulsado** principalmente por los que se encuentran **satisfechos** tanto en el servicio de membresía como de registro

Base: Total de encuestados en 2016 y 2018 y total de aquellos que deciden realizar la encuesta completa en 2020 y 2022

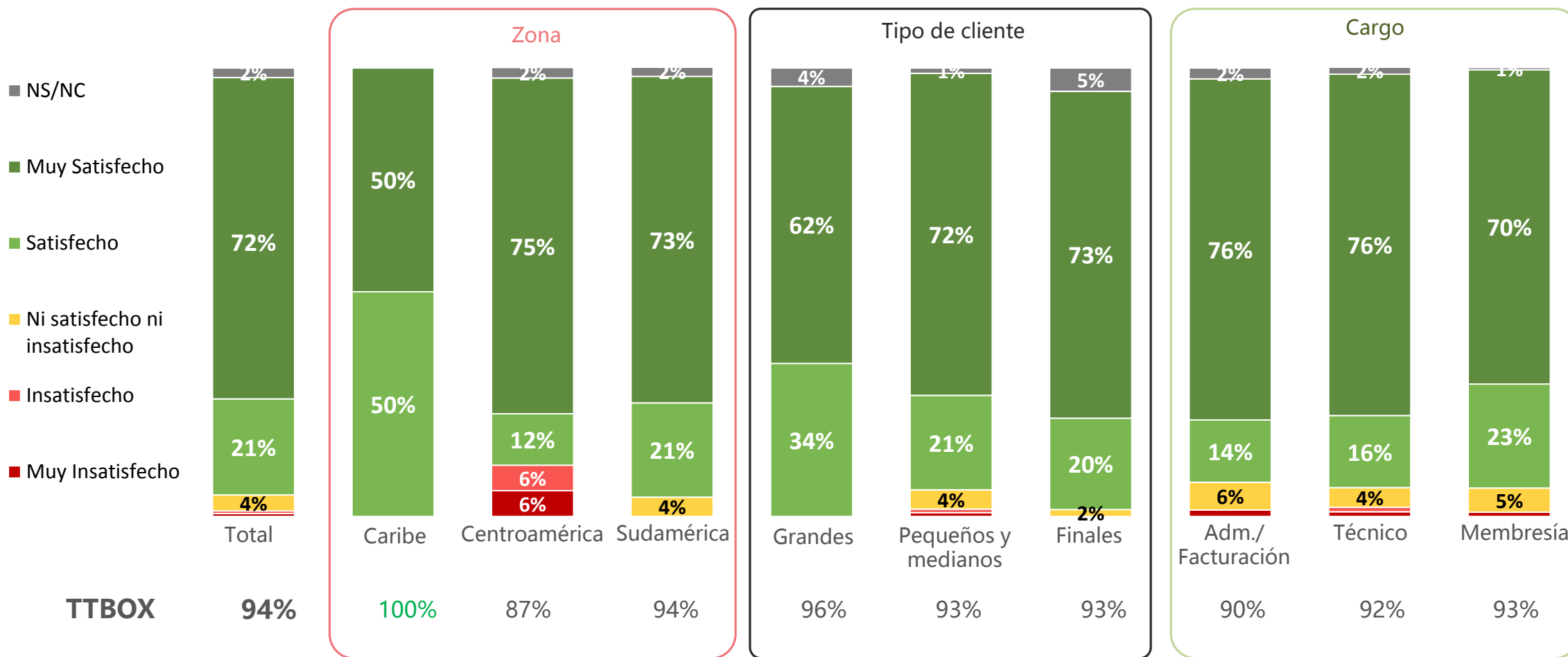
SATISFACCIÓN ESPECÍFICA: SERVICIO A LA MEMBRESÍA

Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿Cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



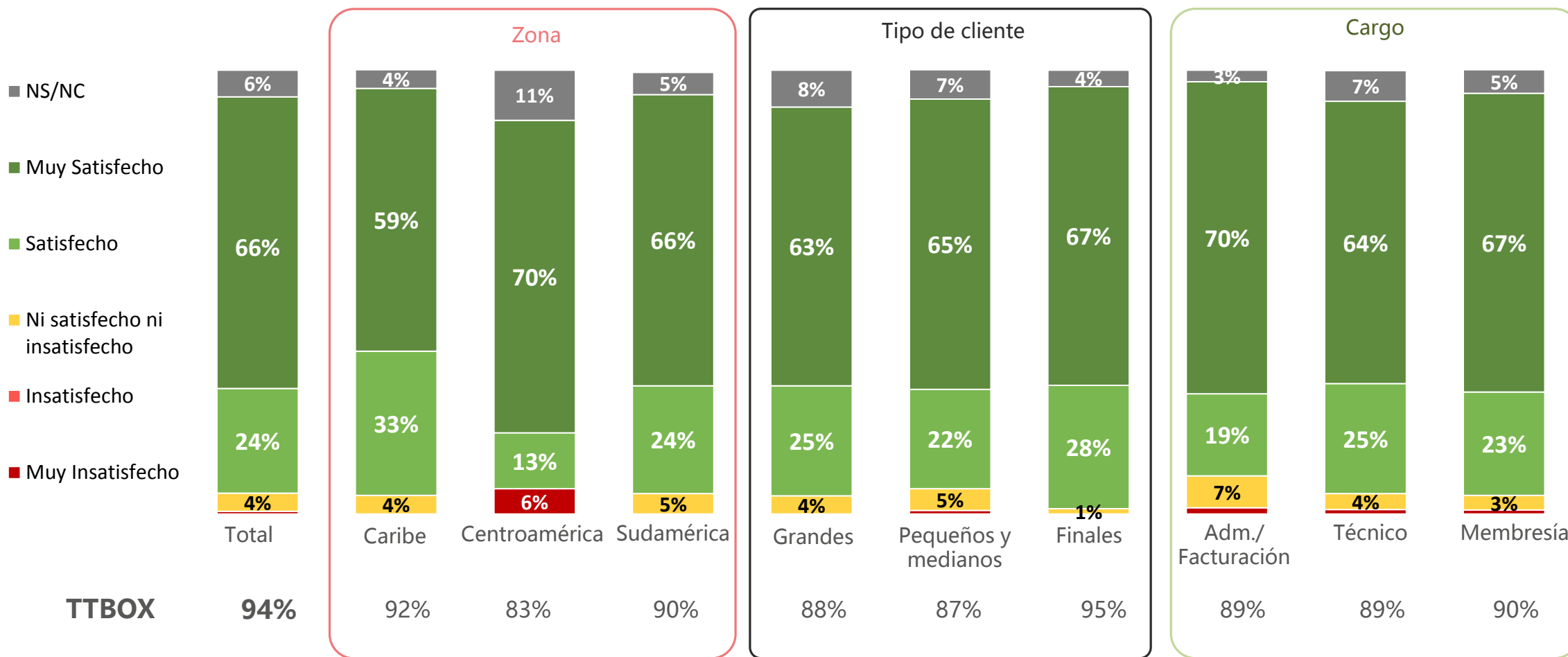
SATISFACCIÓN ESPECÍFICA: SERVICIO DE REGISTRO

Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿Cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



SATISFACCIÓN ESPECÍFICA: FACTURACIÓN Y COBRANZA

Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿Cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



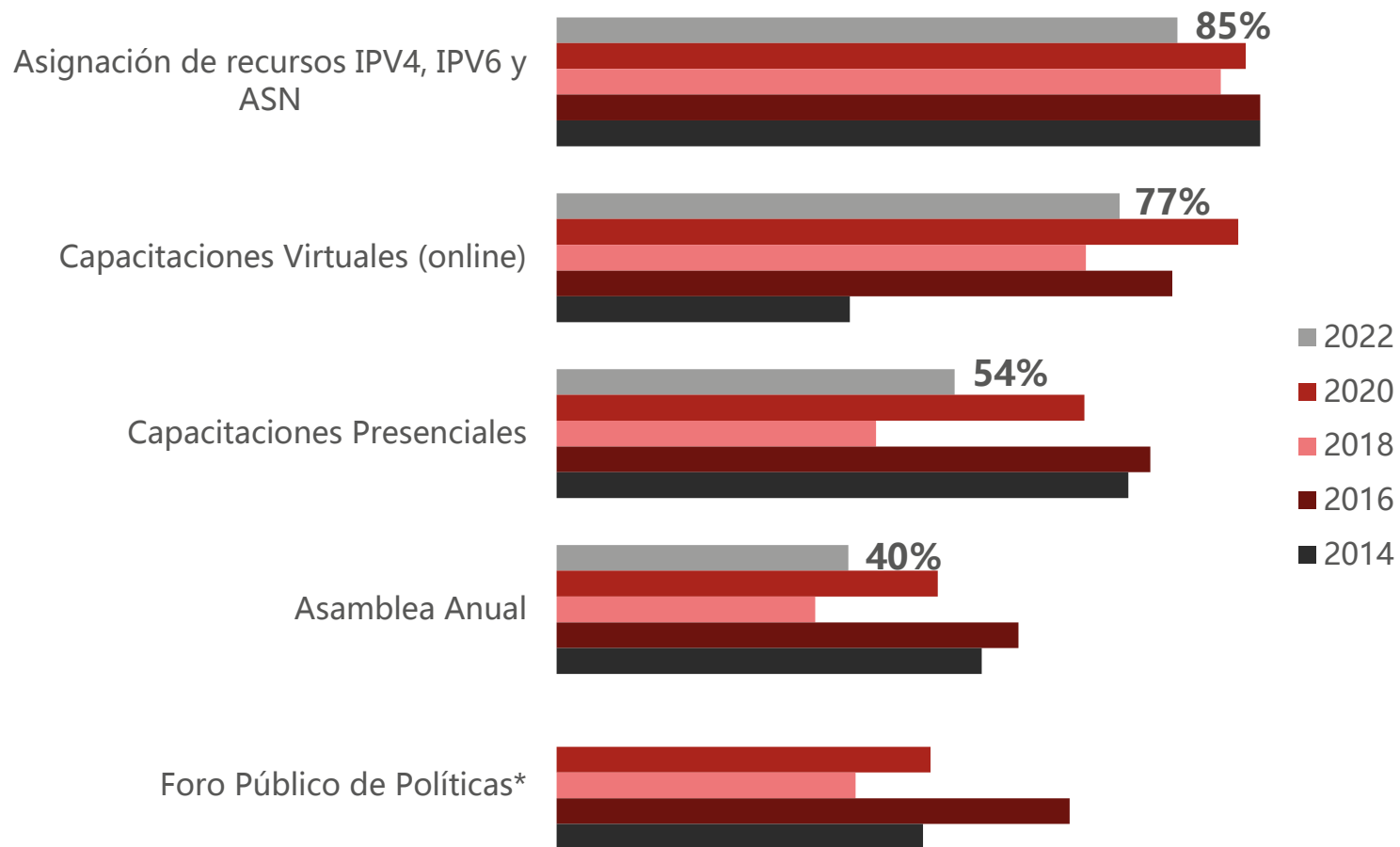


PRODUCTOS Y SERVICIOS

mercoplus[®]
LATAM

CONOCIMIENTO: EVOLUTIVO

Por favor, dígame cuál de ellos ha oído hablar. Por favor responda para cada uno de los ítems [RM - GUI]



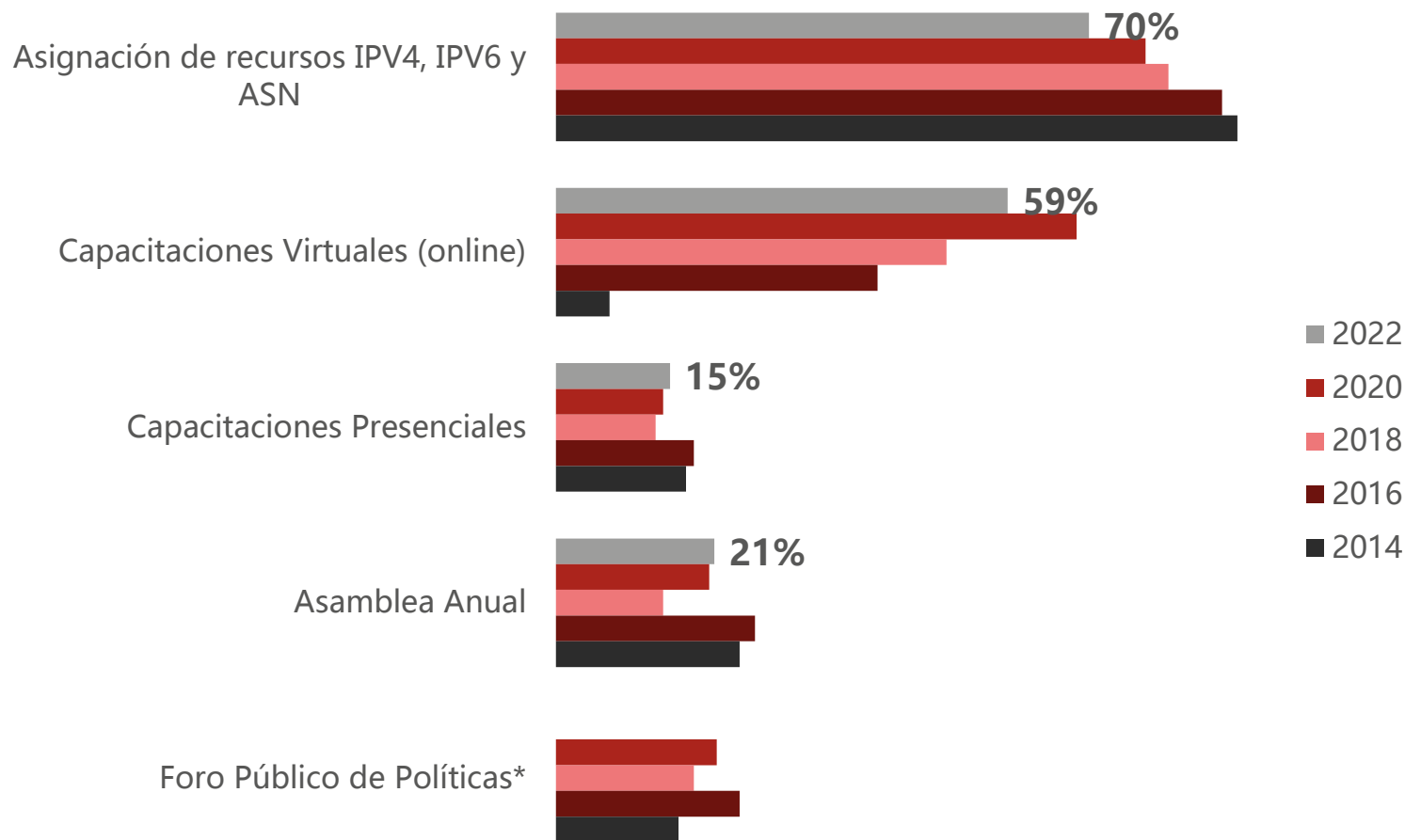
Respecto a los **ítems presentados**, los **niveles de conocimiento** continúan siendo **altos**.

La **asignación de recursos** sigue siendo el **servicio más conocido**, seguido por las **capacitaciones virtuales**

**Este ítem no formó parte de la medición del 2022*

USO / PARTICIPACIÓN: EVOLUTIVO

¿Y alguna vez utilizó o participó en...? [RM - GUI]



La **asignación de recursos** y las **capacitaciones virtuales** se **mantienen** como los **servicios más usados**.

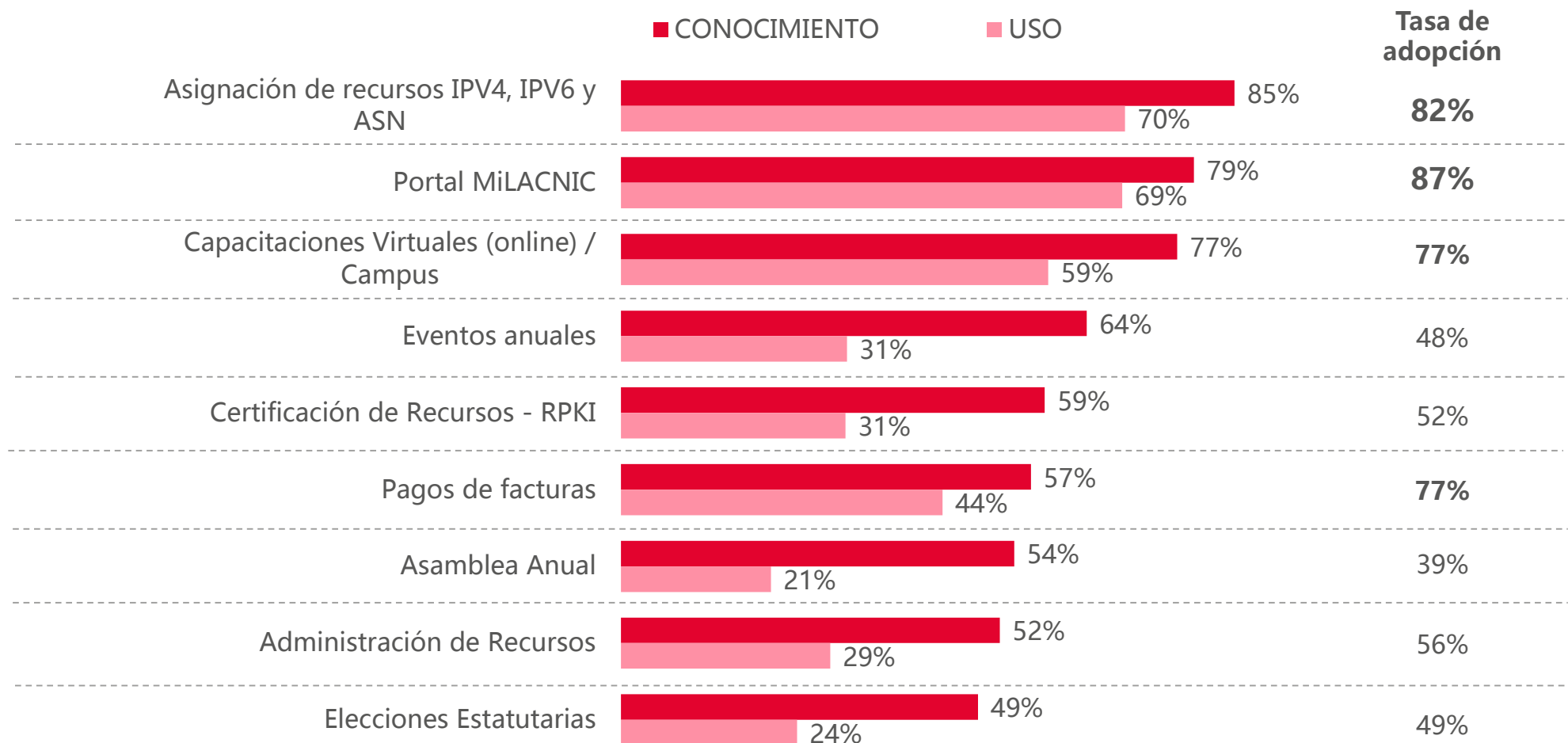
Las **capacitaciones presenciales** y la **asamblea anual** registran un **aumento** respecto a su usabilidad en **esta medición**

**Este ítem no formó parte de la medición del 2022*

CONOCIMIENTO VS USO

Por favor, dígame cuál de ellos ha oído hablar. Por favor responda para cada uno de los ítems [RM - GUI]

¿Y alguna vez utilizó o participó en...? [RM - GUI]

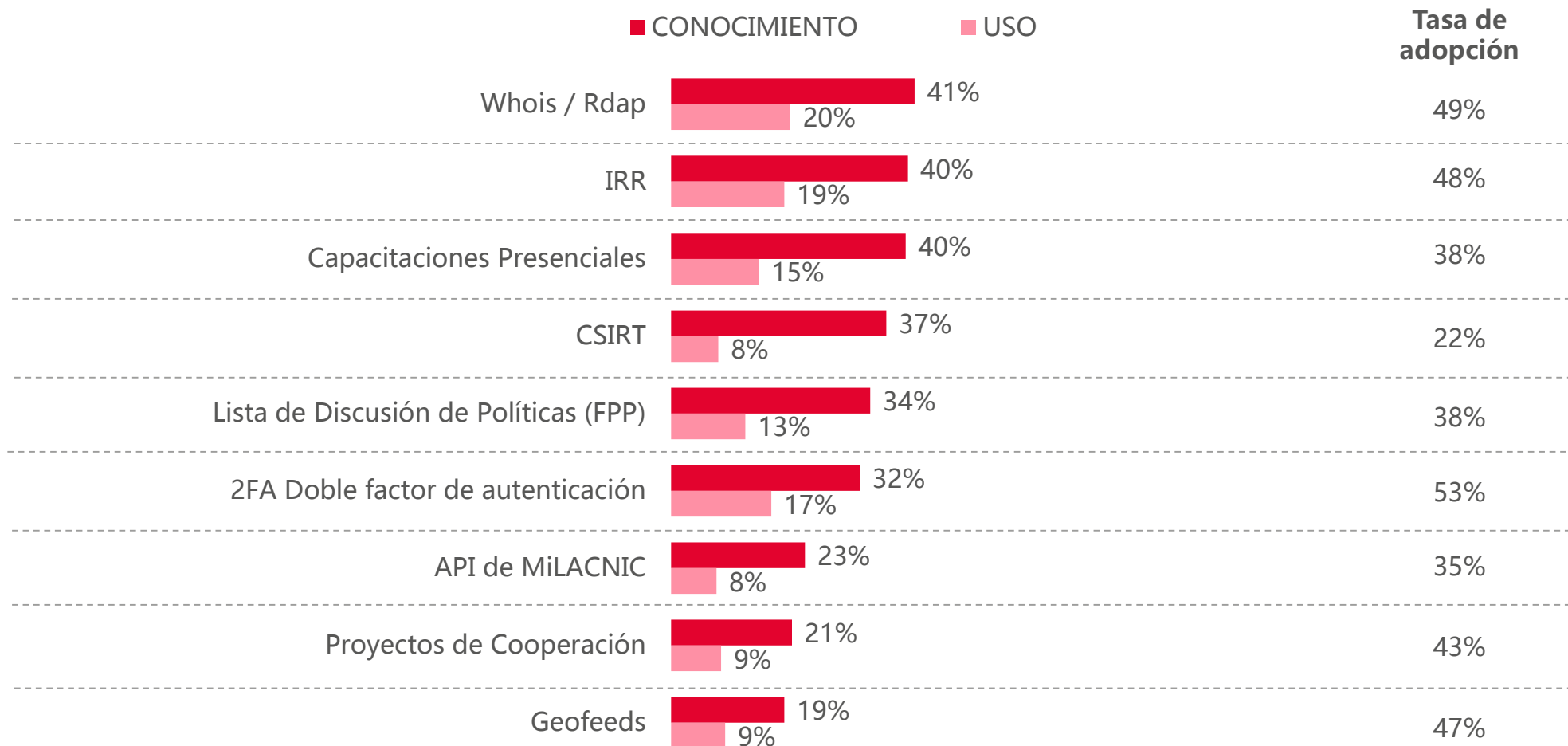


A pesar de posicionarse en segundo lugar, el **portal MiLACNIC** es el que presenta **la mejor relación** respecto al **conocimiento / uso**. La **asignación de recursos** y las **capacitaciones virtuales** junto al **pago de facturas** completan la tríada.

CONOCIMIENTO VS USO

Por favor, dígame cuál de ellos ha oído hablar. Por favor responda para cada uno de los ítems [RM - GUI]

¿Y alguna vez utilizó o participó en...? [RM - GUI]



CONOCIMIENTO SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

Por favor, dígame cuál de ellos ha oído hablar. Por favor responda para cada uno de los ítems [RM - GUI]

| | Total | Zona | | | Tipo de cliente | | | Cargo | | |
|--|------------|--------|---------------|------------|-----------------|---------------------|---------|--------------------|---------|-----------|
| | | Caribe | Centroamérica | Sudamérica | Grandes | Pequeños y medianos | Finales | Admin/ facturación | Técnico | Membresía |
| <i>Asignación de recursos IPV4, IPV6 y ASN</i> | 85% | 96% | 74% | 85% | 92% | 86% | 81% | 88% | 83% | 88% |
| <i>Portal MiLACNIC</i> | 79% | 78% | 93% | 77% | 88% | 80% | 76% | 80% | 79% | 86% |
| <i>Capacitaciones Virtuales / Campus</i> | 77% | 82% | 81% | 76% | 95% | 75% | 81% | 76% | 75% | 84% |
| <i>Eventos anuales</i> | 64% | 74% | 82% | 62% | 96% | 64% | 62% | 58% | 68% | 69% |
| <i>Certificación de Recursos - RPKI</i> | 59% | 82% | 73% | 55% | 83% | 60% | 51% | 57% | 59% | 69% |
| <i>Pagos de facturas</i> | 57% | 46% | 75% | 55% | 66% | 55% | 61% | 65% | 55% | 64% |
| <i>Asamblea Anual</i> | 54% | 63% | 51% | 54% | 71% | 52% | 60% | 51% | 53% | 63% |
| <i>Administración de Recursos</i> | 52% | 70% | 68% | 49% | 67% | 56% | 36% | 50% | 53% | 58% |
| <i>Elecciones Estatutarias</i> | 49% | 52% | 62% | 48% | 62% | 49% | 47% | 60% | 49% | 57% |
| <i>Whois / Rdap</i> | 41% | 72% | 62% | 37% | 58% | 42% | 38% | 37% | 47% | 42% |
| <i>IRR (Internet Routing Registry)</i> | 40% | 46% | 50% | 39% | 70% | 41% | 31% | 34% | 45% | 44% |
| <i>Capacitaciones Presenciales</i> | 40% | 55% | 63% | 36% | 51% | 41% | 33% | 43% | 40% | 44% |
| <i>CSIRT</i> | 37% | 57% | 65% | 32% | 70% | 34% | 41% | 35% | 33% | 43% |
| <i>Lista de Discusión de Políticas (FPP)</i> | 34% | 38% | 52% | 31% | 67% | 36% | 22% | 34% | 35% | 40% |
| <i>2FA Doble factor de autenticación</i> | 32% | 57% | 42% | 29% | 45% | 34% | 24% | 34% | 37% | 34% |
| <i>API de MiLACNIC</i> | 23% | 24% | 36% | 21% | 37% | 22% | 23% | 25% | 22% | 27% |
| <i>Proyectos de Cooperación</i> | 21% | 41% | 32% | 18% | 37% | 17% | 32% | 20% | 18% | 22% |
| <i>Geofeeds</i> | 19% | 42% | 18% | 18% | 17% | 22% | 9% | 21% | 24% | 25% |

Base: Total de quienes deciden realizar la encuesta completa en 2022

USO / PARTICIPACIÓN SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

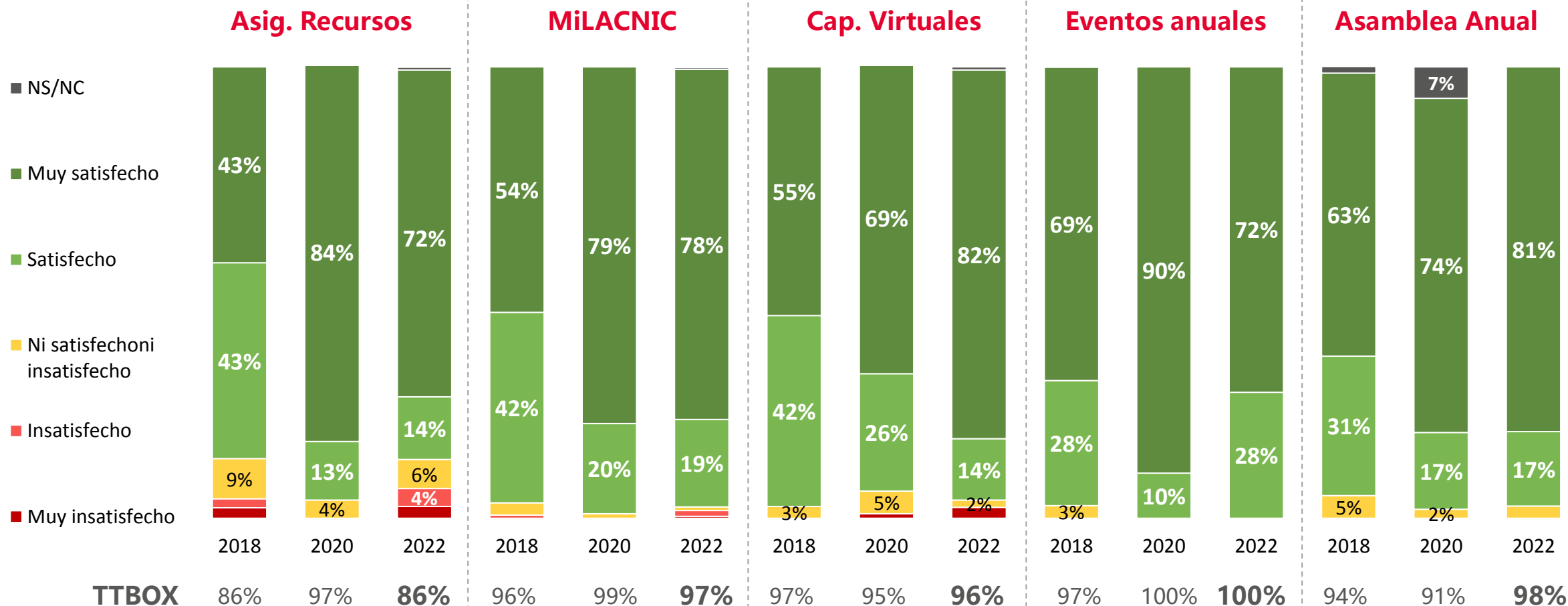
¿Y alguna vez utilizó o participó en...? [RM - GUI]

| | Total | Zona | | | Tipo de cliente | | | Cargo | | |
|---|-------|--------|---------------|------------|-----------------|---------------------|---------|-------------------|---------|-----------|
| | | Caribe | Centroamérica | Sudamérica | Grandes | Pequeños y medianos | Finales | Admin/facturación | Técnico | Membresía |
| Asignación de recursos IPV4, IPV6 y ASN | 70% | 89% | 69% | 68% | 58% | 73% | 70% | 76% | 66% | 78% |
| Portal MiLACNIC | 69% | 74% | 81% | 68% | 67% | 70% | 75% | 68% | 71% | 78% |
| Capacitaciones Virtuales / Campus | 59% | 67% | 74% | 57% | 61% | 57% | 83% | 61% | 58% | 69% |
| Pagos de facturas | 44% | 24% | 55% | 45% | 48% | 43% | 50% | 57% | 44% | 54% |
| Eventos anuales | 31% | 48% | 46% | 28% | 31% | 29% | 84% | 22% | 26% | 33% |
| Certificación de Recursos - RPKI | 31% | 35% | 38% | 30% | 24% | 32% | 58% | 25% | 33% | 37% |
| Administración de Recursos | 29% | 35% | 36% | 28% | 13% | 33% | 41% | 29% | 31% | 32% |
| Elecciones Estatutarias | 24% | 20% | 24% | 25% | 25% | 24% | 33% | 34% | 24% | 32% |
| Asamblea Anual | 21% | 39% | 30% | 18% | 18% | 20% | 49% | 19% | 10% | 27% |
| Whois / Rdap | 20% | 46% | 28% | 18% | 20% | 20% | 37% | 15% | 25% | 22% |
| IRR (Internet Routing Registry) | 19% | 9% | 15% | 20% | 11% | 21% | 33% | 17% | 25% | 23% |
| 2FA Doble factor de autenticación | 17% | 24% | 23% | 16% | 8% | 19% | 29% | 18% | 19% | 21% |
| Capacitaciones Presenciales | 15% | 44% | 27% | 11% | 15% | 14% | 38% | 12% | 11% | 18% |
| Lista de Discusión de Políticas (FPP) | 13% | 24% | 25% | 10% | 11% | 13% | 29% | 16% | 12% | 14% |
| Geofeeds | 9% | 31% | 11% | 8% | 3% | 11% | 4% | 6% | 11% | 12% |
| Proyectos de Cooperación | 9% | 26% | 16% | 6% | 10% | 8% | 8% | 9% | 5% | 9% |
| CSIRT | 8% | 0% | 23% | 7% | 5% | 9% | 12% | 7% | 7% | 12% |
| API de MiLACNIC | 8% | 24% | 15% | 6% | 4% | 9% | 12% | 6% | 8% | 10% |

Base: Total de quienes deciden realizar la encuesta completa en 2022

SATISFACCIÓN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS UTILIZADOS: EVOLUTIVO

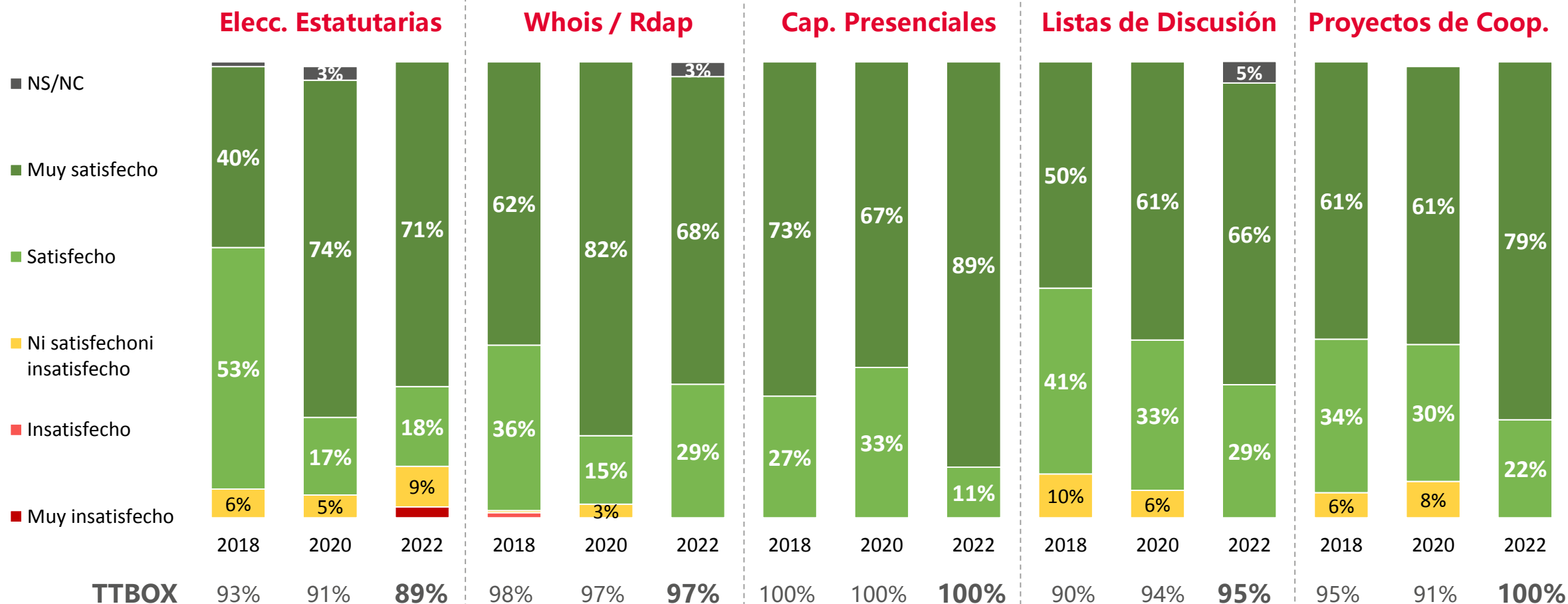
Pensando en la última vez que utilizó / participó de...Le voy a pedir que con una escala del 1 al 5 indique, ¿qué tan satisfecho quedó con...? [RU]



Base: total de quienes han utilizado los servicios y productos en 2018, 2020 y 2022

SATISFACCIÓN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS UTILIZADOS: EVOLUTIVO

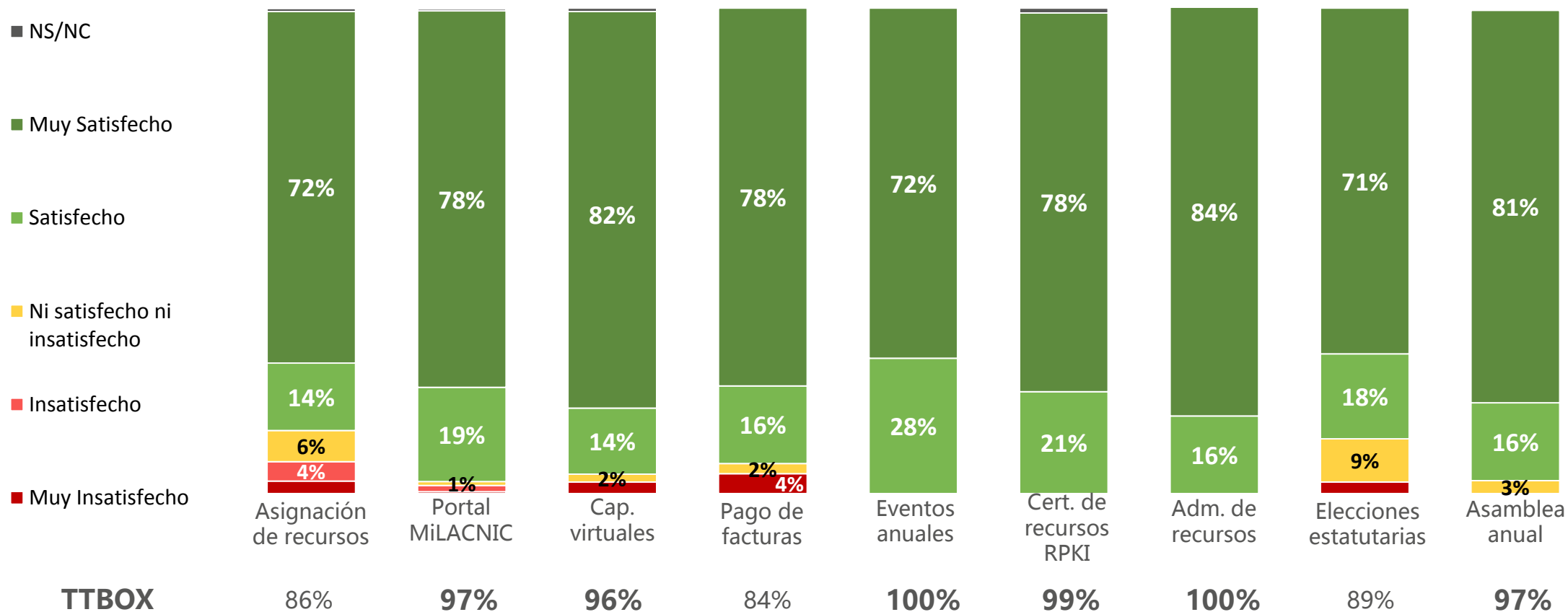
Pensando en la última vez que utilizó / participó de...Le voy a pedir que con una escala del 1 al 5 indique, ¿qué tan satisfecho quedó con...? [RU]



Base: total de quienes han utilizado los servicios y productos en 2018, 2020 y 2022

SATISFACCIÓN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS UTILIZADOS

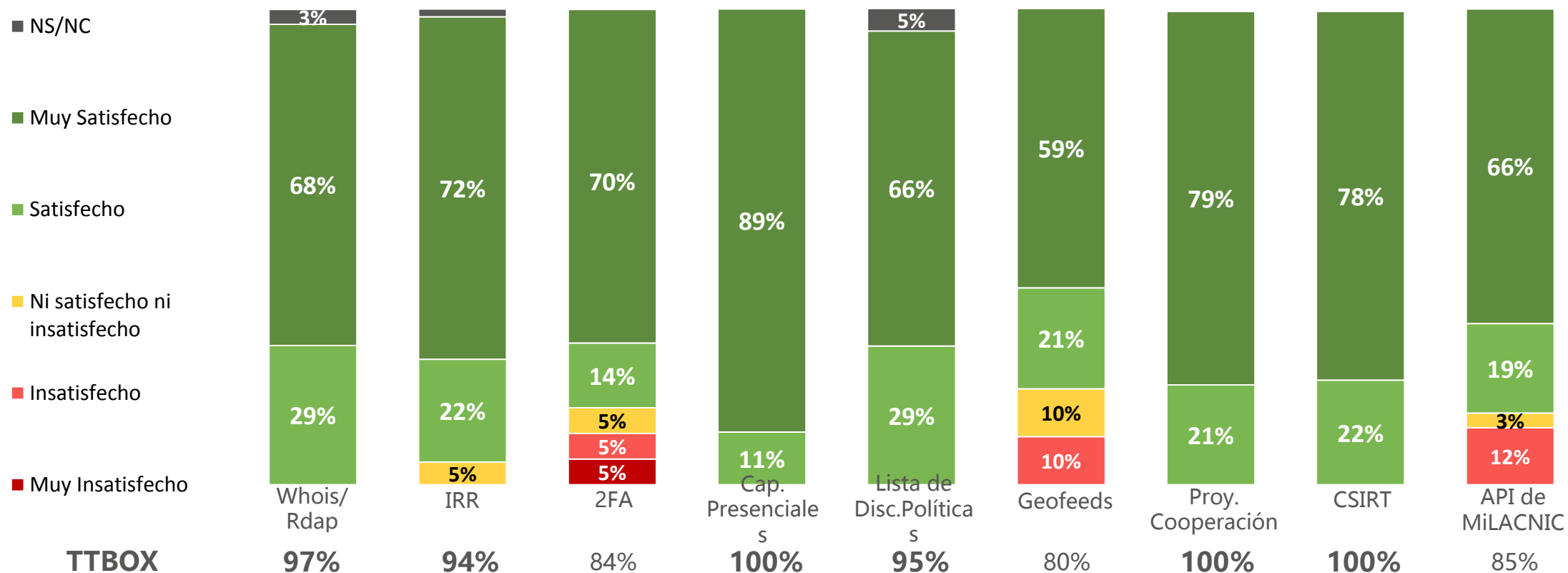
Pensando en la última vez que utilizó / participó de...Le voy a pedir que con una escala del 1 al 5 indique, ¿qué tan satisfecho quedó con...? [RU]



Base: total de quienes han utilizado los servicios y productos en 2022

SATISFACCIÓN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS UTILIZADOS

Pensando en la última vez que utilizó / participó de...Le voy a pedir que con una escala del 1 al 5 indique, ¿qué tan satisfecho quedó con...? [RU]



*Precaución al interpretar los datos debido al reducido número de casos

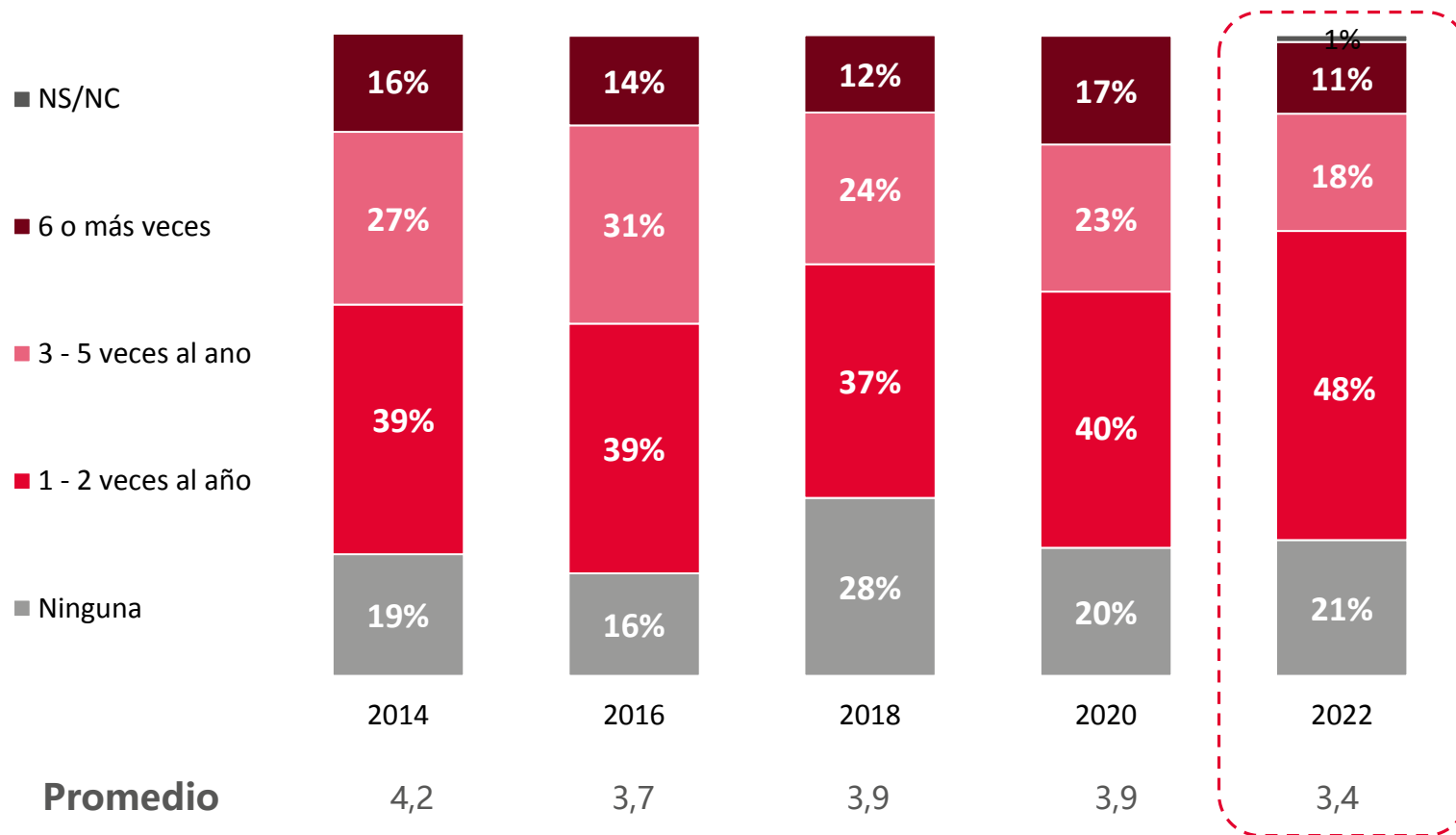


CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN

mercoplus[®]
LATAM

CONTACTO ANUAL: EVOLUTIVO

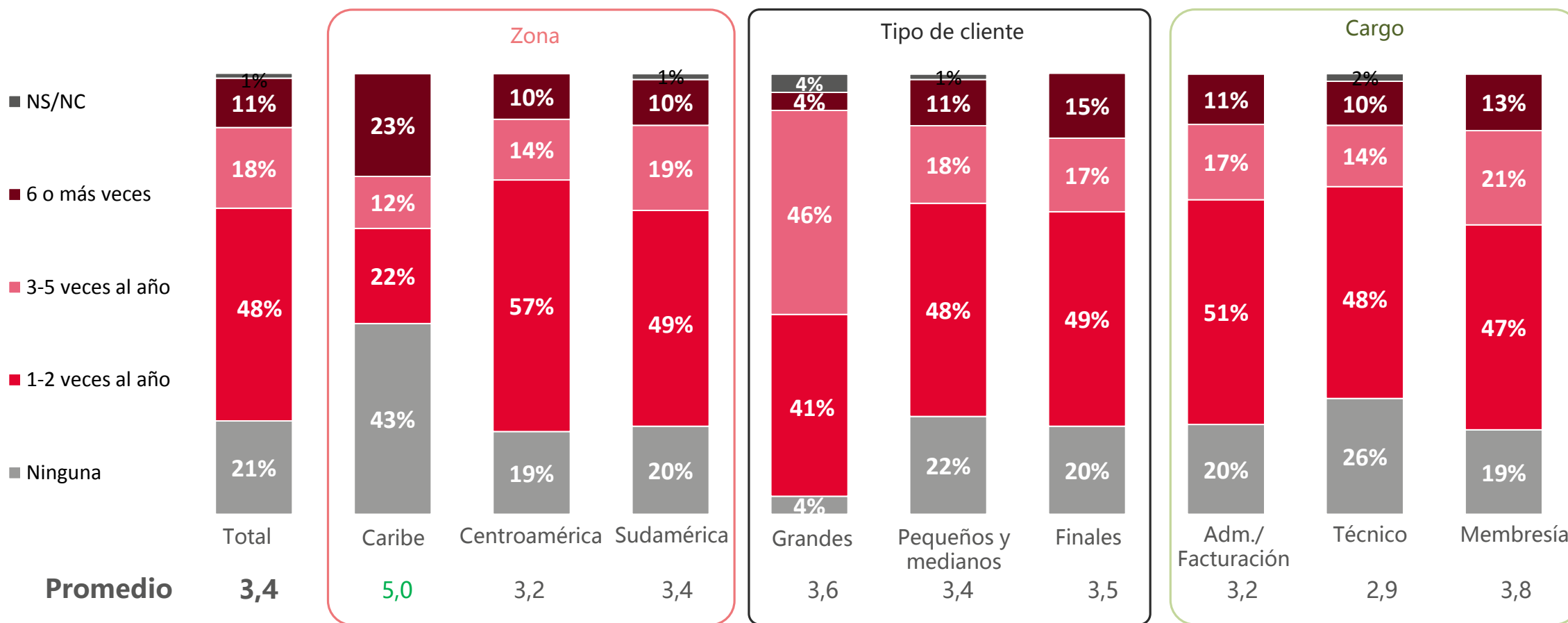
Pensando en los últimos 12 meses, ¿en cuántas ocasiones se comunicó con LACNIC? [RM - ESP]



En esta **nueva medición** se visualiza una **disminución** de la **frecuencia de los contactos anuales**. En promedio, fue de 3,4 veces por año con la organización

CONTACTO ANUAL SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

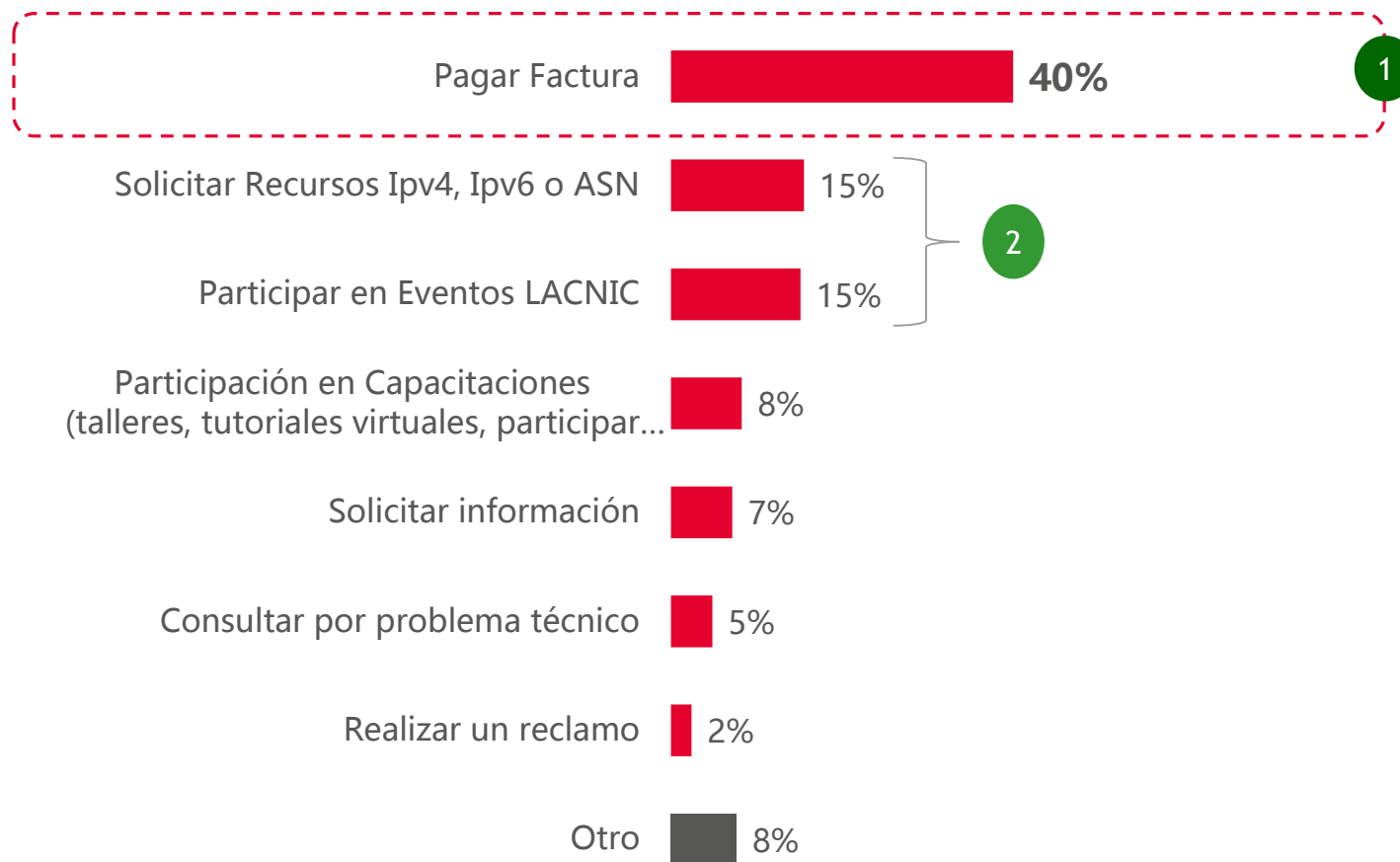
Pensando en los últimos 12 meses, ¿en cuántas ocasiones se comunicó con LACNIC? [RM - ESP]



Si bien el promedio de contacto con la organización sigue siendo de 3 según las segmentaciones presentadas, la **zona del Caribe** es la que presenta la **mayor frecuencia** (también se visualizó en anteriores mediciones)

MOTIVO DE CONSULTA

¿Por qué motivo tuvo que comunicarse con LACNIC la última vez? [RU - GUI]



Lo concerniente al **pago de factura** sigue siendo el **motivo principal** de **contacto con LACNIC**.

En un **segundo lugar** aparecen **actividades** como solicitar recursos y las referidas a la participación en eventos

MOTIVO DE CONSULTA SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

¿Por qué motivo tuvo que comunicarse con LACNIC la última vez? [RU - GUI]

| | Total | Zona | | | Tipo de cliente | | | Cargo | | |
|--|------------|--------|---------------|------------|-----------------|---------------------|---------|-------------------|---------|-----------|
| | | Caribe | Centroamérica | Sudamérica | Grandes | Pequeños y medianos | Finales | Admin/facturación | Técnico | Membresía |
| <i>Pagar Factura</i> | 40% | 65% | 32% | 39% | 30% | 38% | 46% | 50% | 36% | 39% |
| <i>Solicitar Recursos Ipv4, Ipv6 o ASN</i> | 15% | 7% | 0% | 18% | 0% | 16% | 16% | 12% | 17% | 15% |
| <i>Participar en Eventos LACNIC</i> | 15% | 12% | 31% | 13% | 40% | 16% | 8% | 10% | 11% | 16% |
| <i>Participación en Capacitaciones</i> | 8% | 0% | 4% | 9% | 13% | 8% | 9% | 7% | 11% | 8% |
| <i>Solicitar información</i> | 7% | 16% | 13% | 6% | 4% | 6% | 12% | 6% | 9% | 9% |
| <i>Consultar por problema técnico</i> | 5% | 0% | 7% | 5% | 13% | 6% | 0% | 5% | 6% | 4% |
| <i>Realizar un reclamo</i> | 2% | 0% | 0% | 3% | 0% | 3% | 0% | 0% | 2% | 3% |
| <i>Otro</i> | 8% | 0% | 13% | 7% | 0% | 7% | 10% | 11% | 9% | 7% |

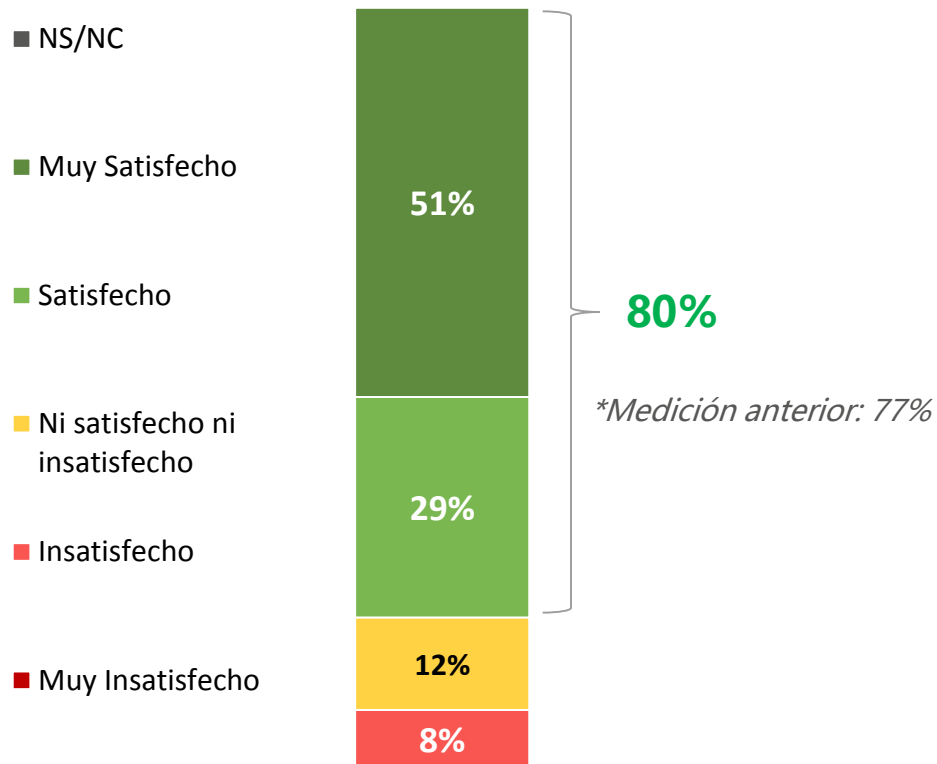
La consulta vinculada al **pago de factura**, se incrementa entre los del Caribe, los usuarios finales y los vinculados a cargos de administración y facturación. En tanto que los que se **contactaron** para solicitar **información sobre la participación a los eventos** son los de Centroamérica y las empresas de mayor porte.

SATISFACCIÓN CON SOLICITUD DE RECURSOS IPV4, IPV6 O ASN

¿Cuál fue su nivel de satisfacción general con el proceso de solicitud de recursos? [RU]



Menciona haber solicitado Recursos IPv4, IPv6 o ASN



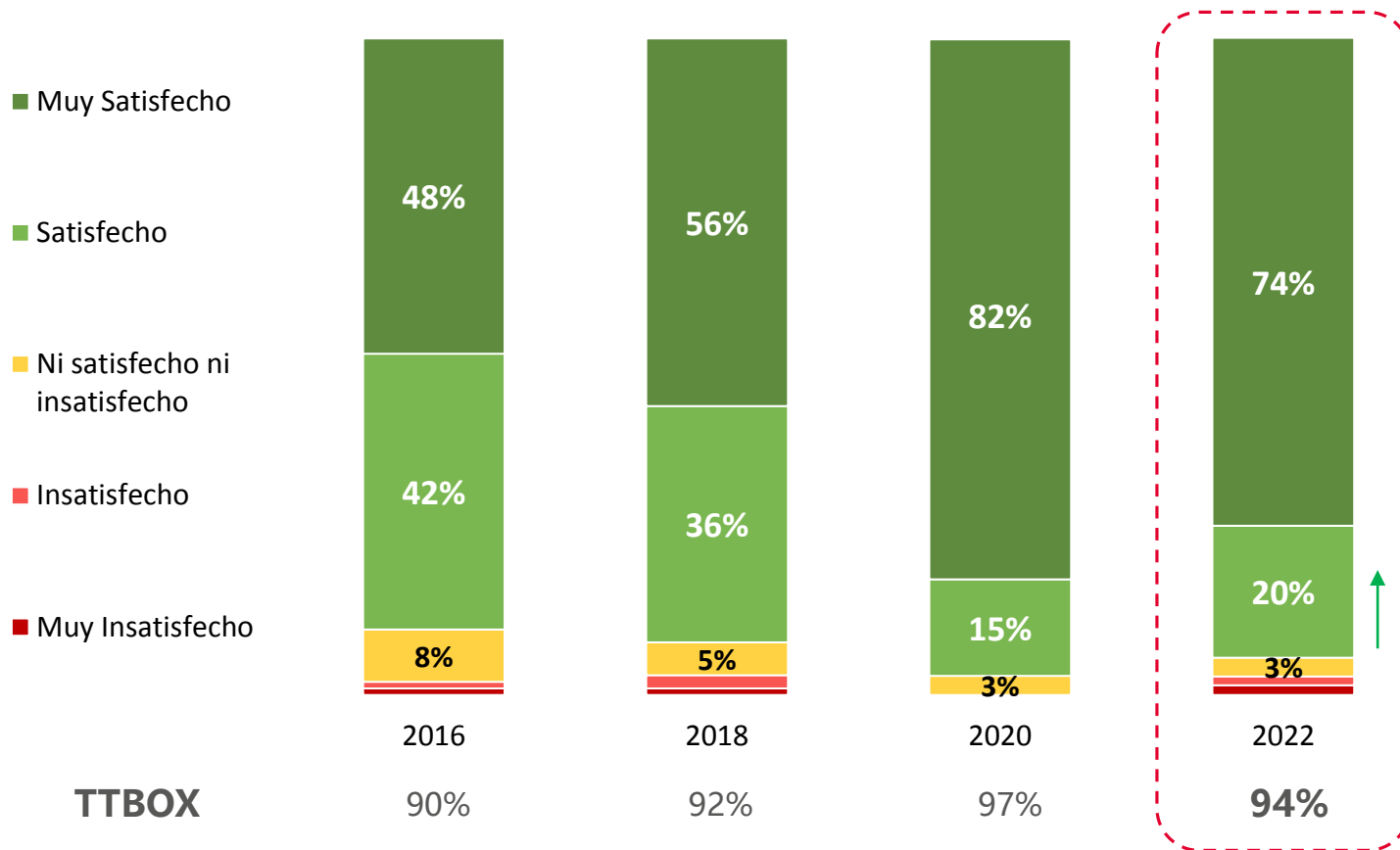
De los que mencionan haber **solicitado recursos**, se **manifiestan muy conformes** con lo recibido.

El **indicador mejora** respecto a la **medición anterior**, lo que indica que los trabajos que se han realizado en pro de mejorar la experiencia, vienen dando resultado

*Precaución al interpretar los datos debido al reducido número de casos

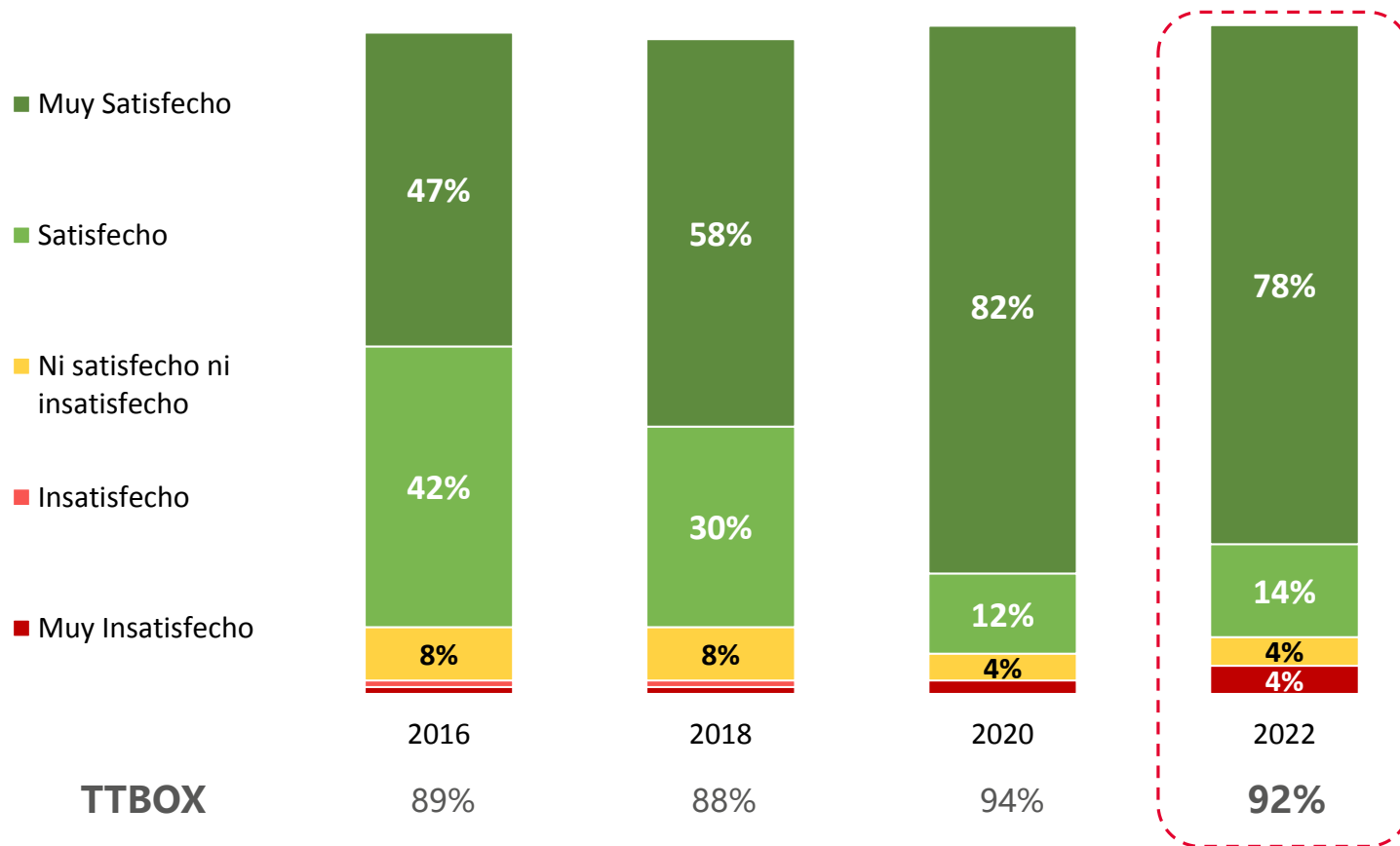
VELOCIDAD DE RESPUESTA

¿Cuál fue su nivel de satisfacción con la velocidad de respuesta a su consulta? [RU]



RESOLUCIÓN DE CONSULTA

¿Y con el nivel de resolución de su consulta? [RU]



INDEX DE IMPORTANCIA

- *Se construye en base a las **preguntas de importancia**, que determinan los **aspectos más y menos importantes***

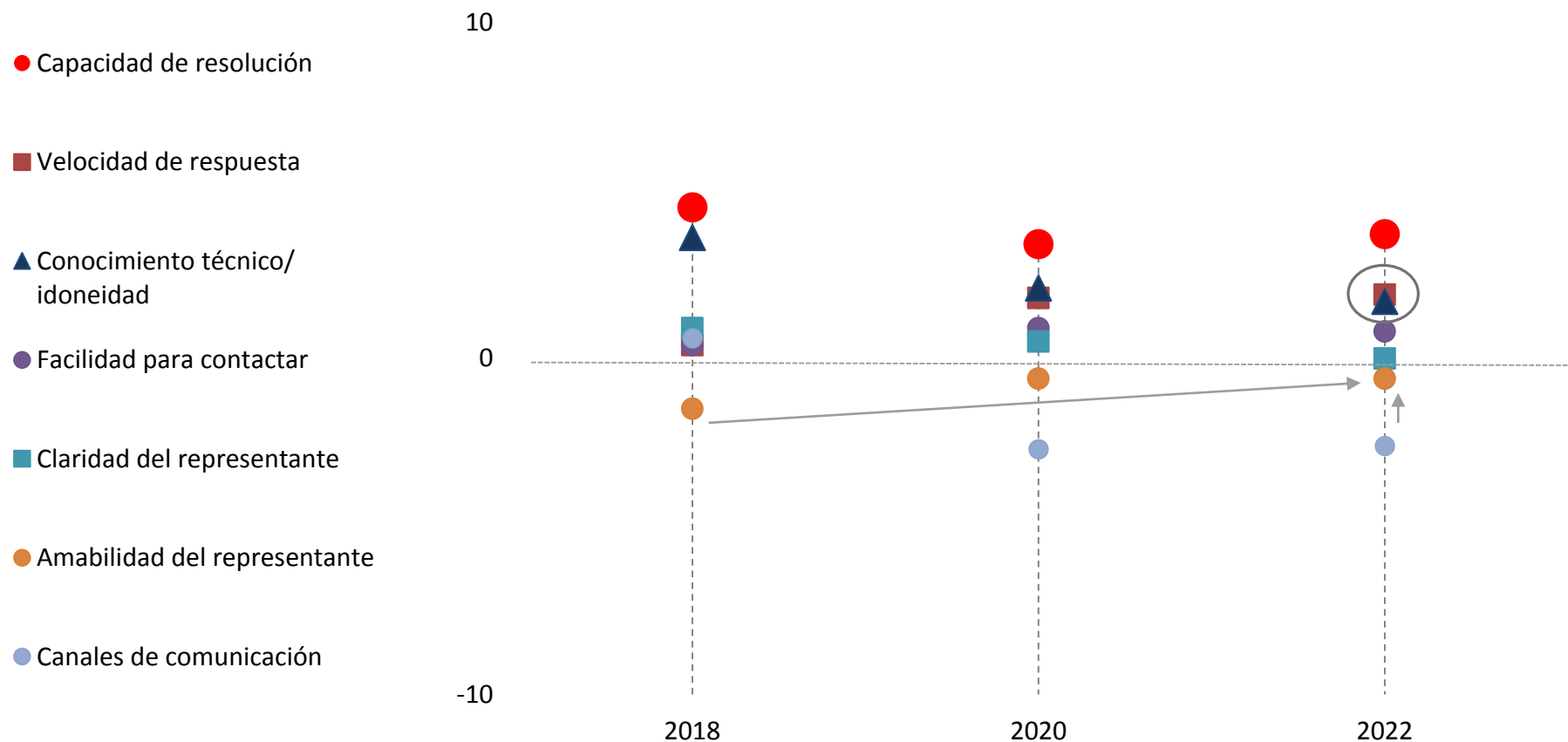
(1º Más importantes=10 puntos, 2º Más importante = 5 puntos, Menos importante=-10 puntos)

- *La **asignación de puntajes** se realiza en base a un **criterio de sumatoria ponderada según la elección que el respondente haya realizado** de mayor o menor importancia del atributo*

De esta forma se logra un indicador único que mide con precisión el lugar del atributo en las prioridades y la distancia entre ellos.

INDEX: EVOLUTIVO

¿Cuáles son para Ud. los 2 aspectos que considera más importantes? ¿Y cuál es el menos importante [RU - GUI]



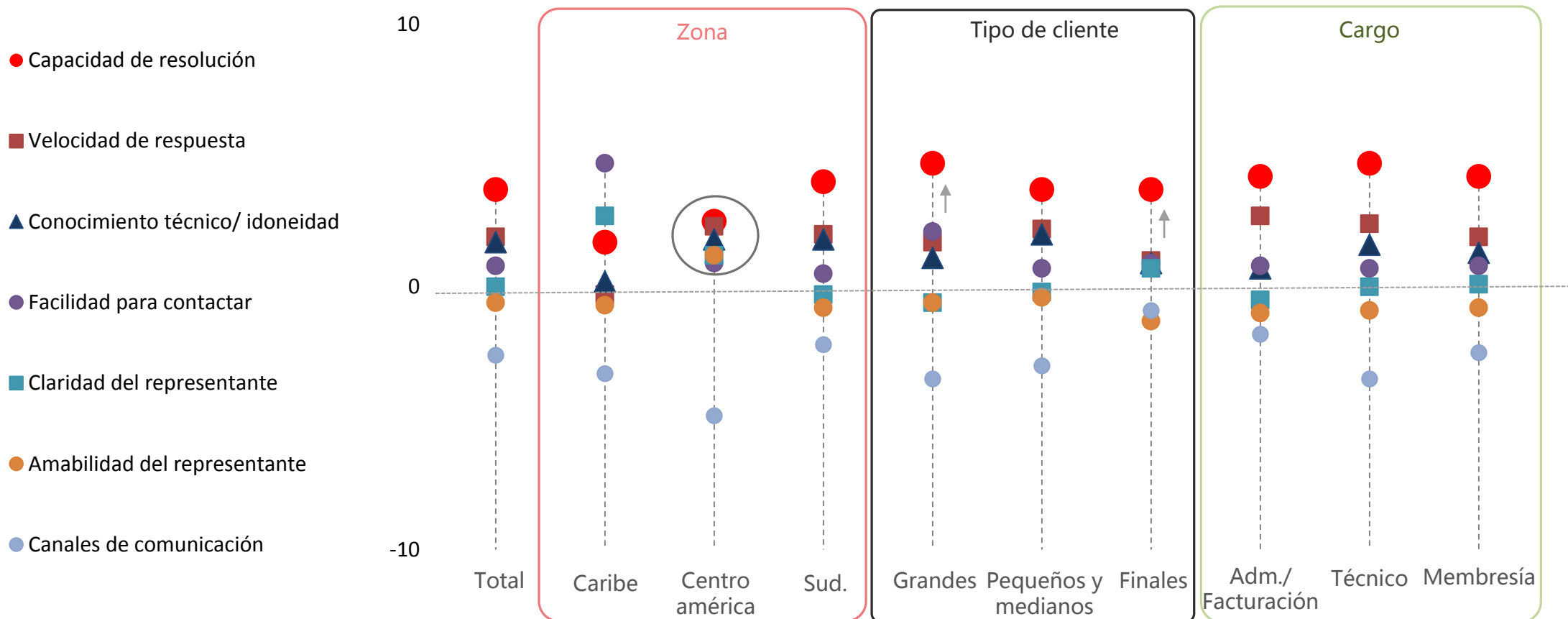
En **términos generales**, al momento de **contactarse con LACNIC** el aspecto **más valorado** es la **capacidad de resolución frente a un problema/s en particular**.

Lo mencionado se ha mantenido **estable** a lo largo de las mediciones lo que indica que es un **aspecto presente en la organización**.

En un **segundo orden de prioridades**, la estructura presenta **matices** donde la **velocidad de respuesta** se hace **fuerte** en esta última medición.

INDEX SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

¿Cuáles son para Ud. los 2 aspectos que considera más importantes? ¿Y cuál es el menos importante [RU - GUI]



La **estructura de prioridades** presenta **matices** según las **segmentaciones** analizadas. Si bien la capacidad de resolución sigue siendo lo más relevante en la mayoría, en el **Caribe** el **escenario es distinto**. Allí el **atributo mayormente valorado** es la **facilidad para contactar** seguido de la **claridad** presentada por el representante, posiblemente esto se podría explicar por la lejanía territorial con respecto a la organización.

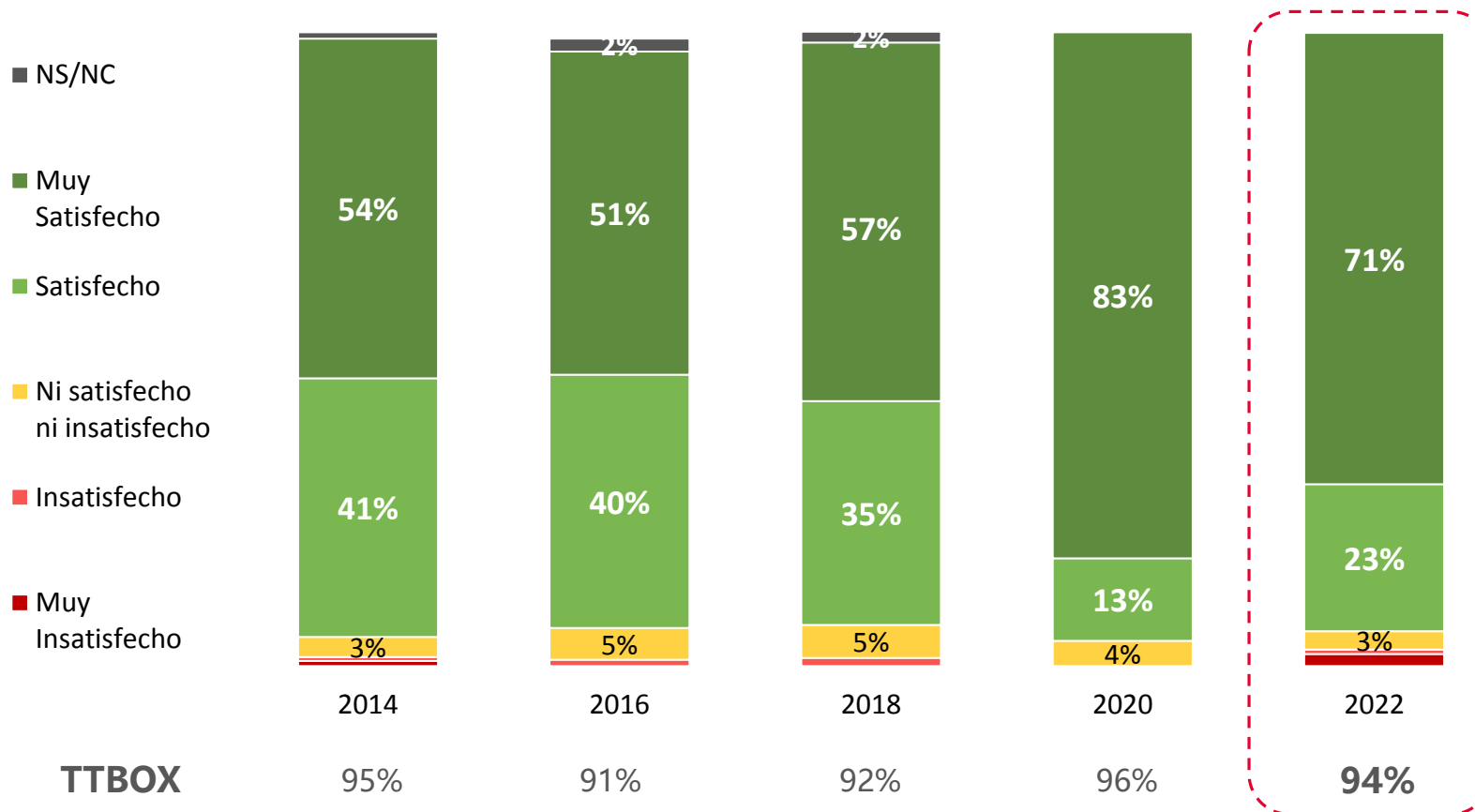


REPESENTANTE

mercoplus[®]
LATAM

SATISFACCIÓN GENERAL CON REPRESENTANTE: EVOLUTIVO

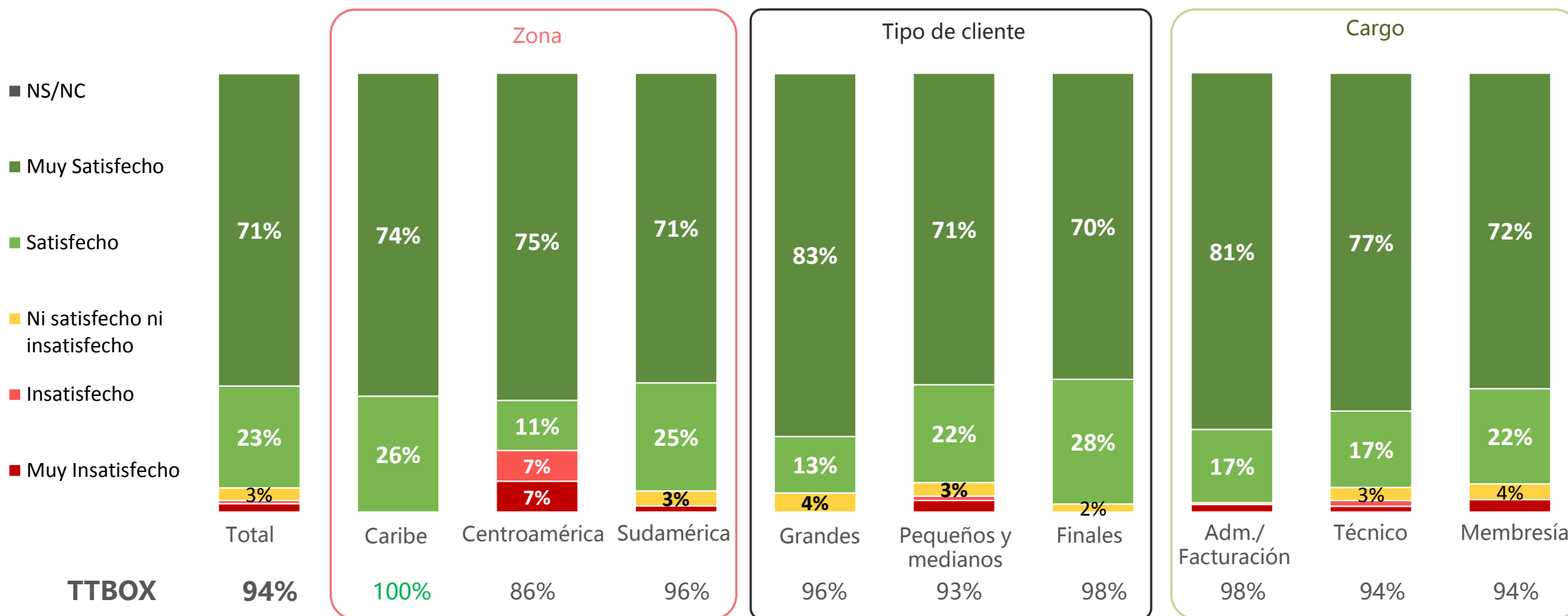
¿Qué tan satisfecho se encuentra, en términos generales con el representante de LACNIC que lo atendió en esa oportunidad? [RU]



Dentro de un **escenario global positivo**, la **evaluación brindada** hacia al **representante de LACNIC no es la excepción**. Sigue presentando muy buenos niveles, con indicadores con valores muy cercanos al ideal

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL REPRESENTANTE

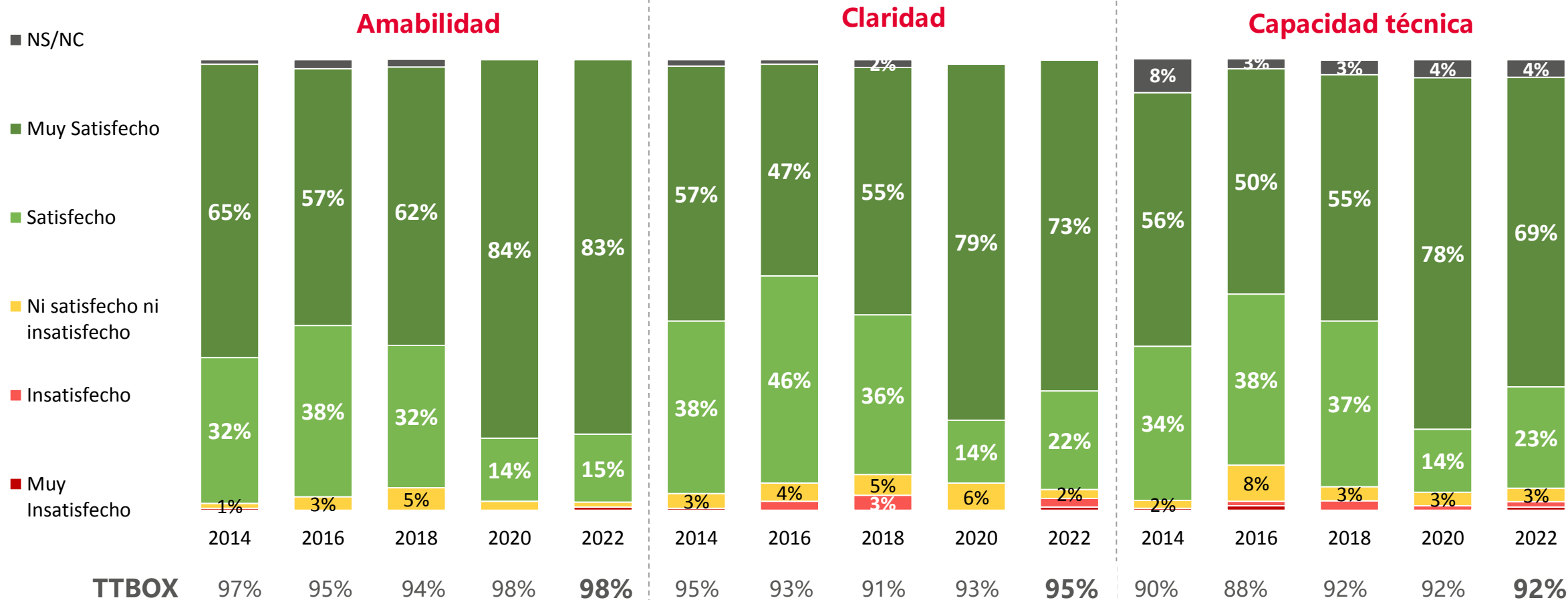
¿Qué tan satisfecho se encuentra, en términos generales con el representante de LACNIC que lo atendió en esa oportunidad? [RU]



Tal lo visualizado a nivel global, dentro de las **segmentaciones analizadas**, el **representante** sigue obteniendo **muy buenos valores**. Si bien la **evaluación resultante de Centroamérica** no indica aspectos problemáticos, cerca de 2 de cada 10 brindaron los puntajes más bajos, lo que se **recomienda profundizar en el desempeño** del representante en dicha zona

SATISFACCIÓN ESPECÍFICA CON REPRESENTANTE: EVOLUTIVO

¿Y cuán satisfecho está con la amabilidad, claridad y capacidad técnica? [RU]

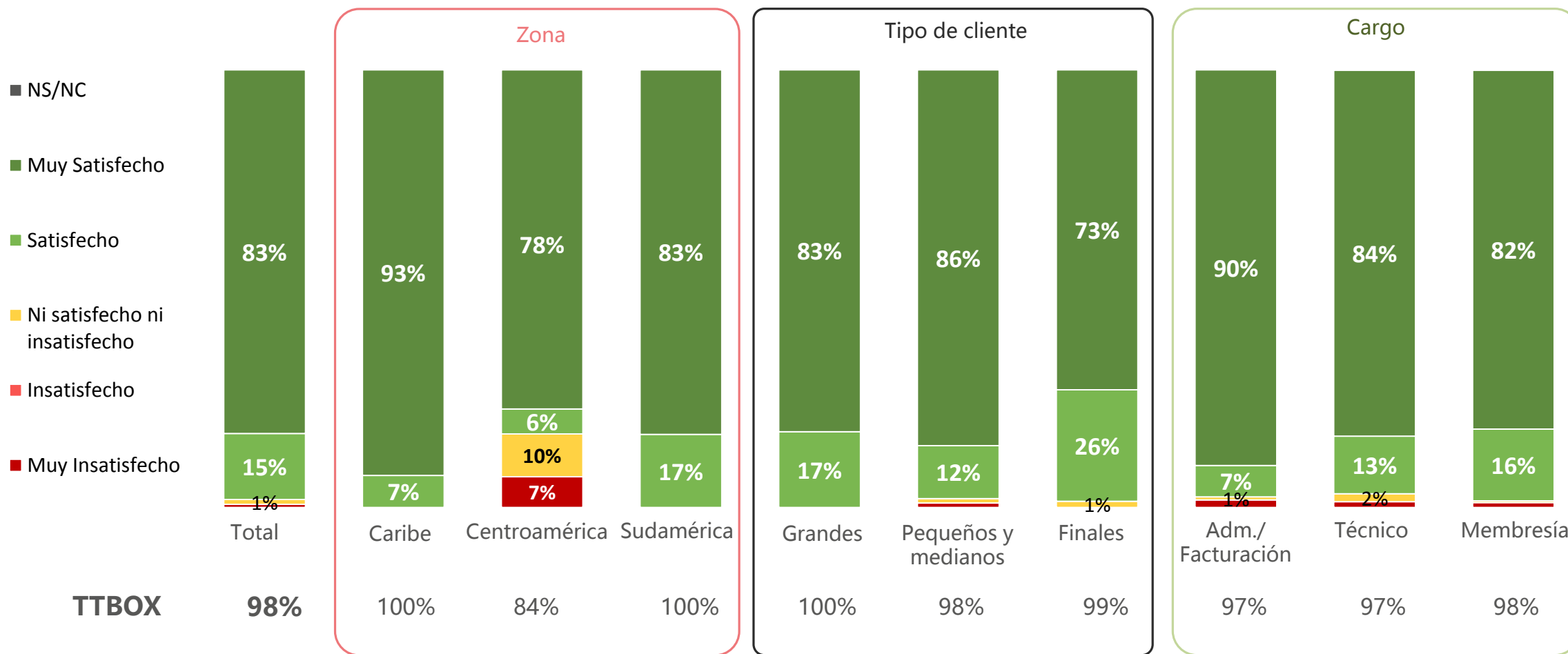


Los **atributos presentados** siguen siendo **muy bien valorados**, siendo la **amabilidad** del representante el que continúa **generando los mayores niveles de satisfacción entre los usuarios**

Base: Total de quienes realizaron consultas en 2014, 2016, 2018, 2020 y 2022

AMABILIDAD DEL REPRESENTANTE

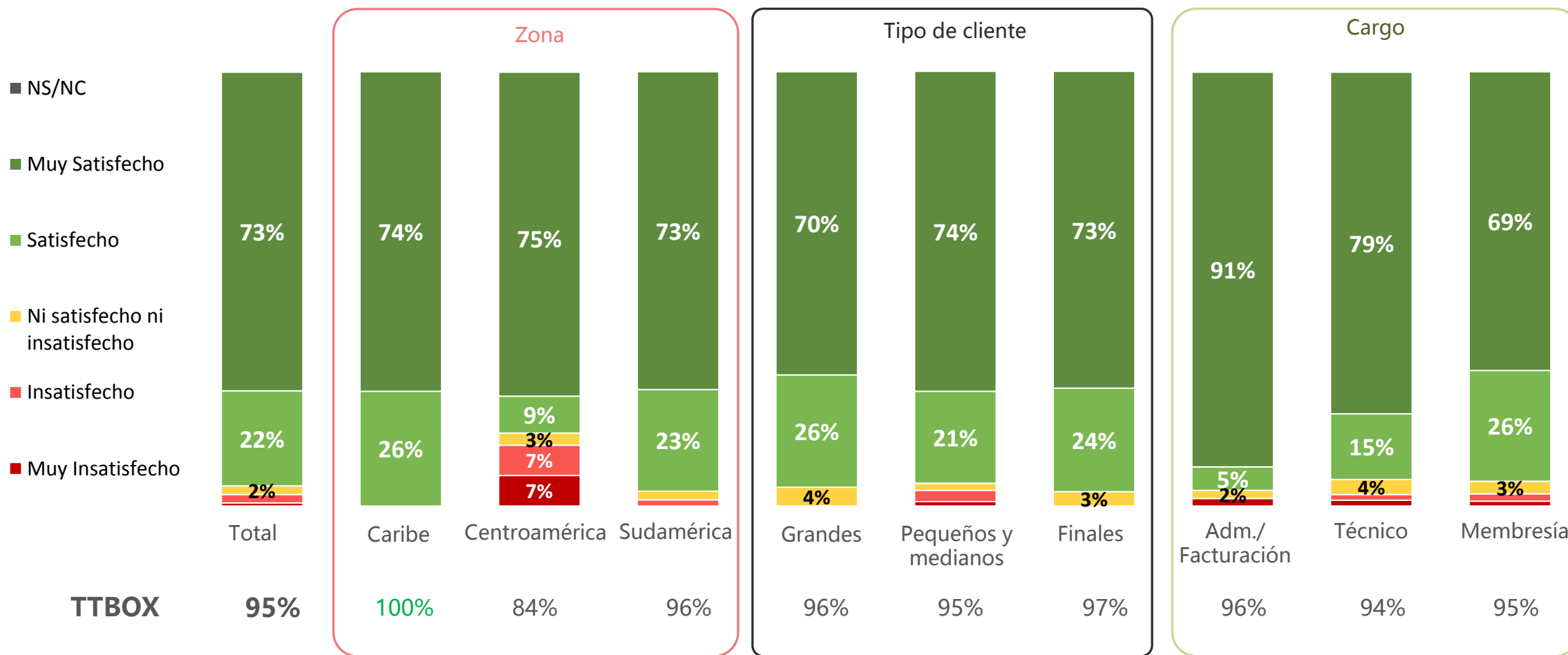
¿Y cuán satisfecho está con la amabilidad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base: Total de quienes realizaron consultas en 2022

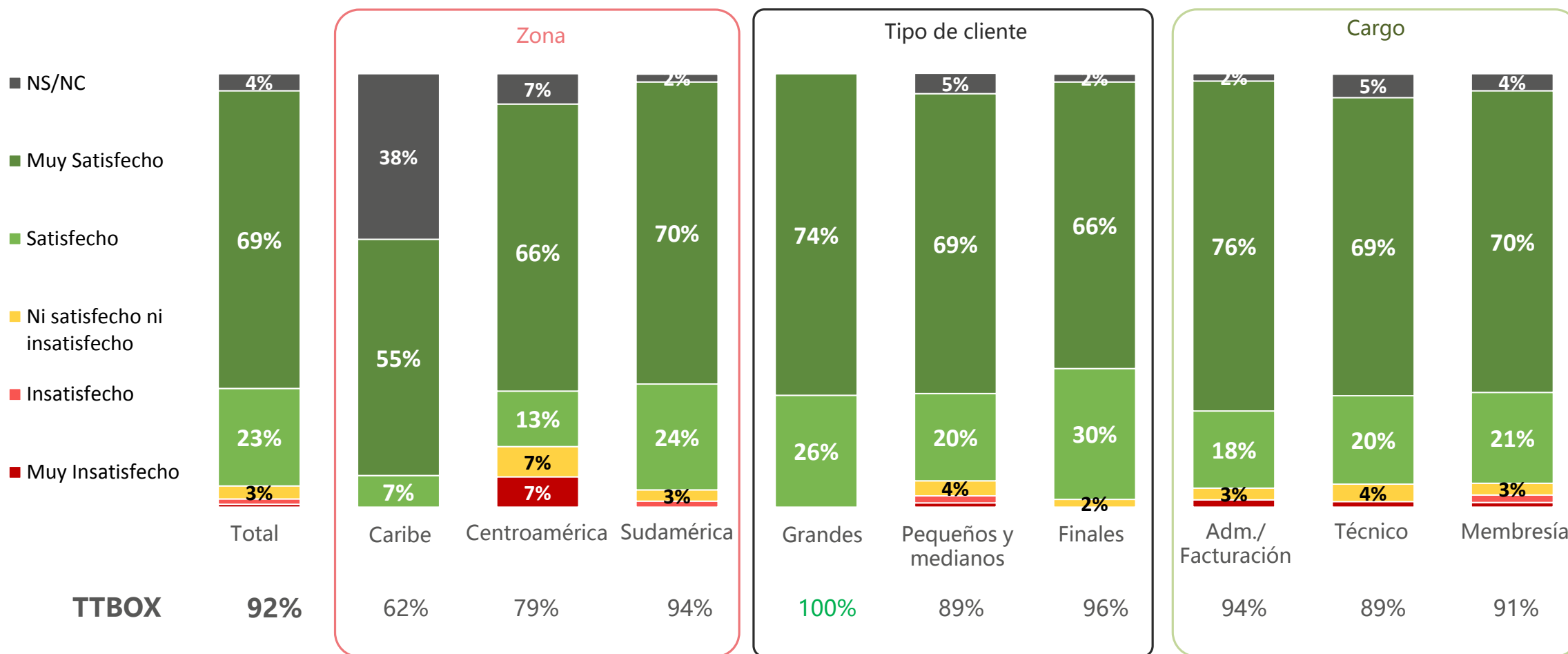
CLARIDAD DEL REPRESENTANTE

Siguiendo con la persona que lo atendió en esa oportunidad a la hora de expresarse, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la claridad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



CAPACIDAD TÉCNICA DEL REPRESENTANTE

¿Y qué tan satisfecho está con la capacidad técnica del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



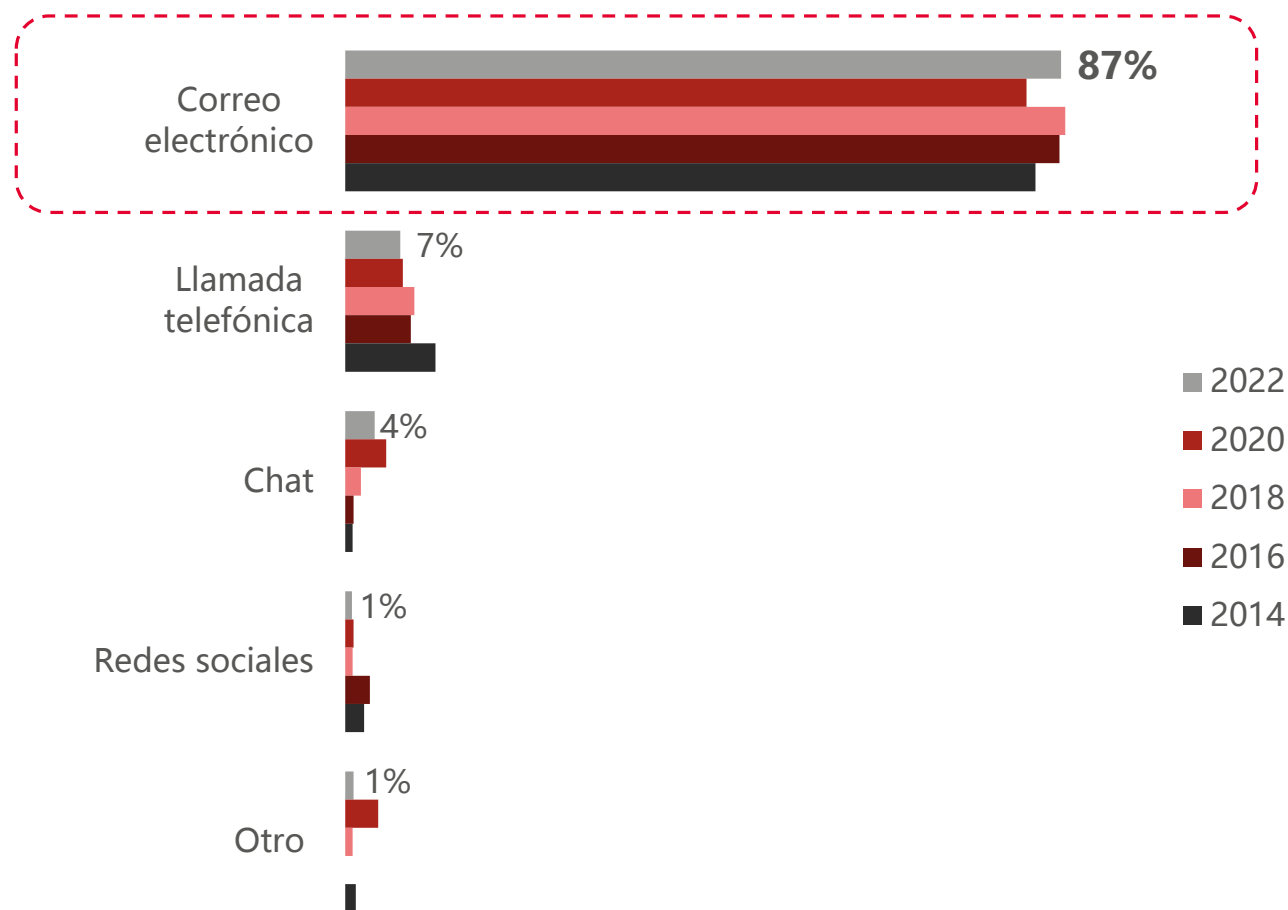


COMUNICACIÓN

mercoplus[®]
LATAM

MEDIOS DE LA ÚLTIMA COMUNICACIÓN: EVOLUTIVO

La última vez que utilizó los servicios de LACNIC, ¿qué medio usó para comunicarse? [RU]



En esta **nueva medición**, se **vuelve** a constatar que el **principal medio de comunicación** utilizado es el **correo electrónico**. La **casi totalidad** de los encuestados lo **menciona**, siendo una característica que se ha **mantenido constante** durante el período estudiado

MEDIOS DE LA ÚLTIMA COMUNICACIÓN SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

La última vez que utilizó los servicios de LACNIC, ¿qué medio usó para comunicarse? [RU]

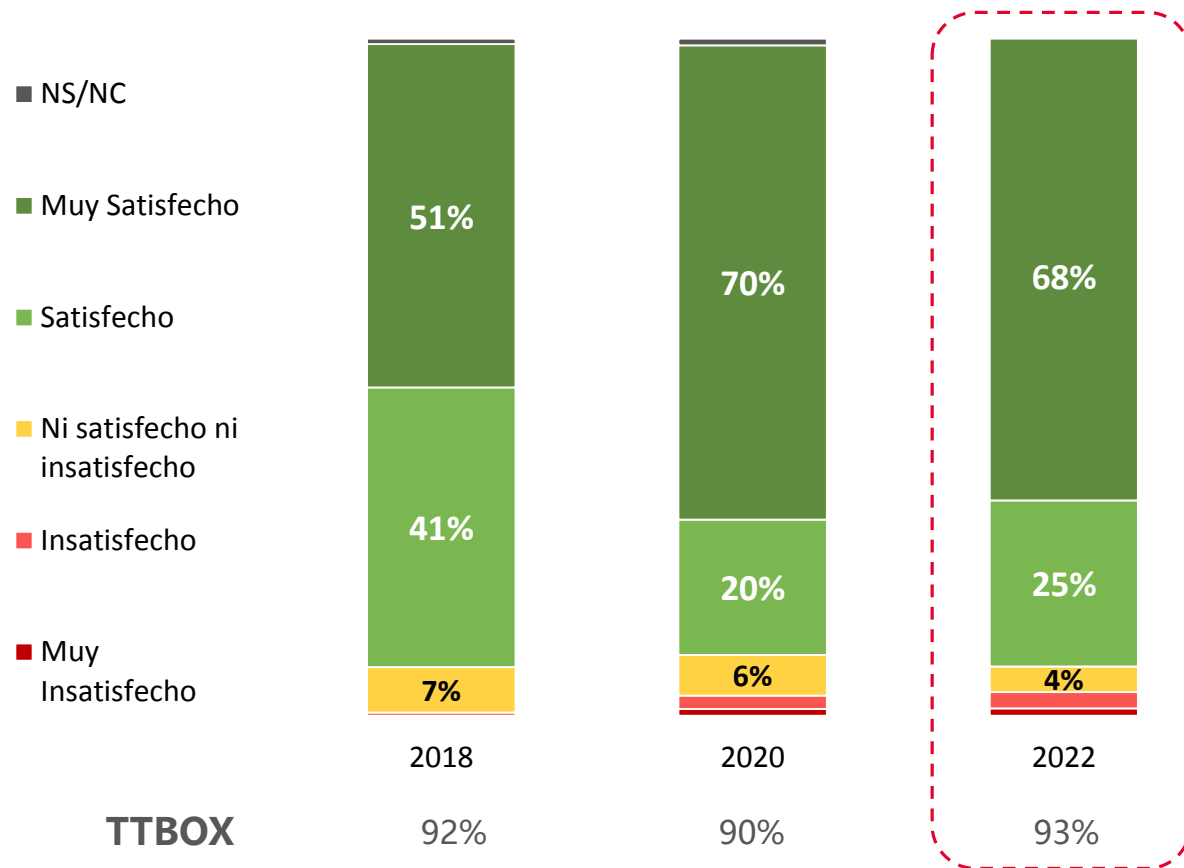
| | Total | Zona | | | Tipo de cliente | | | Cargo | | |
|--------------------|-------|--------|---------------|------------|-----------------|---------------------|---------|-------------------|---------|-----------|
| | | Caribe | Centroamérica | Sudamérica | Grandes | Pequeños y medianos | Finales | Admin/facturación | Técnico | Membresía |
| Correo electrónico | 87% | 93% | 93% | 86% | 91% | 87% | 88% | 79% | 87% | 87% |
| Llamada telefónica | 7% | 0% | 7% | 7% | 4% | 8% | 2% | 12% | 7% | 9% |
| Chat | 4% | 0% | 0% | 4% | 4% | 4% | 2% | 7% | 2% | 2% |
| Redes sociales | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 4% | 2% | 1% | 1% |
| Personalmente | 0% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 1% | 0% |
| Otro | 1% | 0% | 0% | 2% | 0% | 1% | 4% | 1% | 3% | 1% |

El **uso del correo electrónico** es bastante **generalizado** dentro de las segmentaciones presentadas. Los de la zona del Caribe y Centroamérica son quienes mayormente lo usan.

La **llamada telefónica**, ubicada en **segundo lugar pero muy por debajo**, incrementa su participación entre quienes presentan cargos vinculados a la administración / facturación

SATISFACCIÓN CON CANALES DE COMUNICACIÓN: EVOLUTIVO

Y en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los medios / canales de comunicación que le ofrece LACNIC? [RUJ]

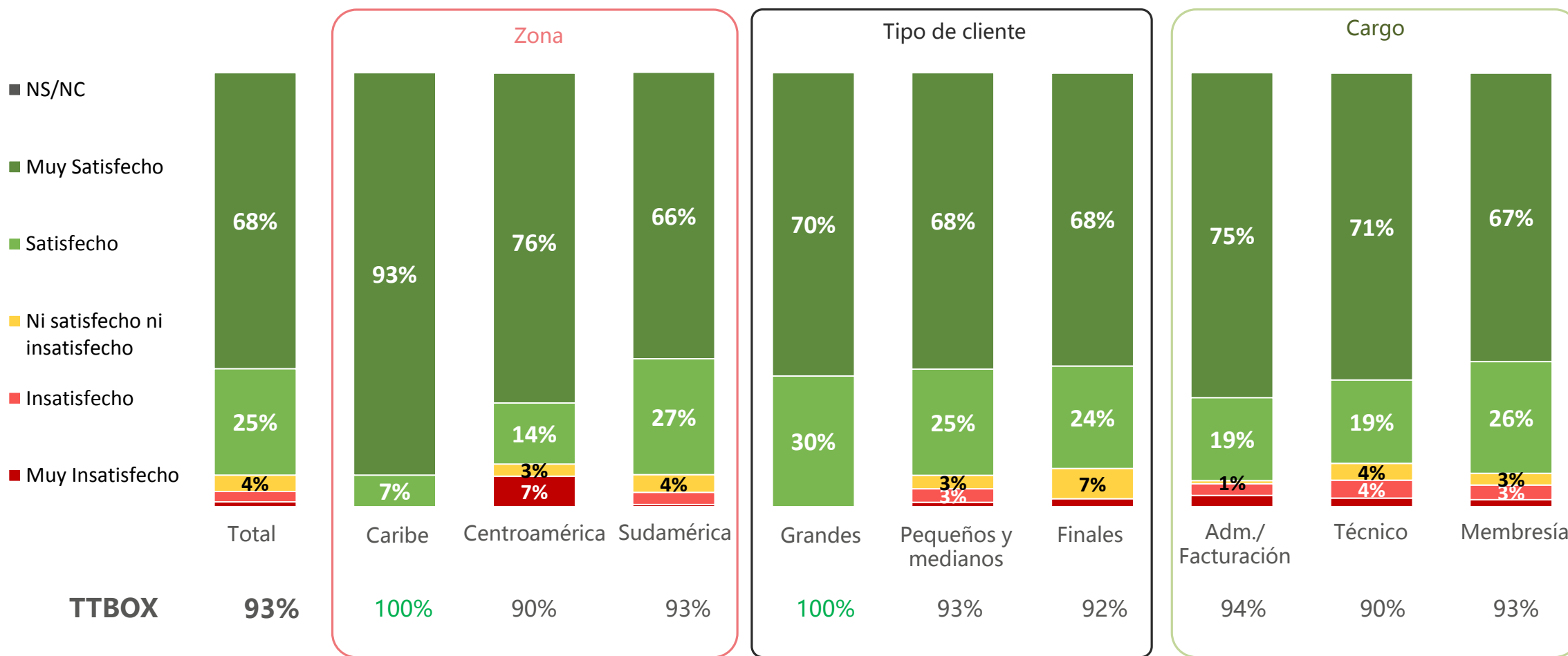


Los **niveles de satisfacción** con los **medios ofrecidos** se **mantienen elevados**.

En esta **nueva medición**, el indicador experimenta una **leve mejoría** como respuesta del **incremento** de entre quienes se encuentran **satisfechos**. Lo mencionado no presenta diferencias según los perfiles analizados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE COMUNICACIÓN

Y en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los medios / canales de comunicación que le ofrece LACNIC? [RU]





FACTURACIÓN

INDEX: EXPLICACIÓN

- *Se construye en base a las **preguntas de importancia**, que determinan los **aspectos más y menos importantes***

(1º Más importantes=10 puntos, Menos importante=-10 puntos)

- *La **asignación de puntajes** se realiza en base a un **criterio de sumatoria ponderada según la elección que el respondente haya realizado** de mayor o menor importancia del atributo*

*De esta forma se logra un **indicador único que mide con precisión el lugar del atributo en las prioridades y la distancia entre ellos.***

INDEX: EVOLUTIVO

Ordene según la importancia que Ud. le asigne a los siguientes aspectos relativos al proceso de facturación. ¿Cuál es el MÁS importante? ¿Y cuál es el MENOS? [RU]

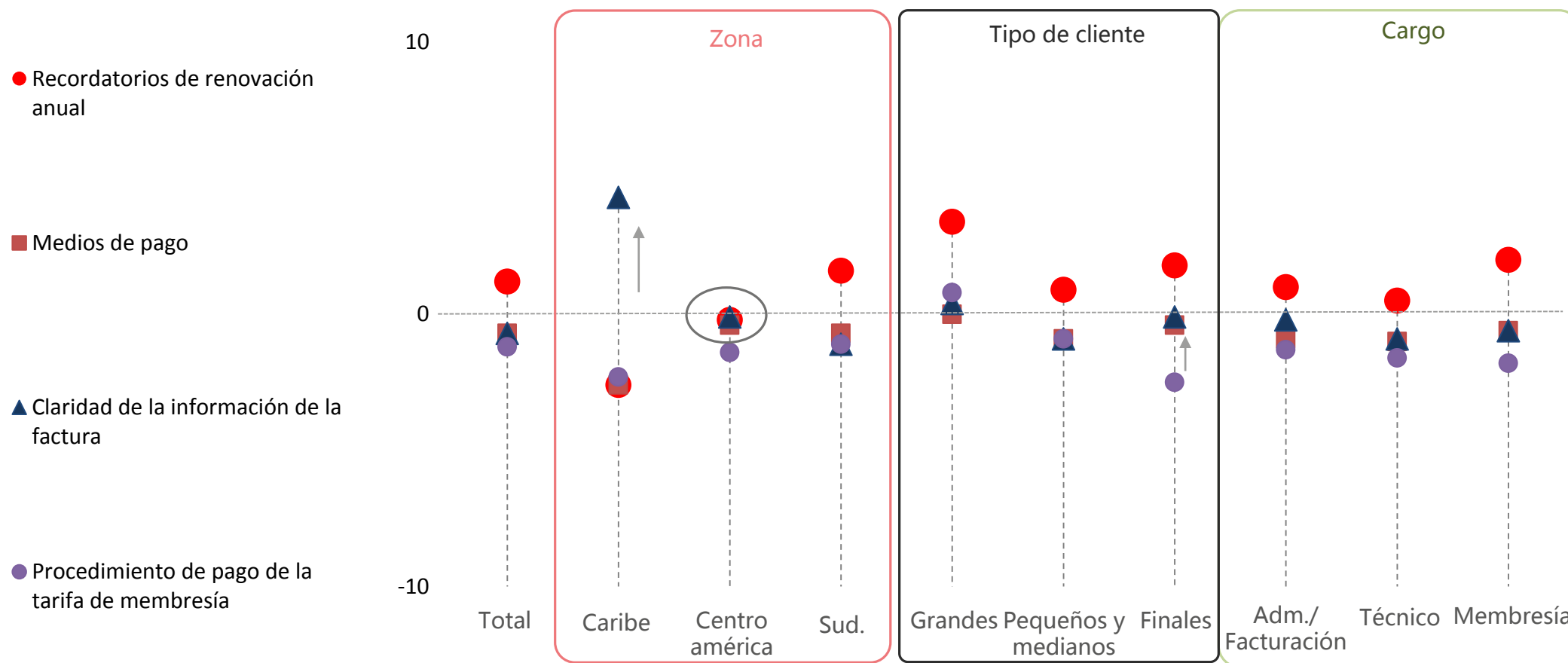


Con respecto a la **facturación**, los **recordatorios de renovación anual** es el aspecto **más valorado** por el target. Lo mencionado se ha **mantenido en el primer lugar** a lo largo de las mediciones realizadas.

Se visualizan **matices** donde los **medios de pagos** ofrecidos, la **claridad** de la información y el **procedimiento de pago** de la tarifa, conforman un **segundo escalón** de prioridades.

INDEX SEGÚN ZONA, TIPO DE CLIENTE Y CARGO

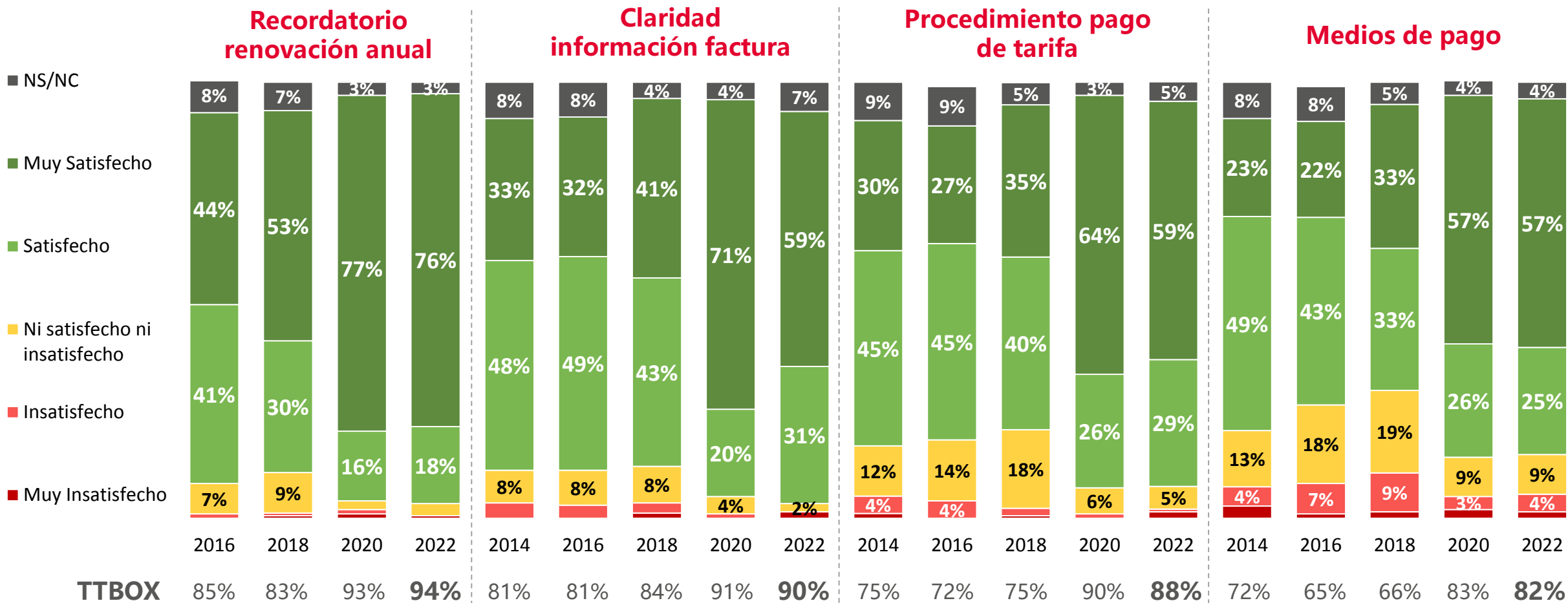
Ordene según la importancia que Ud. le asigne a los siguientes aspectos relativos al proceso de facturación. ¿Cuál es el MÁS importante? ¿Y cuál es el MENOS? [RU]



La **estructura de prioridades** presenta **matices** según las **segmentaciones** analizadas. Si bien los recordatorios de renovación siguen siendo lo más relevante en la mayoría, el **Caribe vuelve a ser la excepción**. Allí el **atributo mayormente valorado** es la **claridad de la información brindada en la factura** seguido del **procedimiento de pago**

SATISFACCIÓN DE ATRIBUTOS: EVOLUTIVO

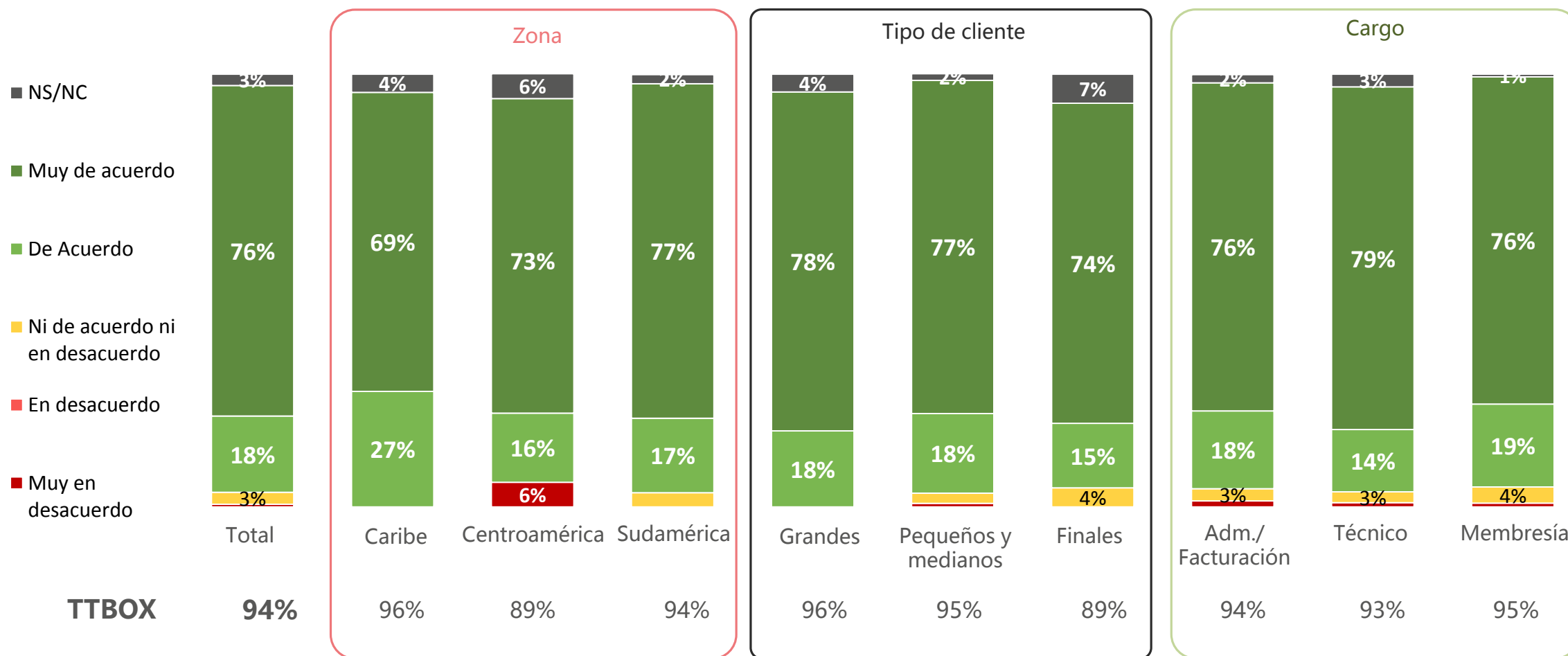
¿Qué tan satisfecho se encuentra con...? [RU]



Base = Total de encuestados

RECORDATORIO DE RENOVACIÓN ANUAL

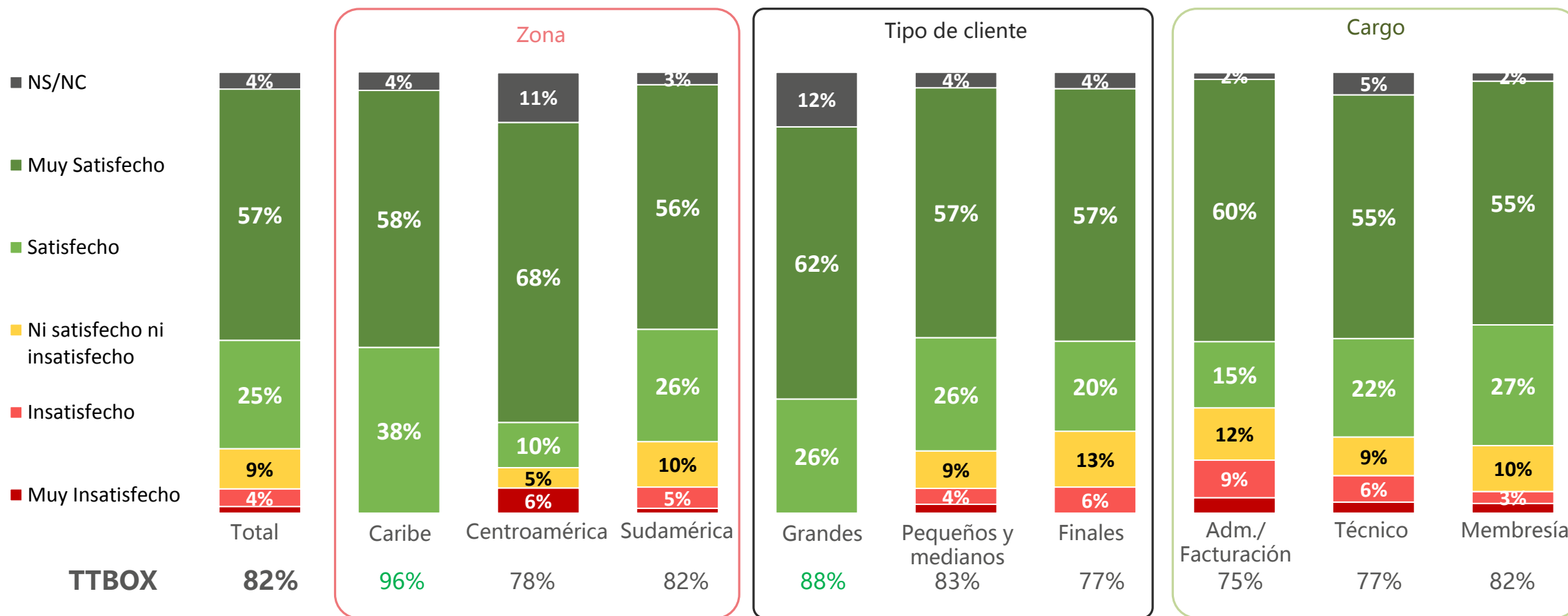
¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el servicio de recordatorio de renovación anual de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

MEDIOS DE PAGO

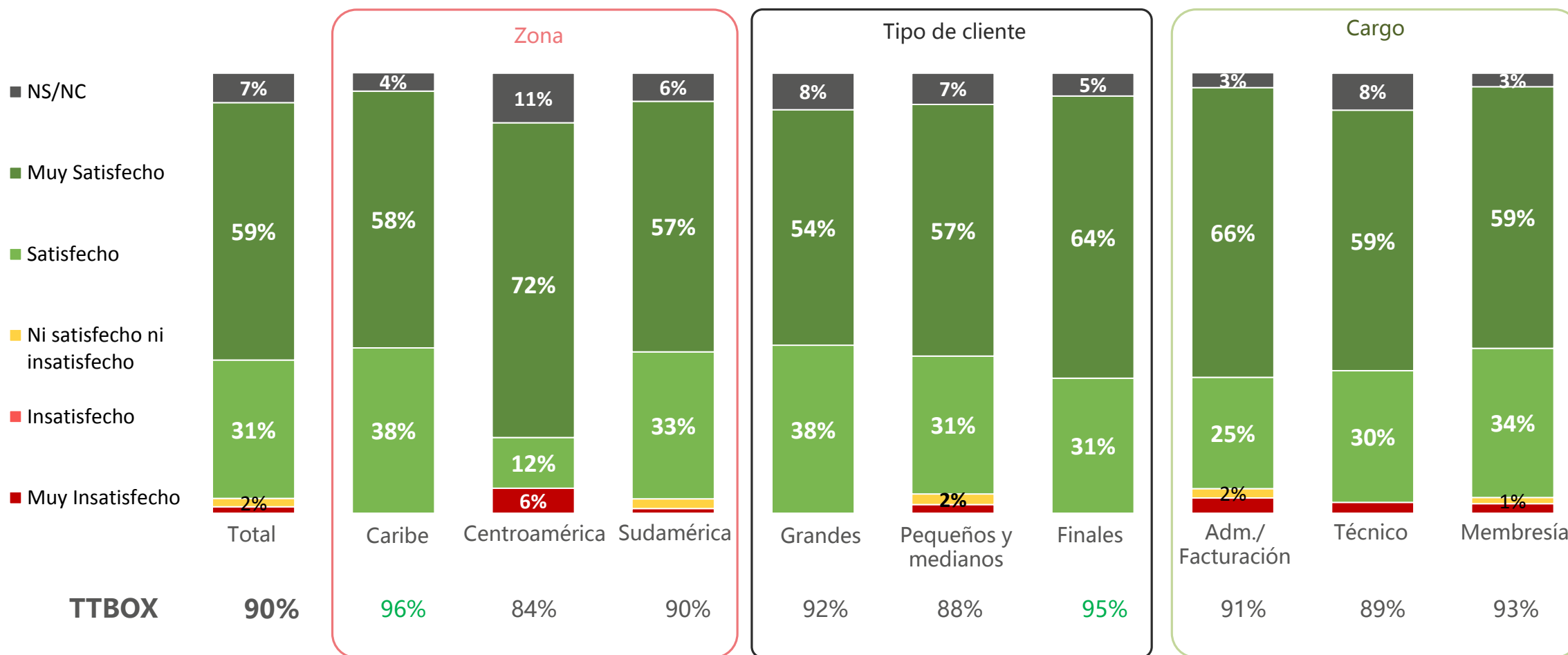
¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los medios de pago actuales de LACNIC? [RUJ]



Los **medios de pago** presentan una **buena evaluación a nivel global** donde se incrementa a la interna entre los del Caribe y las empresas de mayor porte. Si bien los valores resultantes no indican aspectos problemáticos, **se sugiere trabajar** en este aspecto dado la presencia de evaluaciones bajas

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

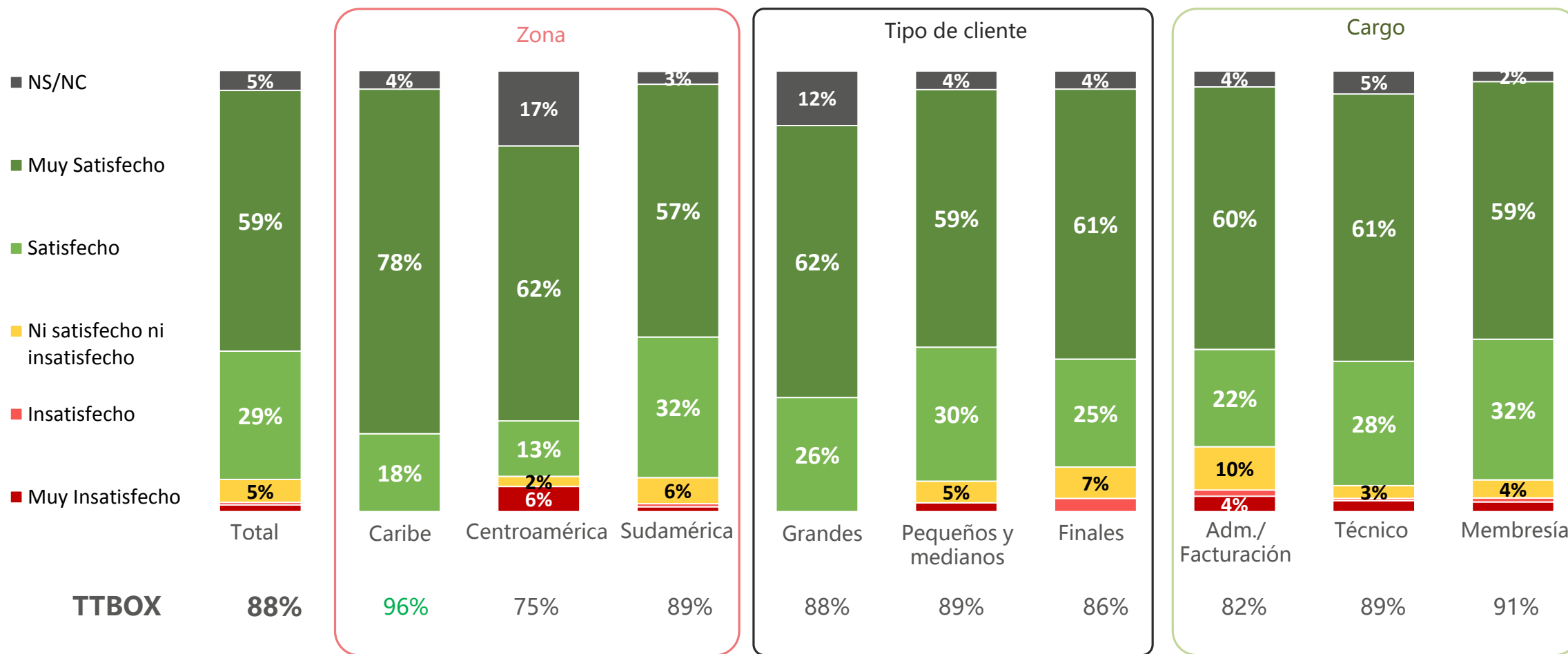
¿Qué tan de satisfecho se encuentra con la claridad de la información de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE TARIFA

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el procedimiento de pago de la tarifa? [RU]



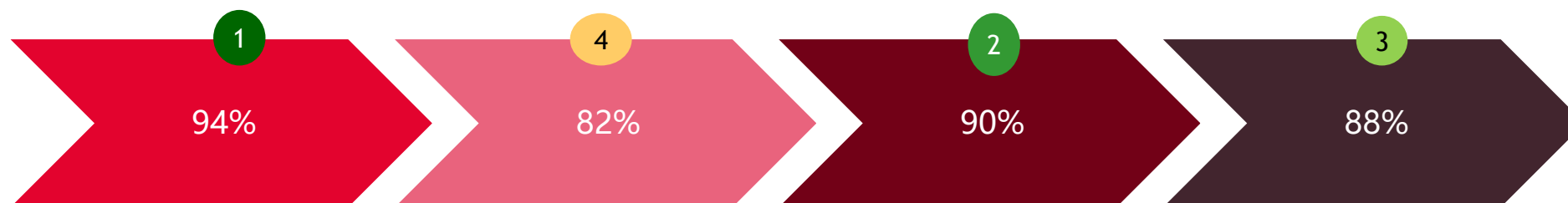
Base = Total de encuestados

RANKING DE IMPORTANCIA VS EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Ranking de importancia de atributos (INDEX)



Evaluación de satisfacción (TTBOX)





CONCLUSIONES

mercoplus[®]
LATAM

CONCLUSIONES: MIRADA GLOBAL



A **nivel global**, LACNIC obtiene **muy buenos niveles de satisfacción**, presentando **indicadores** que **alcanzan valores muy cercanos al ideal**.

Lo **señalado** no presenta **diferencias** según el **perfil analizando** y se ha mantenido **constante** a lo largo de las mediciones analizadas. Esta última se destaca por haber obtenido la mayor cantidad de respuestas desde el inicio, lo que hace que la base de evaluación sea más amplia.



A **nivel espontáneo** los encuestados que expresan los **mayores niveles de satisfacción**, **identifican principalmente** el **servicio brindado** por la organización como el **punto más fuerte**. Se **valora** lo realizado a **nivel general** así como también brindar **una buena calidad de atención**.



Dentro de este **contexto global positivo**, las **evaluaciones** con **puntajes más bajos** (principalmente en el segmento de menor antigüedad) presentan una **incidencia mínima**.

Los **principales aspectos** que se mencionan para mejorar, son los **tiempos manejados para brindar una respuesta** y la **sensación de falta de una mayor cantidad de capacitaciones**.

CONCLUSIONES

FIDELIDAD

Tal lo **evidenciado** en **mediciones anteriores**, LACNIC sigue **manteniendo elevados niveles de fidelidad**. El **guarismo** se incrementa entre los clientes del Caribe y las empresas de gran porte.

La **gran fidelidad** sigue siendo **acompañada** de un **bajo porcentaje de quejas**, lo que **evidencia** una **sólida relación y percepción** hacia la organización



A la **interna**, los **ítems relevados** siguen siendo **muy bien evaluados** por parte del target.

Los **niveles mejoran** en los **Servicios de membresía y registro** donde el indicador alcanza valores cercanos al ideal. El desempeño de **Facturación y Cobranza**, si bien no representa un foco problemático, se sugiere desplegar alguna acción en pro de ajustar y mejorar la experiencia

SATISFACCIÓN ESPECÍFICA

CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO VS USO

Los **niveles de conocimiento** hacia los **servicios** siguen siendo **elevados**. La **asignación de recursos IPv4, IPv6 y ASN, MiLACNIC y capacitaciones virtuales** no sólo son los **más conocidos**, sino que también presentan las **mejores tasas de adopción**. Si bien el **primer servicio mencionado** se presenta con un buen desempeño, **no presenta la mayor evaluación**, por lo que también resulta importante **indagar** en el **proceso** para **ajustar** algún aspecto que hoy no está siendo bien valorado.

En función del **posicionamiento de los restantes servicios**, también se sugiere **seguir trabajando** en línea de **incrementar los niveles de conocimiento** de los restantes que han sido monitoreados y su correspondiente **conversión** respecto a un **uso efectivo**

CONCLUSIONES

REPRESENTANTE

Tal lo visualizado en anteriores informes, el **representante** de la organización encargado de la comunicación, continúa presentando una **muy buena evaluación a nivel global, destacándose su amabilidad.**

A la **interna**, específicamente en **Centroamérica**, si bien la evaluación aún no representa un aspecto crítico, se sugiere **indagar** en el **desempeño** como consecuencia de las bajas evaluaciones recibidas en todos los ítems relevados.



Los **recordatorios asociados con la renovación anual** es el aspecto de **mayor importancia** para el target. Lo mencionado se mantiene **estable** y continúa **resolviéndose de forma exitosa** ya que presenta los mayores niveles de satisfacción tanto a nivel global como específico.

Se sugiere **continuar trabajando** con los **medios ofrecidos para los pagos**, ya que el posicionamiento obtenido parece no traducirse en una experiencia satisfactoria

FACTURACIÓN

CONCLUSIONES



EN DEFINITIVA...

LACNIC sigue **anclada en un fuerte vínculo con sus usuarios** como consecuencia de los **muy buenos indicadores** que presenta tanto a **nivel global** como entre las **áreas** y donde **9 de cada 10 hablaría bien de la organización incluso si no pidieran su opinión**.

Lo **expuesto**, se **mantiene estable** con respecto las **mediciones realizadas**, lo que también evidencia un **continuo trabajo en pro de mejorar las áreas** con las que dialogan los usuarios y **generar servicios de mayor calidad**.

Dentro de este contexto positivo, se visualizan algunas **evaluaciones bajas y aspectos que deben seguirse ajustando**. Principalmente respecto a los **medios ofrecidos** para realizar **pagos** y la **resolución** respecto a las **consultas** tanto de respuesta como de manejo de tiempos (señalado entre los más nuevos), además de seguir **generando conocimiento** y un **mayor uso** en los diversos servicios ofrecidos. Lo **mencionado repercutirá** en forma **favorable** en **pro de mantener y mejorar los niveles de satisfacción y comunicación con la organización**



ANEXOS

mercoplus[®]
LATAM



EVOLUTIVOS CON SEGMENTACIONES

mercoplus[®]
LATAM

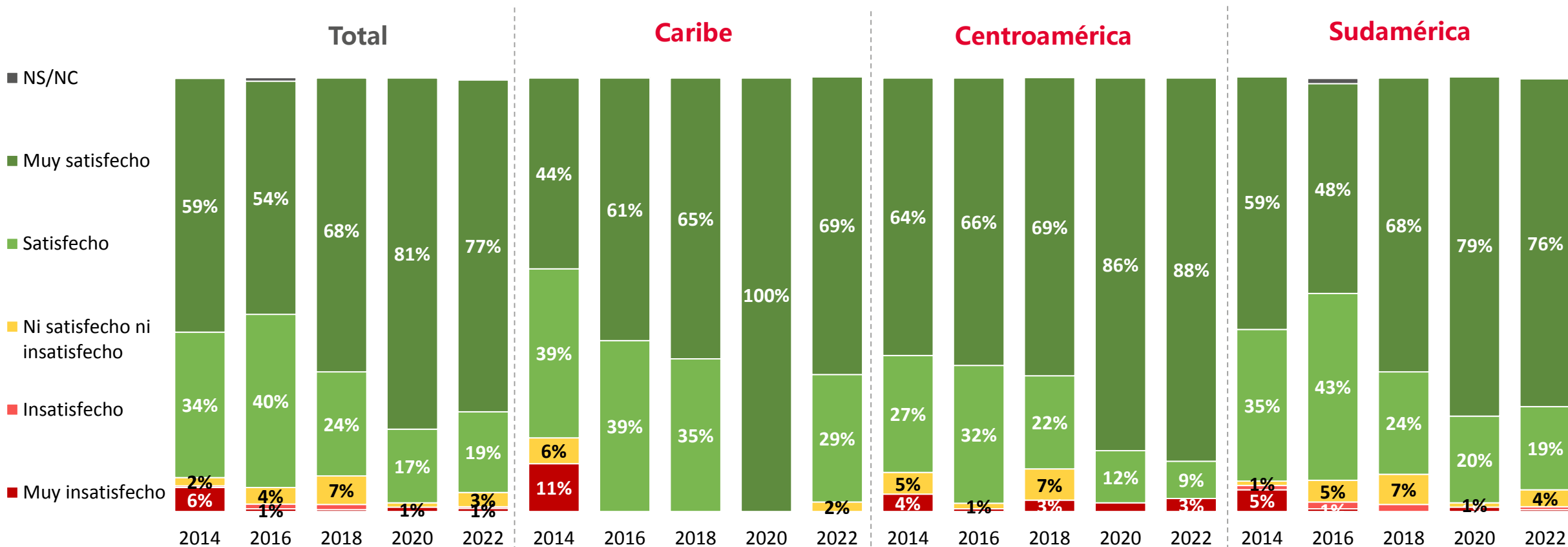


SATISFACCIÓN GENERAL

mercoplus[®]
LATAM

SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN ZONA

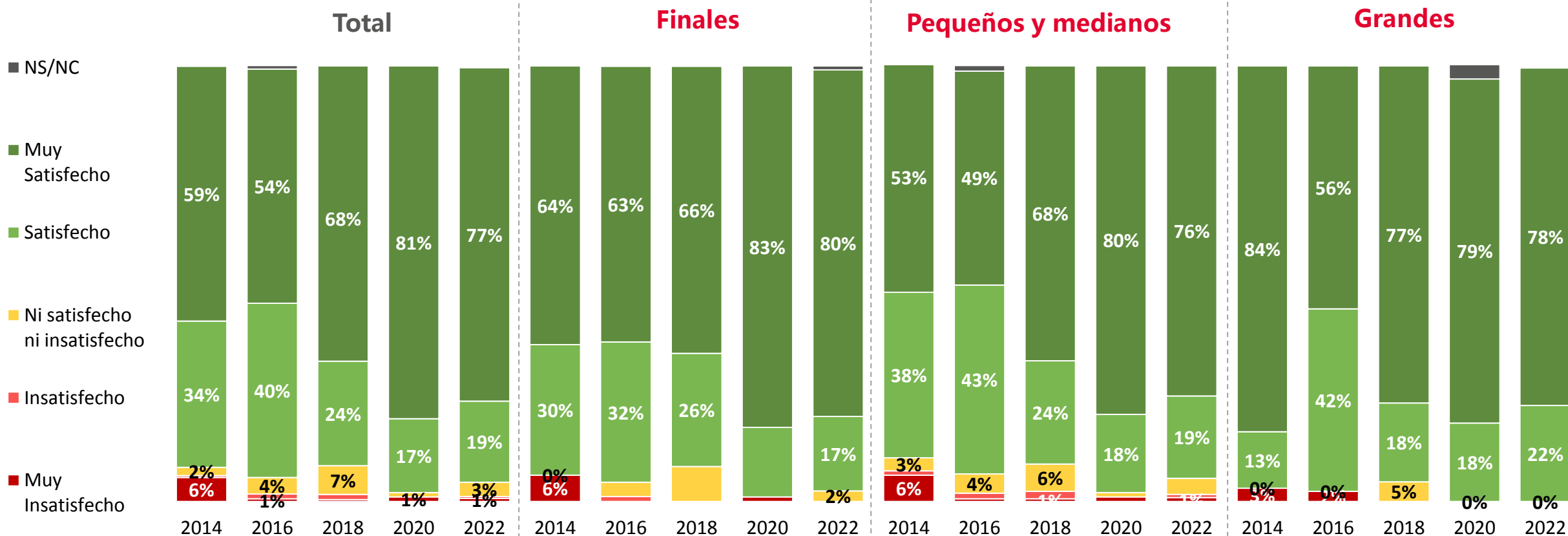
En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra Ud. con LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN TIPO DE CLIENTE

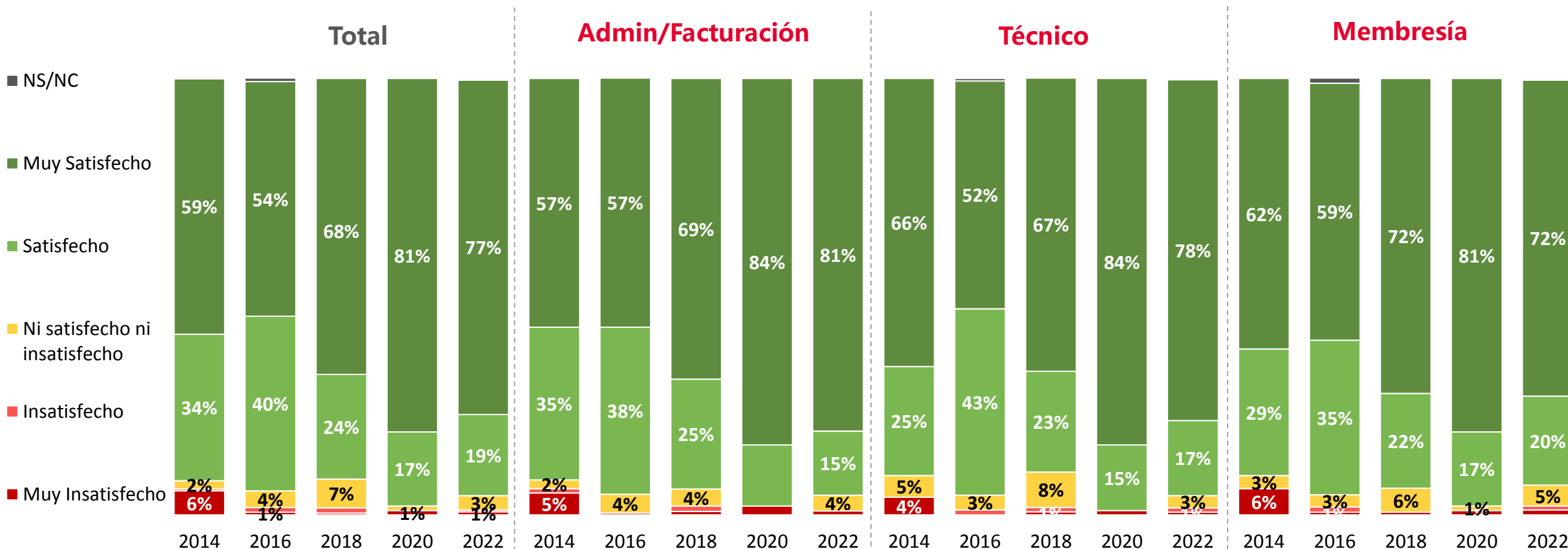
En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra Ud. con LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN CARGO

En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra Ud. con LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

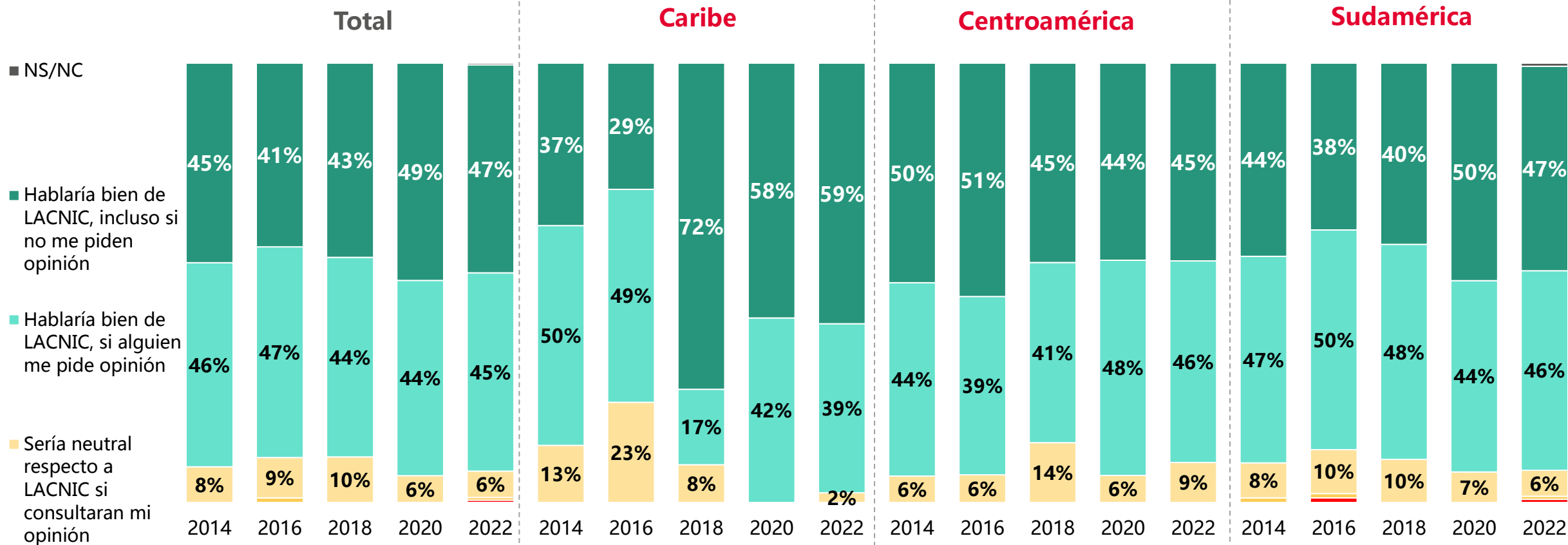


FIDELIDAD

mercoplus[®]
LATAM

FIDELIDAD SEGÚN ZONA

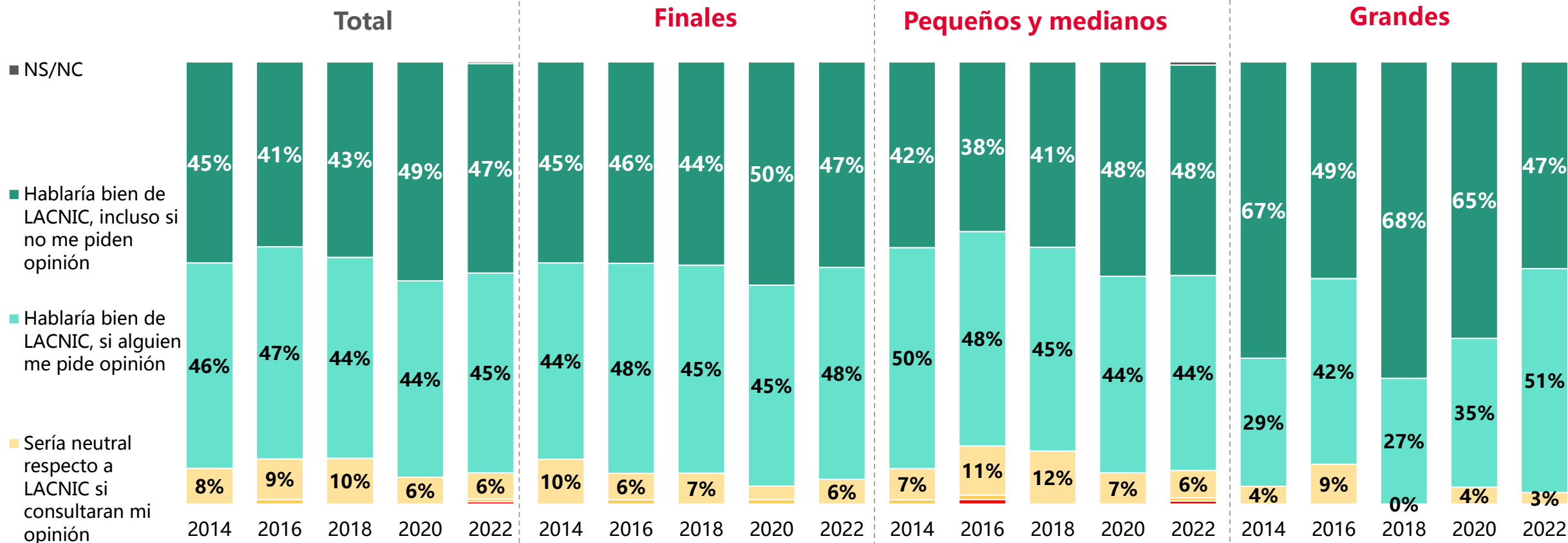
¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su opinión en relación a los servicios de LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

FIDELIDAD SEGÚN TIPO DE CLIENTE

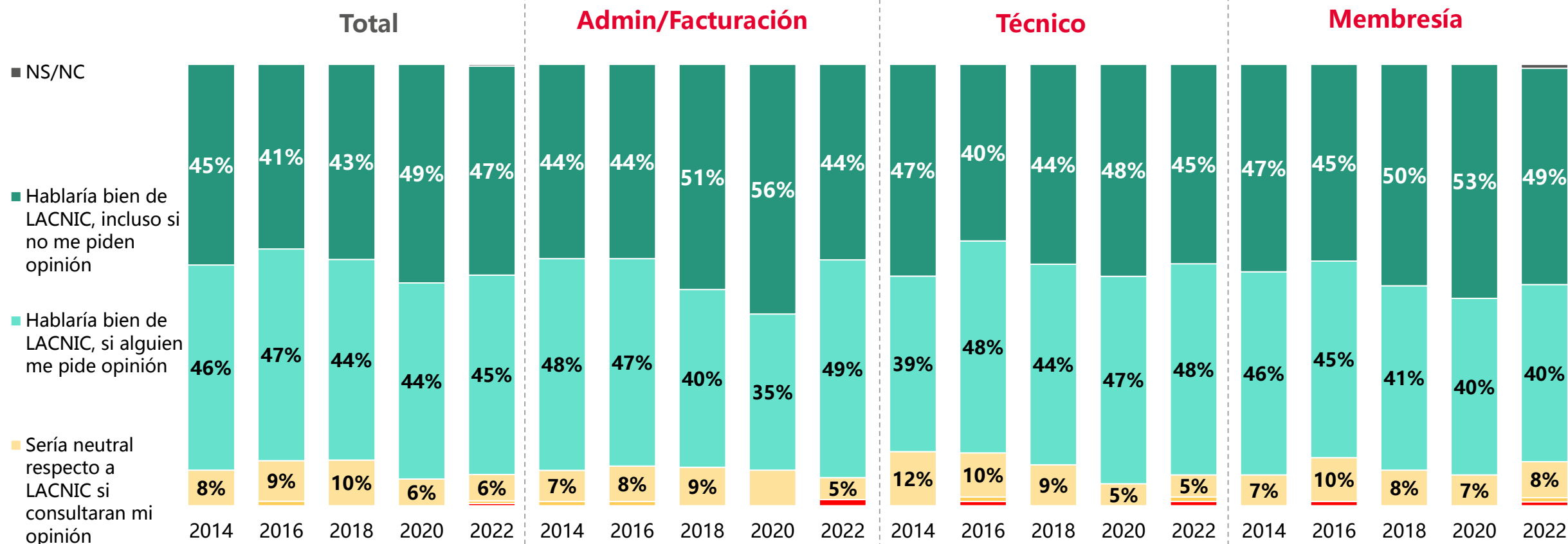
¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su opinión en relación a los servicios de LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

FIDELIDAD SEGÚN CARGO

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su opinión en relación a los servicios de LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

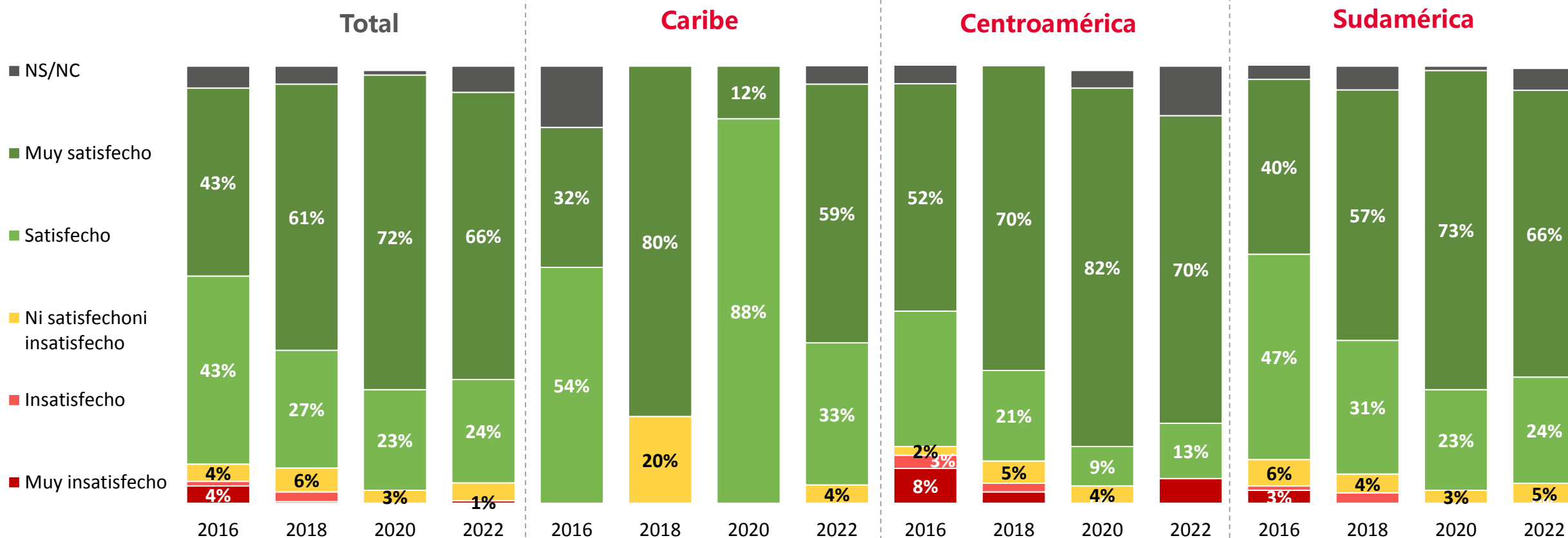


SATISFACCIÓN ESPECÍFICA: FACTURACIÓN Y COBRANZA

mercoplus[®]
LATAM

FACTURACIÓN Y COBRANZA SEGÚN ZONA

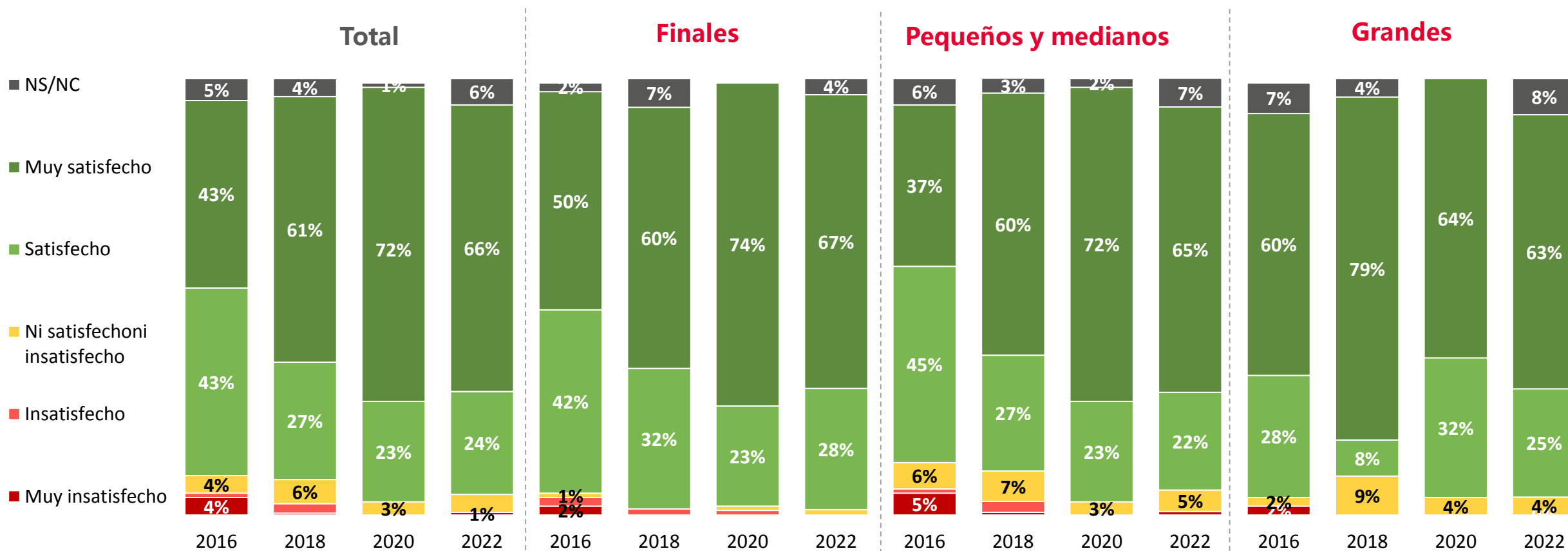
Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

FACTURACIÓN Y COBRANZA SEGÚN TIPO DE CLIENTE

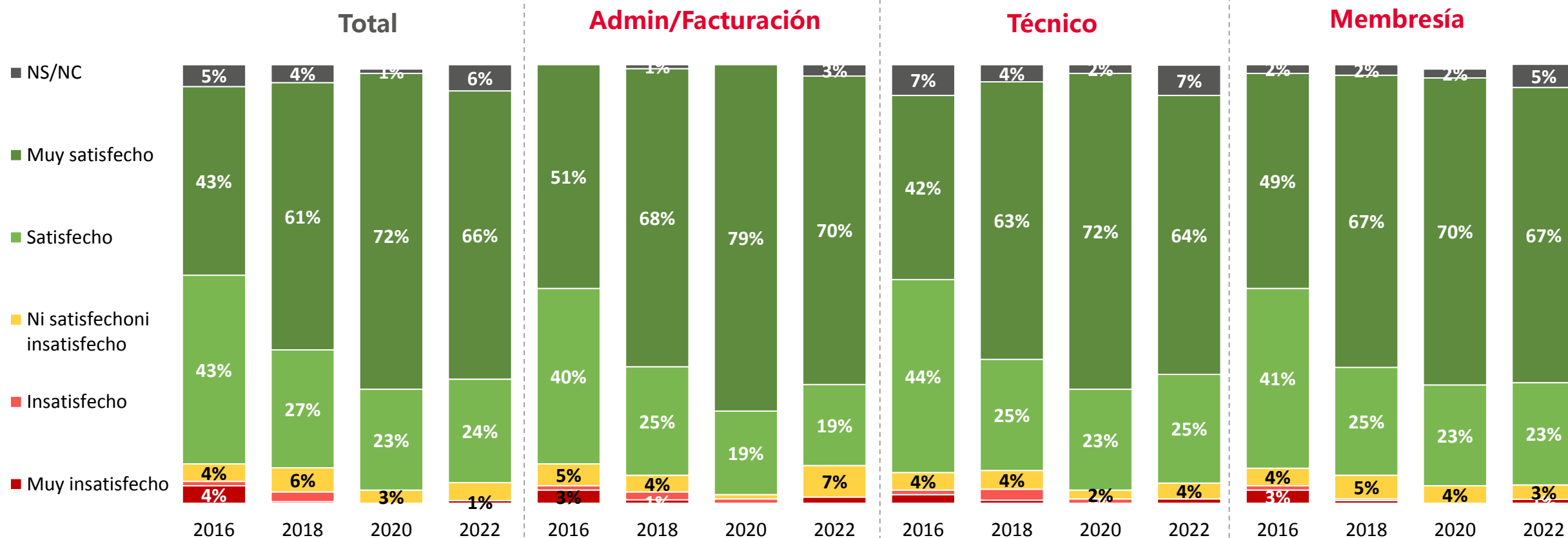
Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

FACTURACIÓN Y COBRANZA SEGÚN CARGO

Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

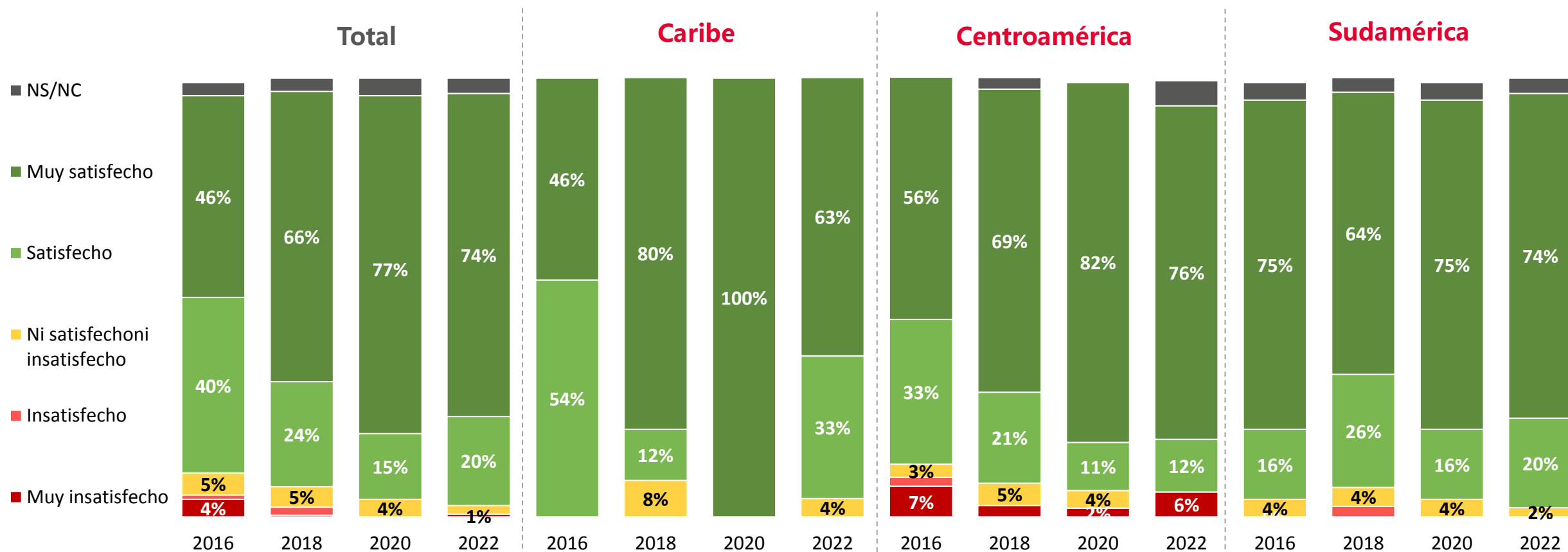


**SATISFACCIÓN ESPECÍFICA:
SERVICIO A LA MEMBRESÍA**

mercoplus[®]
LATAM

SERVICIO A LA MEMBRESÍA SEGÚN ZONA

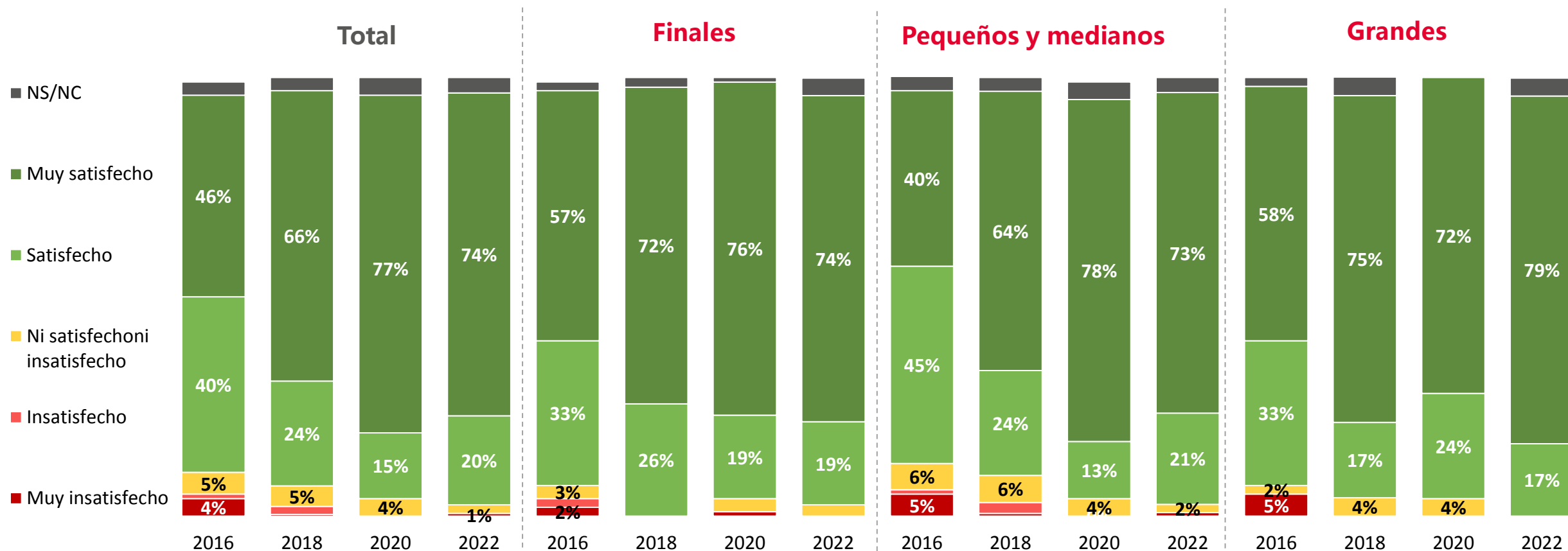
Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

SERVICIO A LA MEMBRESÍA SEGÚN TIPO DE CLIENTE

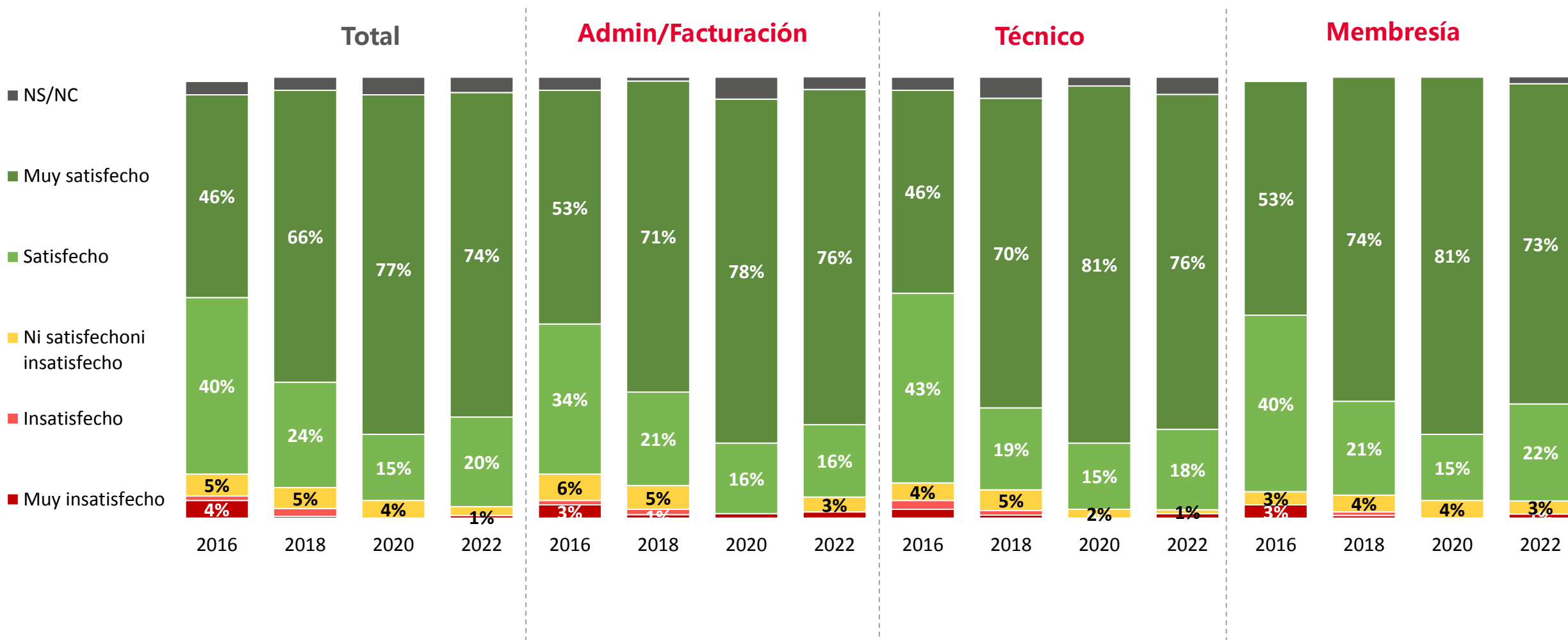
Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

SERVICIO A LA MEMBRESÍA SEGÚN CARGO

Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

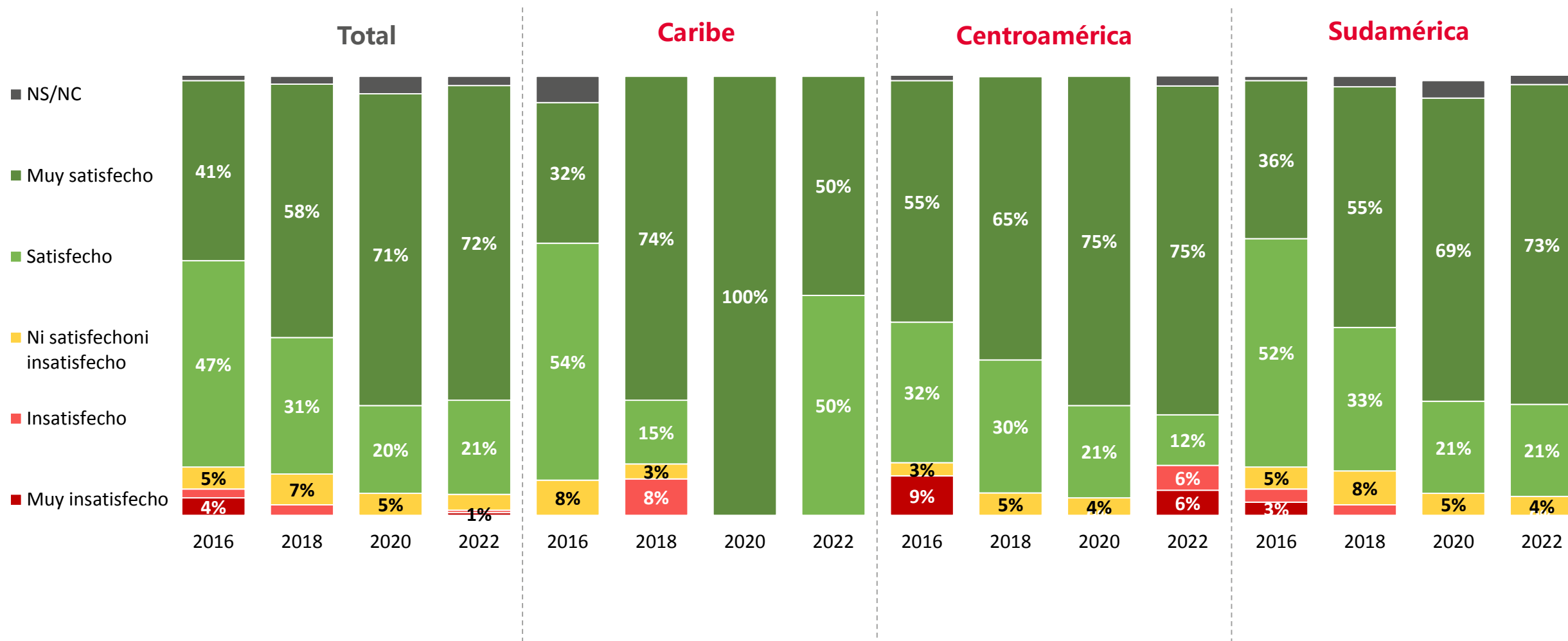


**SATISFACCIÓN ESPECÍFICA:
SERVICIO DE REGISTRO**

mercoplus[®]
LATAM

SERVICIO DE REGISTRO SEGÚN ZONA

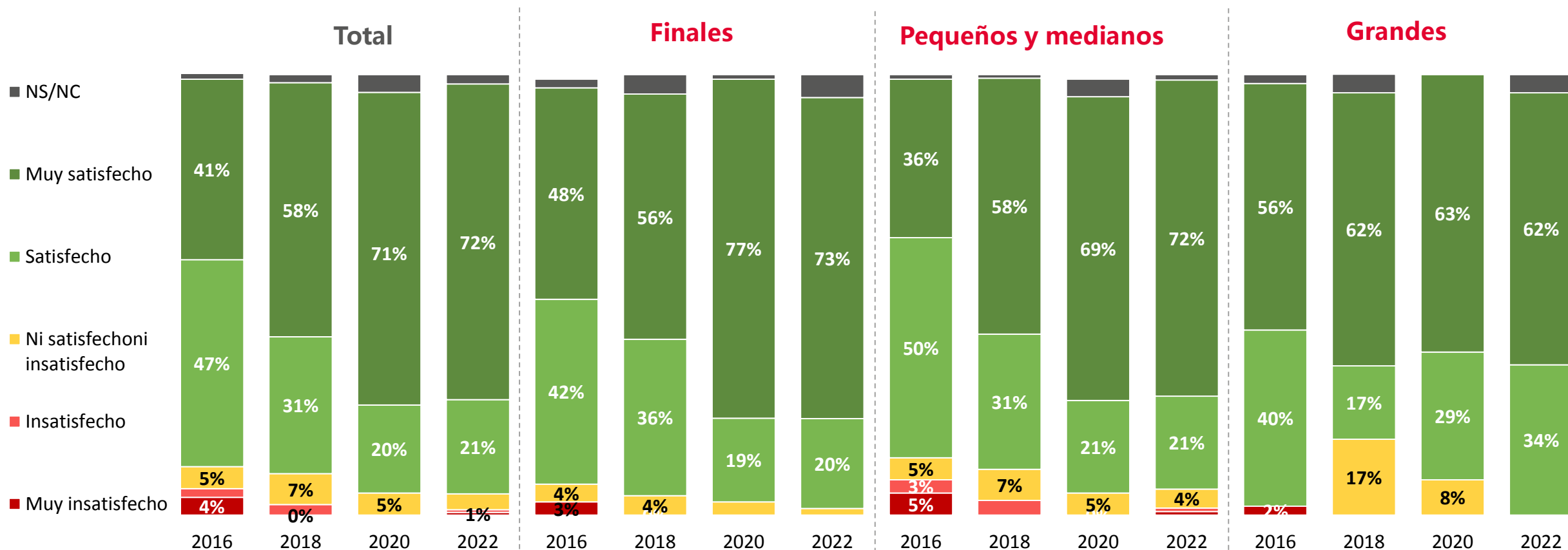
Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

SERVICIO DE REGISTRO SEGÚN TIPO DE CLIENTE

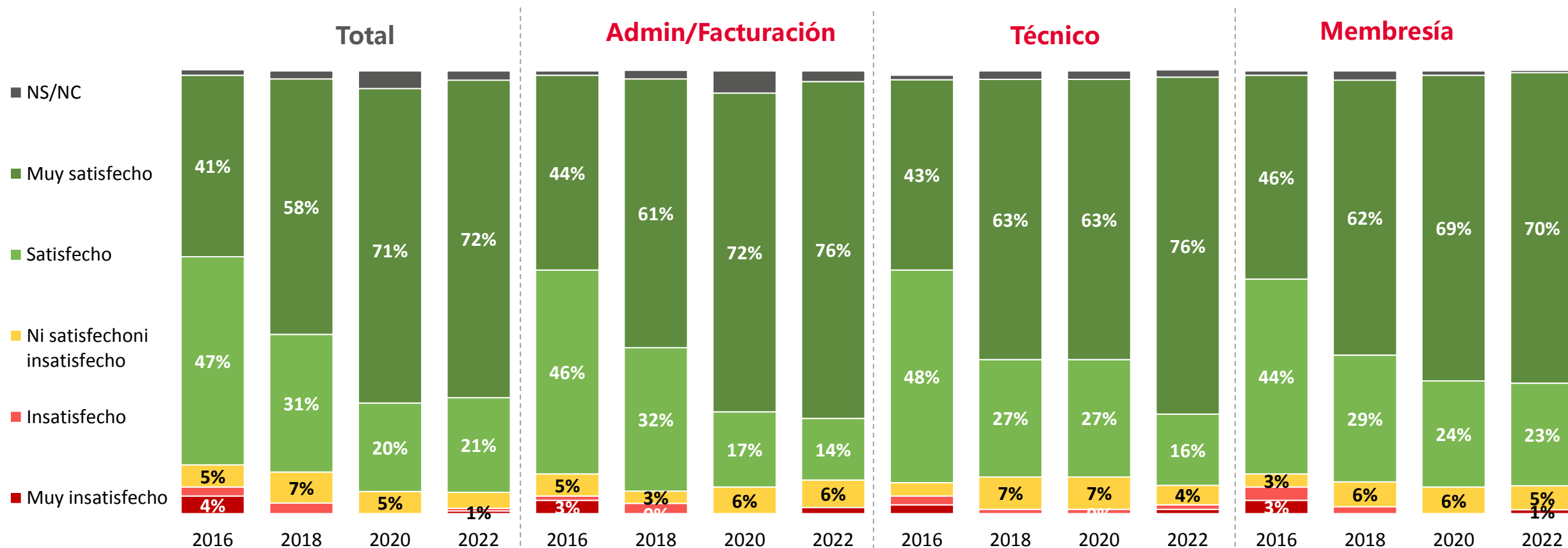
Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

SERVICIO DE REGISTRO SEGÚN CARGO

Pensando en las diferentes áreas de LACNIC, ¿cómo evalúa en términos generales su satisfacción con...? [RU]



Base = Total de encuestados

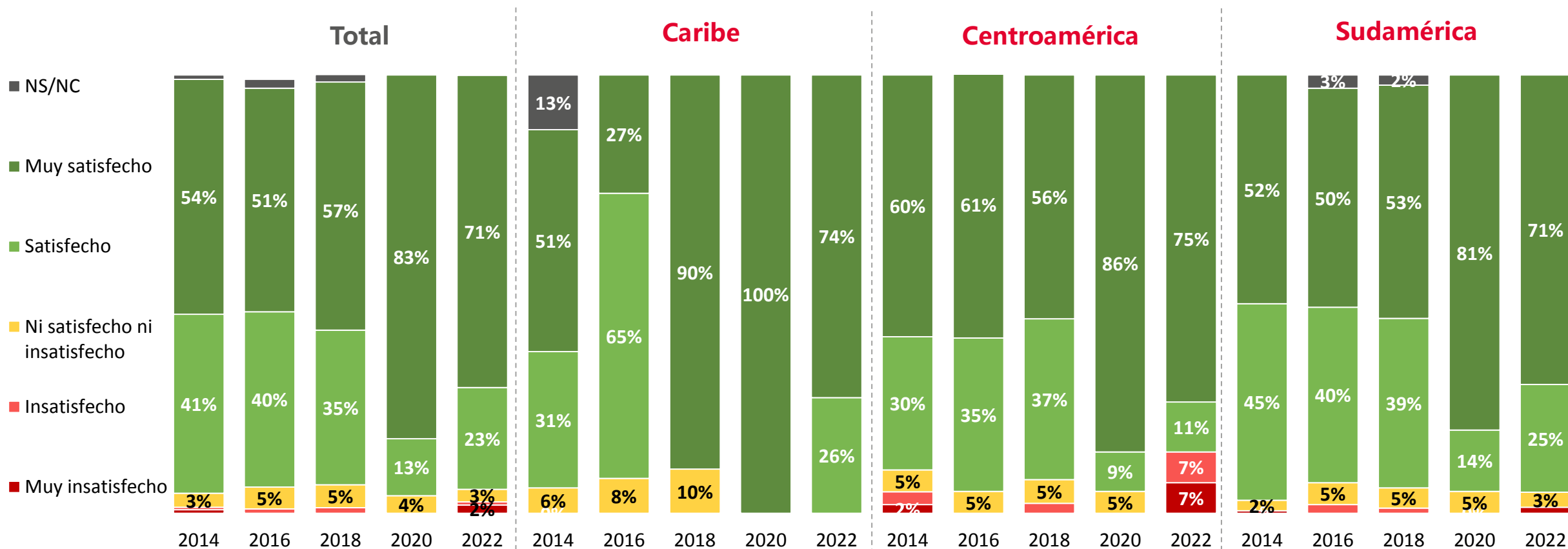


**REPRESENTANTE: SATISFACCIÓN
GENERAL**

mercoplus[®]
LATAM

SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN ZONA

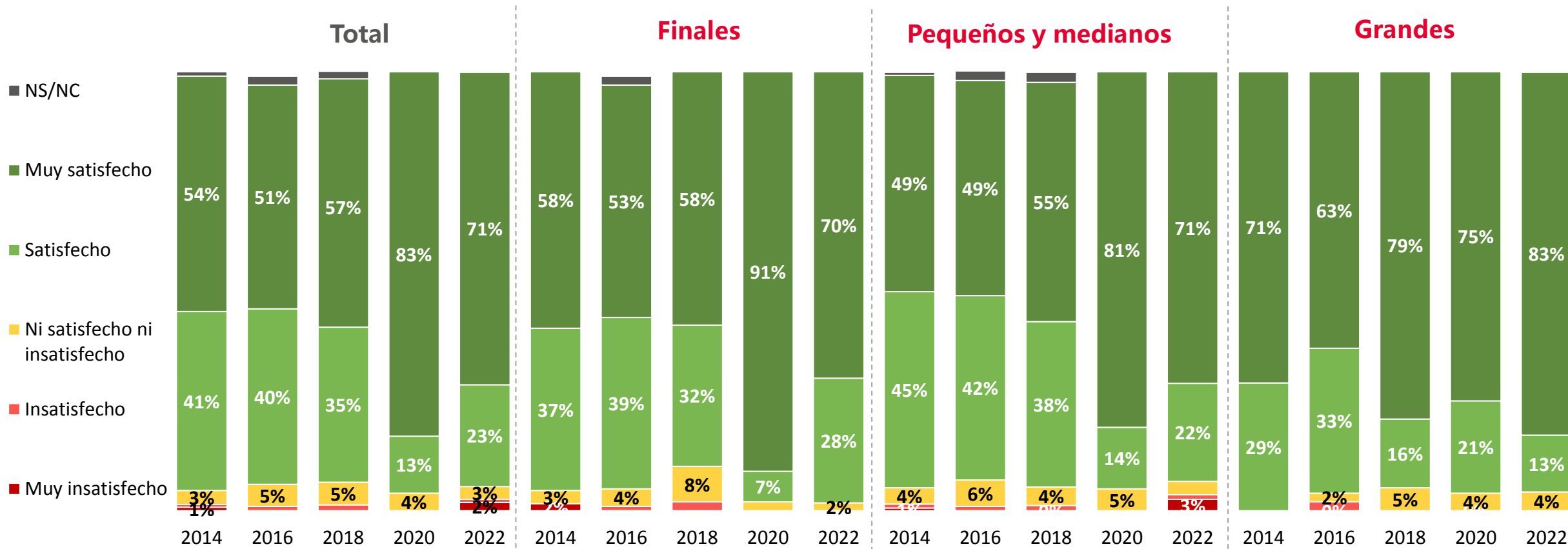
¿Qué tan satisfecho se encuentra, en términos generales, con el representante de LACNIC que lo atendió en esa oportunidad? [RU]



Base = Total de encuestados

SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN TIPO DE CLIENTE

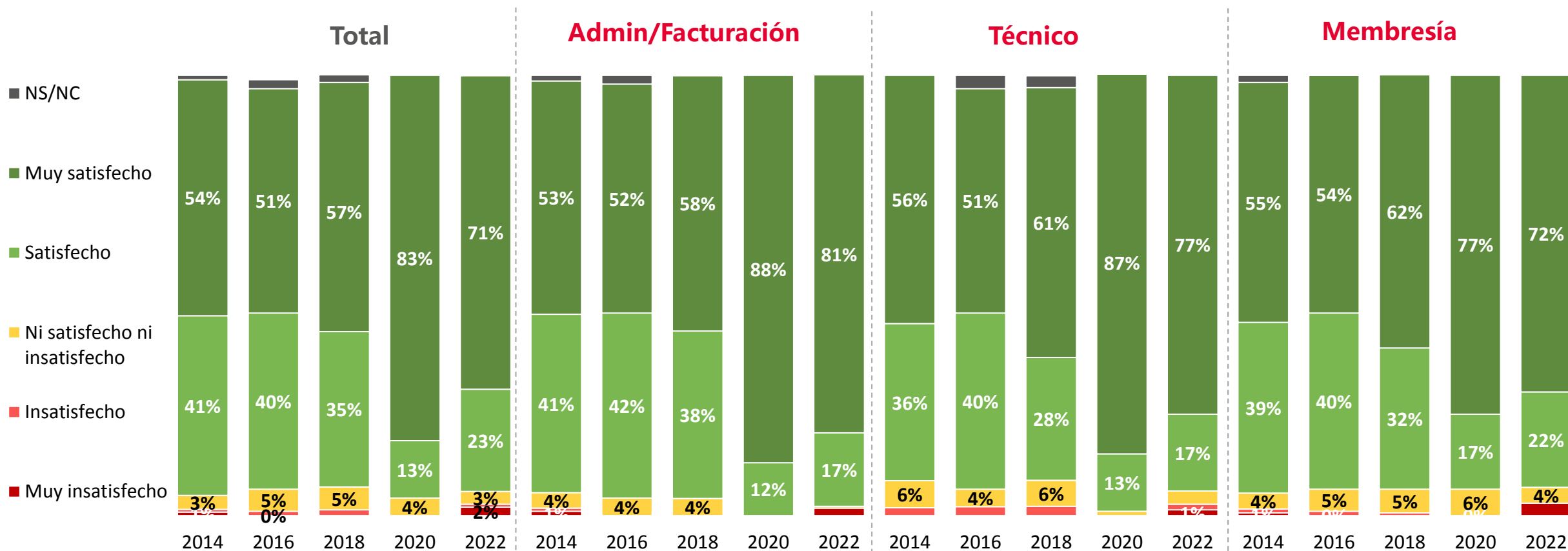
¿Qué tan satisfecho se encuentra, en términos generales, con el representante de LACNIC que lo atendió en esa oportunidad? [RU]



Base = Total de encuestados

SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN CARGO

¿Qué tan satisfecho se encuentra, en términos generales, con el representante de LACNIC que lo atendió en esa oportunidad? [RU]



Base = Total de encuestados

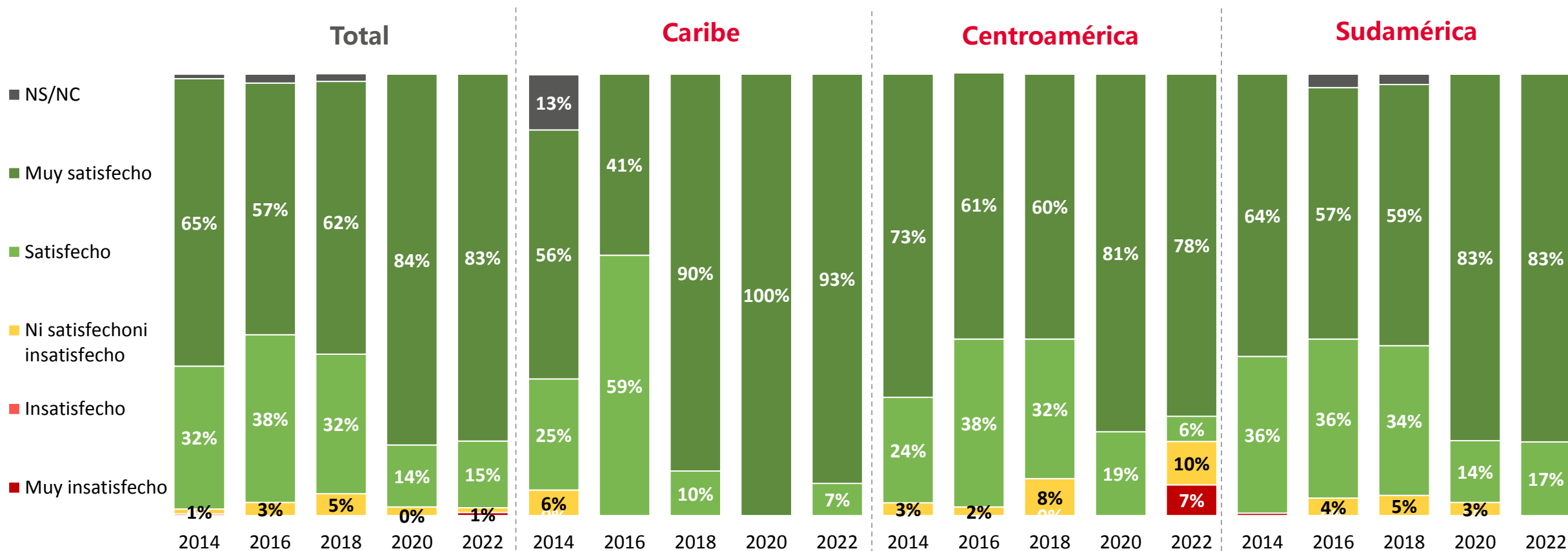


REPRESENTANTE: AMABILIDAD

mercoplus[®]
LATAM

AMABILIDAD DEL REPRESENTANTE SEGÚN ZONA

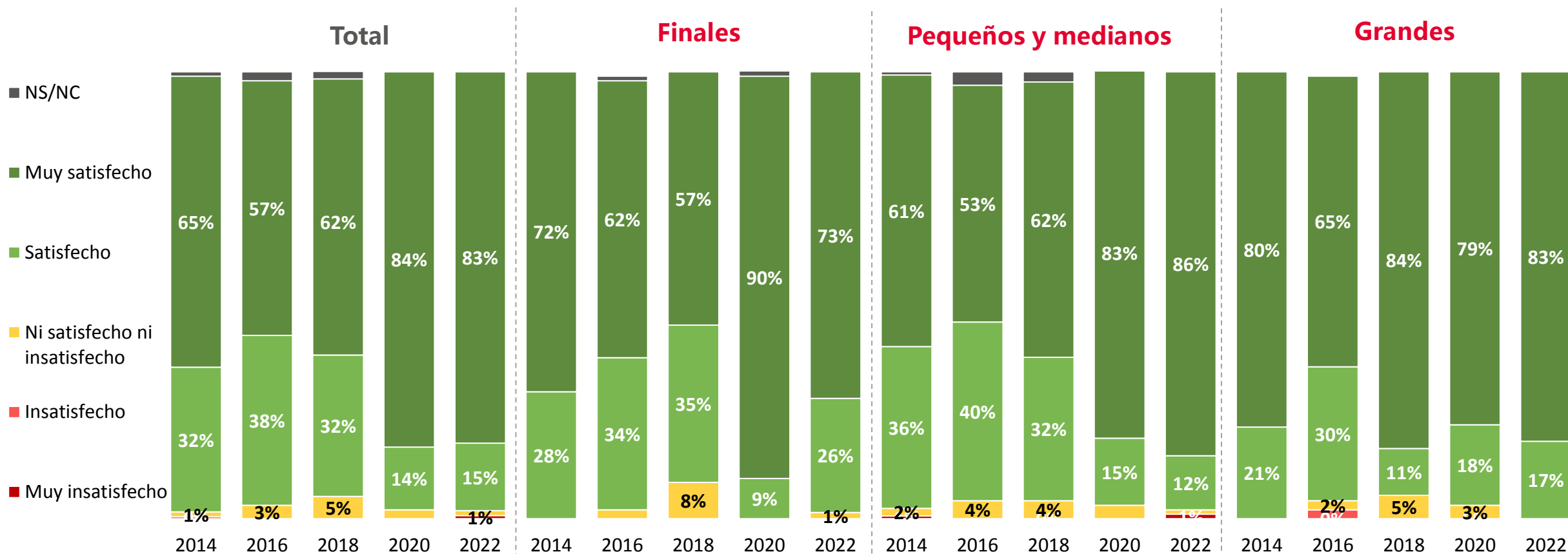
Y ¿cuán satisfecho está con la amabilidad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

AMABILIDAD DEL REPRESENTANTE SEGÚN TIPO DE CLIENTE

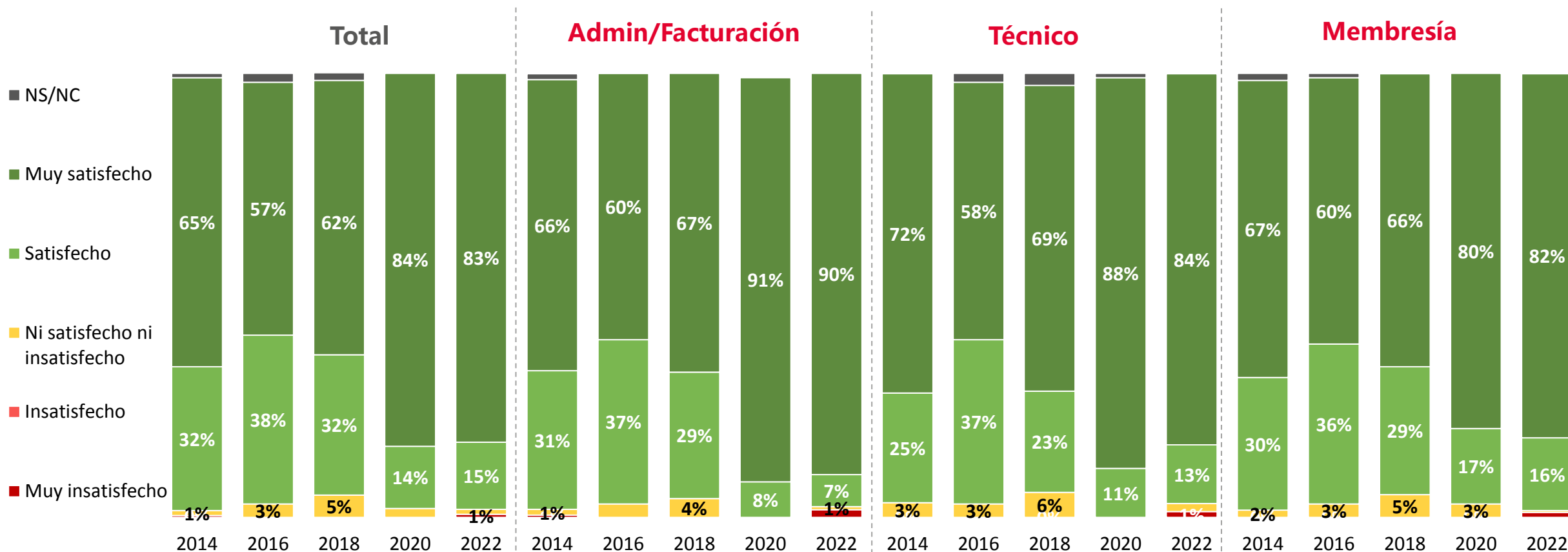
Y ¿cuán satisfecho está con la amabilidad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

AMABILIDAD DEL REPRESENTANTE SEGÚN CARGO

Y ¿cuán satisfecho está con la amabilidad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

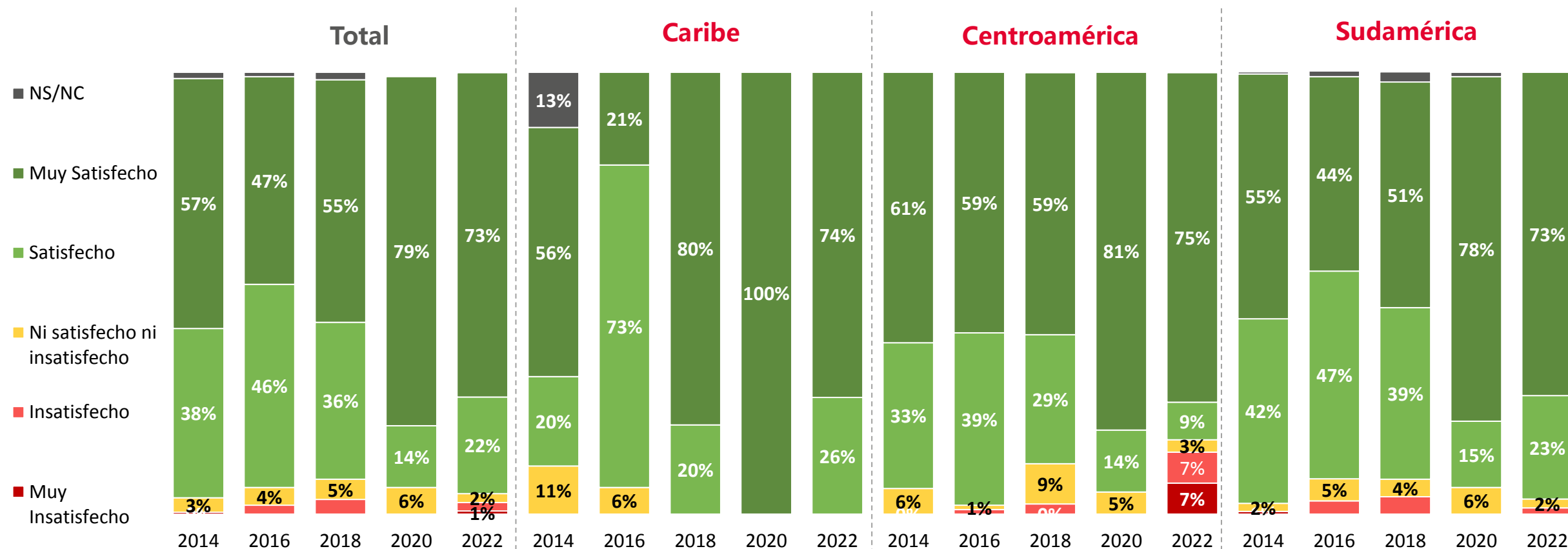


REPRESENTANTE: CLARIDAD

mercoplus[®]
LATAM

CLARIDAD DEL REPRESENTANTE SEGÚN ZONA

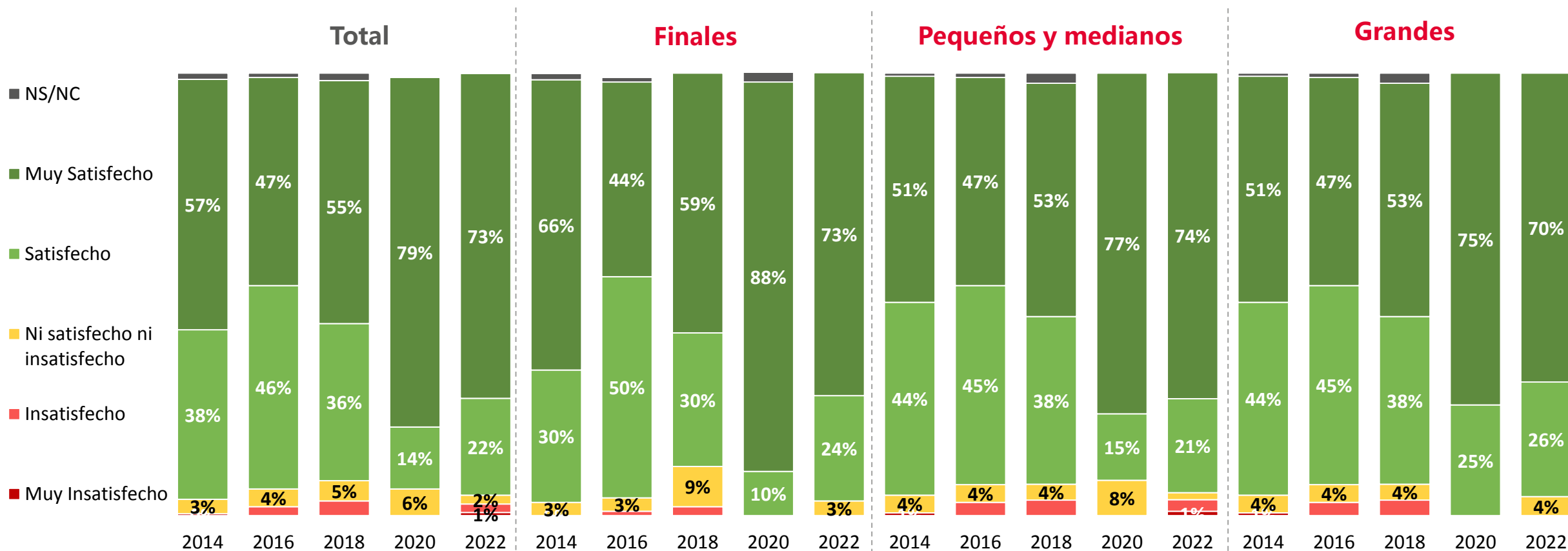
Siguiendo con la persona que lo atendió en esa oportunidad a la hora de expresarse, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la claridad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

CLARIDAD DEL REPRESENTANTE SEGÚN TIPO DE CLIENTE

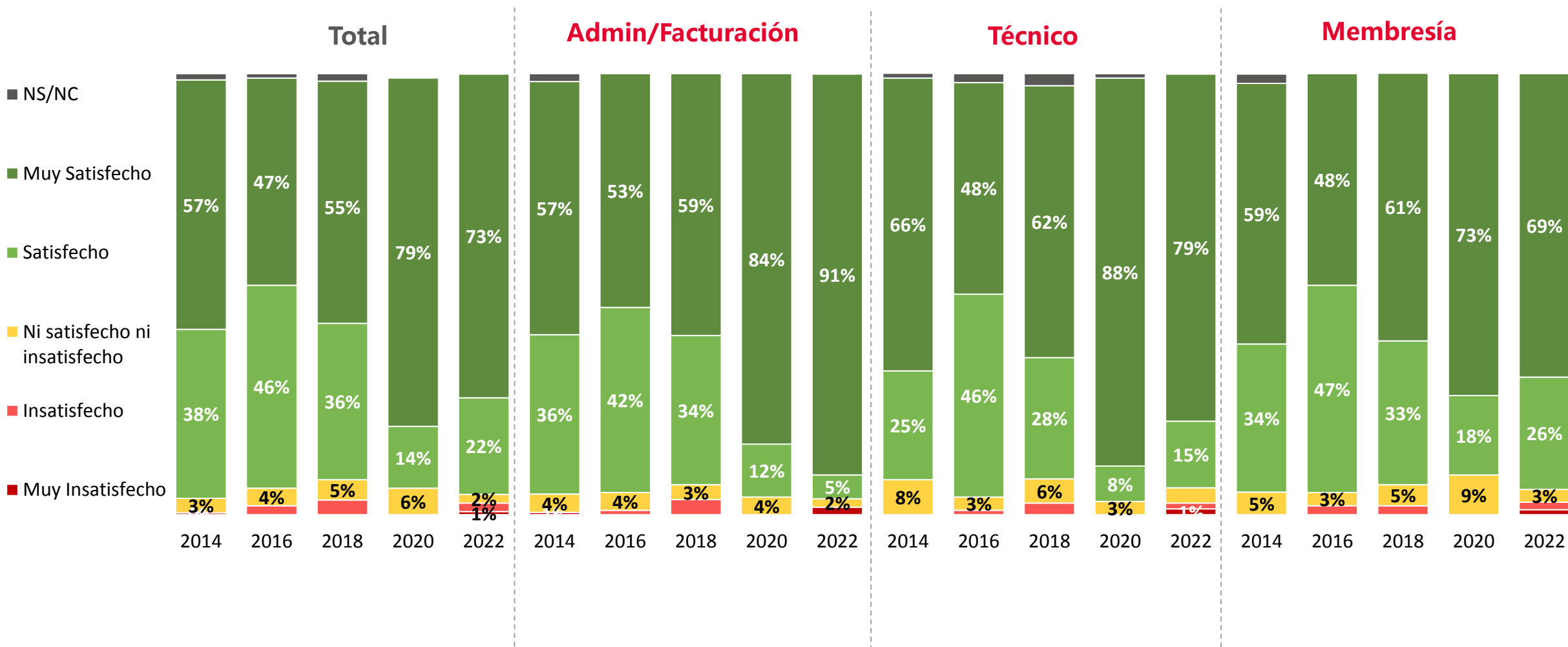
Siguiendo con la persona que lo atendió en esa oportunidad a la hora de expresarse, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la claridad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

CLARIDAD DEL REPRESENTANTE SEGÚN CARGO

Siguiendo con la persona que lo atendió en esa oportunidad a la hora de expresarse, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la claridad del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

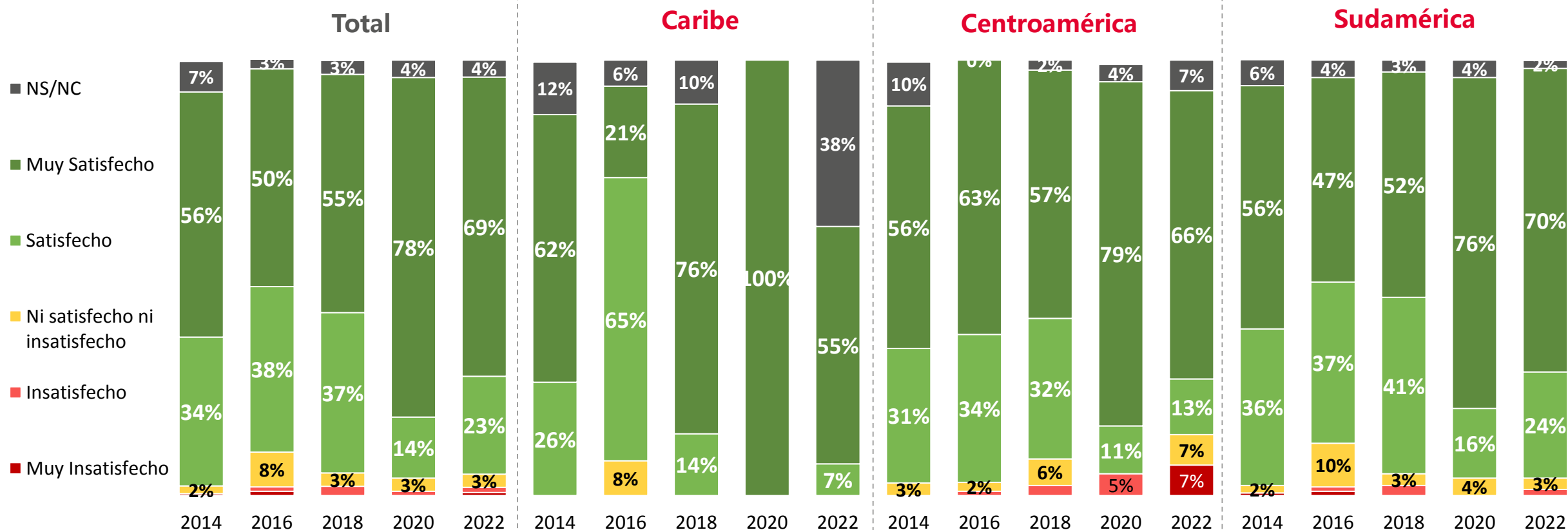


**REPRESENTANTE: CAPACIDAD
TÉCNICA**

mercoplus[®]
LATAM

CAPACIDAD TÉCNICA SEGÚN ZONA

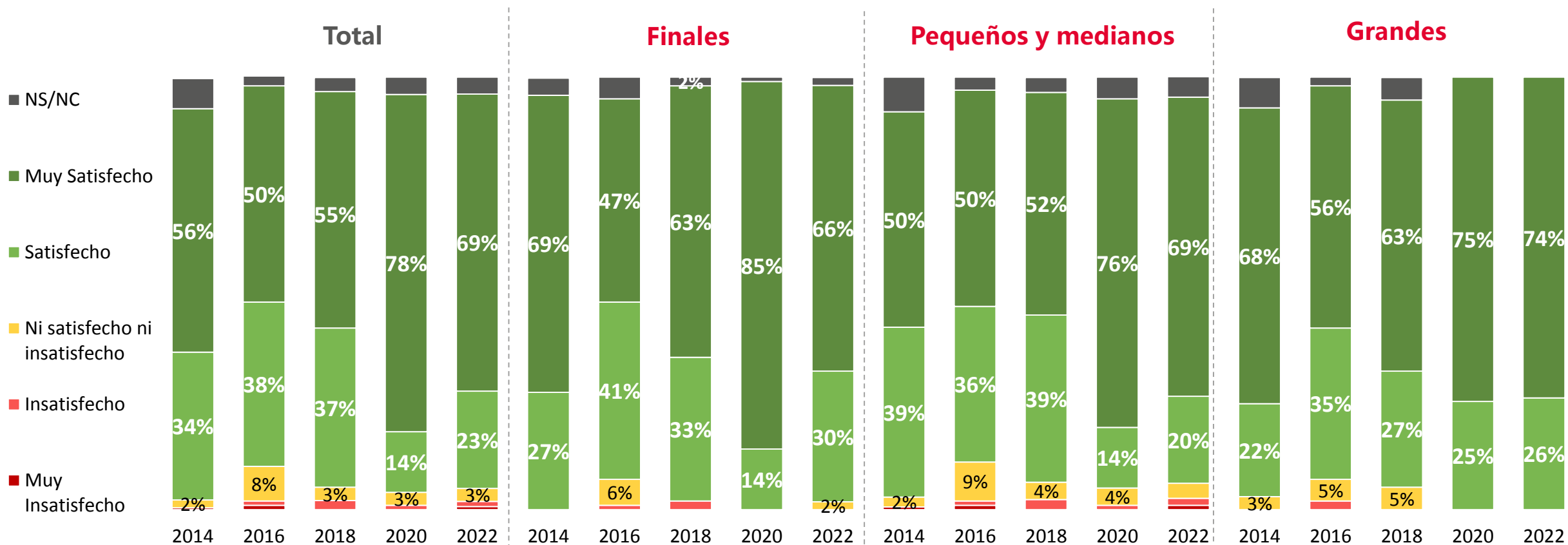
Y ¿qué tan satisfecho está con la capacidad técnica del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

CAPACIDAD TÉCNICA SEGÚN TIPO DE CLIENTE

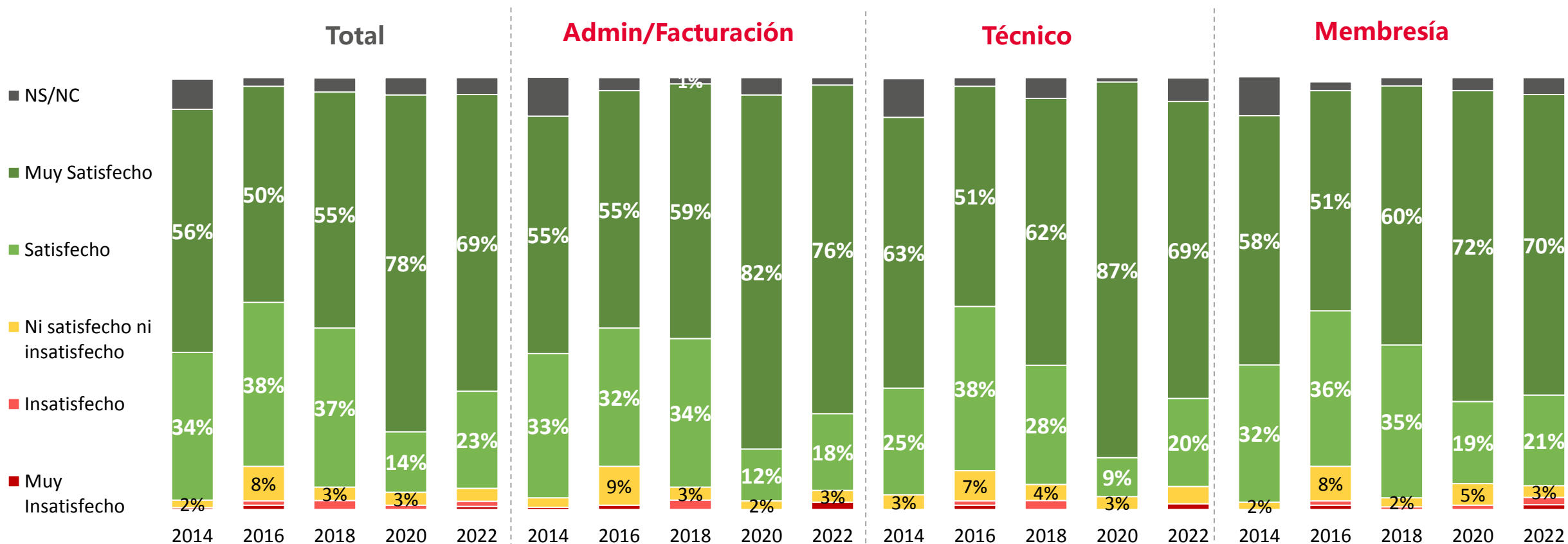
Y ¿qué tan satisfecho está con la capacidad técnica del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

CAPACIDAD TÉCNICA SEGÚN CARGO

Y ¿qué tan satisfecho está con la capacidad técnica del representante de LACNIC que lo atendió? [RU]



Base = Total de encuestados

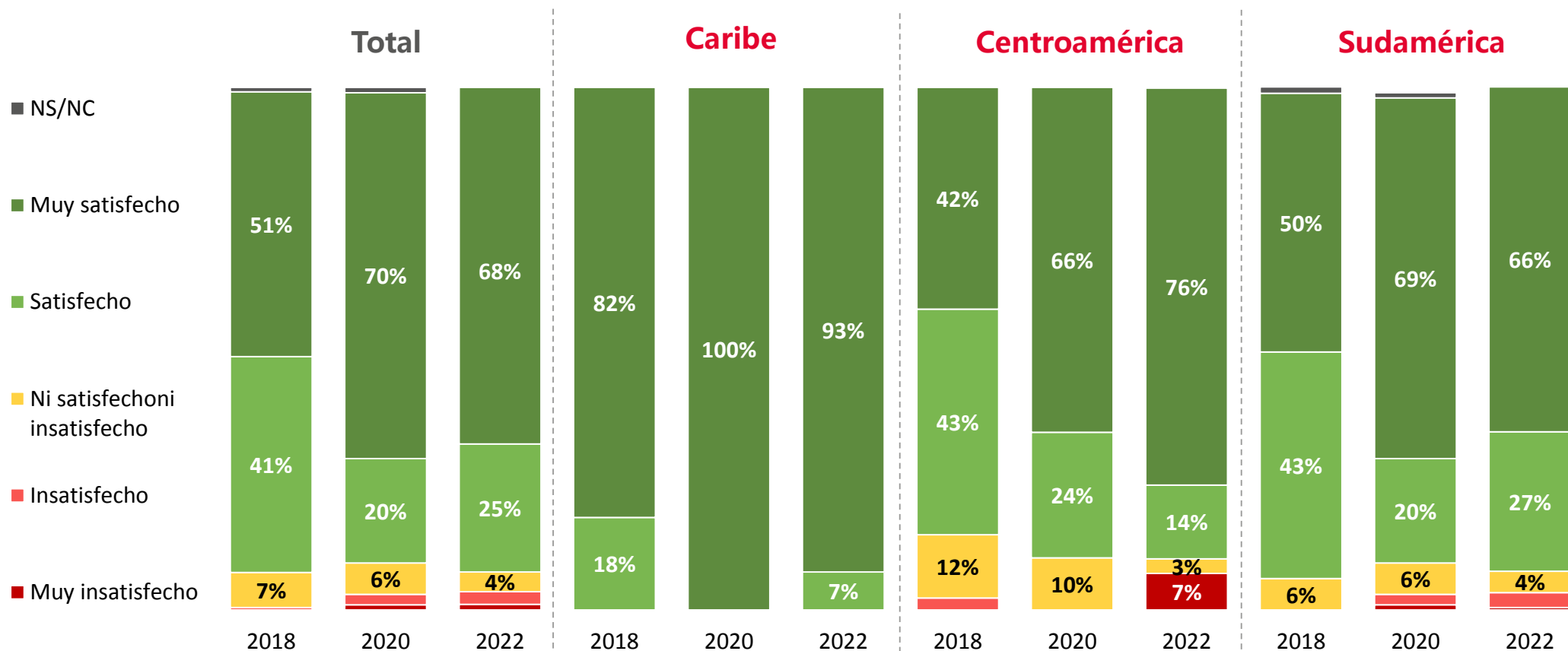


COMUNICACIÓN

mercoplus[®]
LATAM

SATISFACCIÓN CON CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN ZONA

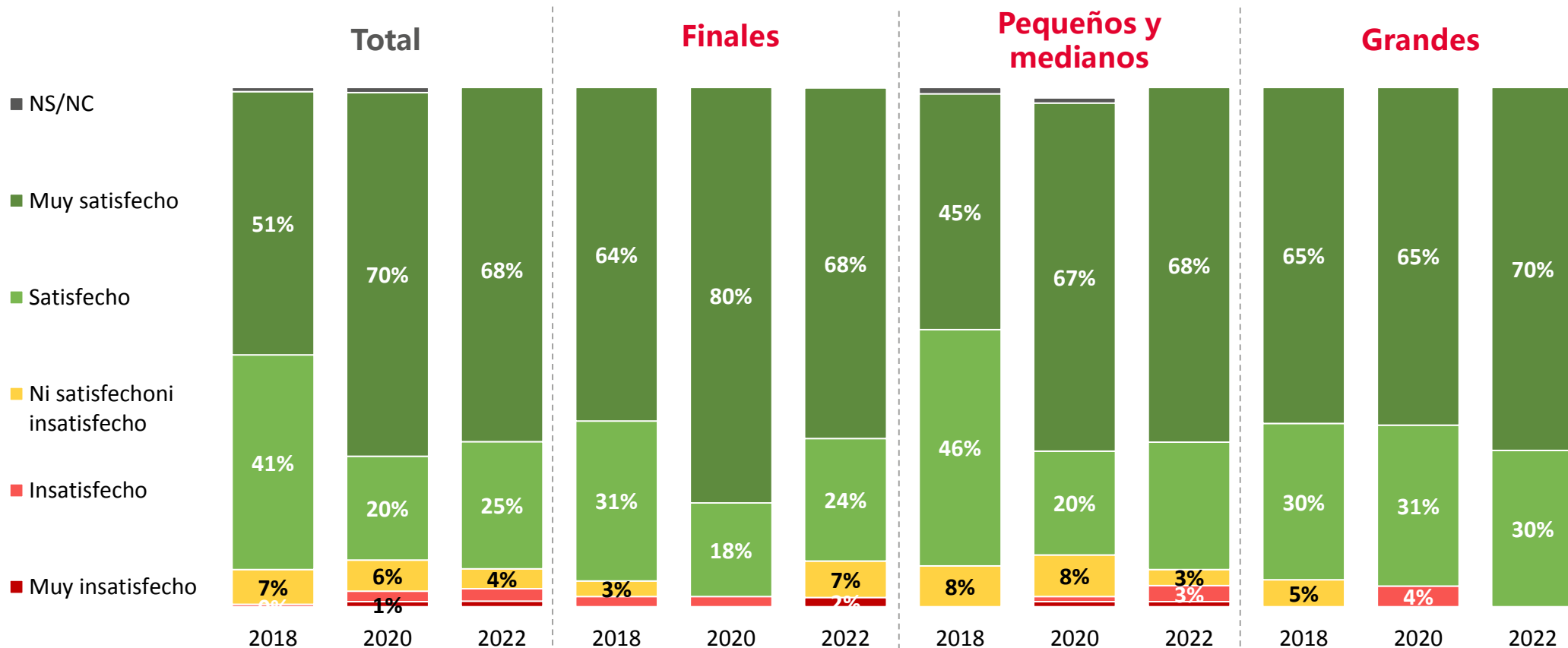
Y en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los medios / canales de comunicación que le ofrece LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TIPO DE CLIENTE

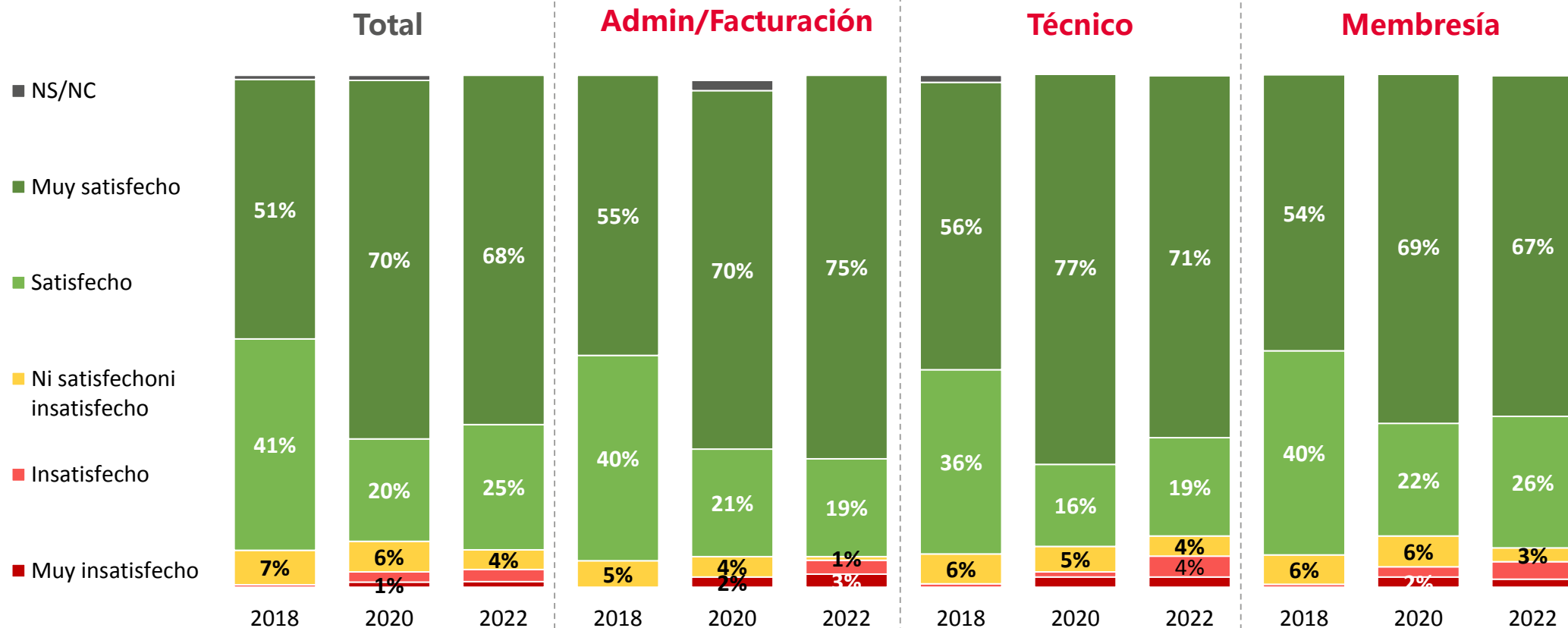
Y en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los medios / canales de comunicación que le ofrece LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE COMUNICACIÓN SEGÚN CARGO

Y en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los medios / canales de comunicación que le ofrece LACNIC? [RU]



Base = Total de encuestados

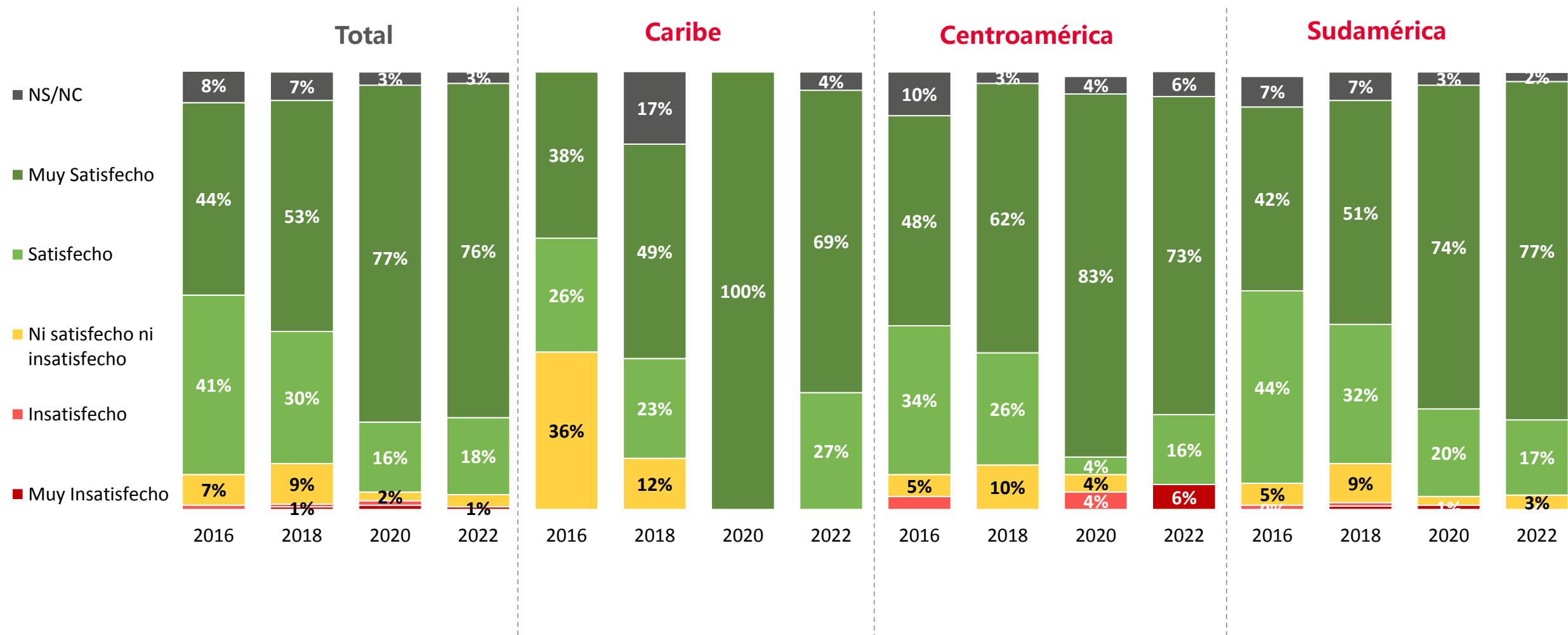


**FACTURACIÓN: RECORDATORIO
RENOVACIÓN ANUAL**

mercoplus[®]
LATAM

RECORDATORIO RENOVACIÓN ANUAL SEGÚN ZONA

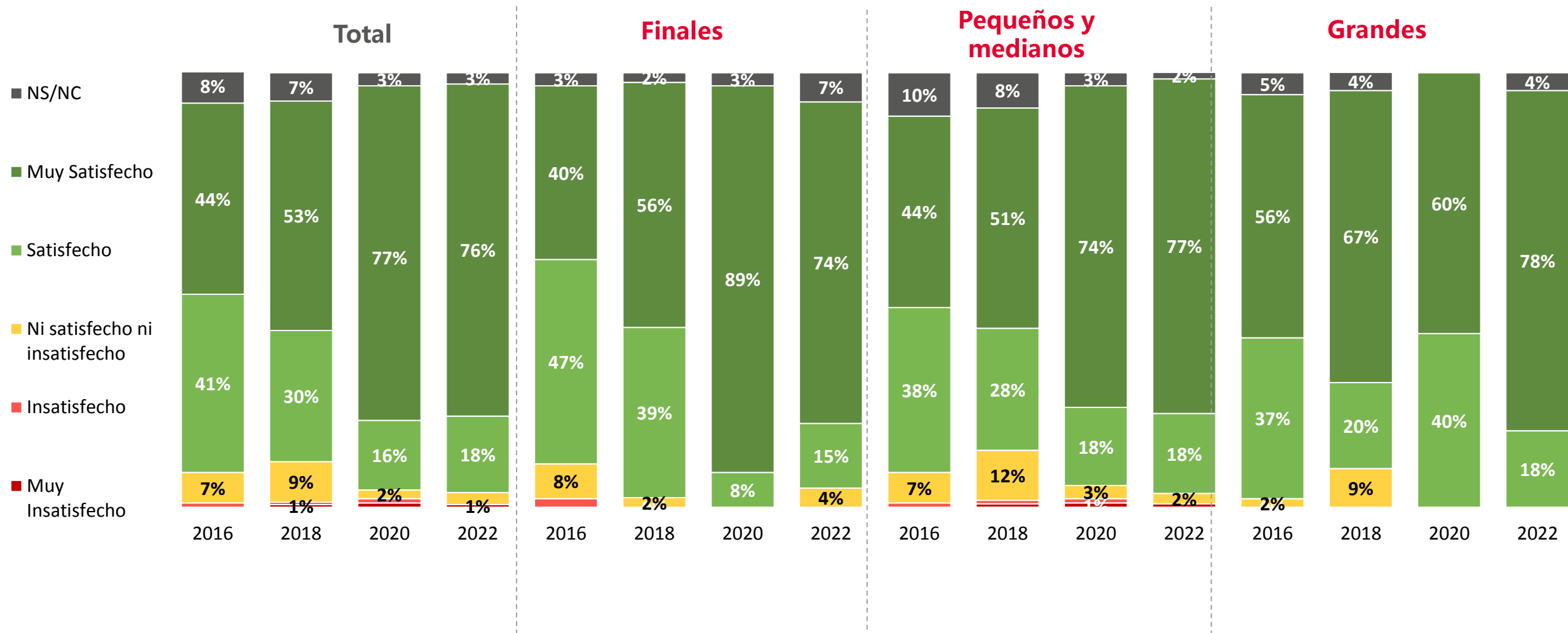
¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el servicio de recordatorio de renovación anual de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

RECORDATORIO RENOVACIÓN ANUAL SEGÚN TIPO DE CLIENTE

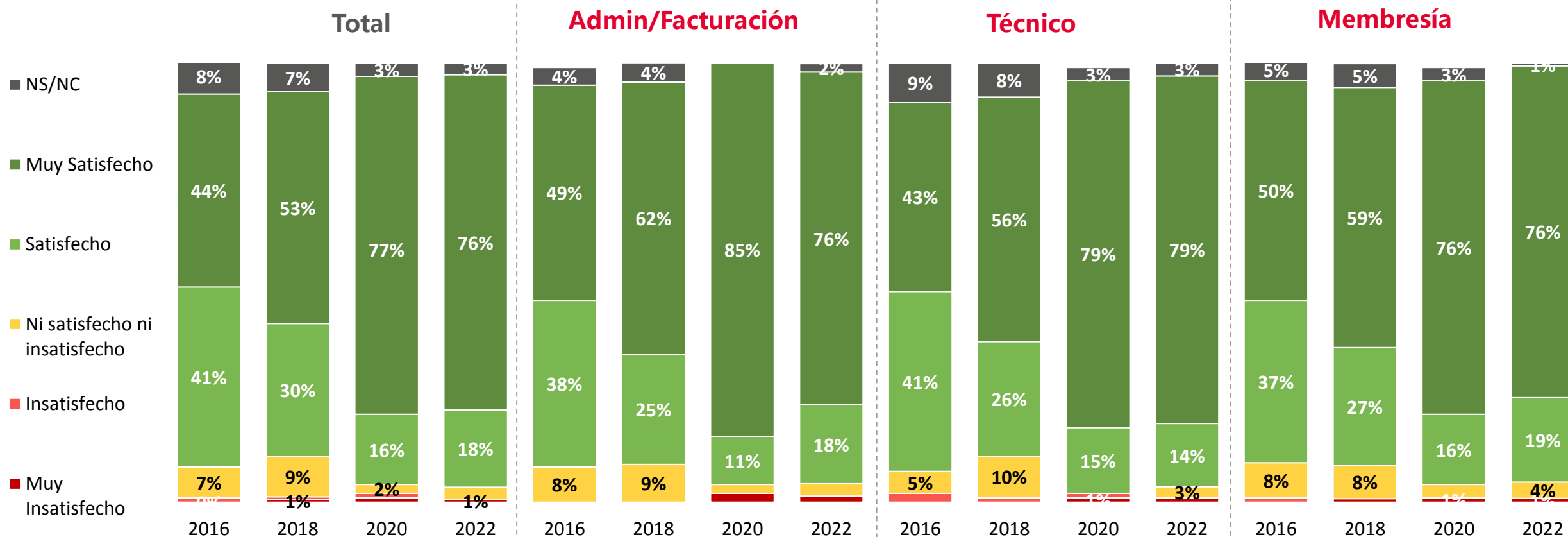
¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el servicio de recordatorio de renovación anual de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

RECORDATORIO RENOVACIÓN ANUAL SEGÚN CARGO

¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el servicio de recordatorio de renovación anual de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

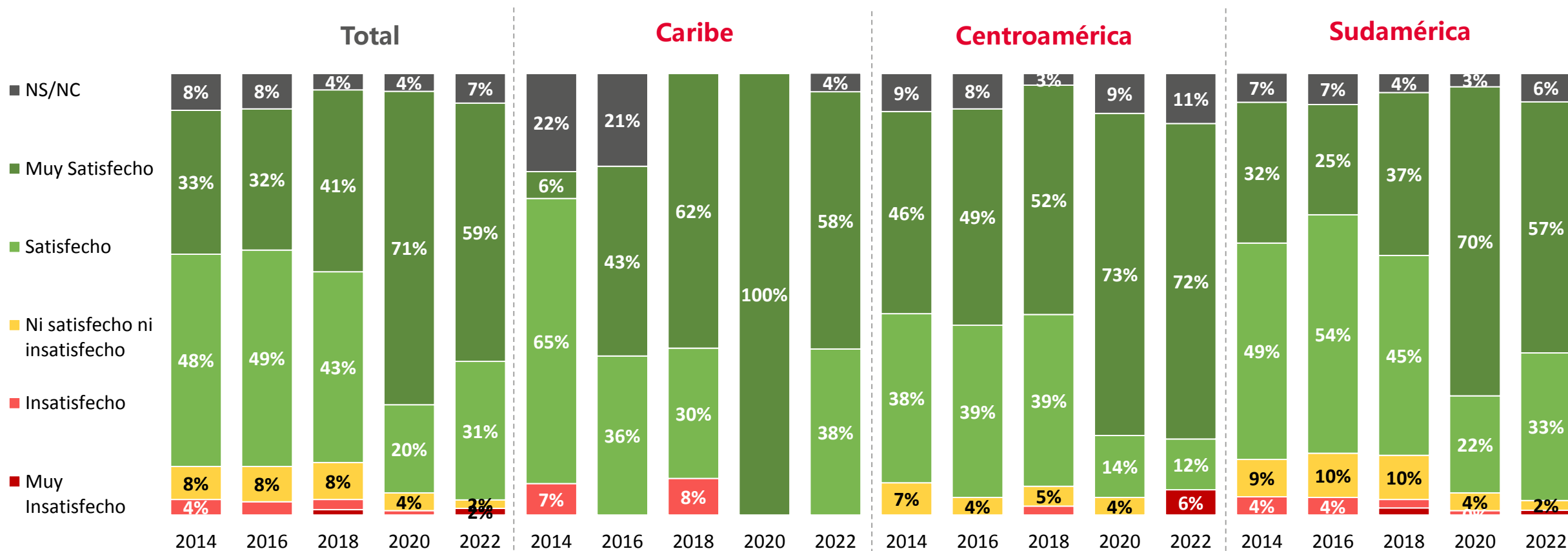


**FACTURACIÓN: CLARIDAD DE
INFORMACIÓN**

mercoplus[®]
LATAM

CLARIDAD DE INFORMACIÓN SEGÚN ZONA

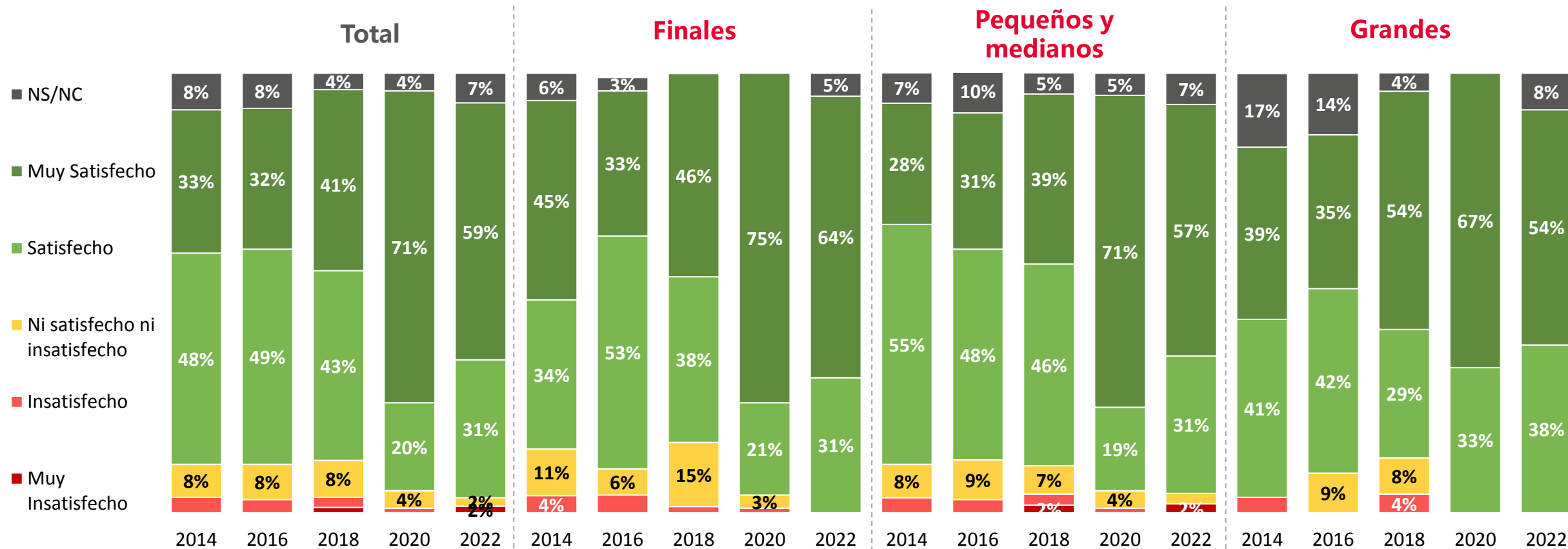
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad de la información de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

CLARIDAD DE INFORMACIÓN SEGÚN TIPO DE CLIENTE

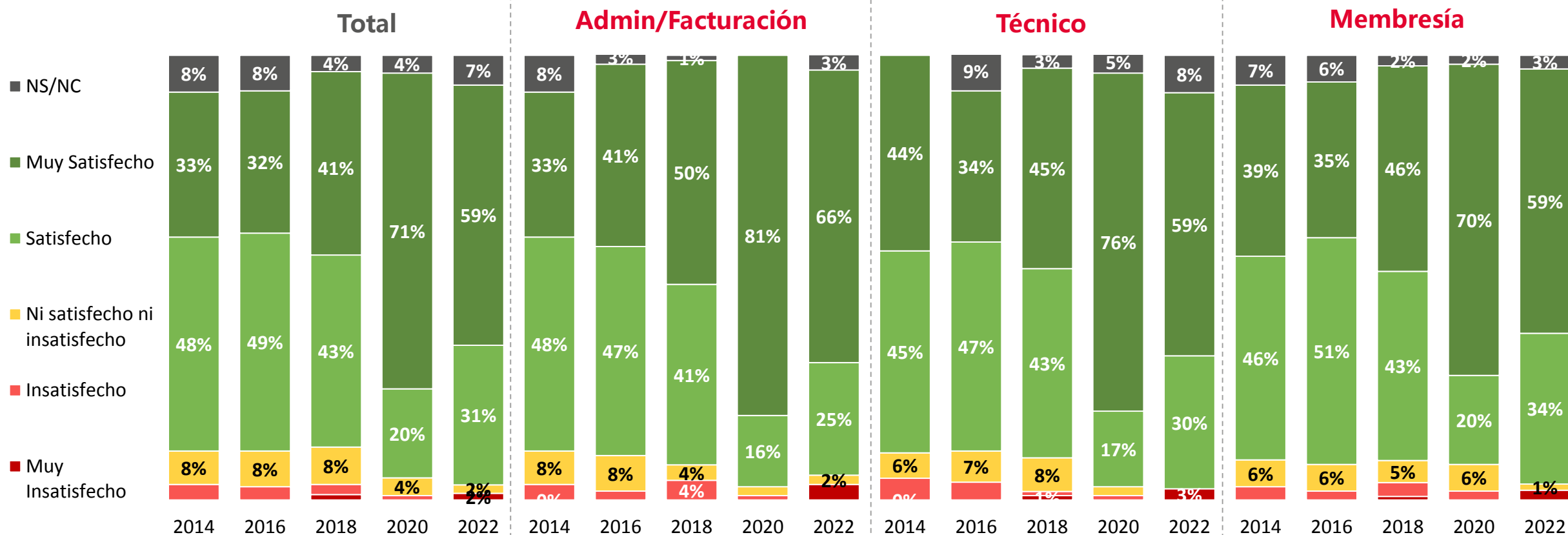
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad de la información de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

CLARIDAD DE INFORMACIÓN SEGÚN CARGO

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad de la información de la factura? [RU]



Base = Total de encuestados

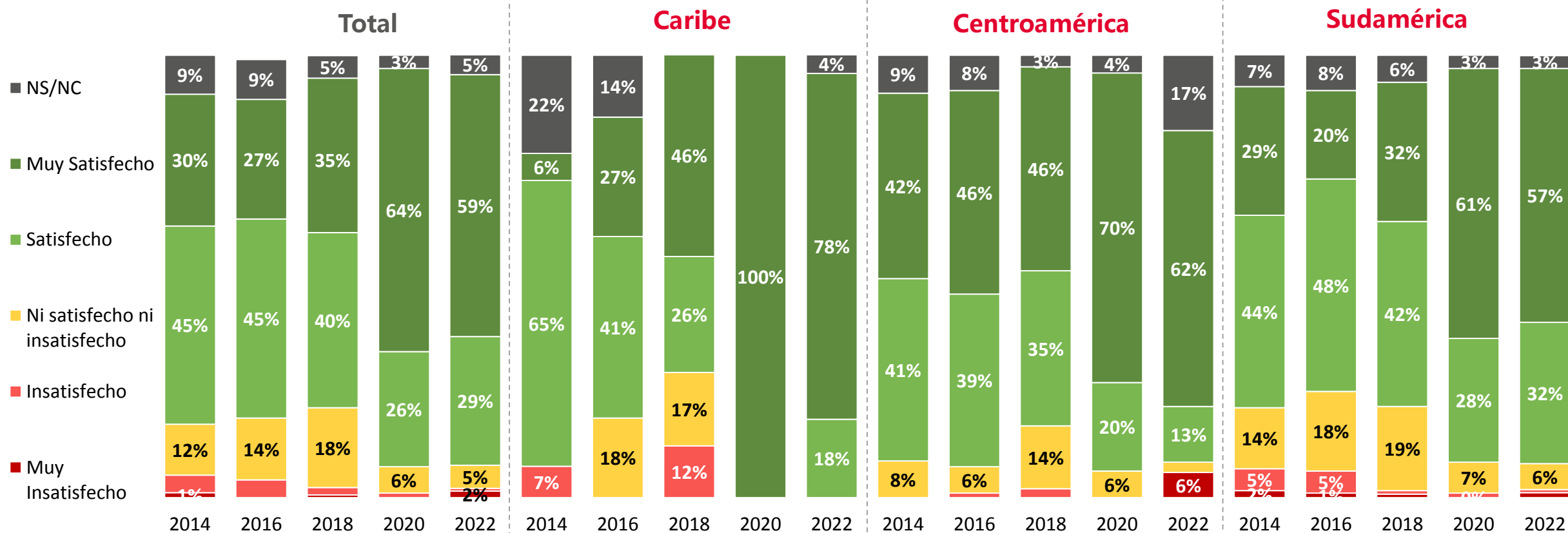


FACTURACIÓN: PROCEDIMIENTO PAGO DE TARIFA

mercoplus[®]
LATAM

PROCEDIMIENTO PAGO DE TARIFA SEGÚN ZONA

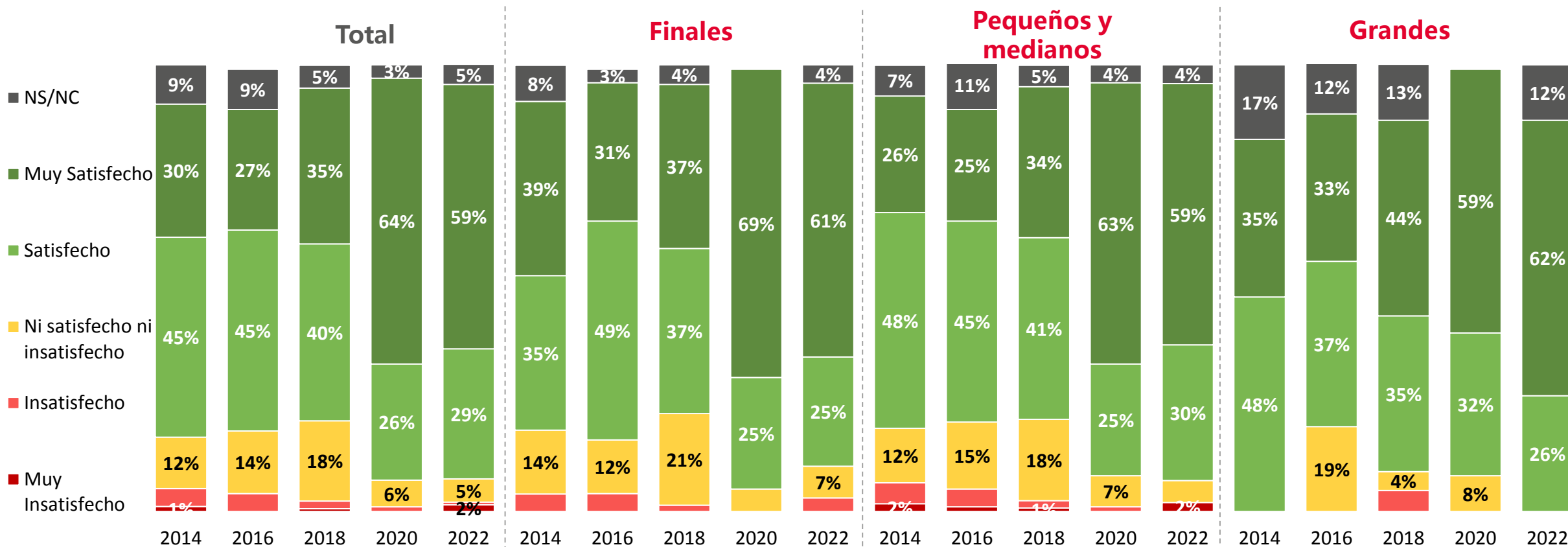
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el procedimiento de pago de la tarifa? [RU]



Base = Total de encuestados

PROCEDIMIENTO PAGO DE TARIFA SEGÚN TIPO DE CLIENTE

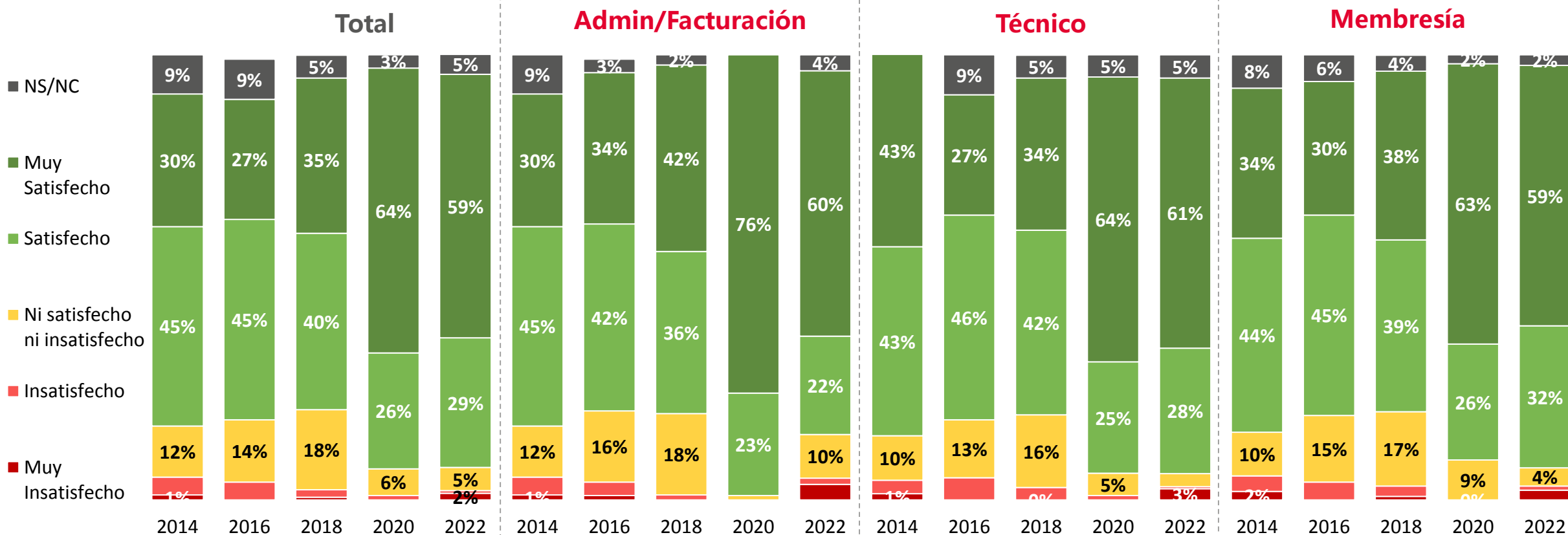
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el procedimiento de pago de la tarifa? [RU]



Base = Total de encuestados

PROCEDIMIENTO PAGO DE TARIFA SEGÚN CARGO

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el procedimiento de pago de la tarifa? [RU]



Base = Total de encuestados

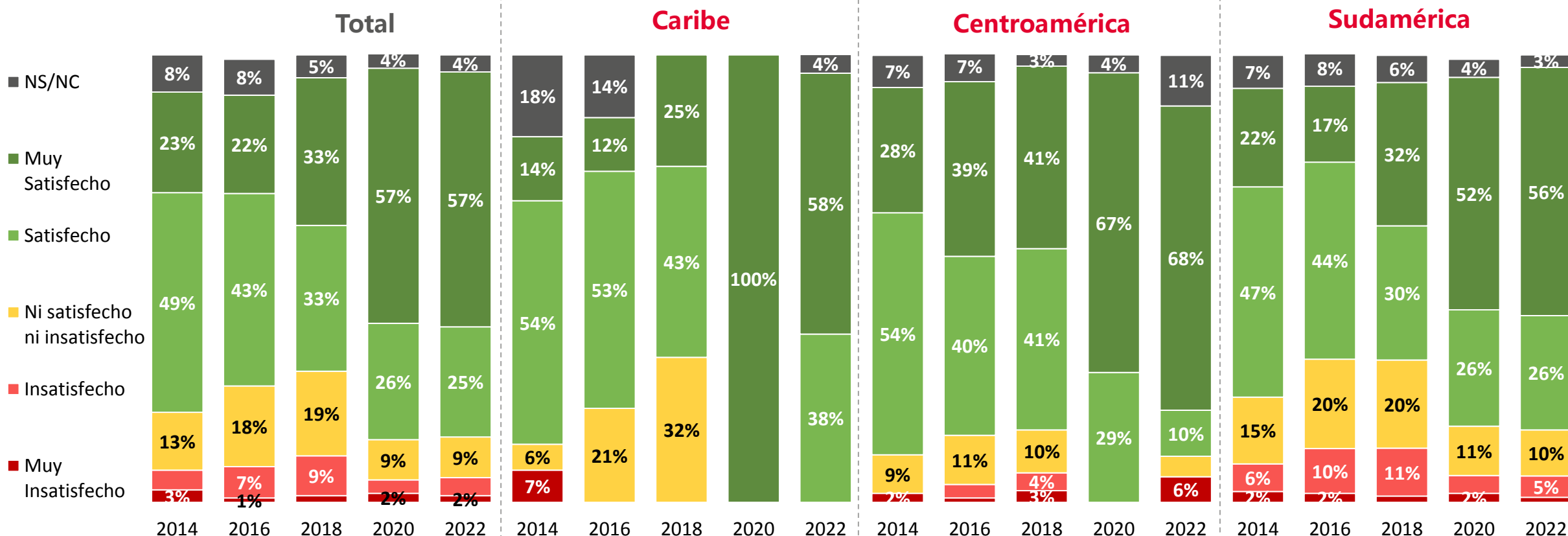


FACTURACIÓN: MEDIOS DE PAGO

mercoplus[®]
LATAM

MEDIOS DE PAGO SEGÚN ZONA

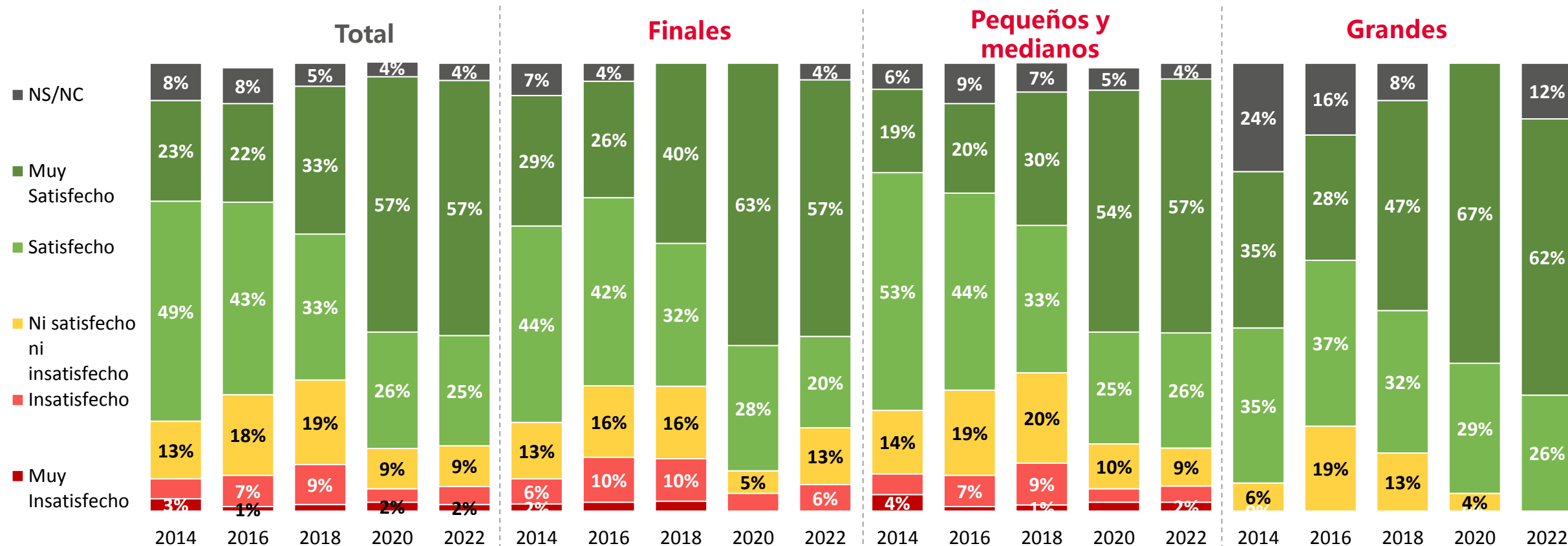
¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los medios de pago actuales de LACNIC? [RUJ]



Base = Total de encuestados

MEDIOS DE PAGO SEGÚN TIPO DE CLIENTE

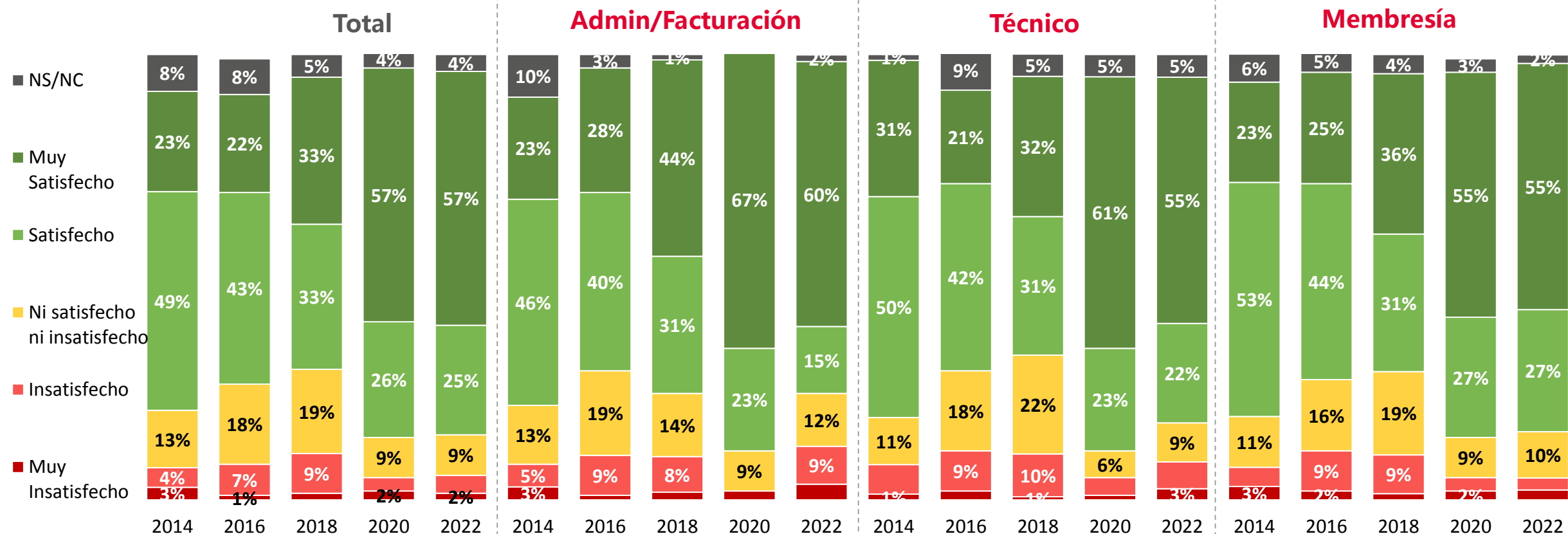
¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los medios de pago actuales de LACNIC? [RUJ]



Base = Total de encuestados

MEDIOS DE PAGO SEGÚN CARGO

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los medios de pago actuales de LACNIC? [RUJ]



Base = Total de encuestados



MOTIVOS DE SATISFACCIÓN

mercoplus[®]
LATAM

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE INSATISFECHOS / INSATISFECHOS

¿Cuáles son los motivos específicos de su insatisfacción? [RM-ESP]

- No tengo
- Son demasiado intransigentes, somos una empresa pública y necesitamos que las cosas funcionen y se hagan como dice el manual. LACNIC tiene la misma posición, lo que provoca que ninguna de las dos permite que haya cambios para bien en los procesos de contratación. Para realizar la transacción se necesita firmar el contrato, pero no podemos firmar el contrato físico ya que usamos únicamente la firma digital. Estuvimos peleando durante 5 meses para saber cómo se procedía y eso fue un desgaste. Además, nunca responden llamadas, sólo se comunican por correo. Sí hacen lo que corresponde, pero es un desgaste el tire y afloje, porque no son flexibles. Es el siglo XXI y deberían acomodarse a las firmas electrónicas, siendo que es un contrato simple y ellos como entidad pública no pueden cambiar las formas

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO

¿Qué aspectos debería mejorar LACNIC para que usted pudiera decir que se siente Satisfecho? [RM-ESP]

- Atención al usuario, demoran mucho tiempo
- Deberían mejorar los tiempos de respuesta, por el medio de correo electrónico. Además, la lista de espera de asignación de recursos es una información no clara en la página web, es de difícil acceso y no se entiende con claridad
- La atención del cliente postventa
- Pueden dar un mejor valor
- Solamente pagamos y no hay contacto, le gustaría que hubiese contacto personal y estar pendiente que le lleguen IPv4 y no les llegan
- Tratar de entender los requerimientos de todas las personas que no son las mismas y tener más agilidad con la asignación de IPv4
- We are a global network and have membership with all 5 RIR. LACNIC has been the most difficult (most effort) to work with in terms of policies, response time, etc.
- We feel like isolated as an English speaking country in the Caribbean

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: SATISFECHOS

¿Qué aspectos debería mejorar LACNIC para que usted pudiera decir que se siente Totalmente Satisfecho? [RM-ESP]

- Brindar más cupos de capacitación. Mejorar el acompañamiento IPv6
- Creo que se podría mejorar la plataforma de administración donde podemos ver las IP y la información, donde están los datos o mostrar de otra manera más información de los nuevos IP
- Creo que se pueden mejorar las herramientas de diagnóstico y corrección de problemas de asignaciones y anuncios
- De repente la rapidez de la respuesta de correo mas rápido
- Debería mejorar la información, siendo más y fluida
- Deberían mejorar y ampliar los métodos de pago de membresía. Tener mas facilidad
- Difficult to make some simple process like just change the name of the organization. Is the org but with a new name
- El abono de la membresía es un dolor de cabeza en Argentina
- El servicio IP, demora en darle a sus socios ese servicio de dos a tres años, no es un servicio completo.
- El tiempo de entrega... Lo demás esta bien
- El tiempo que se toma en la asignación de la membresía fue muy largo. Cada semana después de hacer un movimiento, la respuesta no era inmediata
- En el servicio de soporte hay guías, pero son muy artificiales

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: SATISFECHOS

¿Qué aspectos debería mejorar LACNIC para que usted pudiera decir que se siente Totalmente Satisfecho? [RM-ESP]

- Hubo un problema, un inconveniente técnico de facturación con el pago. Te permite hacer el pago sin tener que ser el asociado de la cuenta. SE supone que tendría que hacer el pago sin entrar a la cuenta, tuvimos que acceder a la administrativa para pagar la factura, debería de permitir pagártelo con la factura. Deberían verificar ese dato
- Información y capacitación para afinar recursos
- La asignación del pool fue rápida pero como pues nos tocó hacer un tema administrativo con referencia a la firma de los documentos y la respuesta demoró
- La comunicación ya que demoran en responder los correos
- La página hay cosas que no están muy claras, a veces cuando buscamos algo de información no están fácil encontrar la información. No es fácil de acceder a ella.
- La rapidez de entrega de segmento Ipv4
- La verdad hasta ahora en la plataforma esta bien, lo que pasa es que son tantas plataformas que manejo que se me dificulta acceder a todas. Según las personas que están es el usuario y contraseña, habría que con un usuario y contraseña poder acceder a todas las plataformas
- Le gustaría que haya más comunicación con la empresa, que haya más interacciones entre los clientes y empresa por medios como correo electrónico, ya que por ahí recibe notificaciones o por la aplicación

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: SATISFECHOS

¿Qué aspectos debería mejorar LACNIC para que usted pudiera decir que se siente Totalmente Satisfecho? [IRM-ESP]

Le gustaría que hubiera un mayor contacto con la empresa, se manejan con direcciones de IP público y se contactan una vez al año únicamente. Le gustaría que fuera con mayor frecuencia

- Le gustaría que implementara la firma digital para la suscripción de la membresía para no enviar documentos en físico para realizar el trámite.
- Le pone 4 porque tiene una política personal de no dar puntuación perfecta a nada, de todas formas se debería mejorar la mesa de ayuda, que el contacto a nivel de ingeniera y técnico sea más accesible
- Los cursos de capacitación, una vez me inscribí pero no pude acceder al curso.
- Los servicios siempre me complican los pagos, no es un tema de LACNIC. Estaría bueno tener un local en cada país, para facilitarnos el pago y presencia. El servicio está bastante bien, incluso las capacitaciones son muy buenas.
- Los tiempos de atención y respuesta deberían ser más rápidos, usualmente es por correo electrónico y considera que podría ser más ágil
- Los tiempos de respuesta a consultas son muy largos por correo electrónico, demoran 8 días aproximadamente y debería ser más rápido
- Los tiempos de respuestas a las consultas.
- Más información
- Más información y apoyo de capacitaciones en API. No vemos capacitaciones. No llega información adicional. No llega

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: SATISFECHOS

¿Qué aspectos debería mejorar LACNIC para que usted pudiera decir que se siente Totalmente Satisfecho? [RM-ESP]

- Mayor frecuencia de eventos presenciales
- Mejora en el portal web. Su uso es muy complicado
- More seamless inclusion for english speaking regions/members
- Ninguno
- Ofrecer información en detalle de medios de pago
- Organización en WiFi y recursos dentro del evento
- Please more information about CSIRT
- Por ahora ninguno
- Por lo general yo nunca doy la ultima nota pero está todo bien, yo pienso que tal vez el acceso por parte de los asociados al soporte tener un acceso mas expeditivo, un chat dentro de la plataforma de MiLACNIC porque cuando tenes una duda tenes que buscar información por otro lugar
- Que las plataformas web sean más amigables
- Que las respuestas a las consultas sean más rápidas
- Quizá un poco mas de asistencia en relación al soporte técnico

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: SATISFECHOS

¿Qué aspectos debería mejorar LACNIC para que usted pudiera decir que se siente Totalmente Satisfecho? [RM-ESP]

- Quizás los tiempos de respuesta. A manera de ejemplo, al ser infraestructura crítica, me asignaron recursos en casi 9 meses y tardé por ello en comenzar operaciones. Y la gente de LACNIC la noto un tanto aburguesada
- Rápida respuesta
- Se debería de cambiar el sistema de pago de facturas desde Argentina, dar otras alternativas para el país, una de estas cosas podría ser que el pago se haga en moneda local
- Se ha perdido mucho las reuniones anuales que se tenían con los asociados
- Siente que a veces el proceso de solicitar recursos son muy burocráticos. Más que nada el inicio de relación con LACNIC, los procesos son muy cargados.
- Tiempos de comunicación, cuando me contacto por cualquier cosa que necesito han tardado mas de una semana en responder.
- Tienen problemas con el listado de IP en lista negra ya que no pueden controlarlo una vez que está en el cliente, no tienen forma de saber si se manda un correo, etc. Más allá de eso se siente satisfecho con otros servicios y actividades que realizan, si no fuera por este detalle comenta que 5 sería poco para ellos.
- User friendly web interface

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Accurate service and prices
- Además de brindar el servicio de IPV6 también la oferta de capacitaciones que tiene gratuitas, siempre están atentos mandando información por correo
- Agilidad en facturación y procesos
- Al realizar consultas las respuestas que han recibido siempre son eficientes y según el tiempo que ellos establecen, los vídeos de información son eficientes y los cursos que ofrecen también, son muy buenos y varias personas de la compañía los toman
- Apoyo en capacitación y networking
- Atención (Rapidez de respuesta) y eficiencia en el servicio.
- Atención acertada e inmediata. Formas diversas de contactar.
- Atención al Socio
- Atención y disposición a servir.
- Atención y pronta respuesta a pqr
- Atención y Retroalimentación oportuna y puntual, en lo que refiere a eventos, cursos, actividades y tendencias en el ramo de las Tecnologías de la Información

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Atención, profesionalidad, recursos humanos y organización
- Atención, rapidez. Alejandro Acosta es un excelente profesional
- Atendimiento excelente. El site está muy bueno. Cursos gratis, aunque no pude participar en ninguno todavía
- Brinda un buen servicio, direccionamiento siempre funciona.
- Brindan bastante información por los medios que usa habitualmente que serían el canal de web y email, por donde siempre recibe notificaciones, destaca el portal de MiLACNIC
- Buen día, muchas gracias. Nosotros estamos satisfechos ya que siempre hay una buena información, los recursos ips que nos asignaron con el tema de pago se nos hace muy fácil pagar.
- Buen servicio general con varios servicios de valor agregado
- Buen servicio y administración, innovación y desarrollo constante, es un puente de comunicación para la región
- Buen servicio, lo conozco poco.
- Buena atención, calidad de servicio.
- Buena comunicación
- Buena comunicación, buenos informes y entrenamientos

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Buena comunicación, muy buen grado de de servicio (de la pagina MiLacnic, tiene toda la información, de los cursos y servicio que uso). Y buen manejo de los eventos que participe en LACNIC, temas tratados en los eventos y los materiales promocionados del eventos
- Buena información, recursos, cursos
- Calidad de los servicios que brinda, las capacitaciones disponibles
- Calidad en los servicios que brindan
- Campus eLearning, eventos LACNIC, recursos de soporte
- Capacitación, tecnología, innovación
- Capacitación, convenciones, organización
- Capacitación, soporte y agilidad, porque están continuamente especializándose
- Capacitaciones Online de calidad, personal altamente calificado, atención oportuna y eficiente
- Capacitaciones, eventos, plataforma de fácil manejo
- Claridad, eficiencia y cordialidad en el servicio
- Colaboración y entrenamientos
- Compromiso con la visión de conectividad en Latinoamérica

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Comunicación e información
- Considera que tienen buena comunicación ya que son claros y pro activos con la información que le dan a su clientes, también destaca que los eventos que realizan son buenos
- Construcción de comunidad. Servicio al cliente.
- Contacto constante y permanente de parte de LACNIC sobre todo para el envío de oportunidades de capacitación.
- Cuando tuve inconveniente siempre resolvieron de la manera mas rápida. La plataforma es amigable, no tengo problemas con eso
- Cursos
- Cursos y capacitaciones, eventos, información brindada a la comunicad
- De manera siempre confiable prestan un servicio de calidad a sus clientes sin interrupciones de ningún tipo. En el caso de nosotros no hemos tenido inconveniente desde la contratación de estos servicios.
- Desde que hicimos el contrato con LACNIC fue todo muy rápido la respuesta de ellos. Somos clientes recientes, por eso no puedo decirles más, recibimos bastante ayuda en este trámite de parte de ellos.
- Desde un comienzo, tuvieron respuesta inmediata y aceptable, es decir en plazo de una hora a dos hora en consulta de administración o facturación son muy rápidos respondiendo

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Destacaría la atención principalmente por la web que es ágil y rápida, también los servicios de IPV4 e IPV6, también los cursos que brindan
- Destacaría la disponibilidad de los cursos y la información que brindan en los eventos técnicos
- Destacaría la obtención de recursos IPv4 e IPv6, además de las capacitaciones que brinda la empresa
- Dirección públicas garantizadas
- Disponibilidad
- Eficiencia
- El acompañamiento en proceso de facturación y asignación de los recursos numéricos solicitados
- El contenido
- El cumplimiento del servicio y fácil de adquirir la membresía
- El dashboard (tablero de mando) que ofrecen, las herramientas son útiles para mantener el control administrativo. No hay otro servicio que pudiera destacar.
- El impulso en IPv6
- El nivel de atención y servicio ante nuestras necesidades y consultas es de muy alta calidad
- El proceso de adjudicación del direccionamiento IPv6 y la renovación de la membresía son buenos

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- El proceso de facturación y pago es muy fácil, las capacitaciones que brindan son muy buenas
- El servicio cuando lo hemos necesitado el contacto ha sido muy bueno. Algunas consultas que tuvimos referente al direccionamiento IP de nosotros y otros detalles que no teníamos conocimiento y le contestaron de manera satisfactoria
- El servicio de dirección IP, no molestan. Nunca tenemos inconvenientes
- El servicio es el establecido el que buscamos, de la parte administrativa me gustaría que supieran que tuvieran mas opciones de pago
- El servicio funciona sin problemas y tienen buena comunicación, nos mantienen informados
- El servicio ha sido adecuado. Hemos podido contar con LACNIC en algunas situaciones importantes.
- El servicio que nos brindaron no ha tenido inconvenientes, de pronto hemos hecho solicitudes y han sido oportunidades de requerimientos y se ve reflejado en el servicio
- El servicio y la agilidad
- El servicio y los diferentes cursos y líneas de capacitación
- El servicio, el soporte técnico
- El servicio, el soporte, las capacitaciones

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- El tema del servicio a sido bastante dirigente, los recursos y las capacitaciones que hacen son virtuales y facilitan que podamos participar y las presenciales. Son muy buenas. Soporte a sido bastante bueno
- El trato y predisposición de las personas que nos atienden por email o telefónicamente. Por los cursos de capacitación
- El uso de los recursos y los medios de administración han mejorado bastante en los últimos años
- En general responden rápido
- En la parte facturación y técnica es super ordenado no hemos tenido problema.
- En realidad por la única parte que trabajé con ellos fue por la web completar formularios y servicios y lo hice sin problemas y contacté con el servicio por una consulta contestaron rápido, cuando tuve que hace una gestión fue todo muy rápido
- Es intuitiva la pagina donde solicito los recursos, le llegan notificaciones de capacitaciones. Todo lo que necesito me lo resuelven.
- Es muy estable
- Respuestas oportunas a requerimientos que hemos planteado, costos accesible, mucho valor agregado porque no solo dan servicio dan mucha información y capacitación y aspectos de comunidad
- Estabilidad en los servicios prestados
- Están muy atentos a formar al área técnica. Muy organizados en eventos y elecciones

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Eventos, capacitaciones, el armado de comunidad técnica
- Excelente atención, muy buenos servicios
- Excelente el equipo humano
- Excelente servicio
- Excelente servicio, buena atención
- Excelente servicio, recursos y capacitaciones todo el tiempo
- Facilidad en la administración de recursos y capacitación constante
- Good organization
- Good service
- Great staff, good communications, great community spirit and involvement
- Hasta el momento todo lo que han necesitado o consultado le han podido atender de forma óptima desde LACNIC, y entre los servicios podría destacar las capacitaciones
- Hemos contado con la colaboración del Staff con los trámites que hemos realizado
- Hemos obtenido siempre una respuesta asertiva a nuestras inquietudes

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [IRM-ESP]

Hicimos un cambio de sociedad y nos orientaron rápido, fueron eficientes, lo que es la parte técnica pero también

administrativa

- Información clara y cursos de actualización continuos
- La atención al cliente y todos los servicios
- La atención en el desarrollo y las buenas prácticas de Internet en la región
- La atención inmejorable siempre
- La atención que se brinda, amabilidad y tiempos de respuesta, adicional los cursos brindados son excelentes para todos nosotros
- La atención rápida que se realiza ante consultas planteadas y la oportunidad de capacitación de forma mensual
- La atención, coordinación y temática
- La calidad técnica del servicio y la solución
- La capacitación que brinda a los miembros con una membresía son sin costo y de interés
- La comida estaba deliciosa!!! El lugar está genial!!! Y los asistentes.
- La comunicación ha sido efectiva, oportuna y asertiva
- La comunidad
- La constante actualización que se recibe de capacitación, la organización es buena en la parte de logística, planificación de eventos, material

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- La documentación y la comunidad que genera alrededor del servicio
- La excelente relación como proveedor. Las capacitaciones constantes. El soporte cuando se ha realizado alguna consulta.
- La facilidad del portal y los cursos gratuitos
- La muy buena atención y predisposición del personal al realizar las consultas.
- La oportunidad que hicimos el trámite, fue algo ágil, rápido y tuvimos acceso al servicio que solicitamos.
- La organización en sí, las respuestas rápidas, las capacitaciones, son muy organizados al respecto. Están siempre con comunicaciones, capacitaciones.
- La organización y calidad del sitio web, la variedad de los cursos ofrecidos, la atención y la democratización para acceder a cargos para apoyar la gestión administrativa de la organización.
- La participación de la comunidad de miembros en las discusiones, los servicios adicionales que van incluyendo con el tiempo y el espacio de capacitación que va en crecimiento. Esto hace que la comunidad mejore
- La resolución de los problemas e inquietudes, responden muy rápido
- La respuesta oportuna fue rápida
- La seriedad y credibilidad de la organización

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- La simplicidad en la gestión de recursos
- La verdad no he tenido ningún problema con el servicio
- La verdad no he tenido inconvenientes con el servicio me gustaría poder mirar mas lo de las capacitaciones pero falta de tiempo
- LACNIC está presente y pendiente de nuestros recursos
- LACNIC is complying with its members requirements
- Las capacitaciones
- Las capacitaciones y la completa información que se van desarrollando
- Las constantes capacitaciones y cursos que tiene en la plataforma, las elecciones y estados administrativos transparentes y la organización de los eventos 2 veces al año son excelente
- Las herramientas que ponen a disposición de los miembros, las capacitaciones, el networking
- Las políticas y recursos que brinda para la comunidad en Latinoamérica
- Le podemos brindar un mejor servicio a nuestros clientes, de acuerdo con el área técnica es para proveer un buen servicio
- Le pongo ese puntaje principalmente por el tema de las capacitaciones, y los recursos están bien ordenados en la plataformas

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [IRM-ESP]

Les informan a tiempo de las cosas relacionadas con el manejo de direccionamiento y siempre los mantienen informados

sobre el servicio, además cuando es necesario los ayudan con las direcciones IP

- Los cursos brindados en su plataforma son muy pertinentes para los servicios que brindan
- Los cursos en línea, los eventos presenciales, y sobre todo la presencia en la región, que hacen sentir parte de la organización
- Los cursos gratuitos que brindan son muy buenos para ampliar el conocimiento ya adquirido
- Los cursos, las capacitaciones y la documentación proporcionada
- Los expositores tienen mucho conocimiento
- Los motivos son que si no tuviera el acceso al servicio que le brindan no podría trabajar ni brindar sus servicios tampoco, siempre que necesita re dirección de IP o nombres de clientes lo ayudan o apoyan, considera que lo más importante es el apoyo en soporte que brindan
- Los servicios gratuitos cómo las capacitación. Y los eventos muy provechosos
- Los Webinars y los cursos de capacitación
- Mantienen un alto nivel de información hacia sus asociados, tiene una buen nivel de atención como de solución a cualquier inconveniente
- Me gustan las capacitaciones que brindan son gratuitas para los asociados, y rapidez en las respuestas a resolución de problemas que tuve

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

- Muy buena organización

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [IRM-ESPI]

No ha tenido problema con el servicio, le pregunte si habría algún servicio u otro motivo del por qué se encuentran

satisfechos pero dijo que como solo le brinda el servicio de direccionamiento de IP se basan en que no tenga inconvenientes el servicio

- No hay motivos especiales, simplemente estoy conforme
- No hemos tenido inconveniente alguno en todo este tiempo
- No hemos tenido ningún problema en todos estos años. Genera eventos, actualiza actividades, me encuentro muy satisfecho con LACNIC
- No hemos tenido problema con las cosas que hemos solicitado, nos responden rápido y nos resuelven inquietudes o dudas.
- No issues so far with the service provided
- No he tenido inconveniente porque al realizar los tramites se puede hacer por LACNIC, en la página se puede hacer lo que se necesita
- No tengo motivos para que mi satisfacción con LACNIC cambie, estoy tranquilo y conforme
- No tuvimos problemas, bastante facilidad de pagos, en adquisición de eventos, los cursos constantemente que dan son bastante buenos
- No hubo mucho contacto, pero no tenemos inconvenientes
- Nos ha funcionado bien, aunque nos brindan pocos recursos IP. Fácil acceso a ellos, administración, facilidad de pagos

Base = Total de quienes se encuentran Satisfechos

Nos han aparecido cursos gratuitos dentro de la plataforma, también cuando se solicitó el pool estuvieron muy atentos en

anovarnos

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Nos proveen el servicio de IP públicas, el cual ha sido estable desde el inicio y las renovaciones son atendidas puntualmente. No hemos tenido ningún inconveniente con la gestión de LACNIC
- Nosotros actualmente damos cumplimiento a la resolución de Miltic y donde nos tenemos como esa orden o esa obligación de adoptar el protocolo IPv6 en la medida de eso es como llegamos a hacer contacto con LACNIC. Nosotros usamos el pool de dirección y a nivel de nuestra empresa nos la generan y nos la entregan tercerizamos el servicio porque tiene dinero plástico, no hemos tenido inconvenientes
- Nunca tuve algún problema, y si necesite soporte siempre obtuve una buena respuesta
- Nunca tuvimos ningún problema con LACNIC y el trato siempre es excelente
- Nunca tuvimos problemas, nunca un reclamo, siempre están innovando, un paso adelante. Tienen buenas capacitaciones
- Nunca tuvimos un problema y todo fue comunicado bien
- Orden de políticas, organización impecable, información detallada
- Orden y rapidez
- Organización relevancia de los temas tratados
- Organización y calidad de información
- Plataforma respuesta

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

Por soporte y facilidad de contacto con ellos. También el feedback que ellos nos solicitan

- Por el tipo de negocio que tenemos nos basta que nos funcione y que no se complique el proceso de actualizar o de renovar nuestra membresía y como todo eso funciona bien para nosotros todo esta bien
- Por la agilidad de los servicios y es bastante autónomo por web
- Por la disponibilidad de recursos y accesos de capacitaciones, Autosugestiones que es una gran ventaja la hacen simple y rápidas
- Por la respuesta rápida que tienen ante consultas y las capacitaciones, constantemente están brindando capacitaciones a los asociados
- Por los servicios que brindan, cualquier duda ellos nos ayudan a responder
- Por que nos ha integrado las redes, la info y las capacitaciones
- Porque con lo que tenemos todo es muy bueno, nos apoyan y están presente. Siempre son eficientes
- Porque funciona de acuerdo, los pagos se hacen optima-mente, no hay problema. No se me ocurre nada que pueda aportar, todo normal.
- Porque siempre tiene todo a tiempo, la atención es excelente, son muy claros, el soporte es muy bueno y nos sentimos respaldados en todo momento
- Porque son muy buenos en recursos, ofrece buenos cursos. Y tienen buen servicio de respuestas

Base = Total de quienes se encuestaron
• Porque son muy eficaces, cumplen su política y tenemos capacitaciones

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Porque tienen capacitaciones. Nos mantienen actualizados y la oportunidad de participación con la interna de LACNIC. Los costos son accesibles
- Porque tienen toda la información disponible cuando quiere consultar algo, le gusta que todo es claro en la web y hacen fácil la gestión de la IPV
- Premium services, a lot of caring about their members, innovative ways to give knowledge to their members, transparency.
- Prestación del servicio
- Primero porque el servicio que presta funciona perfectamente a través de Internet de direcciones publicas . Es muy importante para el banco, charlas y cursos técnicos son interesantes.
- Principalmente el hecho, es que tienen buena difusión que llega al público y así es como nos llegó desde una necesidad. Seguridad y Gobernanza de internet
- Principalmente el servicio y el mantenimiento del contacto con la empresa, nunca hemos tenido problemas y es muy rápido
- Principalmente que nunca han tenido inconveniente con los servicios y los tiempos de respuesta a consultas son aceptables
- Profesionalidad, transparencia, confianza,
- Profesionalismo, seriedad y buenas respuestas a las necesidades del asociado
- Pronta respuesta, servicios óptimos, información actualizada, canales de comunicación óptimos

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Por la seguridad, los cursos y el funcionamiento es perfecto. Los servidores son impecables
- Que siempre les brindan el direccionamiento de IP correspondiente, dice que no podría resaltar otro servicio ya que el direccionamiento es lo único que usan de LACNIC
- Rápida contestación ante cualquier duda y porqué ayudan con muchas capacitaciones gratuitas y muy importantes
- Rápida respuesta y seguimiento
- Rapidez de respuesta y el servicio es impecable, soporte muy bueno
- Rapidez en la asignación de recursos
- Rapidez de respuesta, facilidad de manejo de la plataforma, acceso a cursos buenos y actualizados
- Redes públicas garantizadas
- Respeito e responsabilidade de todos funcionários fez o LACNIC ser a organização que gera essa satisfação
- Se mantienen en interacción con los miembros, los toman en cuenta para la elección de los diferentes cargos dentro de su organización, y adicional los webinar y cursos gratuitos con son excelentes
- Se resolvieron requerimientos rápidamente, procesos administrativos, pagos
- Se resuelven rápido las dudas y problemas

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Se siente satisfecho con la gestión cooperativa, por los recursos en línea que facilitan la solicitud de recursos de comunicación. También resalta la comunidad que tiene y el espíritu de LACNIC por incluir a las comunidades y brindar un servicio unitario para todos. Por otra parte tendría observaciones en algunos aspectos. Primero en el tiempo y criterio en la asignación de recursos; hacía un tiempo no era muy claro los tiempos que llevaba el evaluador y a veces piden información que considera sensible, como el direccionamiento interno de las organizaciones. Por otra parte, se han establecido grupos de mayoría en ciertos espacios, usualmente como ya muchos son expertos se desestima al que está iniciando, siendo que el que recién inicia para él es el más importante ya que se le tiene que dar la información más básica. Los mismos expertos dan las exposiciones en los eventos, algunos se reiteran en muchas expo y en todos los eventos. Considera que hay que bajar el nivel de las exposiciones ya que la comunidad se encuentra cansada de siempre ver a las mismas personas en los eventos y, además, poder volver a las bases para ayudar a las personas que recién están empezando. Si bien le gustaría que hubiera un reconocimiento para los expertos que llevan años en la comunidad, que no se centre en todos los eventos y se forme de forma diferente, para poderle dar paso a las nuevas personas y volver a estas bases anteriormente mencionadas.
- Se siente satisfecho por la claridad de la información en las prestaciones, los controles que brindan son claros y cree que es útil/importante la parte de recordatorios, por ejemplo cuando se acerca una fecha de vencimiento de algo x

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Se siente satisfecho porque no tiene problemas con el servicio que le brindan, dice que es una asociación simple y que le sirve que no haya inconvenientes
- Seguimiento de los proceso de renovación de servicios.
- Seriedad y responsabilidad, la promoción de cursos a sus afiliados
- Servicio
- Servicio de calidad
- Servicios brindados
- Siempre está todo bien y no ha tendido problemas con el servicio, los tramites son rápidos, siempre están en contacto y cuando tuvo que llamar lo atendieron con amabilidad. También destacaría los cursos.
- Siempre están muy atento a mi necesidades
- Siempre he recibido respuestas pertinentes y rápidas, tanto a las consultas administrativas como a los temas técnicos
- Siempre les dieron direcciones IP a disposición de la empresa, el único inconveniente es cuestión del gobiernos de Argentina con la realización de los pagos, pero más allá de eso tienen una muy buena atención desde la página hasta los representantes por otros medios
- Siempre nos atienden muy bien y ofrecen un buen servicio

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Siempre que necesitan gestiones acerca de mantener su membresía activa y otros asuntos le han atendido de forma muy eficiente, también destacaría el manejo de los recursos IPv4 e IPv6
- Siempre resuelven las consultas en tiempo y forma. Los servicios brindados son excelentes
- Simpleza en la comunicación y soporte
- Solución de temas de manera confiable y con cordialidad
- Son ágiles en el momento de respuesta en los acontecimientos.
- Staff
- Su atención personalizada siempre
- Su gente, la promoción para fomentar el relacionamiento entre los diferentes actores de la comunidad, sus servicios de capacitación
- Su trabajo lo considero muy bueno, brinda valiosa ayuda a sus asociados y servicios con gran calidad y estabilidad como RPKI, IRR, etc.
- Tecnología de punta
- Tenemos nuestras propias ipv6 pero estamos esperando las IPv4, le gustaría al momento de asignar recursos esta la lista de espera difícil, le ofrecen cursos interesantes
- Tenemos pocas interacciones, pero el portal de LACNIC está muy completo en información

Base = Total de quienes se encuentran Satisfechos

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Teniendo en cuenta que nosotros contratamos con LACNIC el direccionamiento de IPv6 para el Municipio de Sogamoso
- Tiempo de respuesta
- Tiempo respuesta rápida (mail o virtual), pautas claras de trabajo. Capacitación que brindan tienen un nivel adecuado para el medio que se desarrollan
- Tiempos de repuestas cortos y favorables
- Tiene muy buenas opciones de capacitación. El portal es muy amigable para su uso
- Tienen nos mantienen al tanto de lo que esta sucediendo a nivel de tecnología
- Todo muy bien administrado y cuando tuve dudas supieron responderme rápido y eficaz
- Todo muy ordenado y sin inconvenientes.
- Todo perfecto
- Todo que necesito funciona bien
- Todos lo servicios que ofrece la membresía
- Todos los trámites y acciones son muy ágiles
- Transparencia, eficiencia

SATISFACCIÓN GENERAL CON LACNIC: TOTALMENTE SATISFECHOS

Dígame, ¿cuáles son los principales motivos de su Satisfacción con LACNIC? [RM-ESP]

- Understanding and support of our need for routable IPv4 and IPv6 addresses not tied to any ISP. Training opportunities offered either directly or via local/regional ISP/regulatory bodies
- Yo pago un servicio y cumple
- Cursos, capacitación y membresías

Visión

Ser una empresa elegida internacionalmente por contribuir significativamente al crecimiento del negocio de nuestros clientes con soluciones desafiantes, imaginativas y efectivas.

Misión

Responder a las empresas que nos eligen con un trabajo riguroso y metódico que les permita detectar, conocer, entender y conectar mejor con su target, apoyando así el desempeño exitoso de nuestros clientes en sus mercados.

mercoplus[®]
L A T A M

*Investigación de mercado
imprescindible.*

mercoplus[®]
L A T A M

*Investigación de mercado
imprescindible.*



mercoplus-la.com



[mercoplusla](https://www.linkedin.com/company/mercoplusla)



[mercoplusla](https://www.facebook.com/mercoplusla)



[mercoplusla](https://www.instagram.com/mercoplusla)