



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Diciembre, 2012

# Metodología (II)

2

## Distribución del universo y de la muestra según tipo de cliente. Expresado en casos y porcentaje

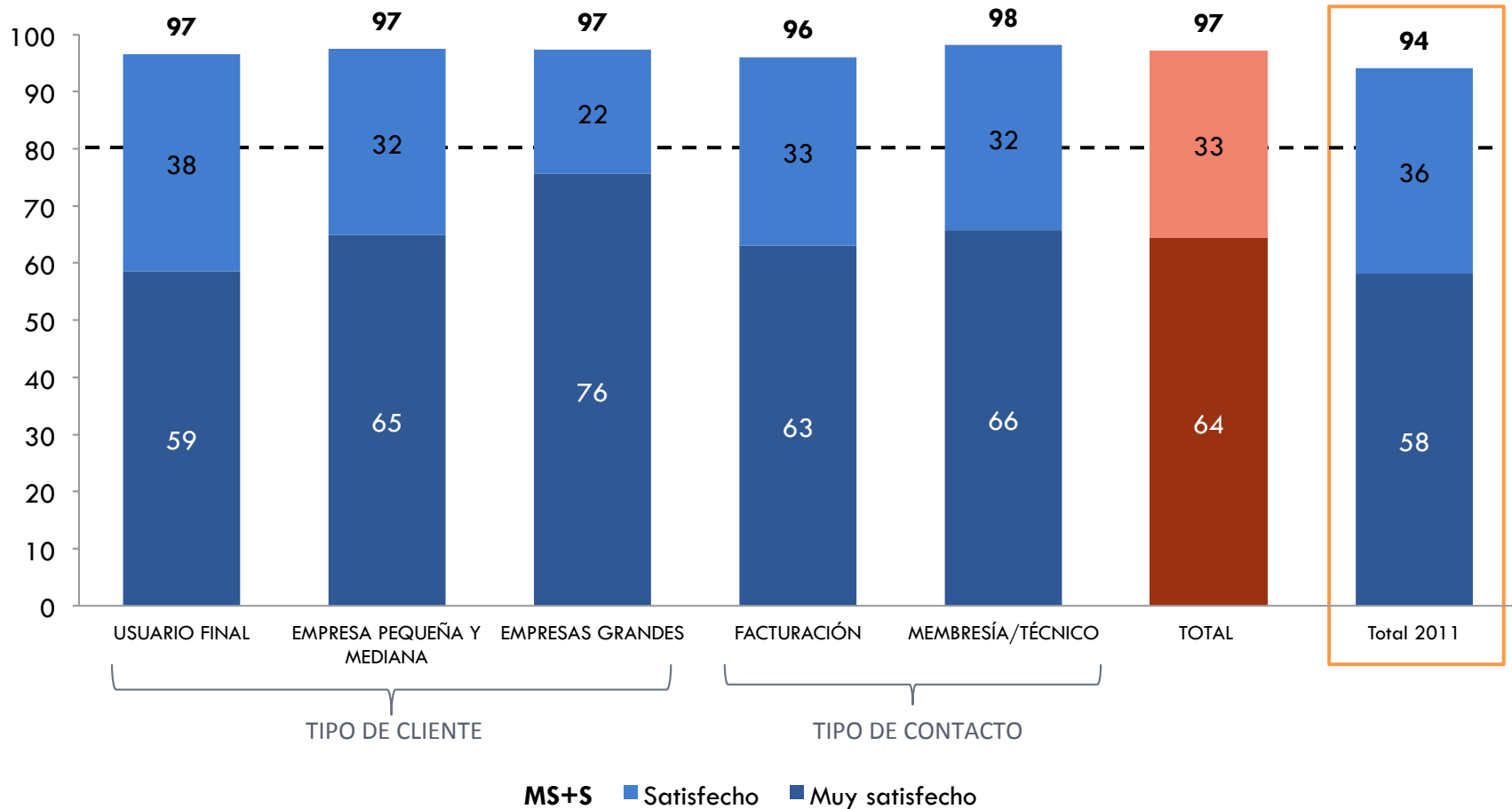
	Universo	Muestra
Usuario final	217 (26%)	58 (27%)
Empresas pequeñas y medianas	544 (64%)	117 (55%)
Empresas grandes	89 (10%)	37 (18%)
Total	850 (100%)	212 (100%)

NOTA IMPORTANTE: Todos los gráficos y cuadros están expresados en porcentajes. Cuando los porcentajes no suman 100, esto puede ser porque se trata de respuestas múltiples, la exclusión del No sabe o por ajustes de redondeo.

**Testeo de cuestionario:** Se realizaron 3 entrevistas cognitivas de forma personal.

# Satisfacción con LACNIC (%) **97%**

3

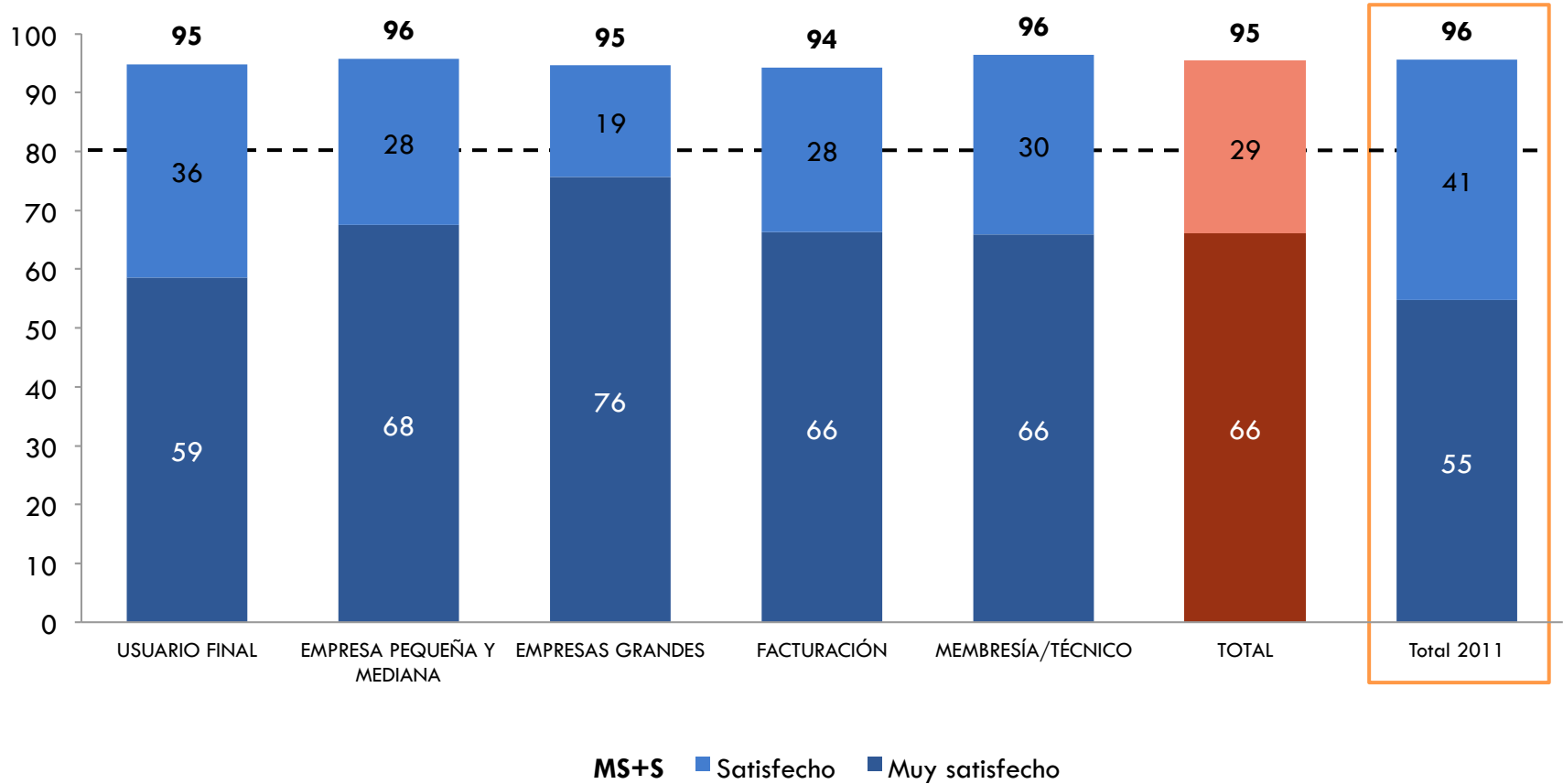


**Base: Total Entrevistados**

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

# Satisfacción con el servicio de LACNIC (%) **95%** lacnic

4

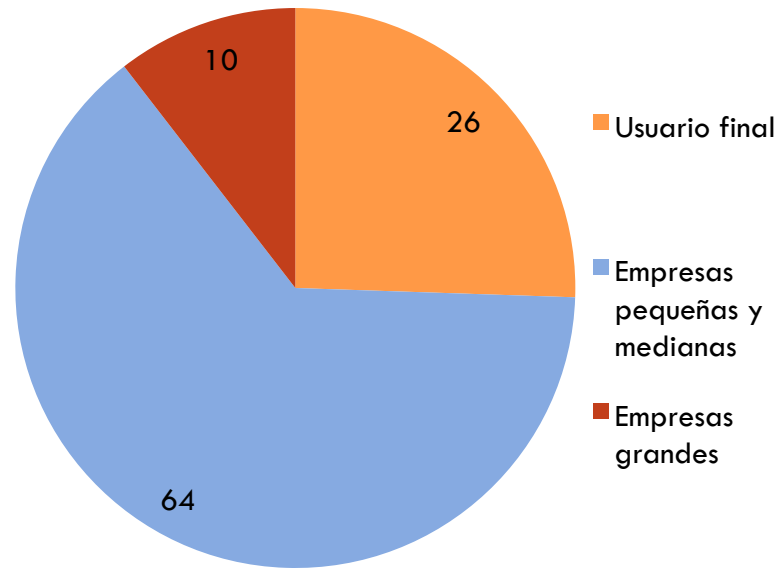


**Base: Total Entrevistados**

¿Y qué tan satisfecho se encuentra Ud. con el servicio que recibe de LACNIC?

# Variables de clasificación (%)

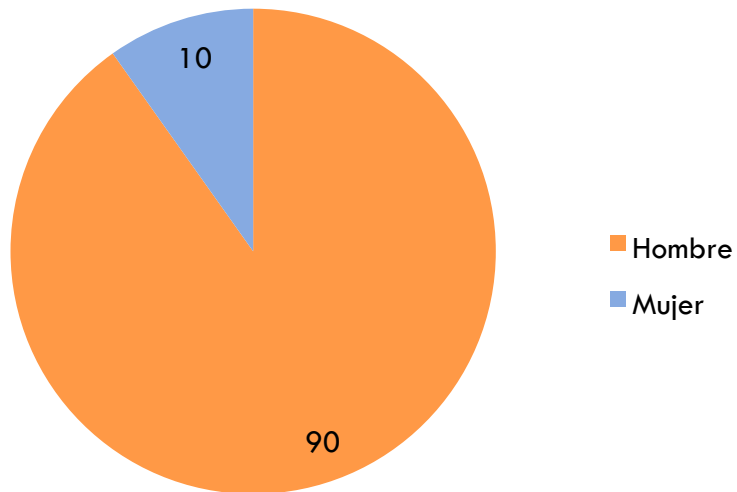
## Tipo de cliente



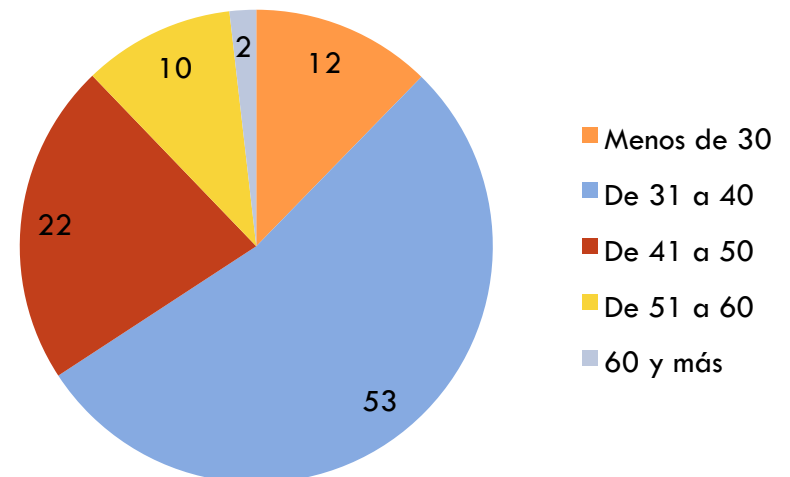
# Variables de clasificación (%)

6

Sexo



Edad



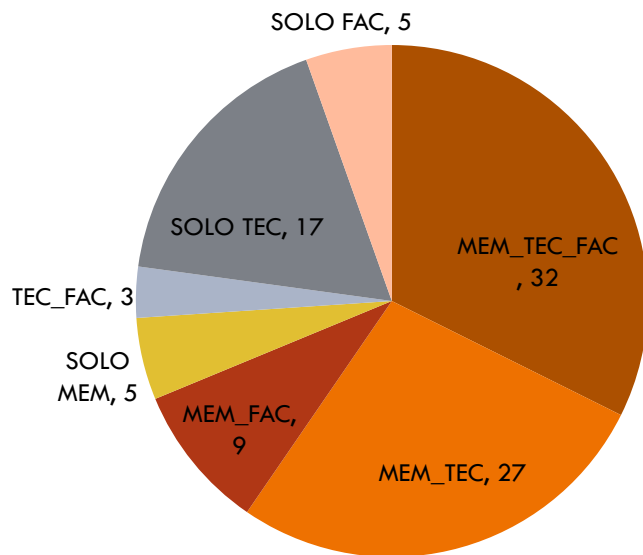
**Base: Total Entrevistados**

Para finalizar le vamos a solicitar algunos datos para poder clasificar la información, podría decirme su edad?  
 Registre su sexo

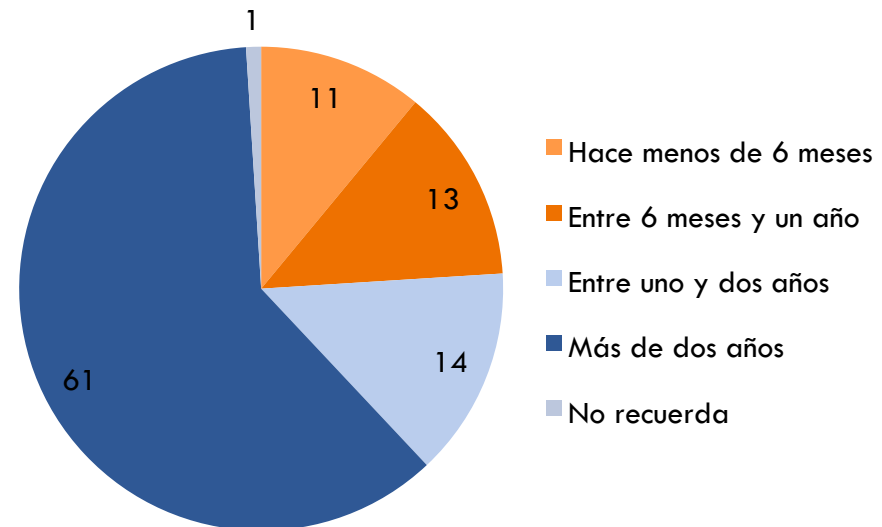
# Variables de clasificación (%)

7

## Tipo de contacto



## Antigüedad como contacto



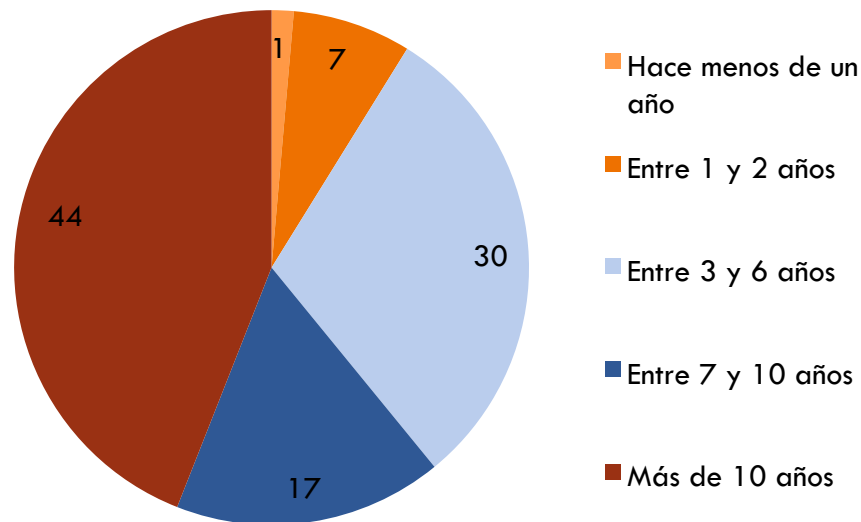
**Base: Total Entrevistados**

Qué contacto de LACNIC es usted?

Cuánto tiempo hace que es el contacto de LACNIC?

# Variables de clasificación (%)

## Antigüedad en la empresa



**Base: Total Entrevistados**

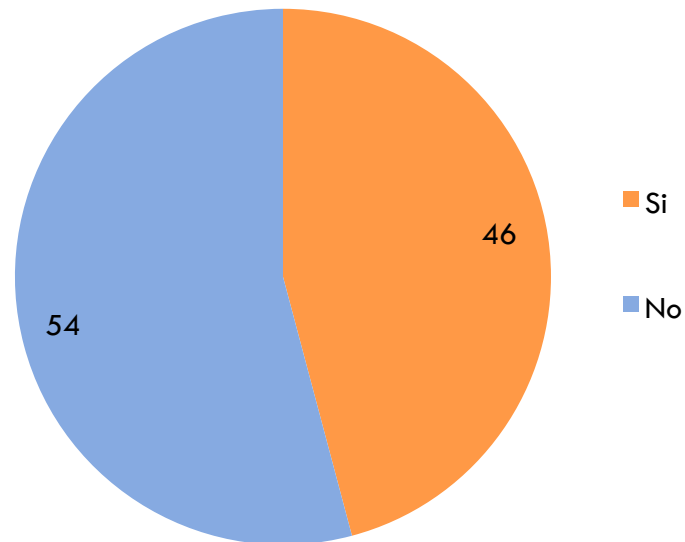
Cuánto tiempo hace que trabaja en dicha institución/empresa?

Cuál diría que es la rama de actividad principal de dicha institución/empresa?



# Variables de clasificación (%)

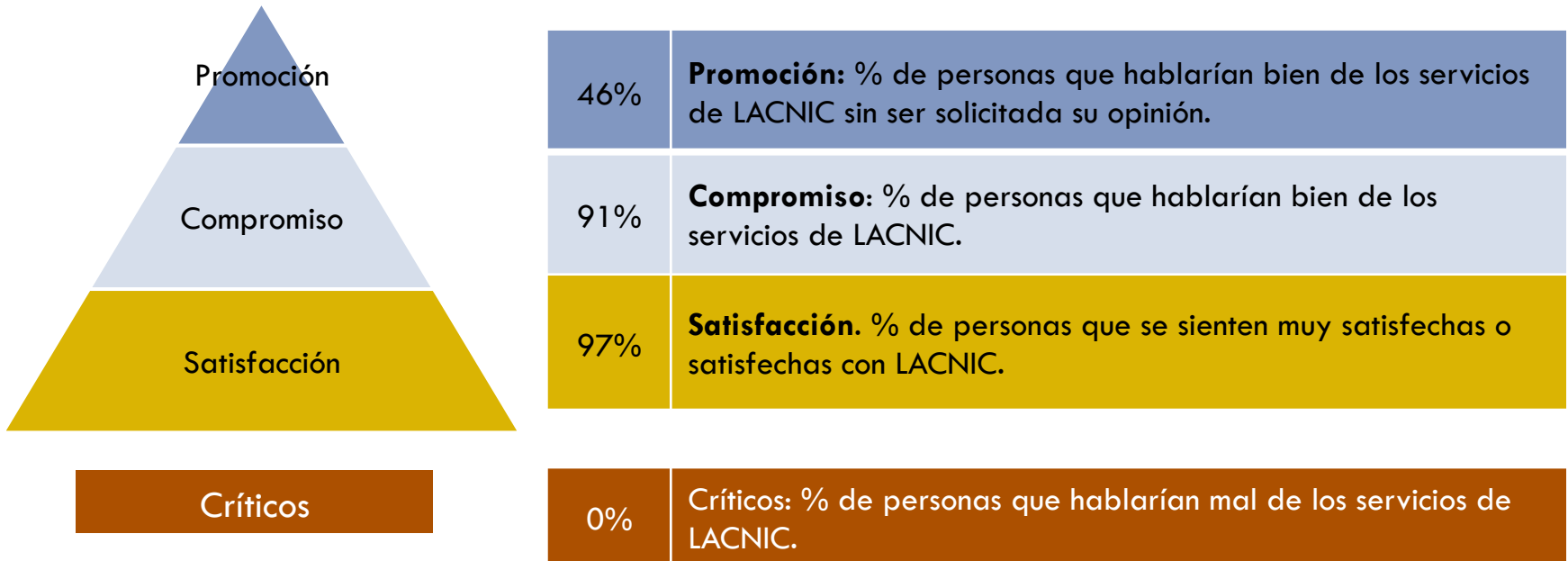
## Encargado de Facturación



**Base: Total Entrevistados**

En otro orden, es usted la persona encargada de los temas de facturación y pago de servicios de LACNIC?

# MEM 2012 (MORI Excellence Model)



**Base: Total Entrevistados**

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor sus intenciones en relación a los servicios de LACNIC?

# MEM 2011 (MORI Excellence Model)



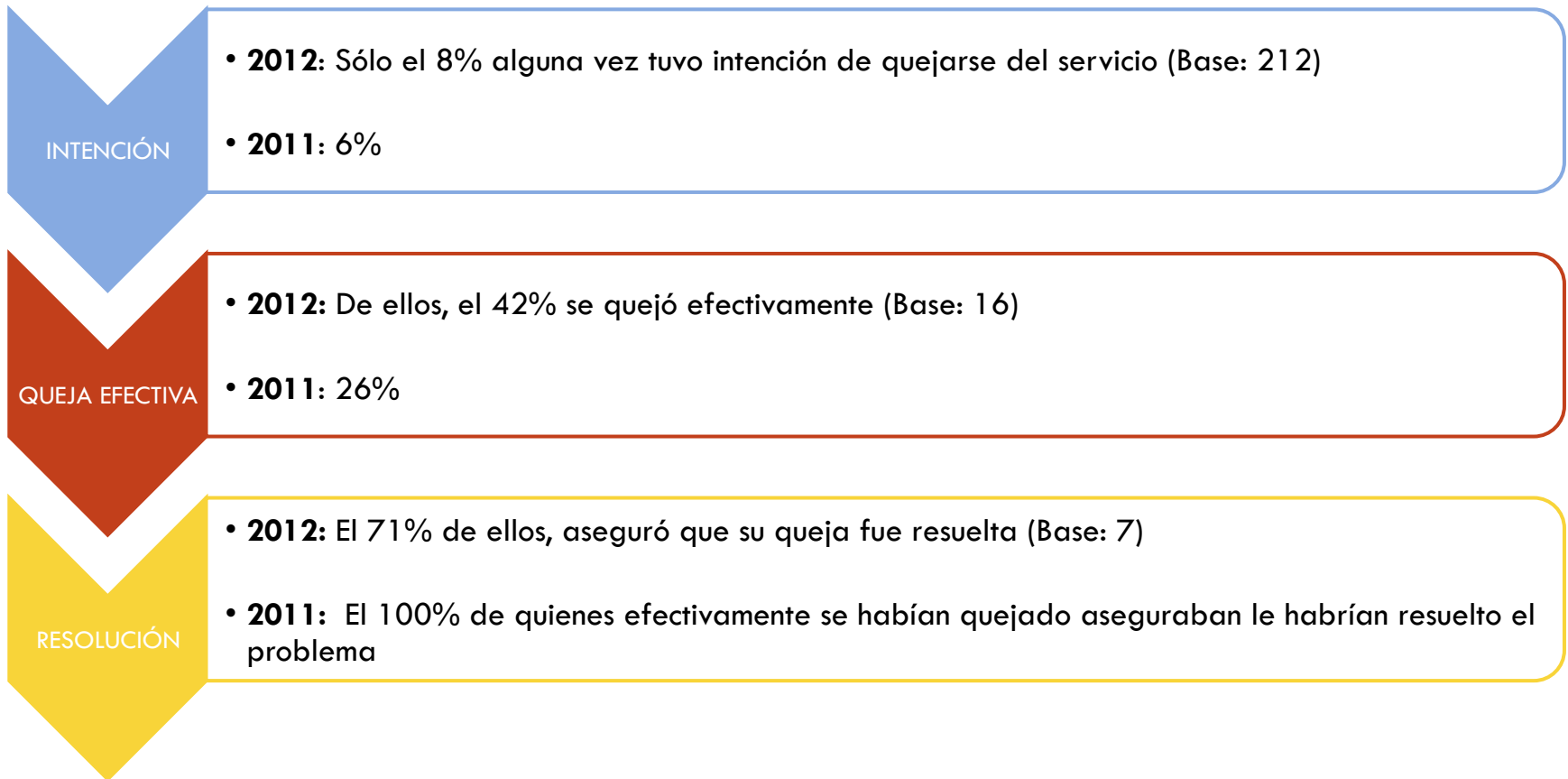
	UF	EPM	EG	TOTAL	Total 2011
Promoción	57%	40%	51%	46%	40%
Compromiso	90%	91%	95%	91%	90%
Satisfacción	97%	97%	97%	97%	94%
Críticos	2%	0%	0%	0%	1%

**Base: Total Entrevistados**

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor sus intenciones en relación a los servicios de LACNIC?

# Quejas del servicio

12



**Base: Total Entrevistados**

¿Alguna vez tuvo intención de realizar un reclamo, manifestar alguna inconformidad o queja del servicio de LACNIC?

Realizó efectivamente su reclamo o queja?

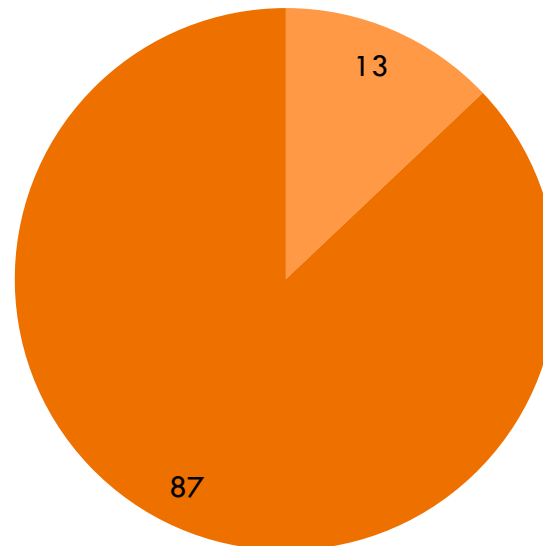
¿Su reclamo o queja fue resuelta?

¿A través de qué vía manifestó su inconformidad, reclamo o queja?

# Vías de queja (%)

13

Vía



■ Llamada telefónica

■ Correo electrónico

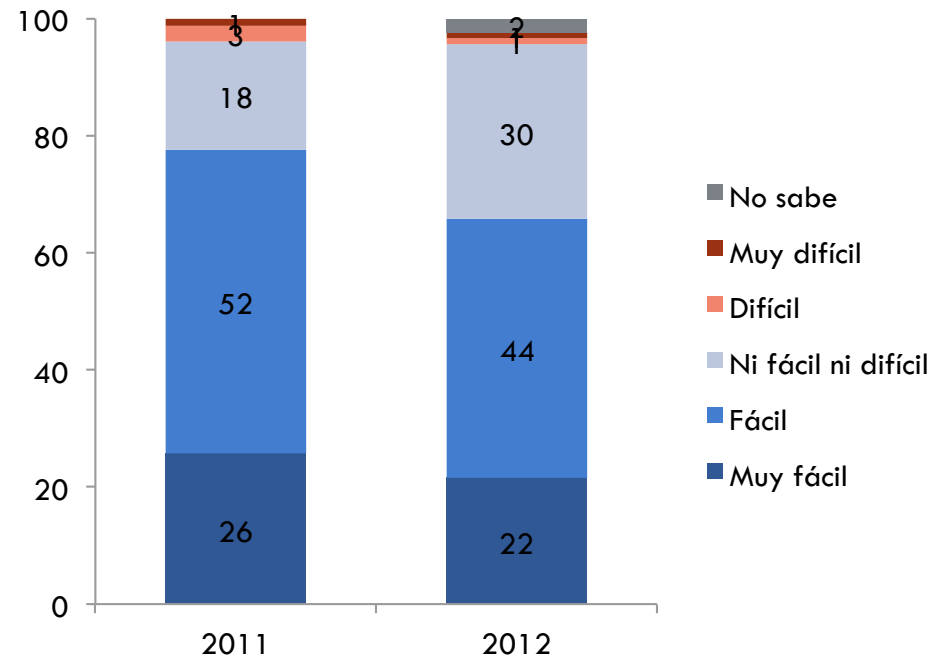
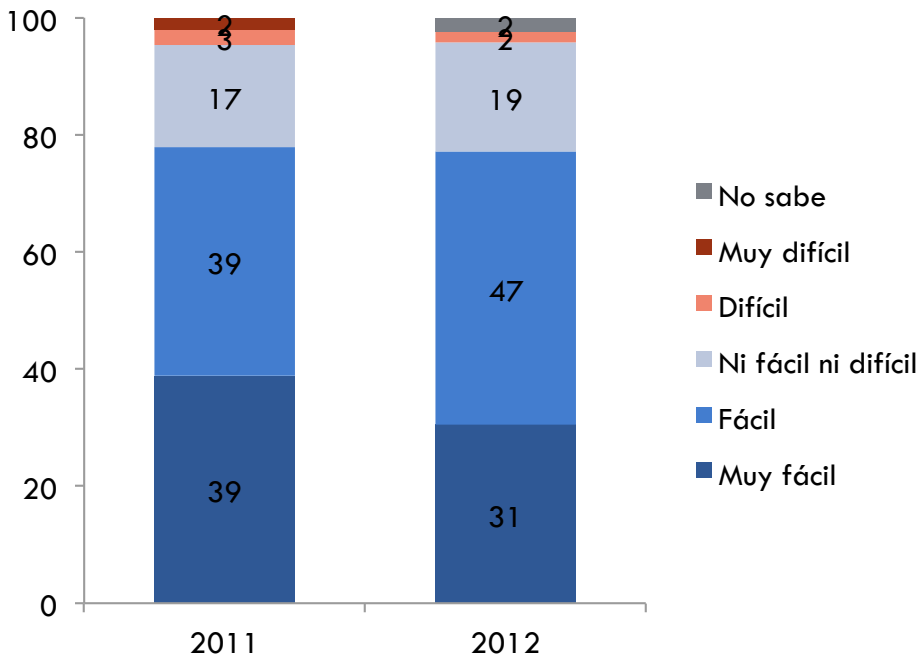
**Base: Entrevistados que se quejaron efectivamente**

A través de qué vía manifestó su inconformidad, reclamo o queja?

# Solicitud de recursos (Ipv4, Ipv 6 o ASN) (%)

## Encontrar formularios en la Web

## Comprender campos a completar

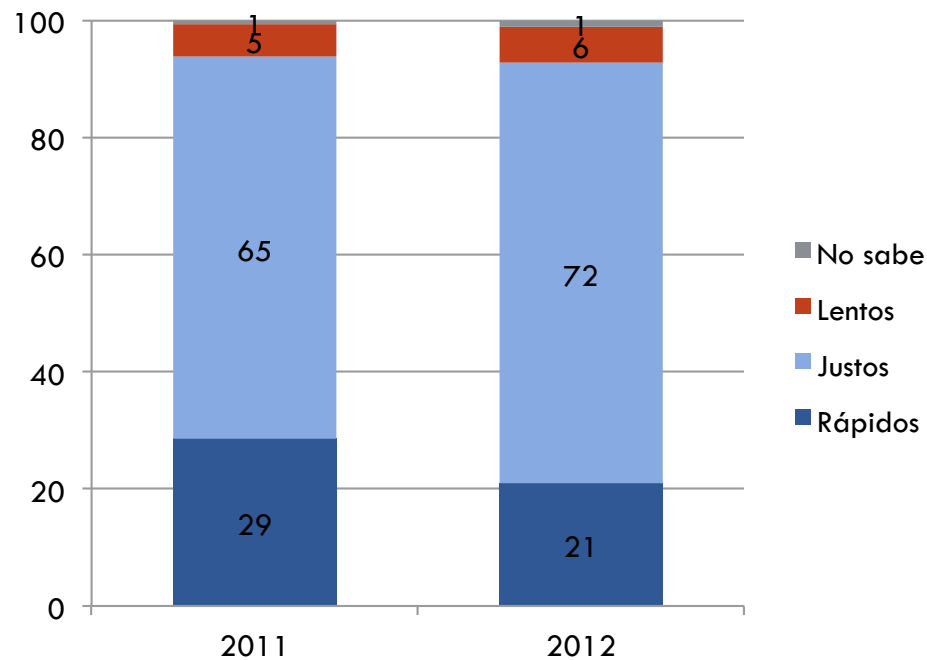


Base: Entrevistados que solicitaron recursos IPV4, IPV6 o ASN (97 casos)

Las veces que ha necesitado solicitar recursos, encontrar los formularios en la página Web de LACNIC le ha resultado a usted...?  
 Al completar los formularios, comprender los campos que debía completar le resultó a Ud...?

# Solicitud de recursos (Ipv4, Ipv 6 o ASN) (%)

## Tiempos de demora

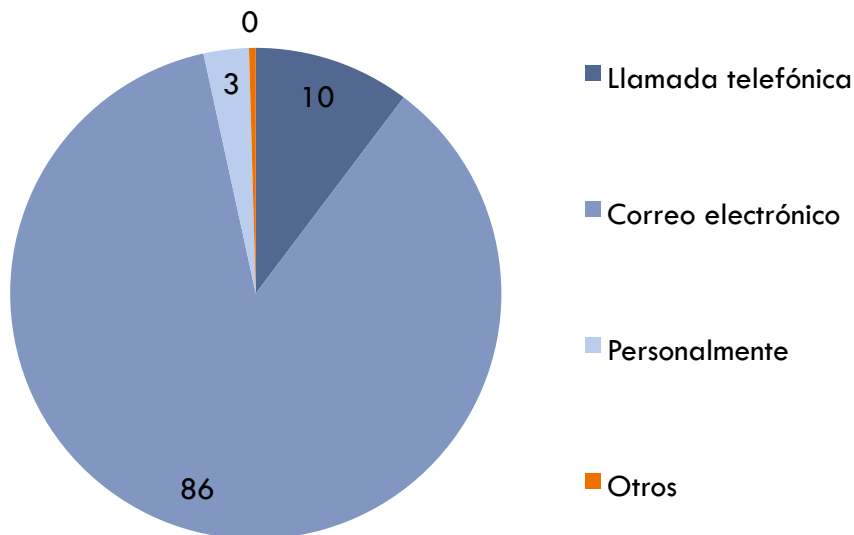


Base: Total Entrevistados

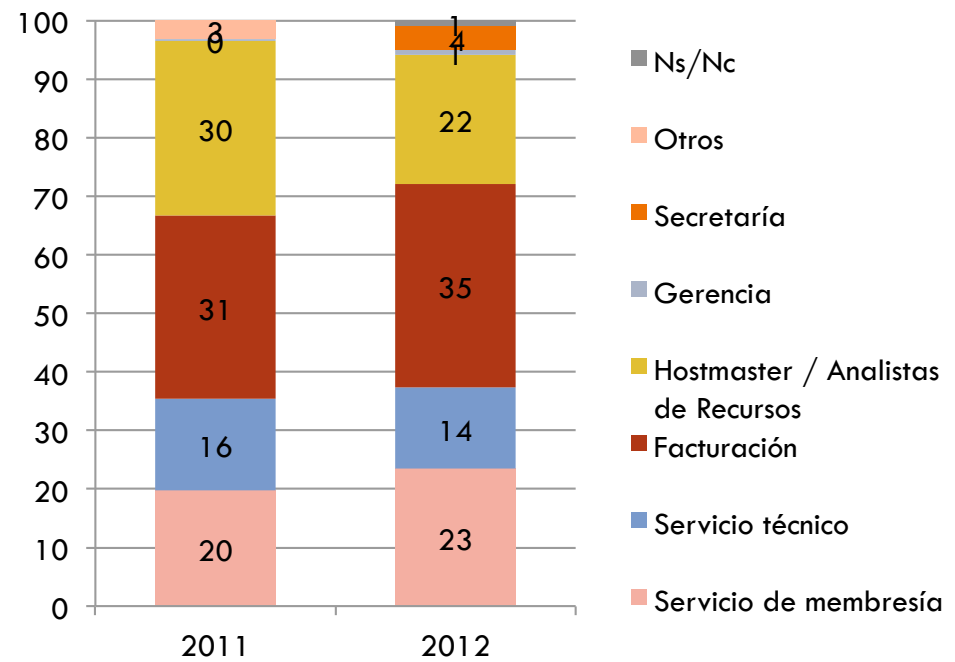
Considera que los tiempos de demora de los procesos de solicitud de recursos son...?

# Contacto con LACNIC (%)

## Medio de comunicación



## Sector de LACNIC



**Base: Total Entrevistados**

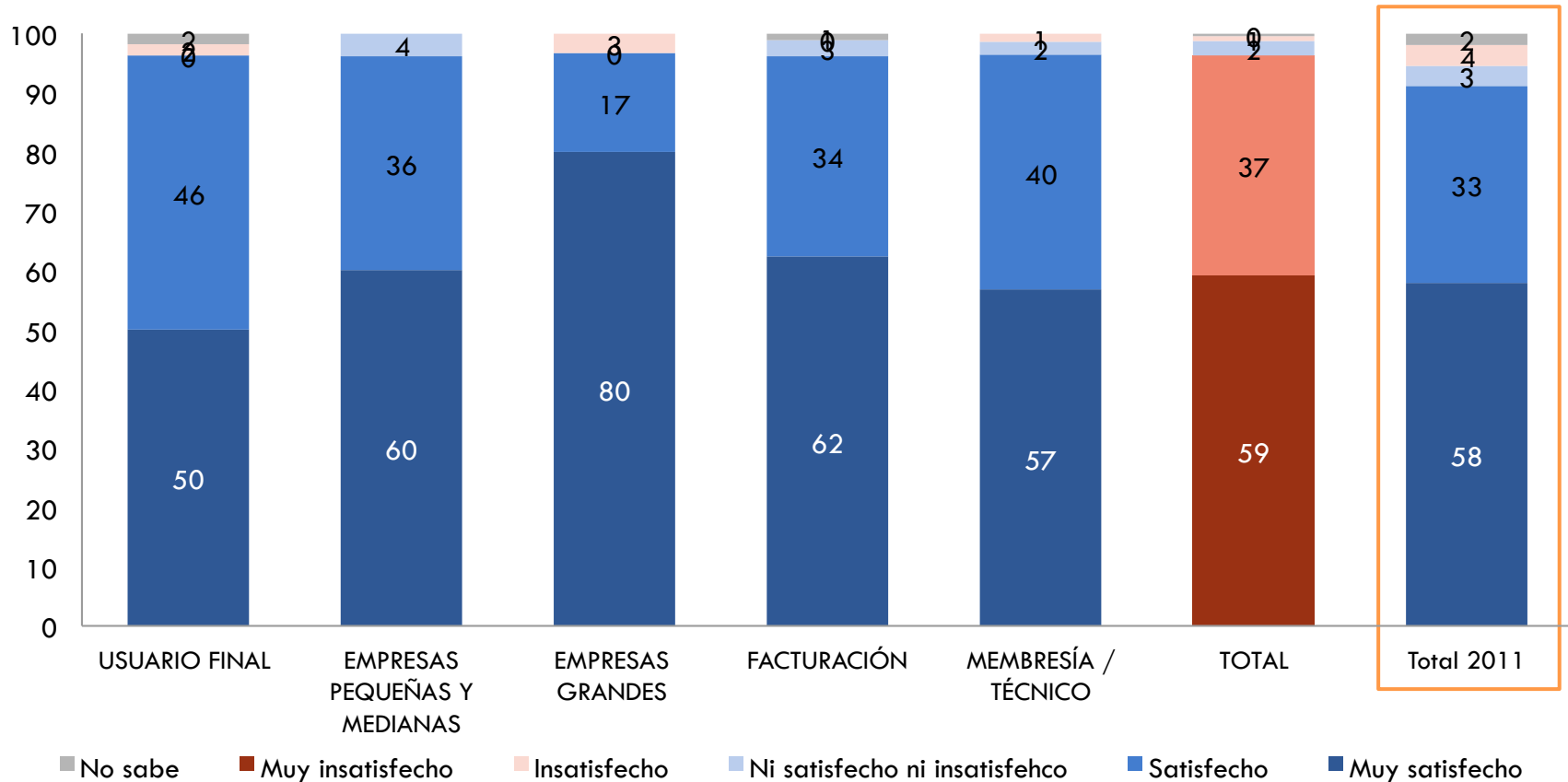
Continuando con esa última vez que utilizó los servicios de LACNIC, qué medio usó para comunicarse con la empresa? (Si utilizó más de un medio, marcar el que usó mayormente)

Con qué sector de LACNIC se comunicó en esa ocasión?



# Satisfacción global con el funcionario (%)

17

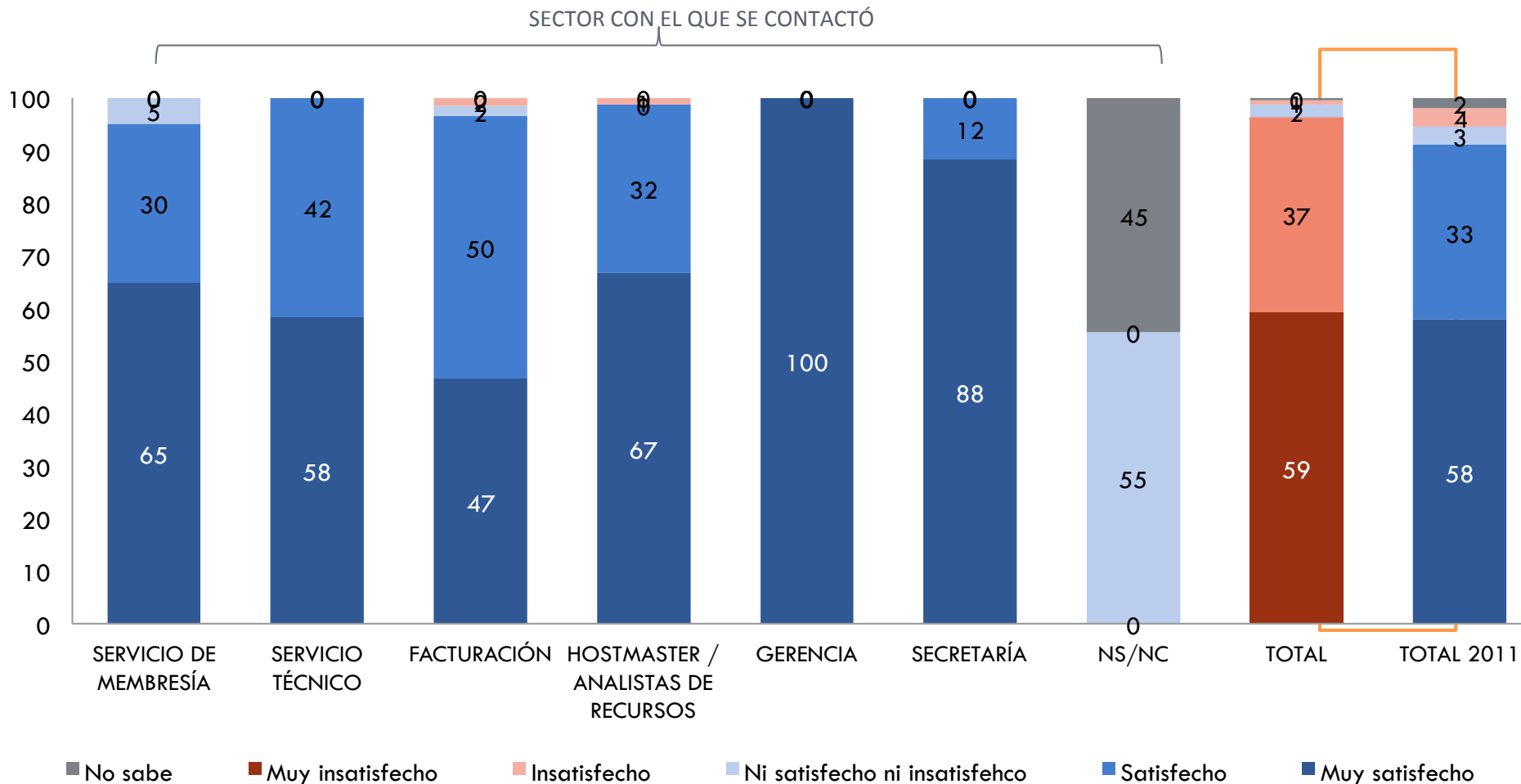


**Base: Total Entrevistados**

Qué tan satisfecho se encuentra, en términos generales, con el funcionario que lo atendió en esa oportunidad?  
 Si es más de un funcionario, refiera al principal)

# Satisfacción global con el funcionario (II) (%)

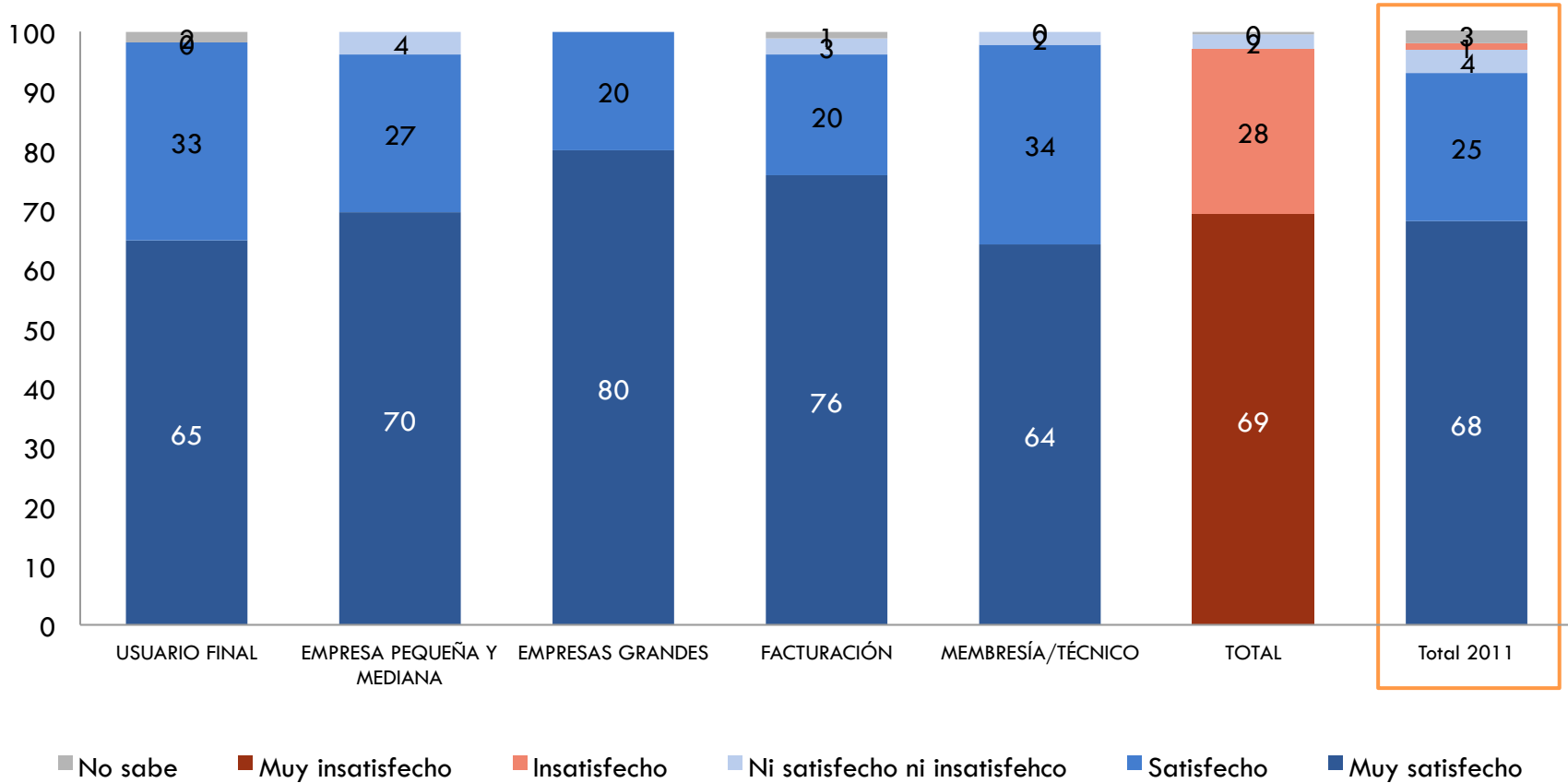
18



Base: Total Entrevistados

Qué tan satisfecho se encuentra, en términos generales, con el funcionario que lo atendió en esa oportunidad?  
 Si es más de un funcionario, refiera al principal)

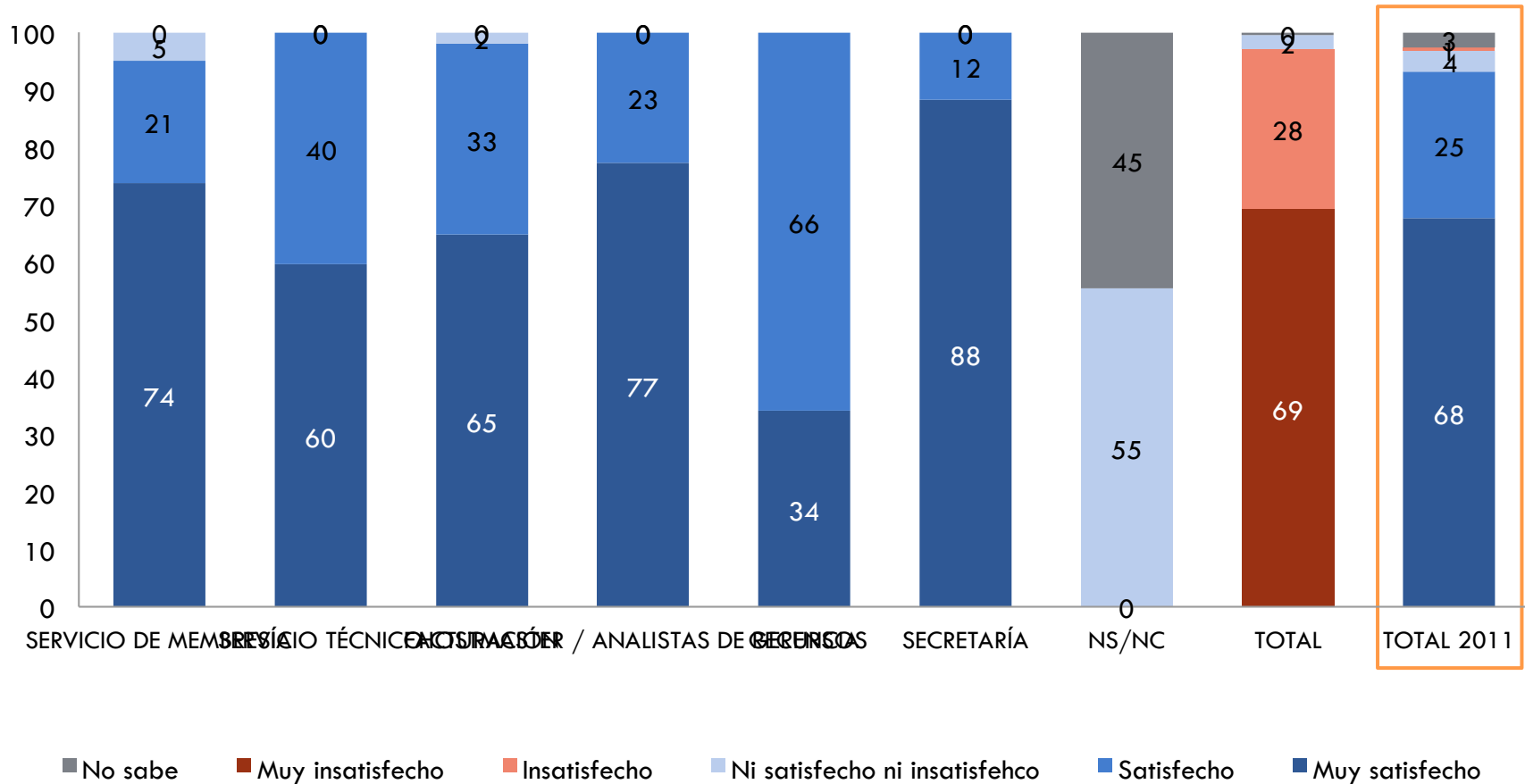
# Satisfacción con la AMABILIDAD del funcionario



Base: Total Entrevistados

Y cuán satisfecho está con la amabilidad del funcionario que lo atendió?

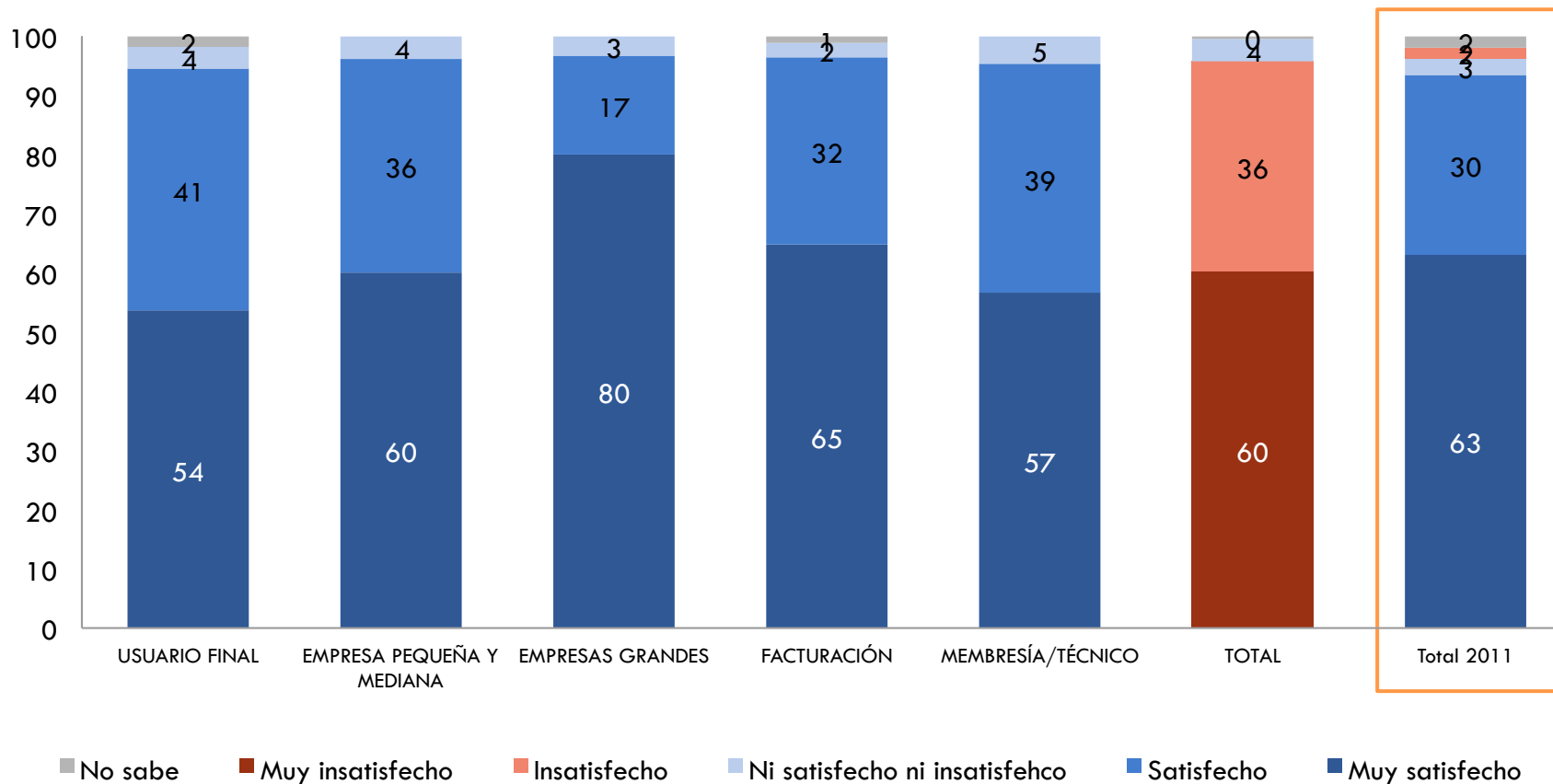
# Satisfacción con la AMABILIDAD del funcionario



**Base: Total Entrevistados**

Y cuán satisfecho está con la amabilidad del funcionario que lo atendió?

# Satisfacción con la CLARIDAD al expresarse (%)

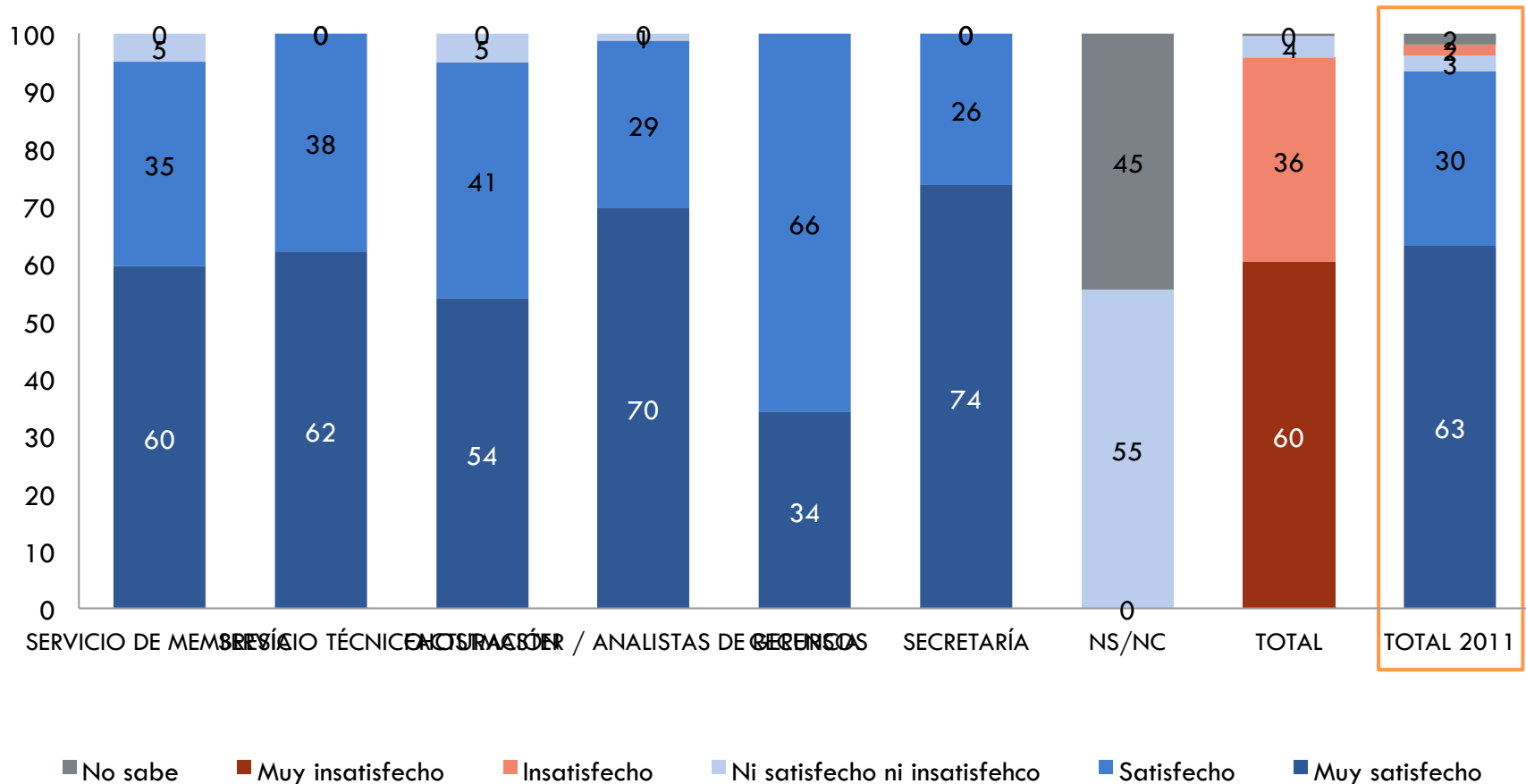


**Base: Total Entrevistados**

Siguiendo con el funcionario que lo atendió en esa oportunidad, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la claridad a la hora de expresarse del funcionario que lo atendió?

# Satisfacción con la CLARIDAD al expresarse

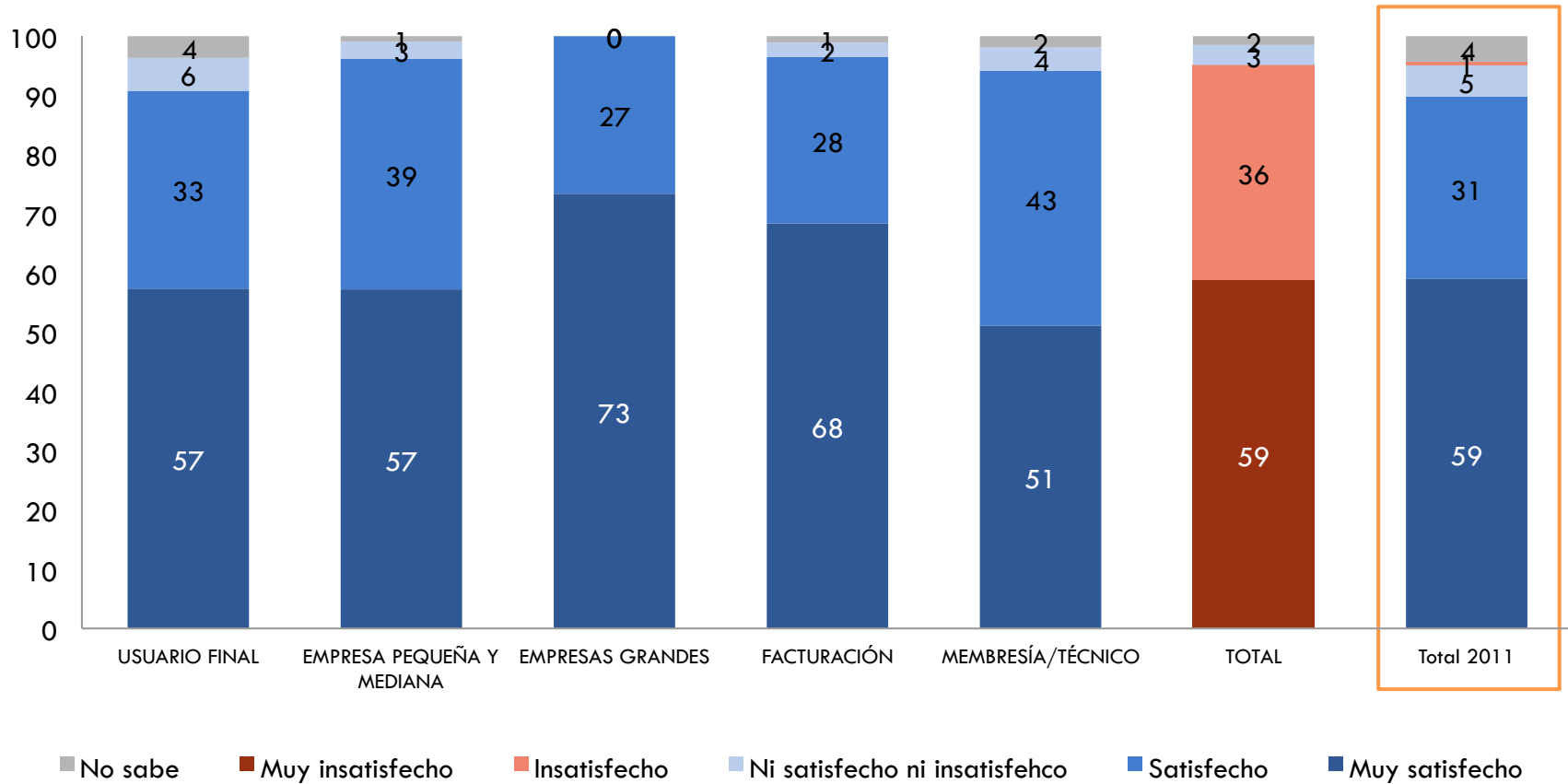
22



**Base: Total Entrevistados**

Siguiendo con el funcionario que lo atendió en esa oportunidad, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la claridad a la hora de expresarse del funcionario que lo atendió?

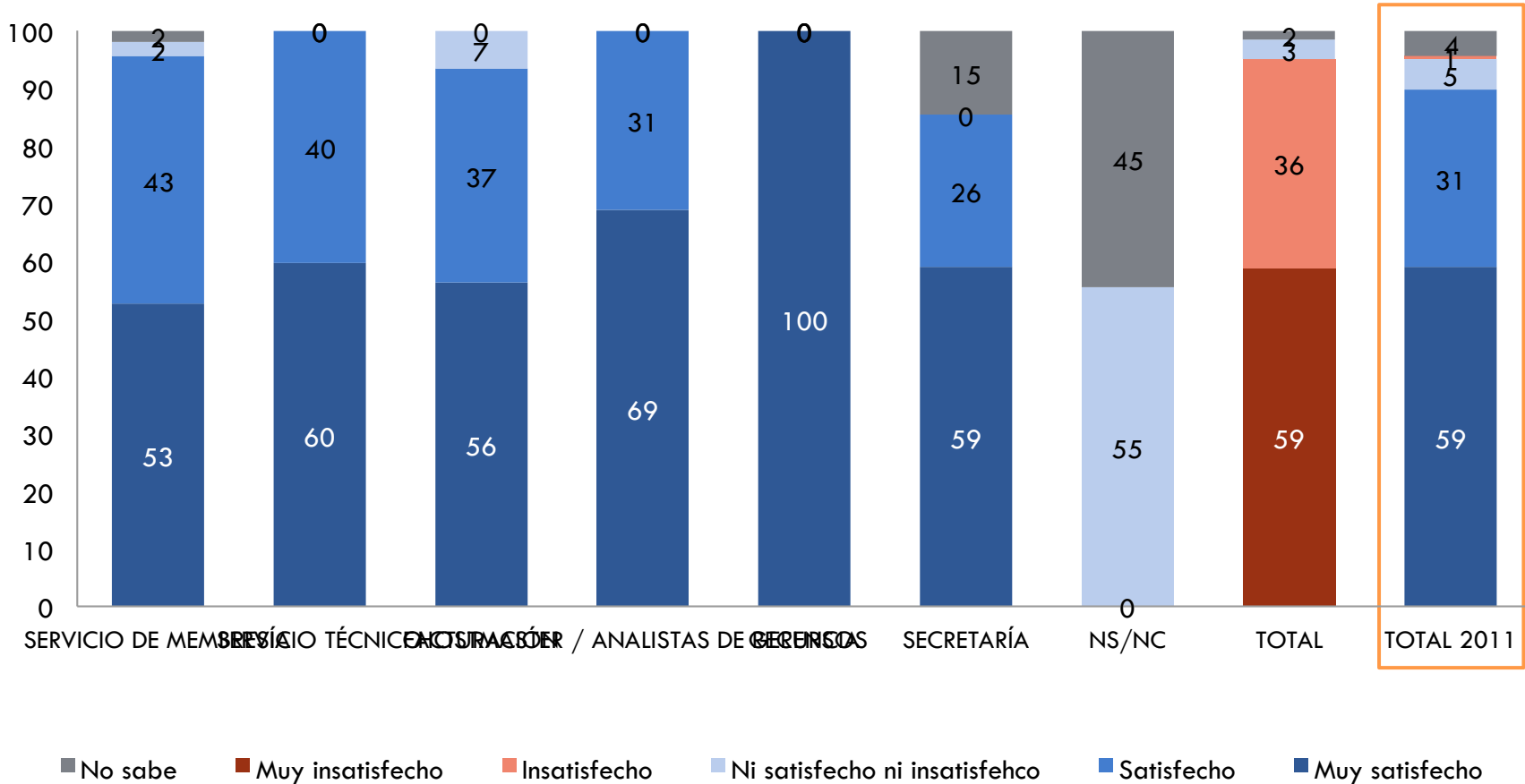
# Satisfacción con la CAPACIDAD técnica (%)



**Base: Total Entrevistados**

Y cuán satisfecho está con la amabilidad del funcionario que lo atendió?

# Satisfacción con la CAPACIDAD técnica (II) (%)



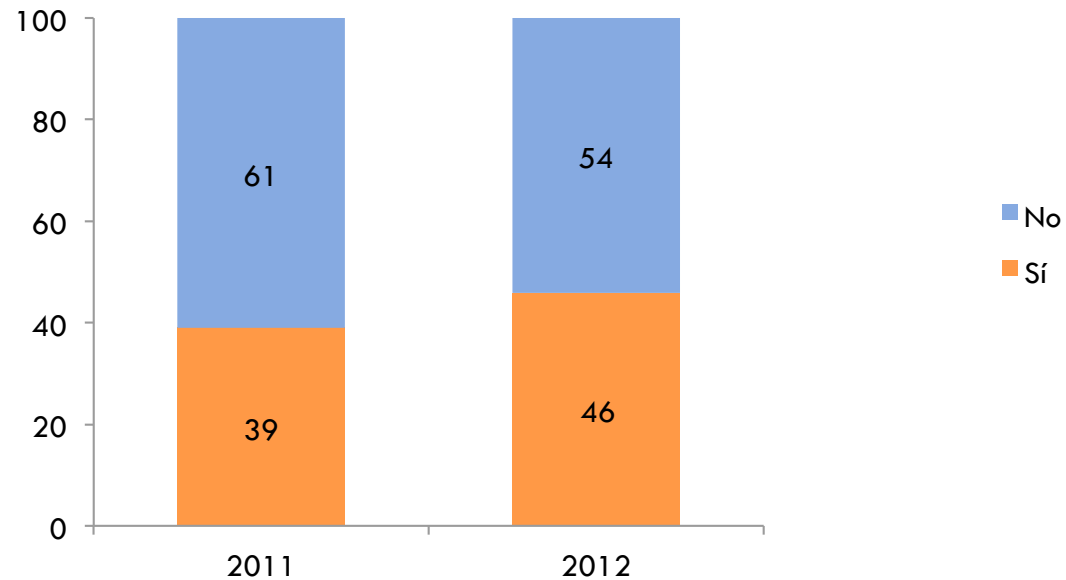
Base: Total Entrevistados

Y cuán satisfecho está con la amabilidad del funcionario que lo atendió?



# Facturación y Pago de servicios (%)

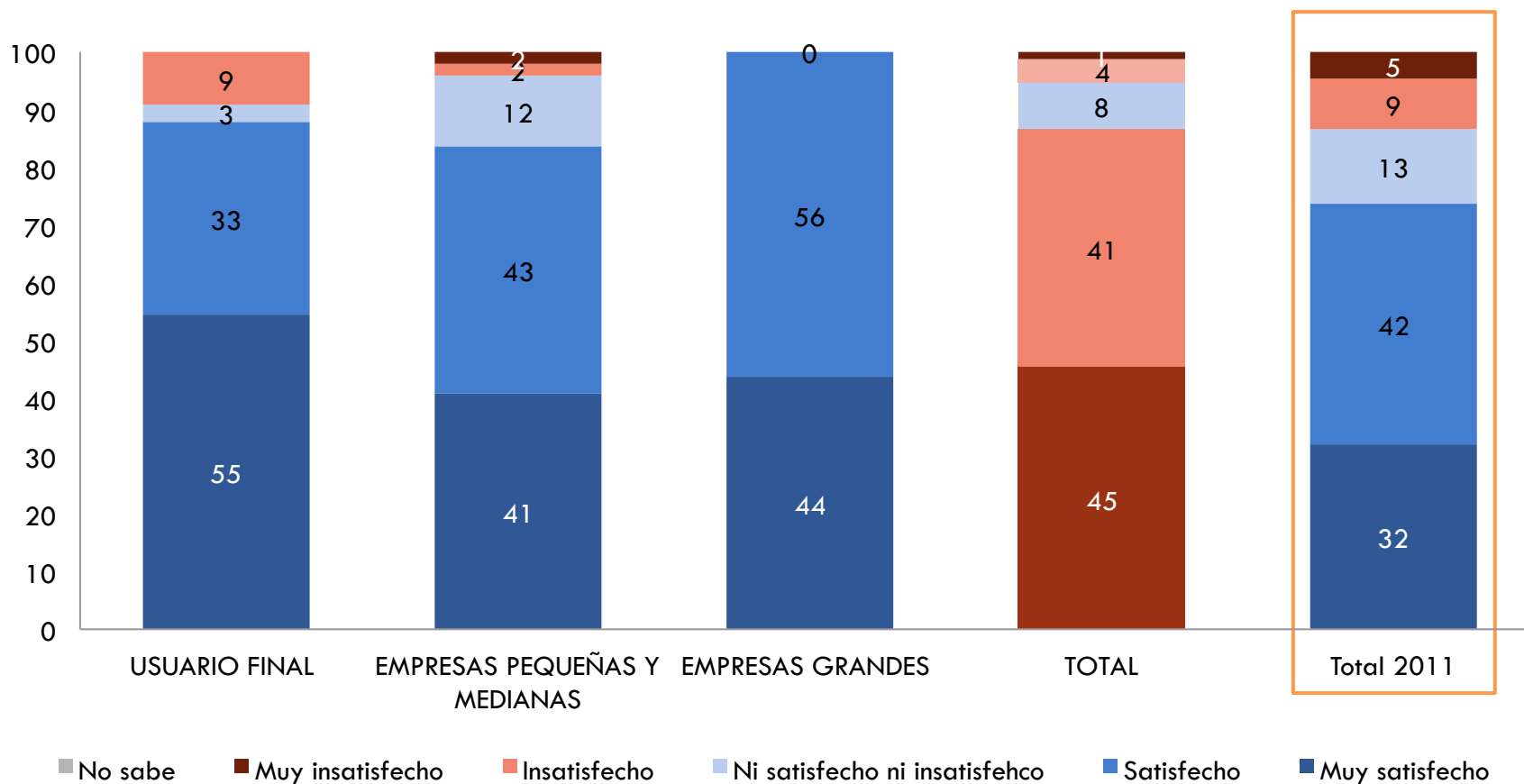
## Facturación y pago



**Base: Total Entrevistados**

En otro orden, ¿es usted la persona encargada de los temas de facturación y pago de servicios de LACNIC?

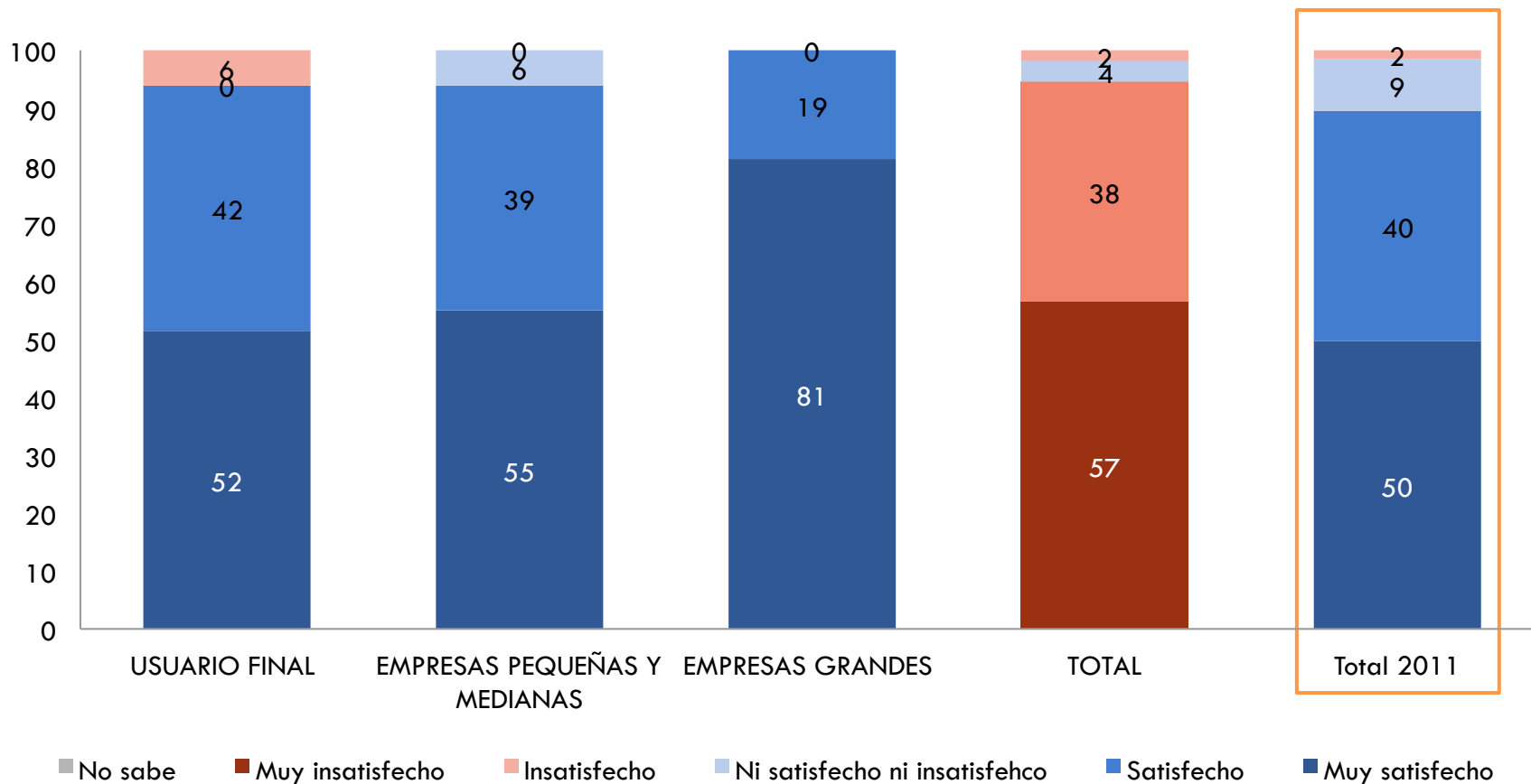
# Satisfacción con el procedimiento de pago de la tarifa (%)



**Base: Entrevistados encargados de facturación y pago del servicio**  
 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el procedimiento de pago de la tarifa?

# Satisfacción con la claridad de la factura (%)

27

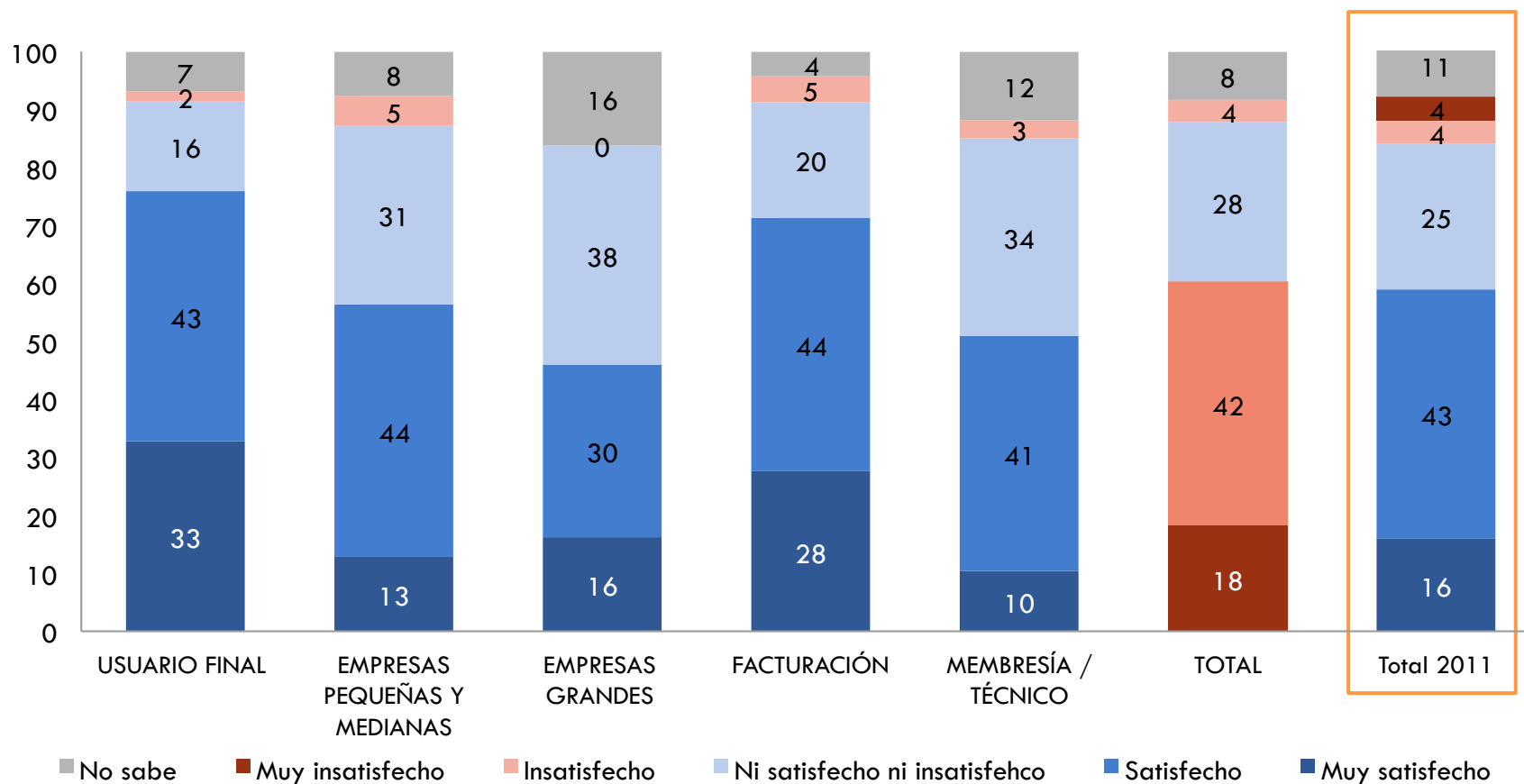


Base: Entrevistados encargados de facturación y pago del servicio

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad de la factura?

# Satisfacción con la tarifa anual de LACNIC (%)

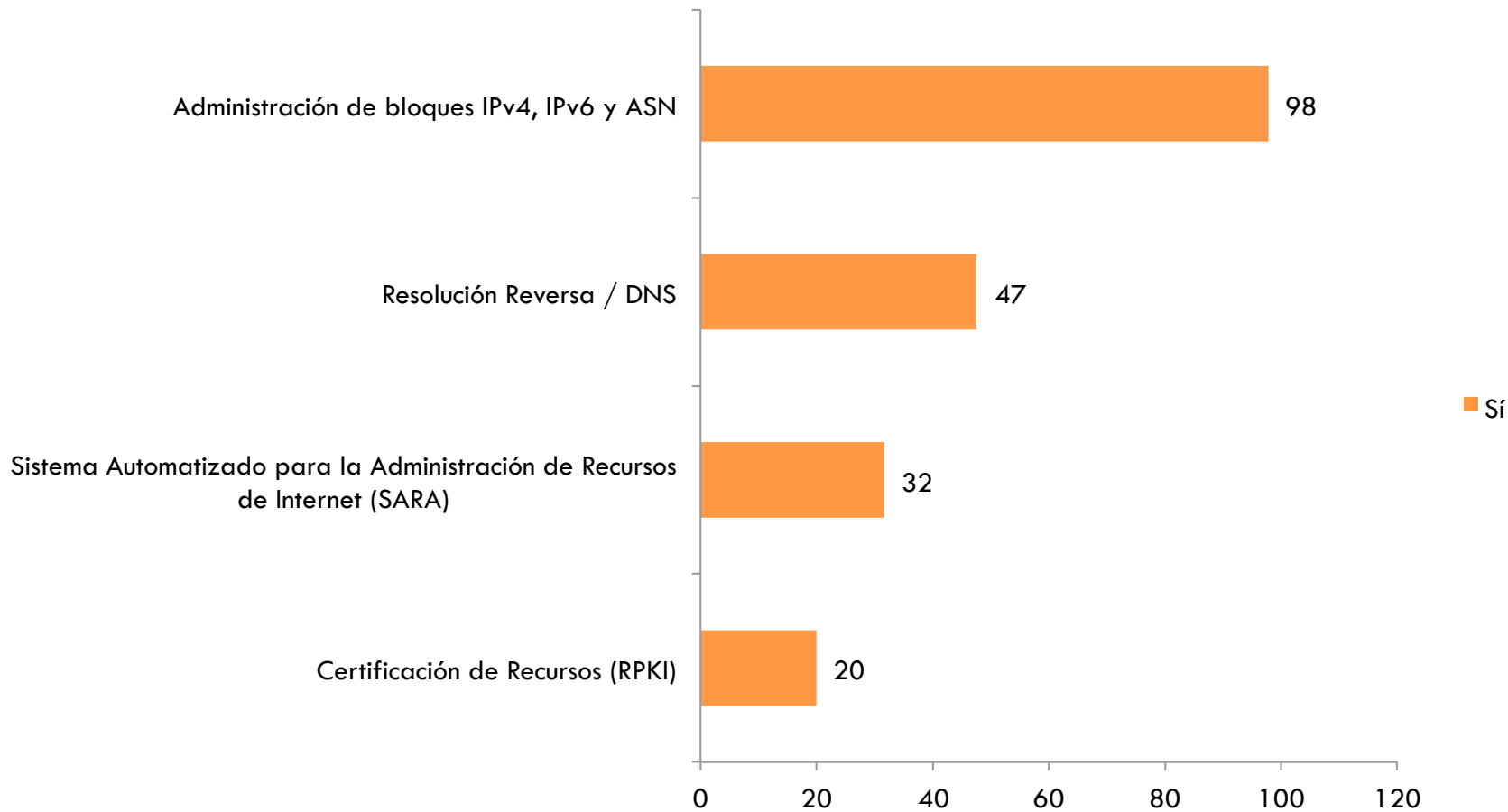
28



Base: Total Entrevistados

¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con la tarifa anual de LACNIC?

# Conocimiento de los servicios incluidos en el pago de la membresía



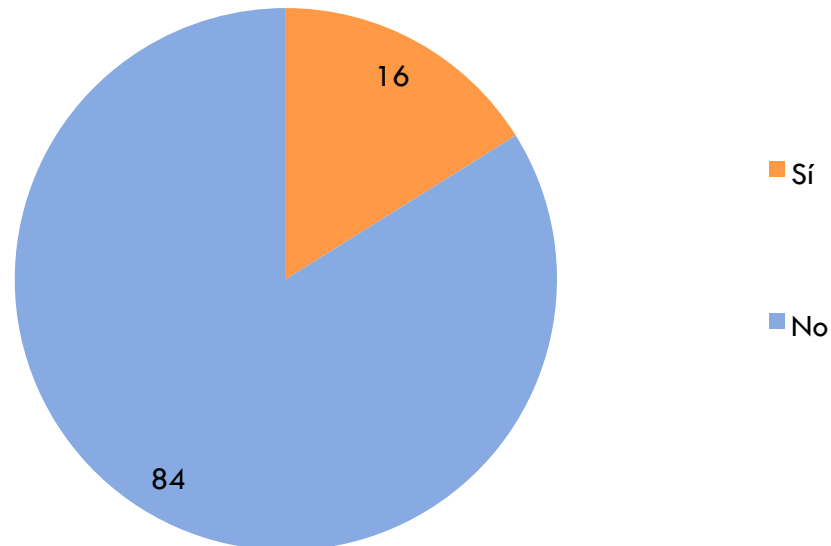
**Base: Total Entrevistados**

Cuáles de los siguientes servicios cree usted que están incluidos en el pago de la membresía?

# Nuevo método de pago online

30

## Utilización



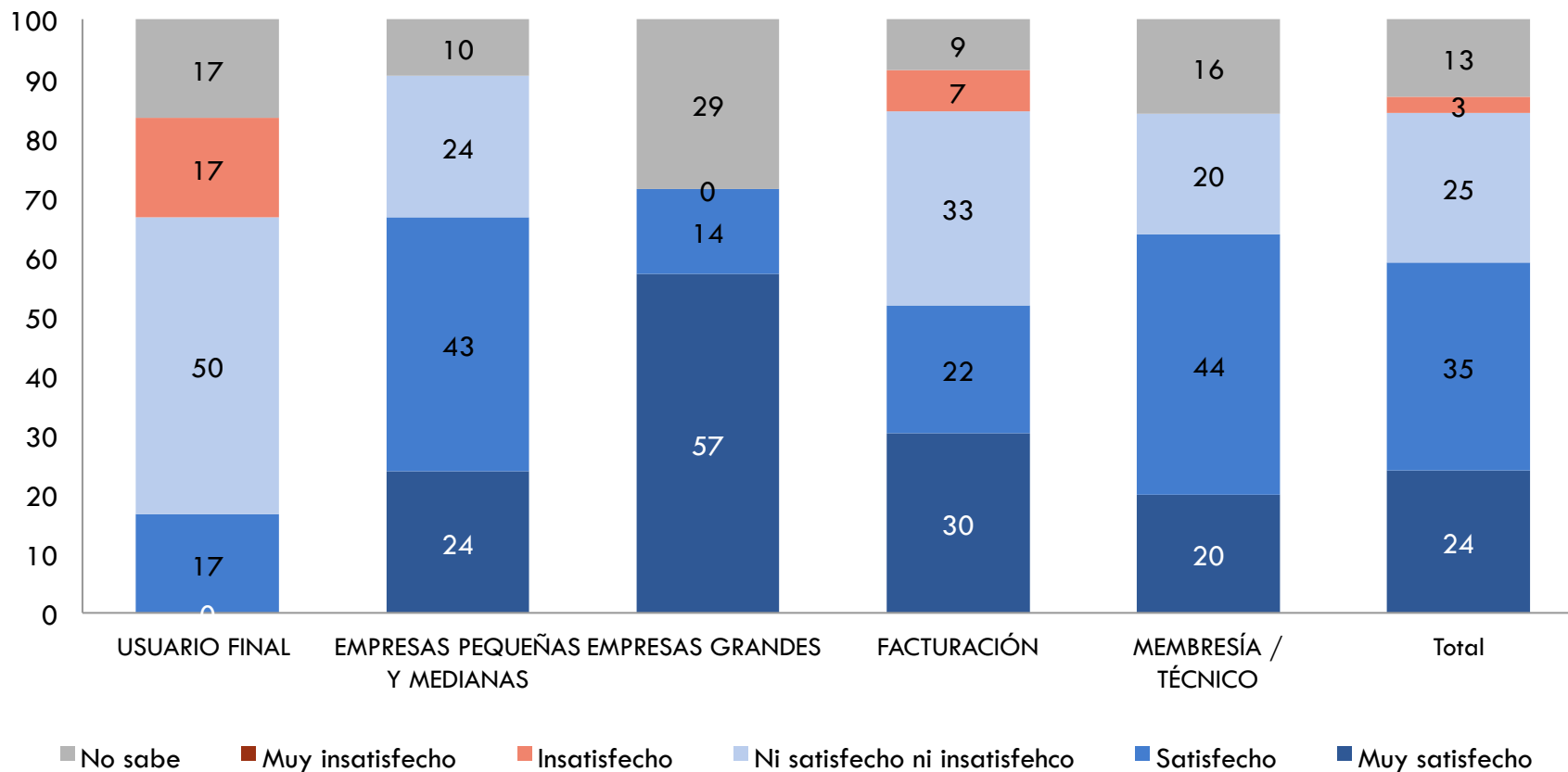
**Base: Total Entrevistados**

¿Sabe si su empresa usó el nuevo método de pago online?

# Satisfacción con el nuevo método de pago online



31

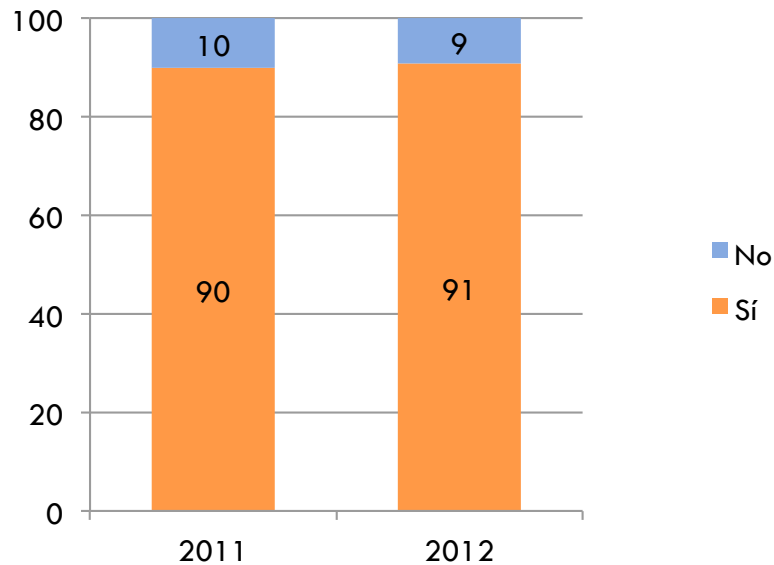


**Base: Entrevistados que usan el nuevo método de pago**

En una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nuevo sistema de pago online de LACNIC?

# Página web de LACNIC

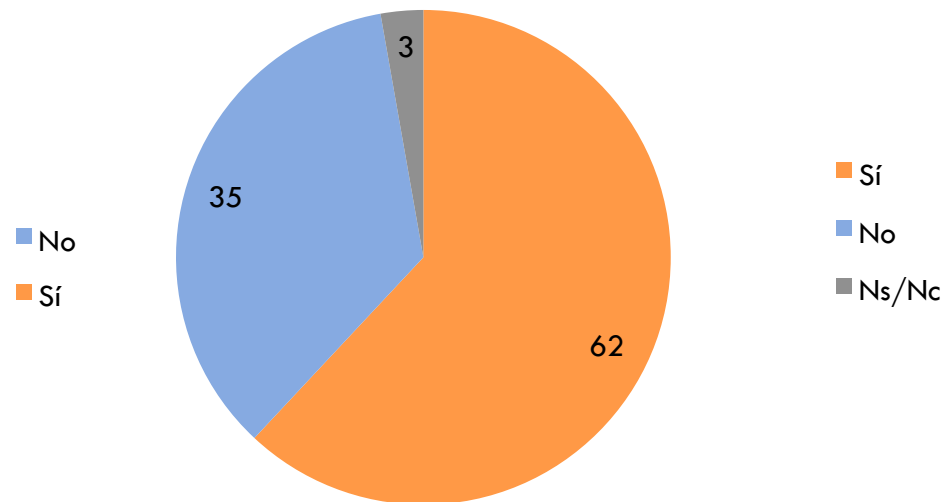
## Visitas a la web (12 meses)



**Base: Total Entrevistados**

¿Ha visitado la página web de LACNIC en los últimos 12 meses?

## Visitas a la web (40 días)



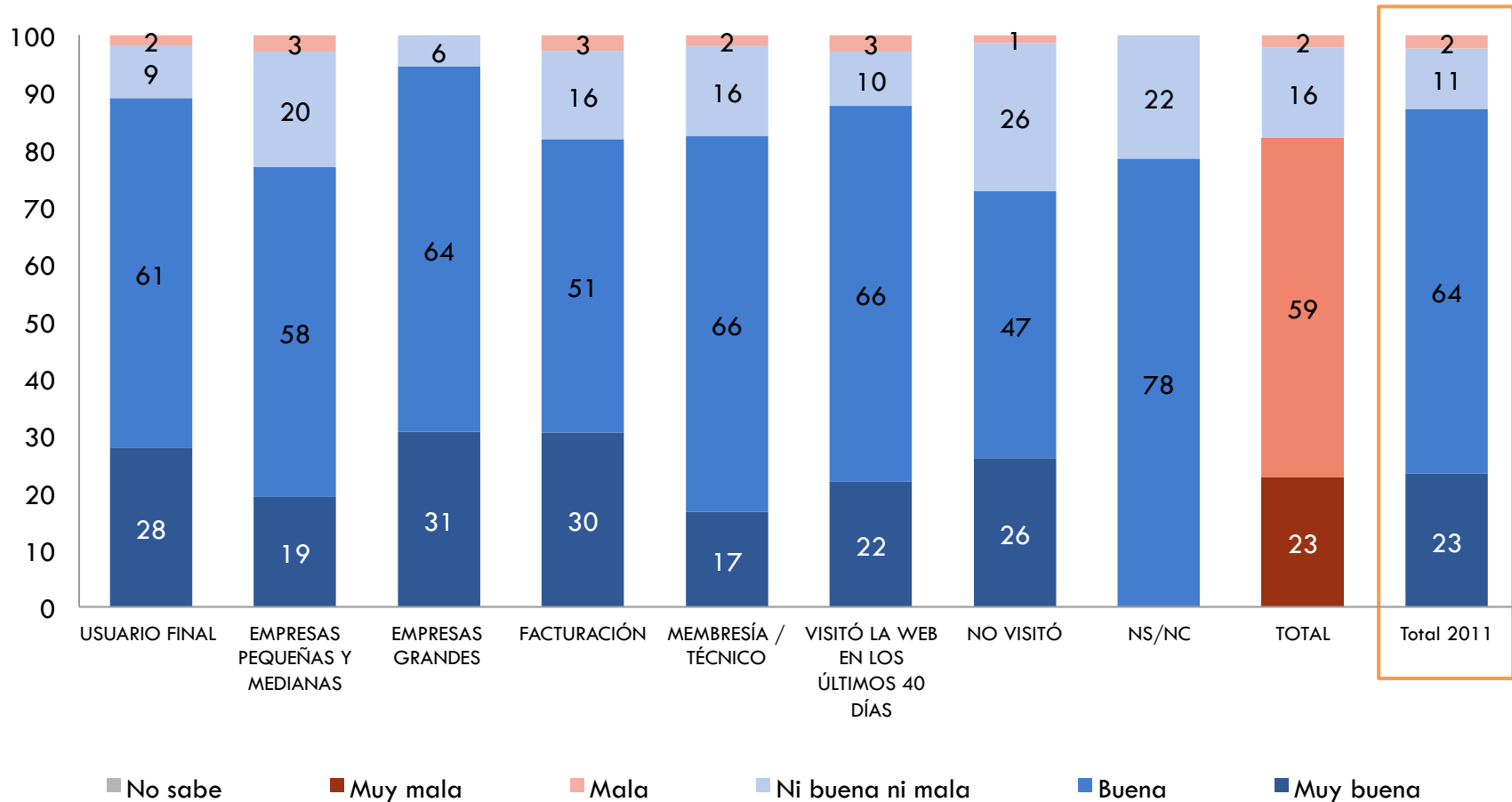
**Base: Entrevistados que visitaron en los últimos 12 meses**

Y ha visitado la página web de LACNIC en los últimos cuarenta días?



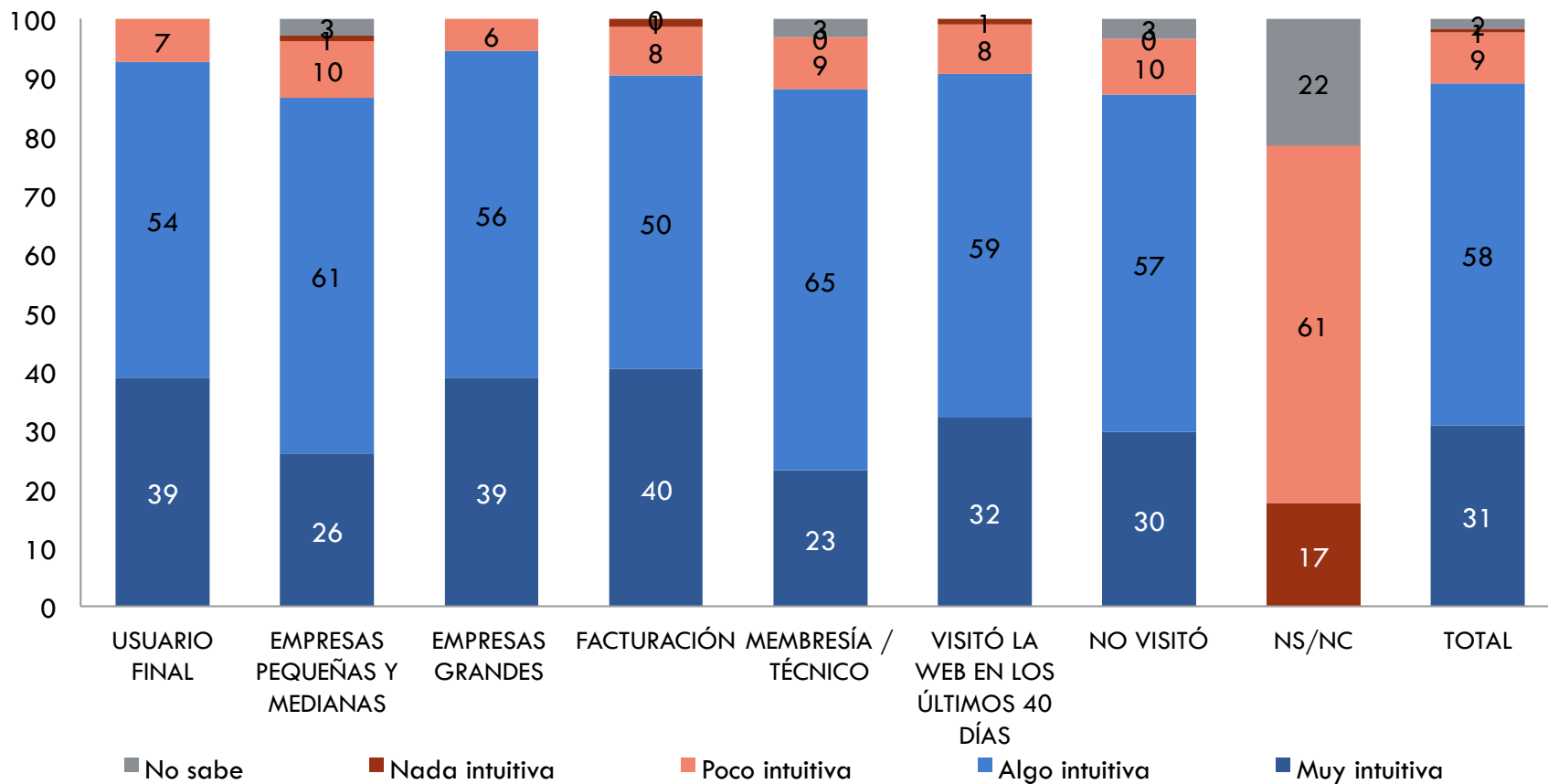
# Evaluación de la web de LACNIC (%)

33



**Base: Entrevistados que visitaron la web en los últimos 12 meses**  
 ¿En términos generales diría Usted que la página es ...?

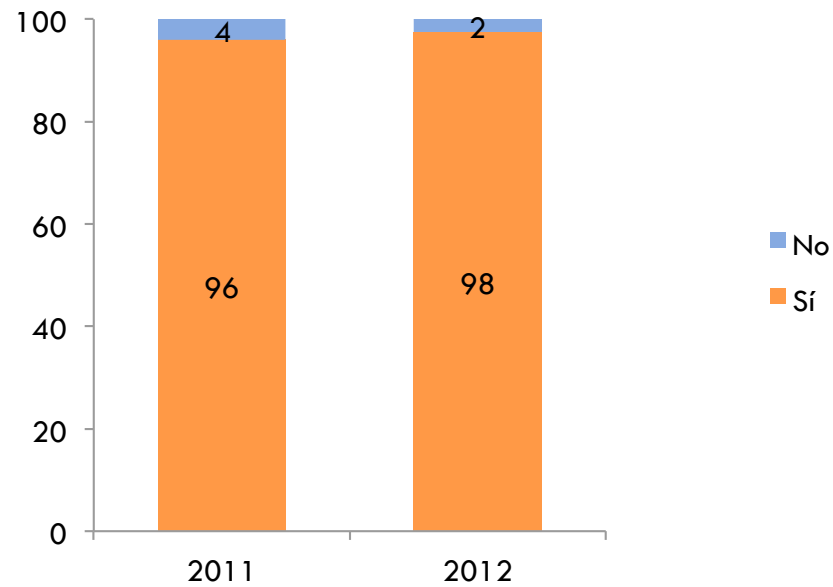
# Evaluación “Que tan intuitiva le resultó la navegación” (%)



Base: Entrevistados que visitaron la web en los últimos 12 meses  
 Qué tan intuitiva le resultó a usted la navegación?

# Información en la web de LACNIC (%)

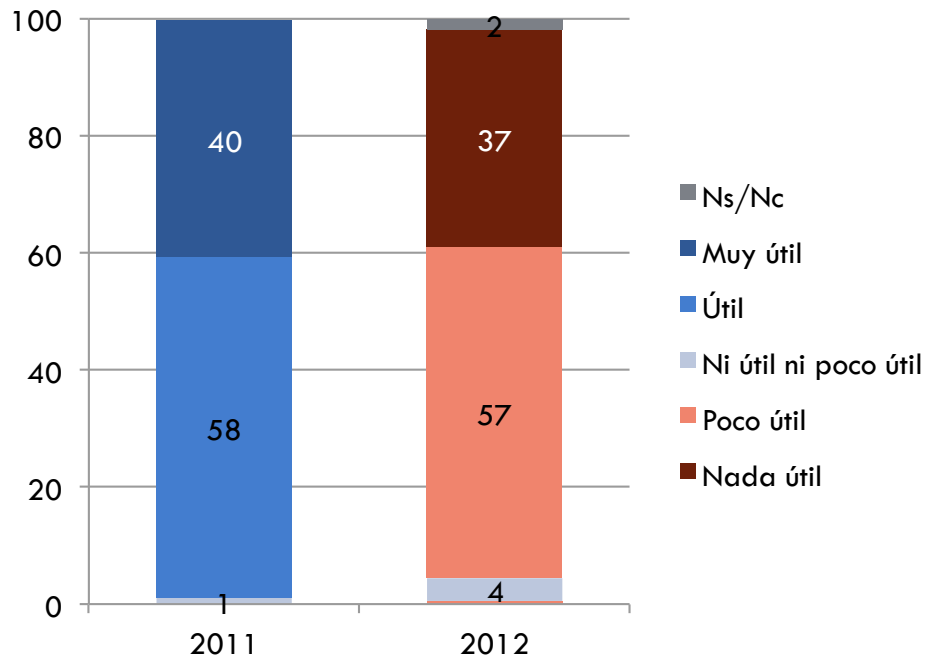
## Encontró lo que buscaba



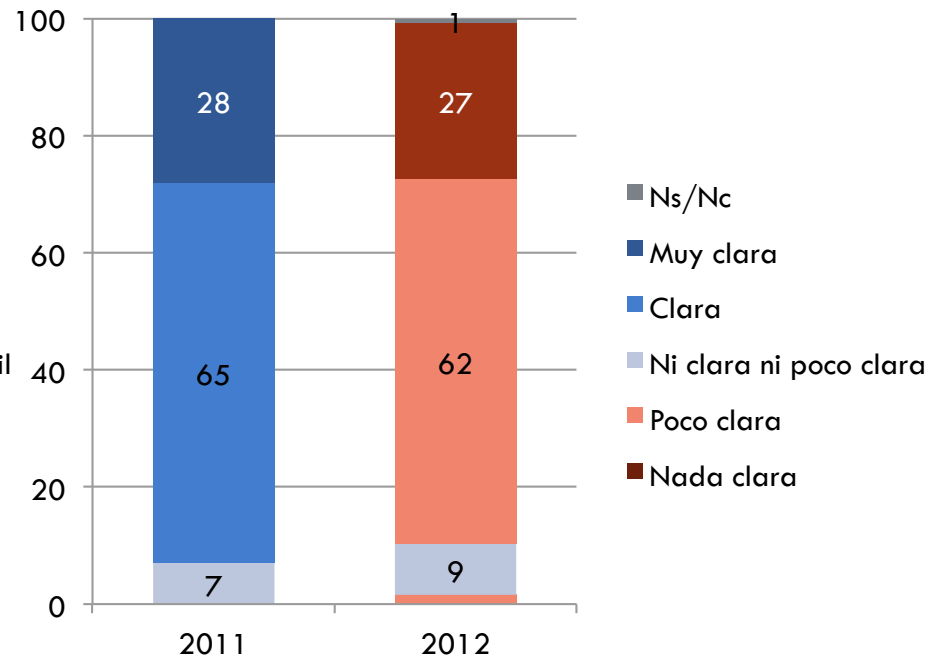
**Base: Entrevistados que visitaron la web en los últimos 12 meses**  
 ¿Encontró lo que estaba buscando?

# Información en la web de LACNIC (%)

## Utilidad de la información



## Claridad de la información



Base: Entrevistados que visitaron la web en los últimos 12 meses

¿Le parece que la información que se encuentra en la página es...?

¿Ud. considera que la información que se presenta a en la página es...?