

INFORME FINAL

AMC 23-2013/OSIPTEL

Necesidades y expectativas de las personas con discapacidad respecto al servicio integral de las empresas de telecomunicaciones en el Perú y Osiptel.

Marzo, 2014



Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones con discapacidad física, visual y auditiva.



1	Ficha técnica
2	Perfil de la muestra
3	Accesibilidad al equipamiento
4	Accesibilidad al servicio
5	Accesibilidad a la infraestructura
6	Conclusiones y recomendaciones



1	Ficha técnica
2	Perfil de la muestra
3	Accesibilidad al equipamiento
4	Accesibilidad al servicio
5	Accesibilidad a la infraestructura
6	Conclusiones y recomendaciones



METODOLOGÍA CUALITATIVA

Técnica

Entrevistas en profundidad

Público objetivo

- Hombres y mujeres de 18 años a más.
- Con discapacidad física, visual, auditiva, no mental.
- Usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Diseño muestral

Discapacidad	Lima	Arequipa	Trujillo	Huancayo	Iquitos	Total
Visual	4	3	3	3	3	16
Auditiva	4	3	3	3	3	16
Motora	4	3	3	3	3	16
Total por Ciudad	12	9	9	9	9	48

Ámbito geográfico

Lima, Arequipa, Trujillo, Huancayo e Iquitos.

Fechas de campo

Del 10 al 24 de diciembre del 2013



METODOLOGÍA CUANTITATIVA

Técnica

Encuestas por contacto

Público objetivo

- Hombres y mujeres de 18 años a más.
- Con discapacidad física, visual, auditiva, no mental.
- Usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Diseño muestral

Discapacidad	Lima	Arequipa	Trujillo	Huancayo	Iquitos	Total
Visual	75	35	35	35	35	215
Auditiva	75	35	35	35	35	215
Motora	75	35	35	35	35	215
Total por Ciudad	225	105	105	105	105	645

Ámbito geográfico

Lima, Arequipa, Trujillo, Huancayo e Iquitos.

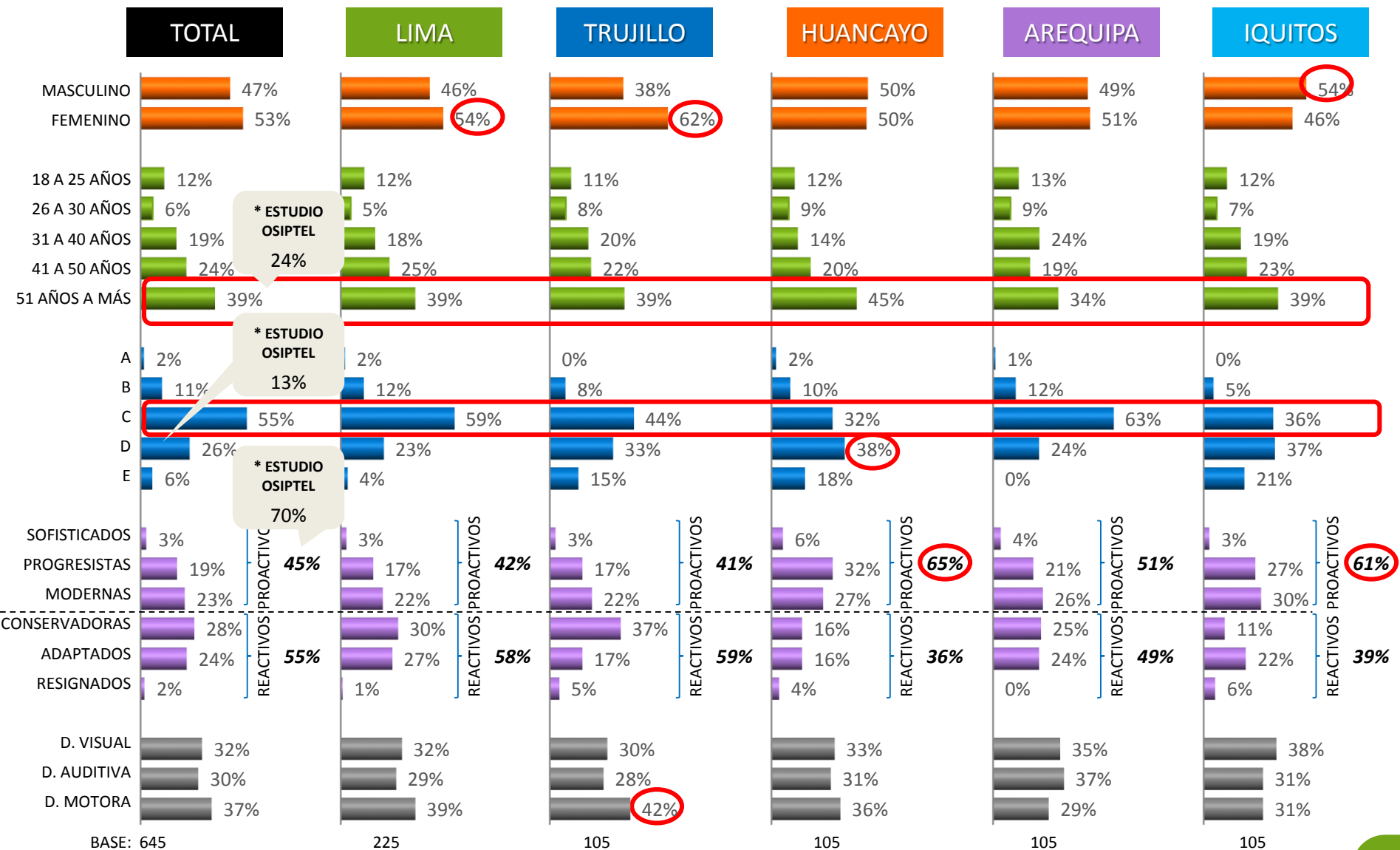
Fechas de campo

Del 3 al 13 de febrero del 2014



1	Ficha técnica
2	Perfil de la muestra
3	Accesibilidad al equipamiento
4	Accesibilidad al servicio
5	Accesibilidad a la infraestructura
6	Conclusiones y recomendaciones

Perfil de los usuarios de telecomunicaciones



* ESTUDIO OSIPTEL

* ESTUDIO OSIPTEL

* ESTUDIO OSIPTEL

REACTIVOS PROACTIVOS

REACTIVOS PROACTIVOS

REACTIVOS PROACTIVOS

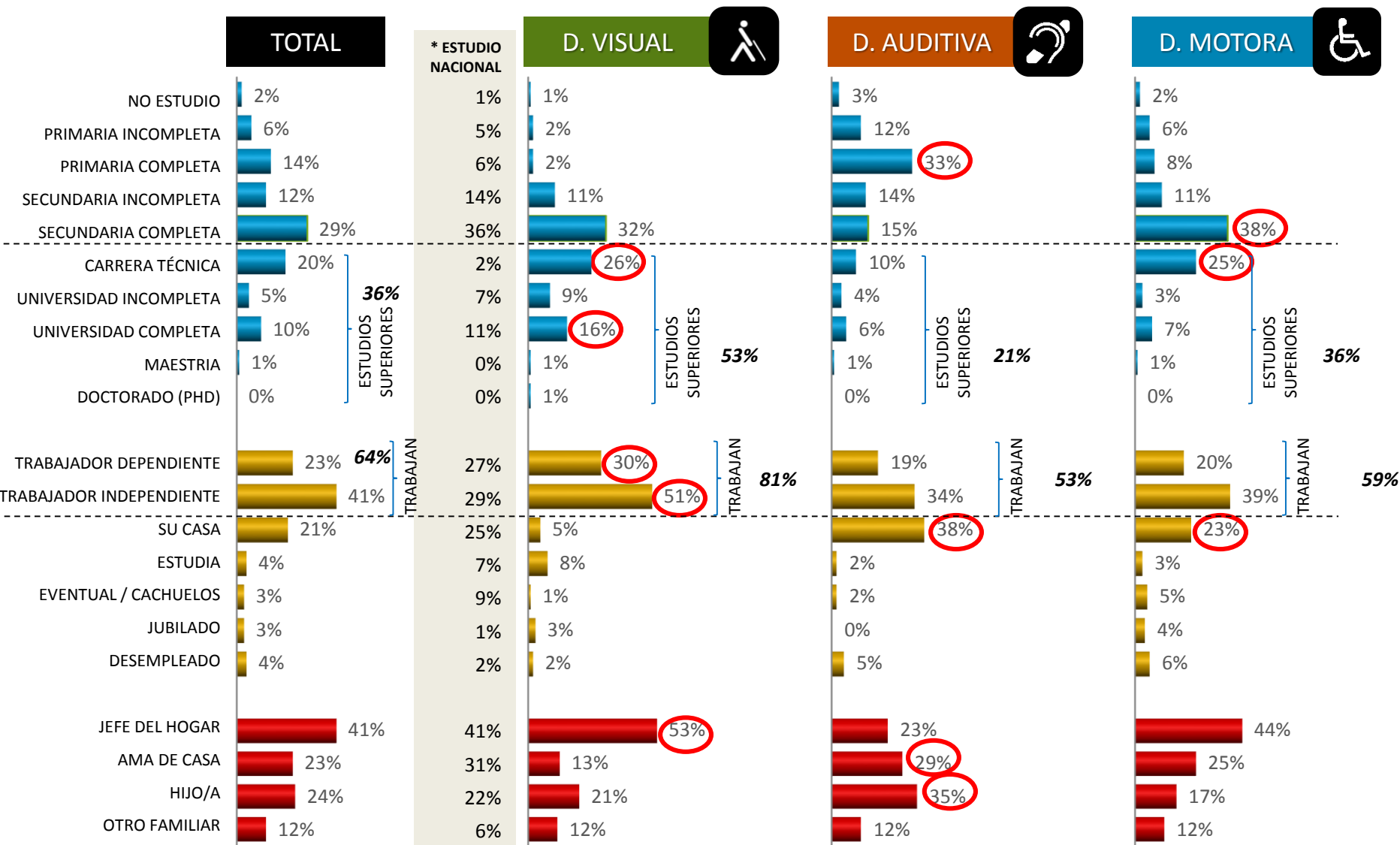
REACTIVOS PROACTIVOS

REACTIVOS PROACTIVOS

REACTIVOS PROACTIVOS

*Nro. 004-2012/OSIPTEL: Estudio de percepción y expectativas de los usuarios de la calidad de atención de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Perfil de los usuarios de telecomunicaciones



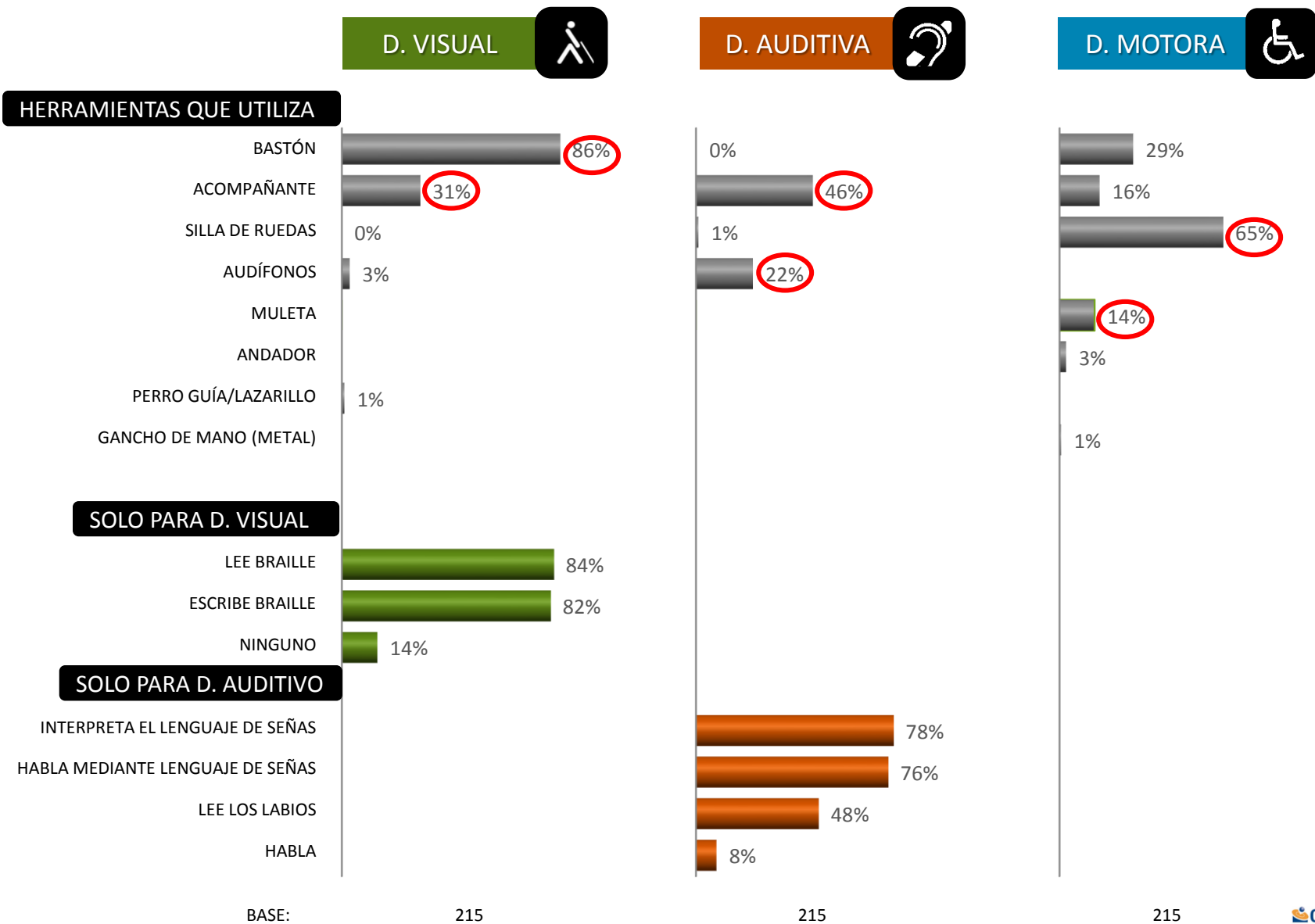
BASE: 645

215

215

215

Perfil de los usuarios de telecomunicaciones



Hallazgos cualitativos



Los medios de comunicación se han convertido en una necesidad para el desempeño diario de la persona con discapacidad → el acceso a la tecnología es un factor determinante en su comodidad.



- El acceso y facilidad de uso de los medios de comunicación y dispositivos es una necesidad esencial. Los ayuda a **sentirse conectados a nivel familiar y laboral**, así como en lo social.
- Los servicios de telecomunicaciones les permiten **acceder de manera eficiente a una forma de conexión que, en cierta medida, los ayuda a superar los obstáculos** encontrados por la naturaleza de su discapacidad.
- Dependiendo del grado de discapacidad de que se trate, **el usuario depende del apoyo de familiares o cuidadores** para tener acceso a ciertos trámites, consultas o al proceso de uso del servicio contratado.

Servicios de telecomunicación que usan

D. VISUAL



		TOTAL	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
TELÉFONO FIJO EN CASA	Sí usa el servicio	67%	68%	84%	53%	61%	60%
	Media (años de uso)	9.7	10.4	6.9	10.7	8.4	7.1
TELÉFONO PÚBLICO	Sí usa el servicio	53%	50%	60%	75%	62%	29%
INTERNET EN SU CASA	Sí usa el servicio	42%	44%	66%	21%	41%	3%
	Media (años de uso)	3.3	3.3	3.4	2.2	3.2	3.7
TELEVISIÓN POR CABLE	Sí usa el servicio	46%	55%	25%	26%	26%	55%
	Media (años de uso)	4.6	4.9	5.4	2.8	2.9	3.3
CELULAR PREPAGO	Sí usa el servicio	85%	87%	88%	78%	89%	65%
	Media (años de uso)	6.4	6.9	4.9	6.0	6.1	1.9
CELULAR POSTPAGO	Sí usa el servicio	32%	30%	64%	28%	28%	20%
	Media (años de uso)	3.2	3.8	2.1	2.8	2.7	2.0

BASE	215	75	35	35	35	35
------	-----	----	----	----	----	----

Servicios de telecomunicación que usan

D. AUDITIVA



		TOTAL	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
TELÉFONO FIJO EN CASA	Sí usa el servicio	26%	25%	-	32%	51%	-
	Media (años de uso)	7.1	4.7	-	7.6	12.1	-
TELÉFONO PÚBLICO	Sí usa el servicio	11%	5%	2%	22%	39%	-
INTERNET EN SU CASA	Sí usa el servicio	48%	49%	71%	32%	50%	4%
	Media (años de uso)	3.5	3.6	2.7	2.6	4.0	0.5
TELEVISIÓN POR CABLE	Sí usa el servicio	69%	74%	56%	32%	71%	64%
	Media (años de uso)	4.2	4.1	3.1	1.8	6.3	2.1
CELULAR PREPAGO	Sí usa el servicio	76%	77%	93%	81%	66%	56%
	Media (años de uso)	3.1	3.2	3.0	2.5	3.4	1.4
CELULAR POSTPAGO	Sí usa el servicio	8%	6%	14%	6%	19%	2%
	Media (años de uso)	2.5	3.2	2.0	2.4	1.8	0.2

BASE

215	75	35	35	35	35
-----	----	----	----	----	----

Servicios de telecomunicación que usan

D. MOTORA



















		TOTAL	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
TELÉFONO FIJO EN CASA	Sí usa el servicio	62%	62%	87%	56%	46%	54%
	Media (años de uso)	7.1	7.3	4.5	14.3	3.6	7.6
TELÉFONO PÚBLICO	Sí usa el servicio	68%	64%	67%	100%	73%	62%
INTERNET EN SU CASA	Sí usa el servicio	38%	37%	44%	43%	43%	8%
	Media (años de uso)	3.6	3.8	2.3	6.3	1.9	1.9
TELEVISIÓN POR CABLE	Sí usa el servicio	63%	70%	46%	19%	67%	67%
	Media (años de uso)	3.7	3.9	2.4	7.9	2.5	3.1
CELULAR PREPAGO	Sí usa el servicio	88%	91%	90%	77%	86%	73%
	Media (años de uso)	4.6	4.6	3.6	4.8	6.5	3.1
CELULAR POSTPAGO	Sí usa el servicio	23%	22%	24%	27%	33%	19%
	Media (años de uso)	2.7	2.9	2.7	3.9	1.4	2.2

BASE

215	75	35	35	35	35
-----	----	----	----	----	----

Empresas de servicios de telecomunicación que usan



			TOTAL	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
TELÉFONO FIJO EN CASA	MOVISTAR 		85%	83%	86%	94%	89%	92%
	CLARO 		16%	18%	18%	6%	11%	8%
TELÉFONO PÚBLICO	MOVISTAR 		98%	97%	98%	100%	99%	100%
	CLARO 		5%	5%	2%	13%	5%	2%
INTERNET EN SU CASA	MOVISTAR 		85%	83%	82%	92%	97%	100%
	CLARO 		15%	17%	18%	8%	3%	-
	OLO 		1%	1%	-	-	-	-
TELEVISIÓN POR CABLE	MOVISTAR 		71%	74%	67%	75%	78%	11%
	CLARO 		12%	14%	6%	2%	8%	0%
	DIRECT TV 		3%	2%	4%	8%	1%	2%
	OTROS		14%	9%	23%	15%	12%	86%
CELULAR PREPAGO	MOVISTAR 		53%	48%	60%	78%	54%	83%
	CLARO 		50%	56%	40%	22%	50%	19%
	NEXTEL 		1%	1%	-	-	-	-
CELULAR POSTPAGO	MOVISTAR 		56%	69%	35%	3%	56%	5%
	CLARO 		50%	37%	65%	100%	51%	95%
	NEXTEL 		2%	4%	-	-	-	-

BASE

215

75

35

35

35

35



1	Ficha técnica
2	Perfil de la muestra
3	Accesibilidad al equipamiento
4	Accesibilidad al servicio
5	Accesibilidad a la infraestructura
6	Conclusiones y recomendaciones

Sobre los teléfonos públicos

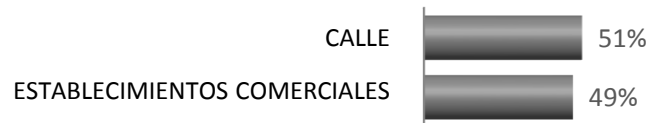


Actualmente, los teléfonos públicos no cuentan con las condiciones apropiadas para facilitar su uso a personas con discapacidad motora.

D. MOTORA



DÓNDE SE UBICA EL TELÉFONO PÚBLICO QUE MÁS USA

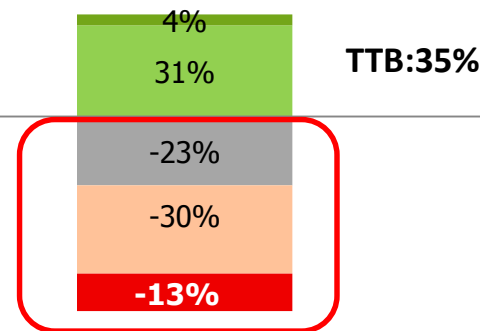
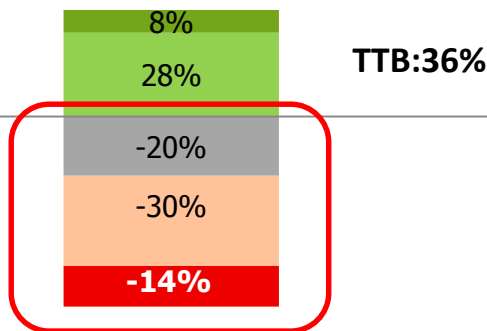


BASE: 152

¿Los teléfonos públicos tienen la altura suficiente para que pueda utilizarlos?

¿Los teléfonos públicos están ubicados en zonas de fácil acceso (con rampas, veredas anchas, entre otros)?

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	8%	36%	152
LIMA	8%	35%	46
TRUJILLO	2%	35%	23*
HUANCAYO	3%	47%	35
AREQUIPA	17%	33%	27*
IQUITOS	0%	41%	21*

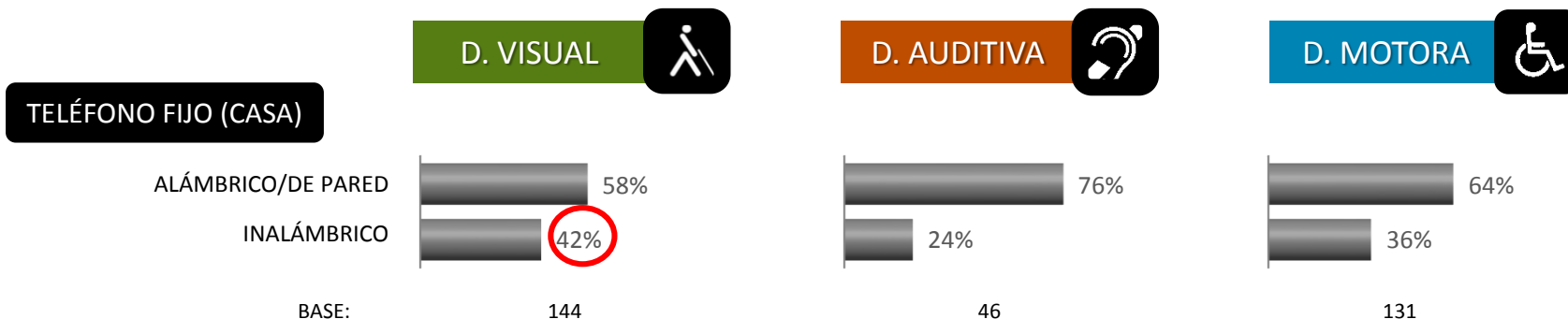
	TB*	TTB**	Base
TOTAL	4%	34%	152
LIMA	2%	36%	46
TRUJILLO	9%	43%	23*
HUANCAYO	3%	38%	35
AREQUIPA	11%	11%	27*
IQUITOS	0%	34%	21*

*Bases menores de 30 no son estadísticamente representativas.

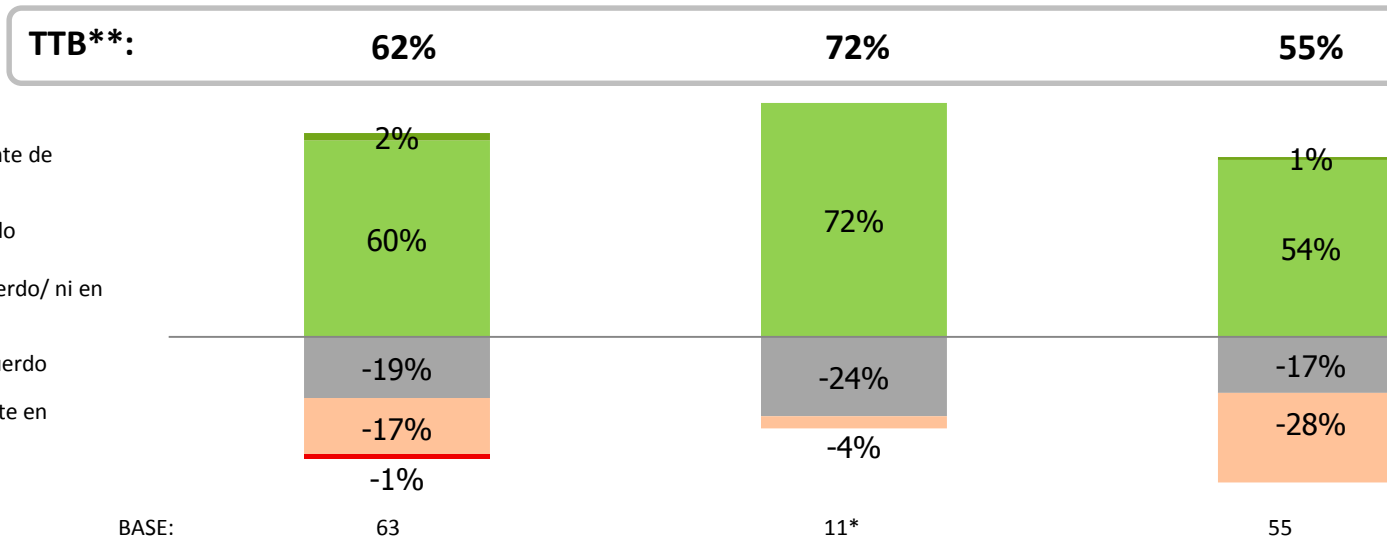
Sobre los equipos de teléfono fijo



Los mayores usuarios de los teléfonos inalámbricos son las personas con discapacidad visual.



¿Los precios de los teléfonos inalámbricos son accesibles para usted?



*Bases menores de 30 no son estadísticamente representativas

**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

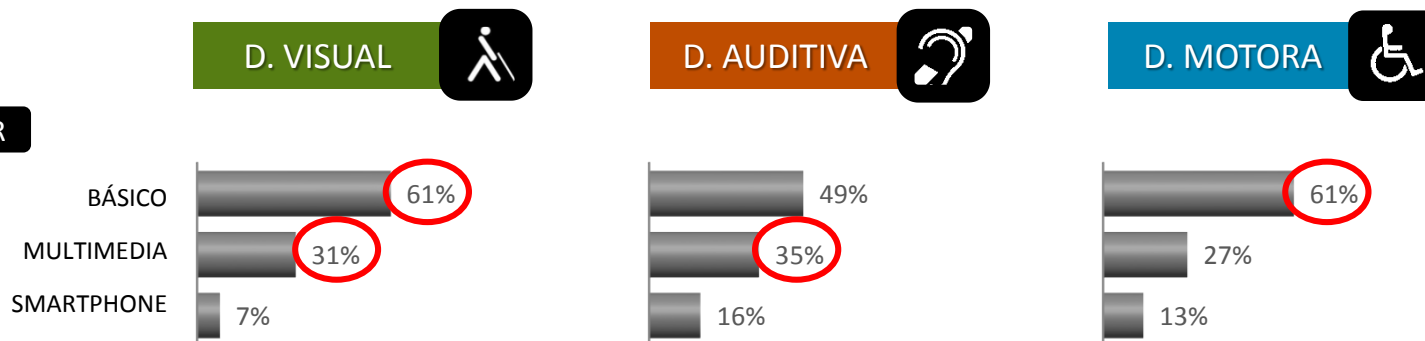
ACCESIBILIDAD AL EQUIPAMIENTO

Sobre los equipos celulares



Se observa que algunas funciones propias del celular no serían accesibles, según su tipo de discapacidad.

TIPO DE CELULAR



FUNCIONES UTILIZADAS

	TB*	TTB**		TB*	TTB**		TB*	TTB**
LLAMADAS	83%	92%		13%	14%		75%	86%
MENSAJES DE TEXTO	5%	7%		78%	88%		30%	44%
RADIO FM	35%	46%		4%	6%		22%	35%
INTERNET	4%	6%		12%	16%		10%	13%
BASE:	205			176			202	

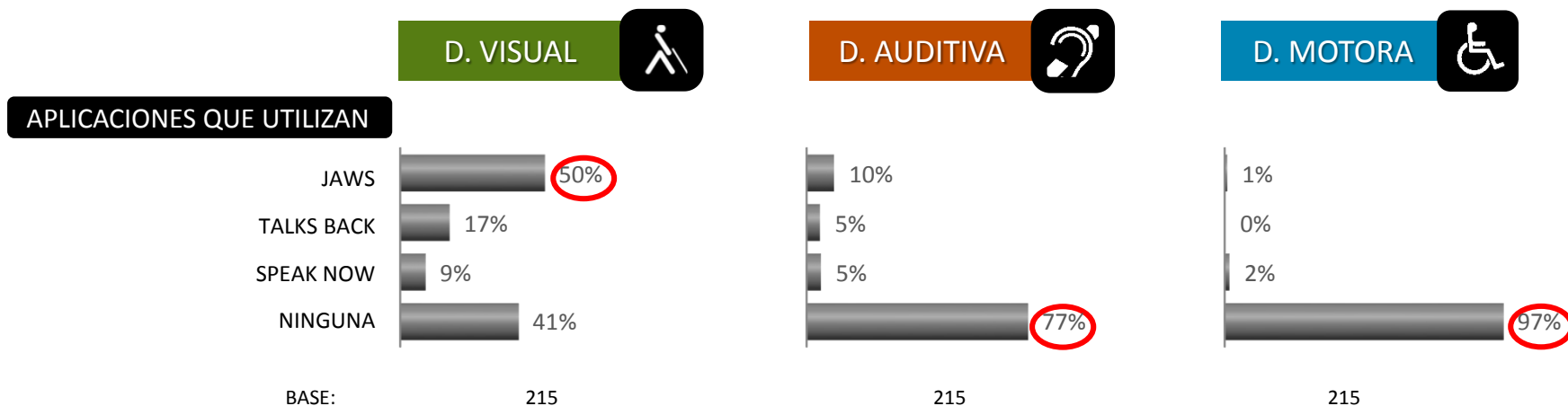
*TB: Puntuación más alta de la escala Likert "Siempre"

**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Siempre" + "Casi siempre"

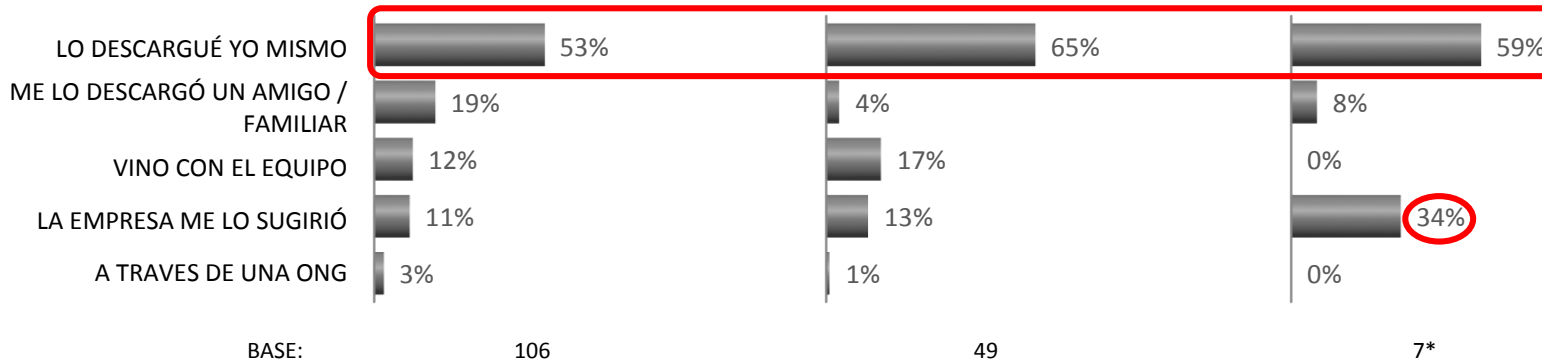
Sobre las aplicaciones de los equipos celulares



Las personas con discapacidad visual serían las que más utilizarían aplicaciones adicionales para el celular, manifestando haberla descargado ellos mismos en su mayoría.



¿CÓMO HA CONSEGUIDO LAS APLICACIONES?



*Bases menores de 30 no son estadísticamente representativas.

Sobre los equipos celulares

Las personas con discapacidad visual y auditiva sentirían que los equipos celulares actuales no se estarían adaptando a sus necesidades.

D. VISUAL



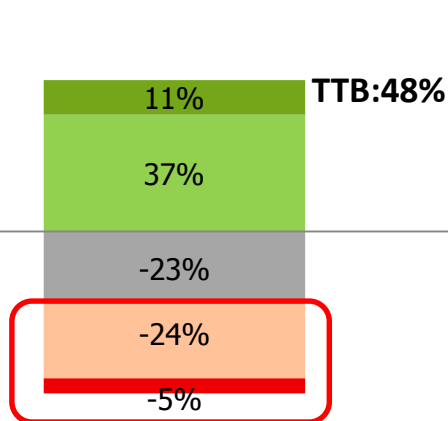
D. AUDITIVA



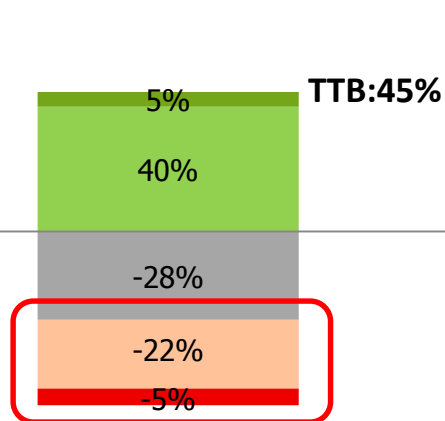
D. MOTORA



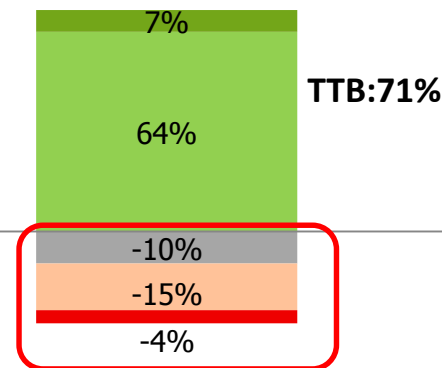
¿El asesor le ofrece equipos celulares que se adaptan a sus necesidades?



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	11%	48%	213
LIMA	14%	55%	74
TRUJILLO	2%	35%	35
HUANCAYO	-	37%	34
AREQUIPA	11%	32%	35
IQUITOS	6%	47%	35



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	5%	45%	205
LIMA	5%	47%	69
TRUJILLO	12%	51%	35
HUANCAYO	3%	28%	32
AREQUIPA	-	45%	34
IQUITOS	4%	33%	35



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	7%	71%	214
LIMA	5%	75%	74
TRUJILLO	17%	69%	35
HUANCAYO	-	40%	35
AREQUIPA	13%	70%	35
IQUITOS	16%	64%	35

■ 5. Totalmente de acuerdo

■ 4. De acuerdo

■ 3. Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo

■ 2. En desacuerdo

■ 1. Totalmente en desacuerdo

*TB: Puntuación más alta de la escala Likert "Totalmente de acuerdo"

**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"



1	Ficha técnica
2	Perfil de la muestra
3	Accesibilidad al equipamiento
4	Accesibilidad al servicio
5	Accesibilidad a la infraestructura
6	Conclusiones y recomendaciones

Facilidad para usar los servicios de telecomunicaciones



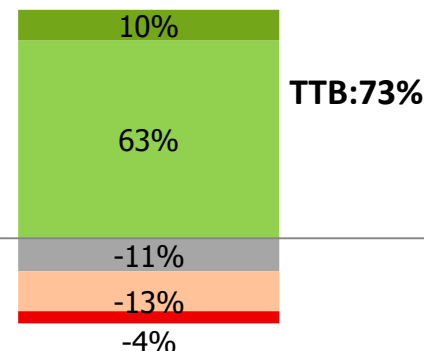
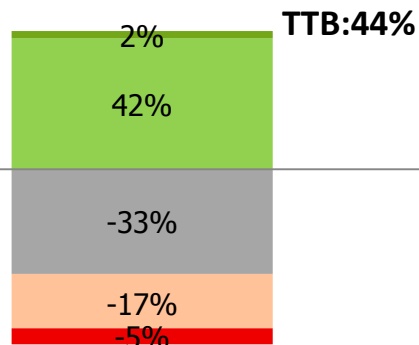
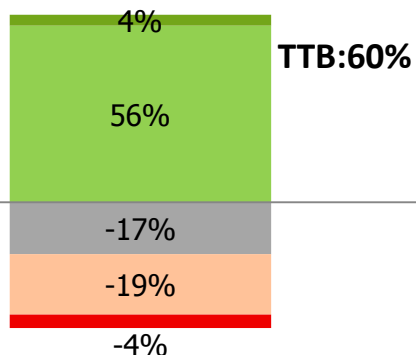
En general, a las personas con discapacidad auditiva se les haría menos fácil el uso de los servicios de telecomunicaciones. Especialmente en Iquitos.

D. VISUAL

D. AUDITIVA

D. MOTORA

¿Es fácil utilizar los servicios de telecomunicaciones?



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	4%	60%	215
LIMA	4%	68%	75
TRUJILLO	5%	57%	35
HUANCAYO	0%	42%	35
AREQUIPA	0%	38%	35
IQUITOS	3%	37%	35

	TB*	TTB**	Base
TOTAL	2%	44%	215
LIMA	2%	40%	75
TRUJILLO	2%	67%	35
HUANCAYO	2%	50%	35
AREQUIPA	3%	50%	35
IQUITOS	0%	26%	35

	TB*	TTB**	Base
TOTAL	10%	73%	215
LIMA	11%	72%	75
TRUJILLO	11%	72%	35
HUANCAYO	3%	66%	35
AREQUIPA	3%	75%	35
IQUITOS	14%	88%	35

■ 5. Totalmente de acuerdo
 ■ 4. De acuerdo
 ■ 3. Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
 ■ 2. En desacuerdo
 ■ 1. Totalmente en desacuerdo

*TB: Puntuación más alta de la escala Likert "Totalmente de acuerdo"

**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

Servicios de telecomunicaciones

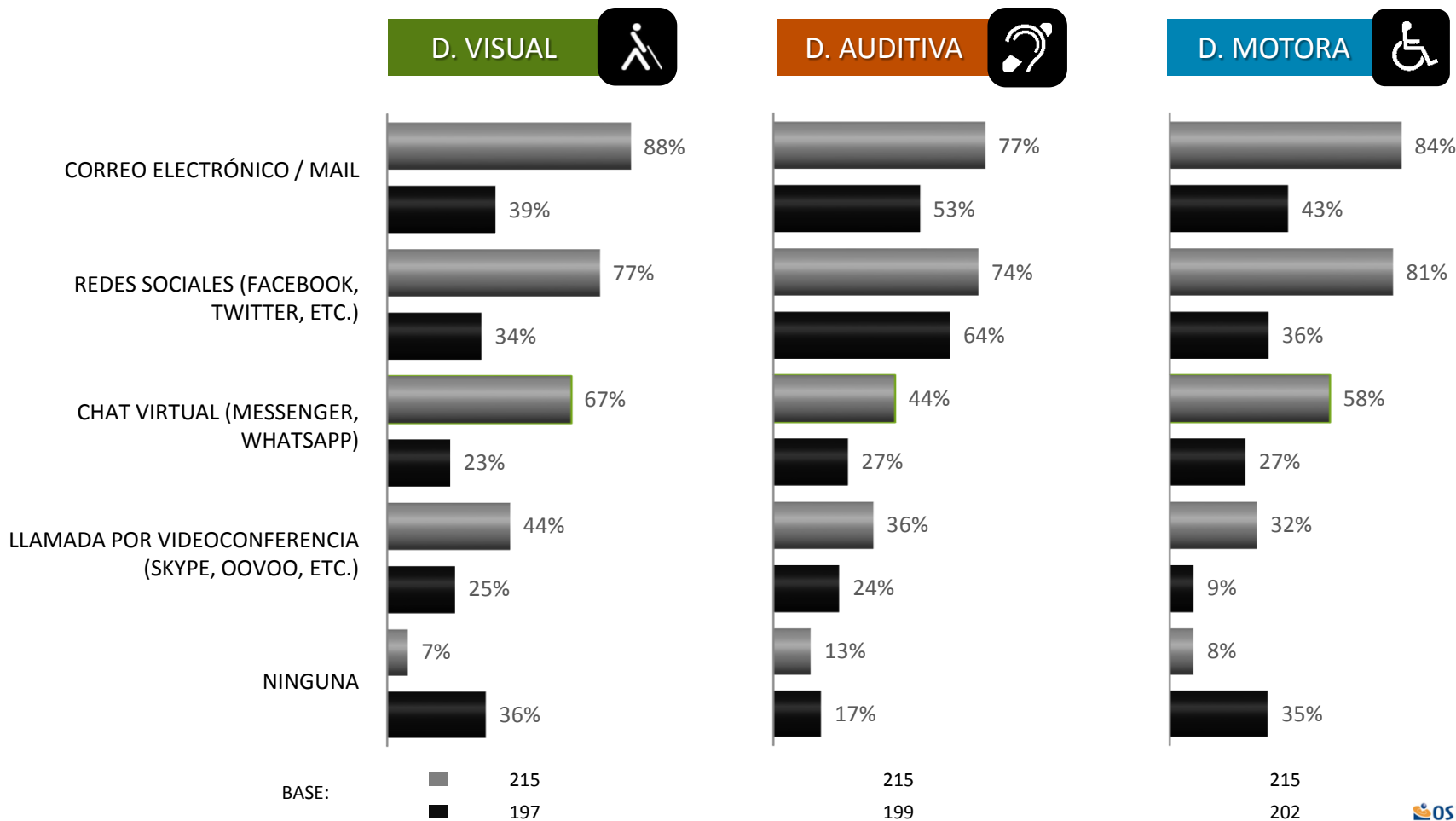


Las personas con discapacidad auditiva son aquellas que usan en mayor medida las redes sociales y el mail.

¿Qué servicios de telecomunicaciones...

■ ...conoce?

■ ...usa?

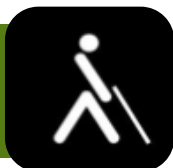


Operaciones realizadas








La mayoría de operaciones que han realizado se centran en los servicios de telefonía (fija y celular), usualmente reclamos y consultas. Muy pocos de ellos manifiestan haber contratado el servicio, a pesar de ser los usuarios directos.

D. VISUAL



¿Cuál de las siguientes operaciones ha realizado?

	 TELÉFONO FIJO EN CASA	 INTERNET EN SU CASA	 TELEVISIÓN POR CABLE	 CELULAR PREPAGO	 CELULAR POSTPAGO
RECLAMOS	36%	23%	16%	60%	54%
CONSULTAS	43%	16%	12%	44%	26%
PAGOS	20%	15%	13%	25%	36%
CONTRATACIÓN	8%	4%	4%	8%	25%
SOLICITUDES	7%	1%	2%	6%	27%
COMPRA	8%	5%	3%	8%	14%
NINGUNO	21%	53%	62%	8%	2%
BASE	144	81	94	175	75

Operaciones realizadas








La mayoría de operaciones que han realizado se centran en los servicios de telefonía celular, principalmente en consultas y pagos.

D. AUDITIVA



¿Cuál de las siguientes operaciones ha realizado?

	 TELÉFONO FIJO EN CASA	 INTERNET EN SU CASA	 TELEVISIÓN POR CABLE	 CELULAR PREPAGO	 CELULAR POSTPAGO
RECLAMOS	19%	26%	31%	38%	14%
CONSULTAS	16%	23%	15%	13%	43%
PAGOS	22%	2%	4%	43%	4%
CONTRATACIÓN	11%	5%	5%	17%	20%
SOLICITUDES	5%	7%	4%	6%	14%
COMPRA	10%	4%	1%	2%	1%
NINGUNO	55%	47%	52%	14%	28%
BASE	46	93	128	161	24

Operaciones realizadas








La mayoría de operaciones que han realizado se centran en los servicios de telefonía (fija y celular), enfocándose en reclamos y consultas.

D. MOTORA



¿Cuál de las siguientes operaciones ha realizado?

	 TELÉFONO FIJO EN CASA	 INTERNET EN SU CASA	 TELEVISIÓN POR CABLE	 CELULAR PREPAGO	 CELULAR POSTPAGO
RECLAMOS	57%	20%	24%	49%	44%
CONSULTAS	42%	25%	25%	40%	40%
PAGOS	28%	34%	17%	28%	32%
CONTRATACIÓN	23%	19%	10%	11%	30%
SOLICITUDES	9%	10%	3%	7%	21%
COMPRA	7%	6%	2%	8%	7%
NINGUNO	14%	39%	50%	17%	14%
BASE	131	77	120	181	55

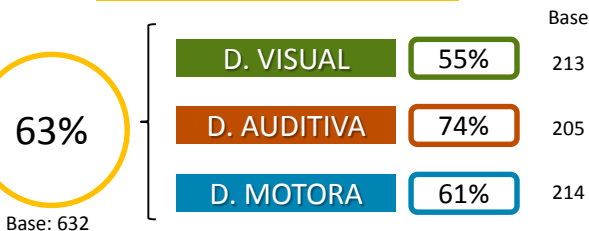
Medios de atención



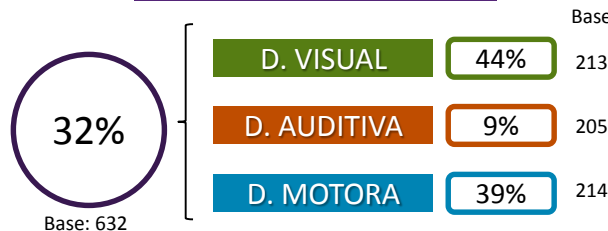
En general, el medio más utilizado para realizar operaciones es el presencial, especialmente para las personas con discapacidad auditiva, quienes suelen ir acompañados.

¿Cuál es el medio que más ha utilizado para realizar operaciones?

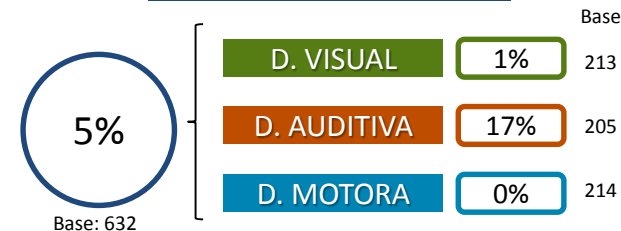
FÍSICO / PRESENCIAL



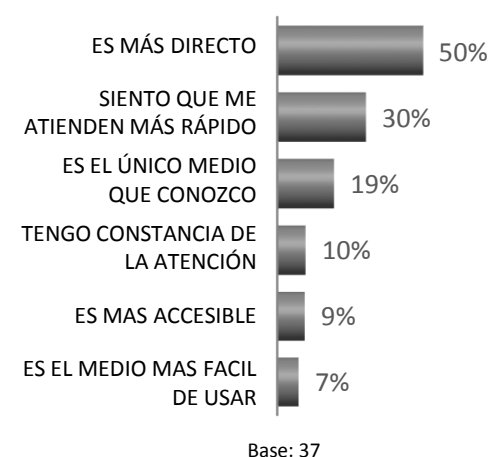
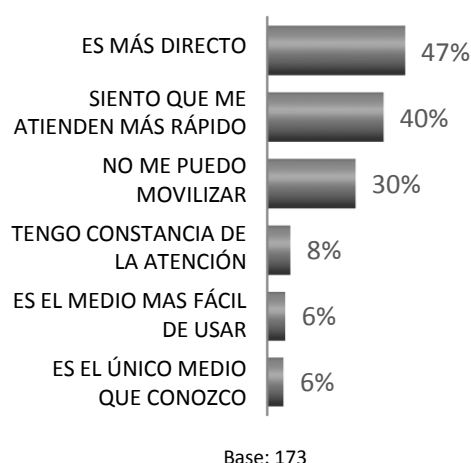
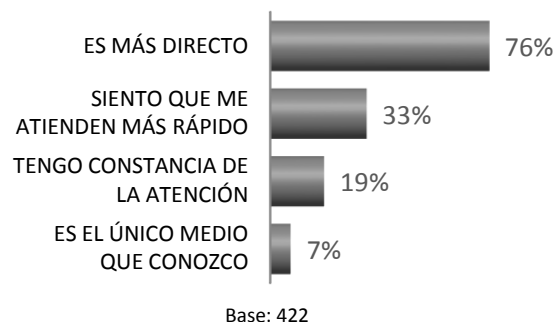
TELEFÓNICO



VIRTUAL/INTERNET



¿Por qué utiliza más este medio?



	D. VISUAL	D. AUDITIVA	D. MOTORA
ACOMPAÑADO	46%	59%	35%
SOLO	36%	30%	50%
NINGUNO/ NO HE UTILIZADO	17%	12%	15%
BASE	213	205	214

Al utilizar el medio presencial o físico, ¿usted ha ido solo o acompañado?

La atención recibida

Las personas con discapacidad auditiva reportarían ser las menos satisfechas con la atención que actualmente reciben por parte del personal de las empresas de telecomunicaciones.

D. VISUAL



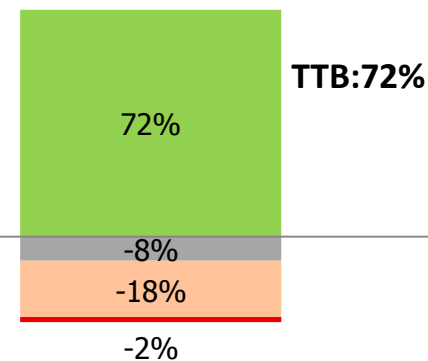
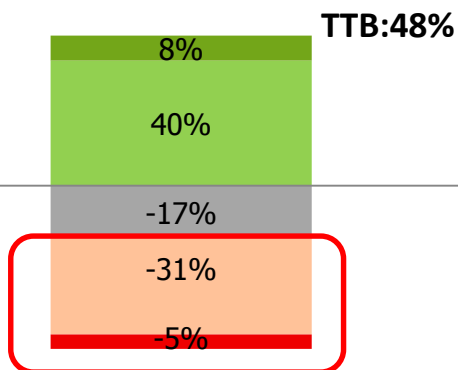
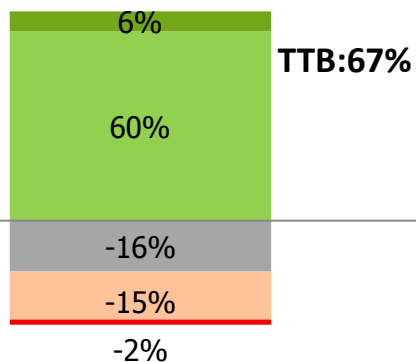
D. AUDITIVA



D. MOTORA



¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida por el personal de las empresas de telecomunicaciones?



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	6%	67%	213
LIMA	8%	70%	74
TRUJILLO	3%	61%	35
HUANCAYO	0%	46%	34
AREQUIPA	6%	64%	35
IQUITOS	2%	71%	35

	TB*	TTB**	Base
TOTAL	8%	48%	205
LIMA	9%	51%	69
TRUJILLO	12%	55%	35
HUANCAYO	7%	50%	32
AREQUIPA	0%	30%	34
IQUITOS	8%	42%	35

	TB*	TTB**	Base
TOTAL	0%	72%	214
LIMA	0%	75%	74
TRUJILLO	0%	84%	35
HUANCAYO	2%	43%	35
AREQUIPA	0%	67%	35
IQUITOS	5%	65%	35

■ 5. Muy satisfecho
 ■ 4. Satisfecho
 ■ 3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
 ■ 2. Insatisfecho
 ■ 1. Muy insatisfecho

*TB: Puntuación más alta de la escala Likert "Totalmente de acuerdo"

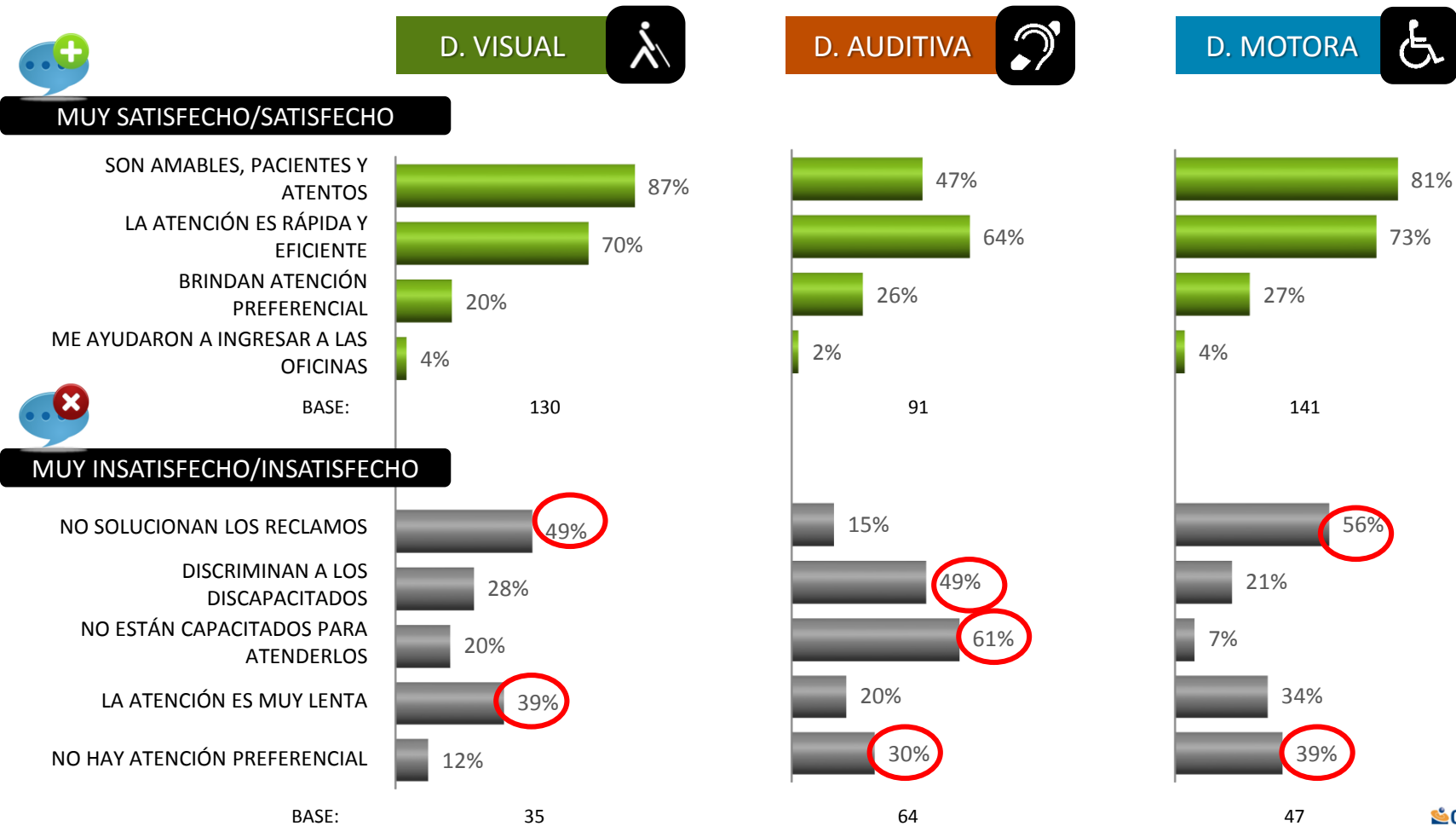
**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

La atención recibida



La mayoría de personas se encontraría satisfecha con la atención que recibe debido a que son amables, pacientes y atentos con ellos y los atienden rápida y eficientemente.

¿Por qué se encuentra ...con la atención recibida?

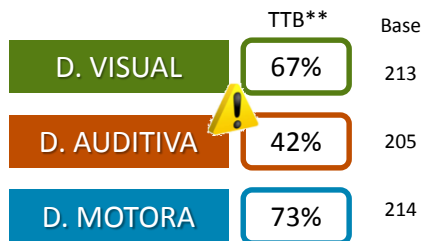


ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

Atención recibida

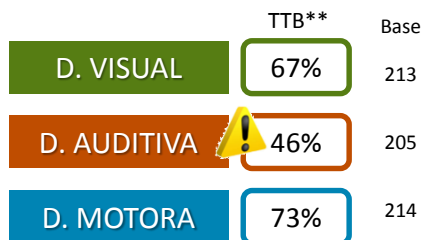


EL PERSONAL SOLUCIONA RÁPIDAMENTE MIS CONSULTAS, RECLAMOS Y PROBLEMAS



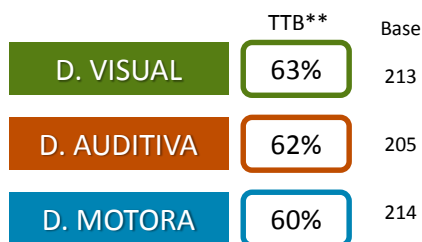
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	73%	58%	48%	55%	64%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	41%	49%	46%	35%	46%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	76%	87%	38%	65%	60%
	Base	74	35	35	35	35

CUANDO VOY AL CENTRO DE ATENCIÓN, ME ATIENDEN RÁPIDAMENTE



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	71%	63%	51%	59%	60%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	49%	61%	41%	29%	36%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	76%	80%	38%	71%	70%
	Base	74	35	35	35	35

CUANDO LLAMO AL CENTRO DE ATENCIÓN, ME ATIENDEN RÁPIDAMENTE



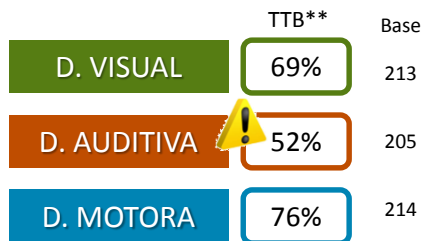
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	65%	60%	65%	54%	58%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	75%	64%	74%	24%	16%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	65%	62%	31%	50%	47%
	Base	74	35	35	35	35

ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

Atención recibida

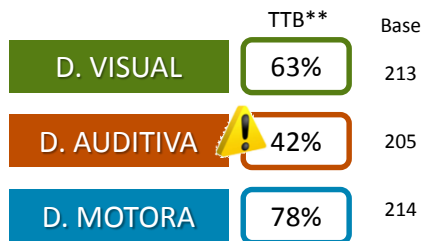


CUANDO VOY AL CENTRO DE ATENCIÓN, HACEN RESPETAR MIS DERECHOS DE "ATENCIÓN PREFERENCIAL"



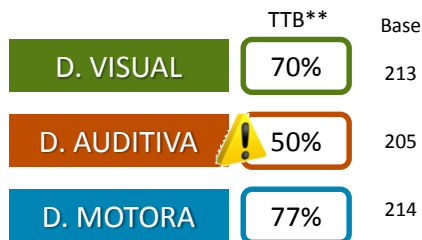
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	72%	58%	59%	72%	56%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	61%	66%	40%	19%	40%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	81%	83%	39%	60%	76%
	Base	74	35	35	35	35

LOS ASESORES QUE ME ATIENDEN SON PACIENTES ANTE MIS DUDAS Y CONSULTAS



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	63%	75%	53%	68%	57%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	42%	61%	48%	28%	30%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	79%	91%	64%	68%	79%
	Base	74	35	35	35	35

LOS ASESORES QUE ME ATIENDEN SE MUESTRAN PREDISPUUESTOS A AYUDARME

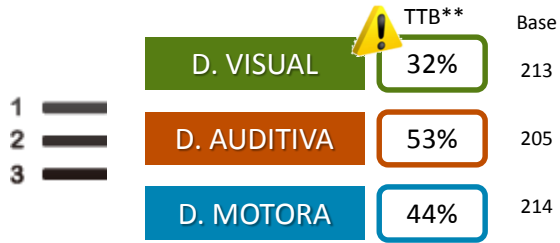


		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	69%	79%	62%	64%	78%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	52%	65%	55%	31%	52%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	77%	91%	67%	69%	79%
	Base	74	35	35	35	35

Atención recibida

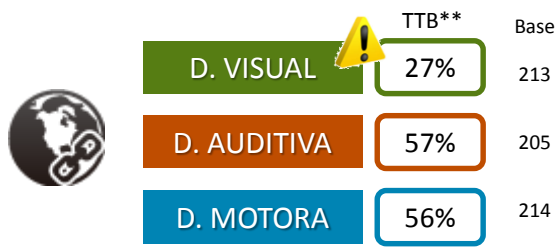


LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN LA PÁGINA WEB ES SUFICIENTE PARA ATENDER MIS CONSULTAS



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	33%	26%	34%	26%	22%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	50%	62%	38%	68%	21%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	47%	27%	44%	38%	51%
	Base	74	35	35	35	35

LA INFORMACIÓN QUE BUSCO ES FÁCIL DE UBICAR EN LA PÁGINA WEB



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	29%	18%	34%	19%	0%
	Base	74	35	34	35	35
D. AUDITIVA	TTB**	57%	69%	39%	58%	21%
	Base	69	35	32	34	35
D. MOTORA	TTB**	63%	20%	50%	37%	56%
	Base	74	35	35	35	35



De las pocas personas que utilizan el servicio de videoconferencia por internet, la mayoría opina que la velocidad ofrecida en casa es la adecuada, a excepción de los D. Auditiva que sí lo necesitan más.

D. VISUAL



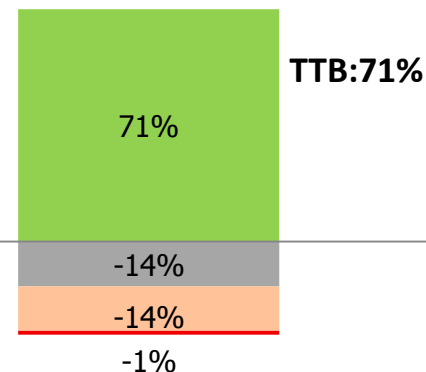
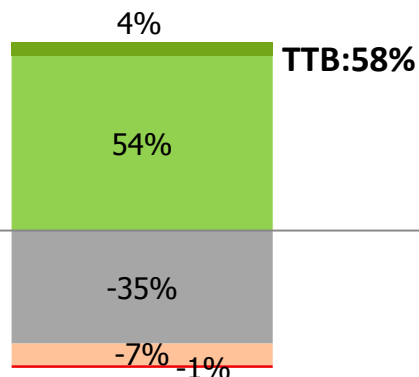
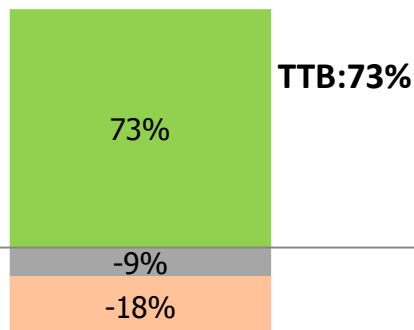
D. AUDITIVA



D. MOTORA



¿La velocidad del internet es adecuada para mantener conversaciones por videoconferencia sin problemas?



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	0%	73%	43
LIMA	0%	82%	19
TRUJILLO	0%	57%	15
HUANCAYO	0%	47%	5
AREQUIPA	0%	0%	2
IQUITOS	0%	0%	2

	TB*	TTB**	Base
TOTAL	4%	58%	47
LIMA	0%	60%	18
TRUJILLO	5%	67%	15
HUANCAYO	7%	20%	13
AREQUIPA	100%	100%	1
IQUITOS	-	-	0

	TB*	TTB**	Base
TOTAL	0%	71%	21
LIMA	0%	79%	7
TRUJILLO	0%	77%	5
HUANCAYO	0%	61%	4
AREQUIPA	0%	28%	3
IQUITOS	0%	43%	2




■ 5. Totalmente de acuerdo
 ■ 4. De acuerdo
 ■ 3. Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
 ■ 2. En desacuerdo
 ■ 1. Totalmente en desacuerdo

*TB: Puntuación más alta de la escala Likert "Totalmente de acuerdo"

**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"



De aquellos con planes postpago, los que tienen discapacidad auditiva y visual serían los que menos aprovecharían todos los beneficios que les dan.

	D. VISUAL TTB**	D. AUDITIVA TTB**	D. MOTORA TTB**
 Es fácil ubicar y utilizar las teclas en los equipos celulares actuales	68%	-	-
 Los equipos celulares actuales tienen la función de vibración adecuada	-	82%	-
 Los equipos celulares actuales son altamente resistentes ante caídas	-	-	50%
El precio de los equipos celulares que necesito son accesibles para mí	39%	51%	48%
	Base: 205	Base: 176	Base: 202
SOBRE CELULAR POSTPAGO			
Existen planes adaptados a mis necesidades	63%	58%	62%
Puedo usar el 100% de todos los beneficios que ofrece mi plan postpago (Minutos libres, mensajes de texto, internet, etc.)	37%	25%	55%
	Base: 75	Base: 24*	Base: 55

■ 5. Totalmente de acuerdo
 ■ 4. De acuerdo
 ■ 3. Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
 ■ 2. En desacuerdo
 ■ 1. Totalmente en desacuerdo

*Bases menores de 30 no son estadísticamente representativas

**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

Evaluación de las empresas de telecomunicaciones



¿Cuál considera que es la empresa de telecomunicaciones que le brinda el mejor servicio para...?

TELÉFONO FIJO EN CASA



	TOTAL	D. VISUAL	D. AUDITIVA	D. MOTORA	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
MOVISTAR	72%	75%	63%	77%	71%	76%	82%	65%	82%
CLARO	17%	19%	17%	15%	17%	19%	14%	18%	17%
NINGUNO	11%	5%	20%	9%	12%	5%	4%	16%	1%
Base:	645	215	215	215	225	105	105	105	105

TELÉFONO PÚBLICO



	TOTAL	D. VISUAL	D. AUDITIVA	D. MOTORA	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
MOVISTAR	78%	85%	64%	84%	78%	82%	83%	73%	86%
CLARO	10%	8%	10%	11%	10%	10%	14%	7%	7%
NINGUNO	12%	6%	25%	5%	12%	8%	3%	20%	7%
Base:	645	215	215	215	225	105	105	105	105

INTERNET EN CASA



	TOTAL	D. VISUAL	D. AUDITIVA	D. MOTORA	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
MOVISTAR	63%	72%	59%	60%	63%	66%	70%	62%	58%
CLARO	19%	15%	25%	17%	20%	24%	19%	14%	13%
OLO	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
NINGUNO	17%	13%	15%	23%	17%	10%	11%	24%	29%
Base:	645	215	215	215	225	105	105	105	105

Evaluación de las empresas de telecomunicaciones



¿Cuál considera que es la empresa de telecomunicaciones que le brinda el mejor servicio para...?

TELEVISIÓN POR CABLE



	TOTAL	D. VISUAL	D. AUDITIVA	D. MOTORA	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
MOVISTAR	65%	68%	57%	68%	68%	55%	55%	66%	44%
CLARO	12%	9%	19%	10%	13%	18%	8%	5%	7%
DIRECT TV	9%	9%	13%	5%	7%	14%	23%	8%	3%
OTROS	5%	5%	4%	7%	4%	6%	1%	4%	35%
NINGUNO	9%	9%	8%	11%	8%	7%	13%	17%	11%
Base:	645	215	215	215	225	105	105	105	105

CELULAR PREPAGO



	TOTAL	D. VISUAL	D. AUDITIVA	D. MOTORA	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
MOVISTAR	51%	56%	39%	56%	47%	59%	70%	40%	77%
CLARO	45%	39%	56%	41%	49%	40%	27%	46%	16%
NEXTEL	1%	0%	0%	2%	1%	1%	2%	1%	0%
NINGUNO	4%	5%	6%	1%	3%	1%	2%	13%	7%
Base:	645	215	215	215	225	105	105	105	105

CELULAR POSTPAGO



	TOTAL	D. VISUAL	D. AUDITIVA	D. MOTORA	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
MOVISTAR	47%	54%	42%	45%	42%	67%	65%	35%	72%
CLARO	33%	33%	35%	31%	35%	27%	25%	37%	15%
NEXTEL	1%	0%	0%	1%	0%	0%	5%	0%	0%
NINGUNO	20%	13%	23%	23%	23%	6%	4%	29%	13%
Base:	645	215	215	215	225	105	105	105	105



1	Ficha técnica
2	Perfil de la muestra
3	Accesibilidad al equipamiento
4	Accesibilidad al servicio
5	Accesibilidad a la infraestructura
6	Conclusiones y recomendaciones

Satisfacción con la infraestructura de los C. Atención



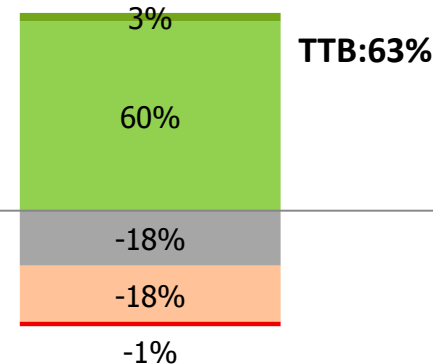
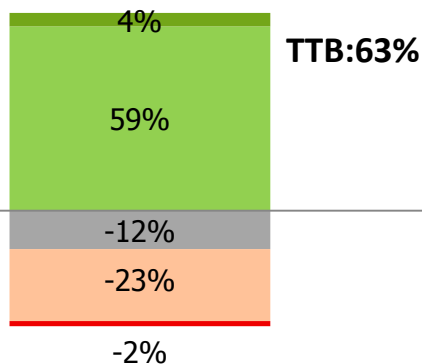
En general se encuentran medianamente satisfechos con las oficinas de los centros de atención.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con las oficinas de los centros de atención de las empresas de telecomunicaciones?



D. VISUAL

D. MOTORA



	TB*	TTB**	Base
TOTAL	4%	63%	186
LIMA	5%	68%	57
TRUJILLO	2%	56%	35
HUANCAYO	0%	43%	31
AREQUIPA	6%	68%	29
IQUITOS	2%	41%	34

	TB*	TTB**	Base
TOTAL	3%	63%	191
LIMA	3%	68%	60
TRUJILLO	7%	77%	33
HUANCAYO	0%	17%	32
AREQUIPA	0%	58%	33
IQUITOS	0%	46%	33

■ 5. Muy satisfecho
 ■ 4. Satisfecho
 ■ 3. Ni satisfecho / ni insatisfecho
 ■ 2. Insatisfecho
 ■ 1. Muy insatisfecho

*TB: Puntuación más alta de la escala Likert "Totalmente de acuerdo"

**TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

Satisfacción con la infraestructura de los C. Atención



La razón principal de satisfacción con los centros de atención se debe a que son ambientes cómodos y cuentan con personal eficiente y atento.

¿Por qué se encuentra ...con la atención recibida?



MUY SATISFECHO/SATISFECHO

	TOTAL	D. VISUAL	D. MOTORA	LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
Los ambientes son cómodos	54%	52%	56%	39%	68%	100%	90%	100%
El personal es atento y eficiente	35%	32%	38%	38%	35%	21%	28%	13%
Brindan atención rápida y eficiente	34%	38%	31%	38%	38%	11%	20%	21%
Se respeta la atención preferencial	27%	15%	38%	34%	20%	4%	12%	3%
Son accesibles para ingresar	22%	20%	23%	19%	17%	28%	42%	30%
Las oficinas están ubicadas en un lugar céntrico	9%	12%	6%	7%	20%	10%	4%	11%
Base	205	102	103	75	46	20*	35	29*



MUY INSATISFECHO/INSATISFECHO

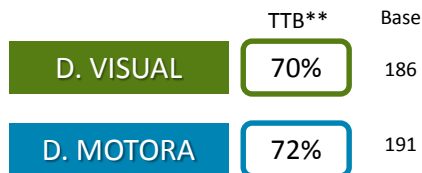
El acceso a las oficinas no es fácil para las personas con discapacidad (rampas, escaleras, iluminación).	48%	45%	52%	47%	56%	26%	61%	69%
Las oficinas son incómodas (pequeñas, sin zonas de descanso, baños, ascensores).	35%	21%	51%	19%	30%	70%	51%	56%
La infraestructura no es la adecuada	23%	19%	28%	24%	10%	40%	10%	24%
No tienen personal sensibilizado y eficiente	18%	26%	9%	29%	4%	3%	16%	0%
No se respeta la atención preferencial	14%	7%	21%	14%	9%	19%	21%	0%
Base	111	55	56	24*	14*	28*	18*	27*

*Bases menores de 30 no son estadísticamente representativas.

Infraestructura de los C. Atención

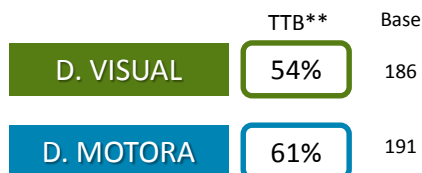


EL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN ME AYUDA/GUÍA PARA INGRESAR AL LOCAL



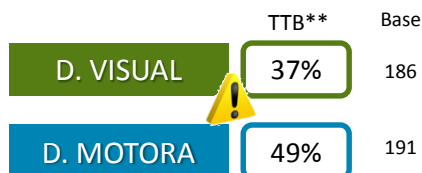
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	80%	60%	47%	64%	30%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	75%	78%	53%	66%	55%
	Base	60	33	32	33	33

LOS CENTROS DE ATENCIÓN POSEEN RAMPAS QUE FACILITAN EL ACCESO



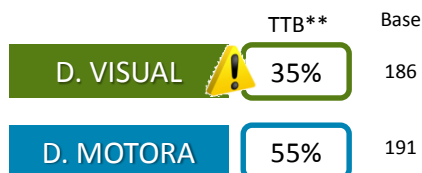
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	60%	26%	32%	71%	41%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	69%	52%	32%	55%	35%
	Base	60	33	32	33	33

LOS CENTROS DE ATENCIÓN POSEEN ASCENSORES QUE FACILITAN EL ACCESO



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	53%	3%	9%	21%	3%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	63%	32%	2%	30%	11%
	Base	60	33	32	33	33

LOS CENTROS DE ATENCIÓN TIENEN ESTACIONAMIENTOS ADECUADOS PARA MIS NECESIDADES

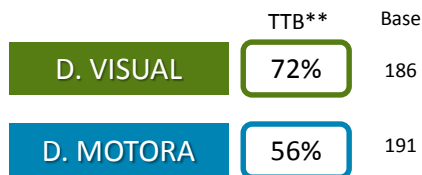


		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	43%	13%	0%	37%	26%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	66%	53%	9%	35%	30%
	Base	60	33	32	33	33

Infraestructura de los C. Atención

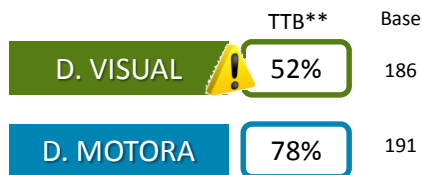


LOS MÓDULOS/CUBÍCULOS DE ATENCIÓN TIENEN EL TAMAÑO/ALTO ADECUADO PARA PODER SER ATENDIDO SIN INCONVENIENTES



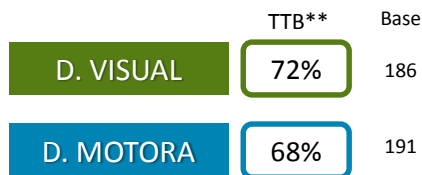
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	74%	79%	69%	69%	43%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	58%	77%	25%	41%	55%
	Base	60	33	32	33	33

ES FÁCIL UBICAR LAS DIFERENTES ZONAS/ÁREAS DE LA OFICINA (CAJA, MÓDULOS DE ATENCIÓN, SALA DE ESPERA, ENTRE OTROS)



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	57%	50%	29%	36%	53%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	78%	95%	50%	74%	86%
	Base	60	33	32	33	33

EL TAMAÑO DE LA SALA DE ESPERA ES EL ADECUADO PARA MIS NECESIDADES

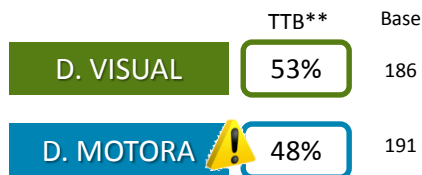


		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	78%	74%	47%	66%	49%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	73%	74%	31%	67%	49%
	Base	60	33	32	33	33

Infraestructura de los C. Atención

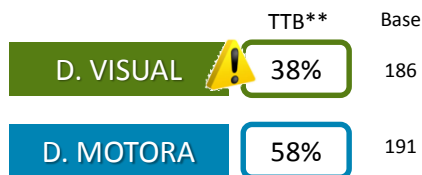


CUENTAN CON SERVICIOS HIGIÉNICOS ADECUADOS A MIS NECESIDADES



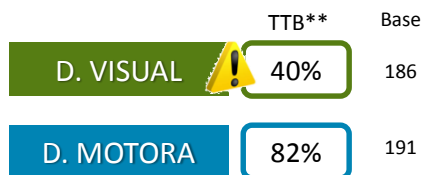
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	60%	40%	16%	67%	35%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	54%	51%	10%	36%	34%
	Base	60	33	32	33	33

EL SISTEMA DE TICKETS DE ATENCIÓN/COLAS ES ADECUADO PARA MÍ



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	74%	79%	69%	69%	43%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	58%	77%	25%	41%	55%
	Base	60	33	32	33	33

LA MAYORÍA DE OFICINAS TIENEN UN SISTEMA DE AVISO VISUAL PARA LOS TURNOS



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	57%	50%	29%	36%	53%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	78%	95%	50%	74%	86%
	Base	60	33	32	33	33

Infraestructura de los C. Atención

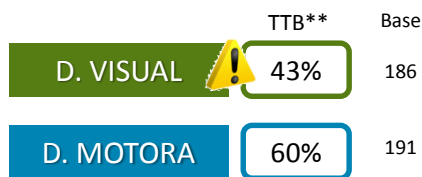


EL SISTEMA DE ATENCIÓN CON AVISO VISUAL PARA LOS TURNOS ES ÚTIL PARA MÍ



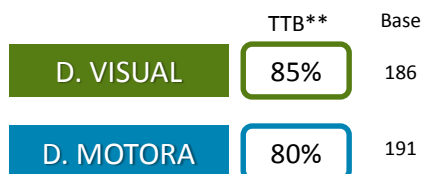
		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	18%	7%	12%	20%	28%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	77%	71%	59%	82%	67%
	Base	60	33	32	33	33

LA MAYORÍA DE OFICINAS TIENEN UN SISTEMA DE AVISO POR VOZ PARA LOS TURNOS



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	55%	17%	15%	31%	27%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	69%	56%	36%	39%	24%
	Base	60	33	32	33	33

EL SISTEMA DE ATENCIÓN CON AVISO POR VOZ PARA LOS TURNOS ES ÚTIL PARA MÍ



		LIMA	TRUJILLO	HUANCAYO	AREQUIPA	IQUITOS
D. VISUAL	TTB**	89%	96%	70%	74%	59%
	Base	57	35	31	29	34
D. MOTORA	TTB**	89%	74%	51%	60%	53%
	Base	60	33	32	33	33



1	Ficha técnica
2	Perfil de la muestra
3	Accesibilidad al equipamiento
4	Accesibilidad al servicio
5	Accesibilidad a la infraestructura
6	Conclusiones y recomendaciones

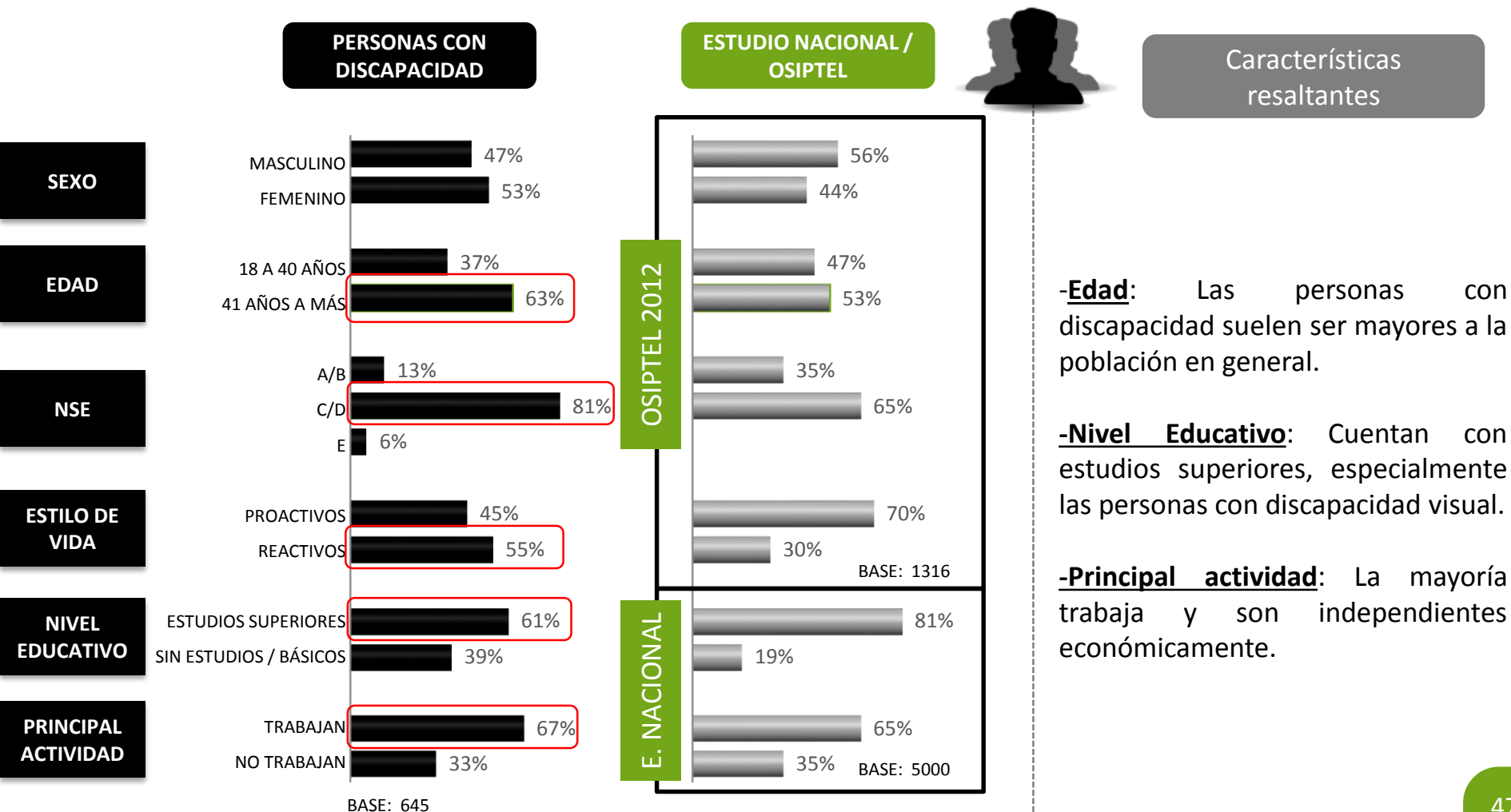
Conclusiones



Diferencias en el perfil del comprador potencial



La mayoría son personas mayores de 41 años, de NSE C y D. Cabe mencionar que cuentan con un trabajo como actividad principal, pudiendo ser económicamente independientes.



Características resaltantes

-Edad: Las personas con discapacidad suelen ser mayores a la población en general.

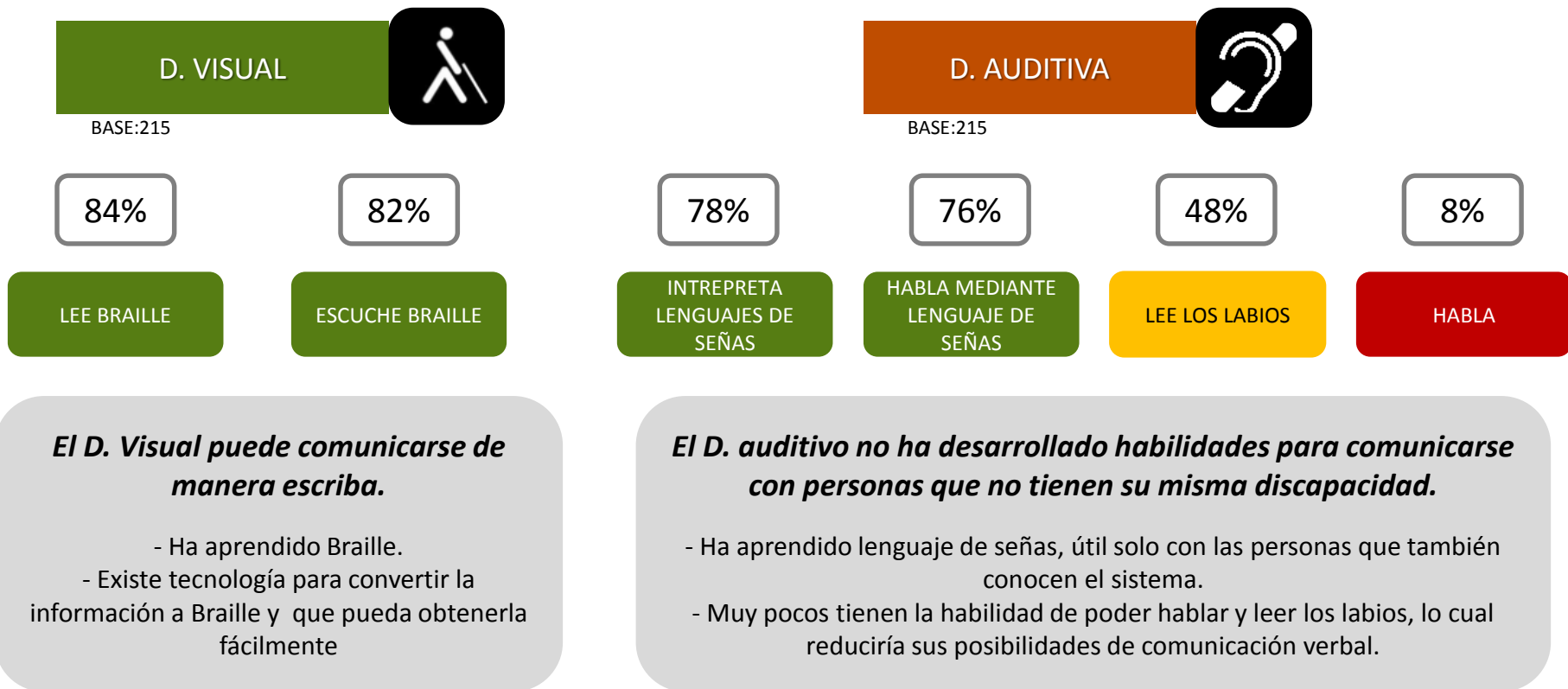
-Nivel Educativo: Cuentan con estudios superiores, especialmente las personas con discapacidad visual.

-Principal actividad: La mayoría trabaja y son independientes económicamente.

Perfil de la muestra – habilidades adquiridas



Si bien las personas con ambos tipos de discapacidad han adquirido habilidades que les permiten comunicarse, los D. auditivos tendrían una menor ventaja al no poder comunicarse de forma verbal.



! El D. motor no tiene problemas de comunicación, sino de traslado.

Sobre el uso del servicio



La comunicación verbal es la que más se les acomoda, siendo los celulares los servicios más usados.

Su forma de comunicarse se restringe al lenguaje por señas y medios escritos (correos, chat y SMS de celular).

Es el usuario con discapacidad que puede adaptarse en mayor medida a los equipos y los servicios de telecomunicaciones.

Sí usa el servicio

TELÉFONO FIJO EN CASA
TELÉFONO PÚBLICO
INTERNET EN SU CASA
TELEVISIÓN POR CABLE
CELULAR PREPAGO
CELULAR POSTPAGO

D. VISUAL

67%
53%
42%
46%
85%
32%

Ningún celular 3%

D. AUDITIVA

26%
11%
48%
69%
76%
8%

Ningún celular 21%

D. MOTORA

62%
68%
38%
63%
88%
23%

Ningún celular 7%

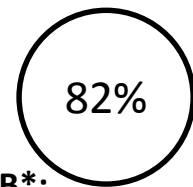
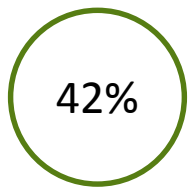
Las personas con discapacidad visual y auditiva estarían restringidos al uso de servicios no compatibles con la discapacidad que poseen.

Accesibilidad al equipamiento – teléfono fijo en casa



Las personas con discapacidad visual serían las que más necesitarían que el teléfono fijo que tienen en casa sea inalámbrico. Este tipo de teléfono les ayudaría a encontrar con facilidad las teclas y no enredarse con el cordón.

D. VISUAL



TTB*:

CONSIDERAN MÁS ÚTIL QUE SU TELÉFONO FIJO EN CASA SEA INÁLMBRICO

BASE:144

CONSIDERA QUE EL PRECIO DE ESTOS EQUIPOS ESTÁ ACORDE A SUS INGRESOS

BASE:63

- 42% d. visual vs.
- 24% d. auditivo y
- 36% d. motor

Existe gran posibilidad de uso de esta herramienta

***Top three box:**
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo



Accesibilidad al equipamiento – teléfono público



Si bien los teléfonos públicos son utilizados por las personas con discapacidad motora, ellos consideran que estos no se adaptan a sus necesidades (ubicación y acceso).

D. MOTORA



BASE:152



68%

Utiliza el teléfono público

Sin embargo solamente el...

36%

Considera que los teléfonos públicos tienen la altura suficiente para poder utilizarlos

TTB*:

35%

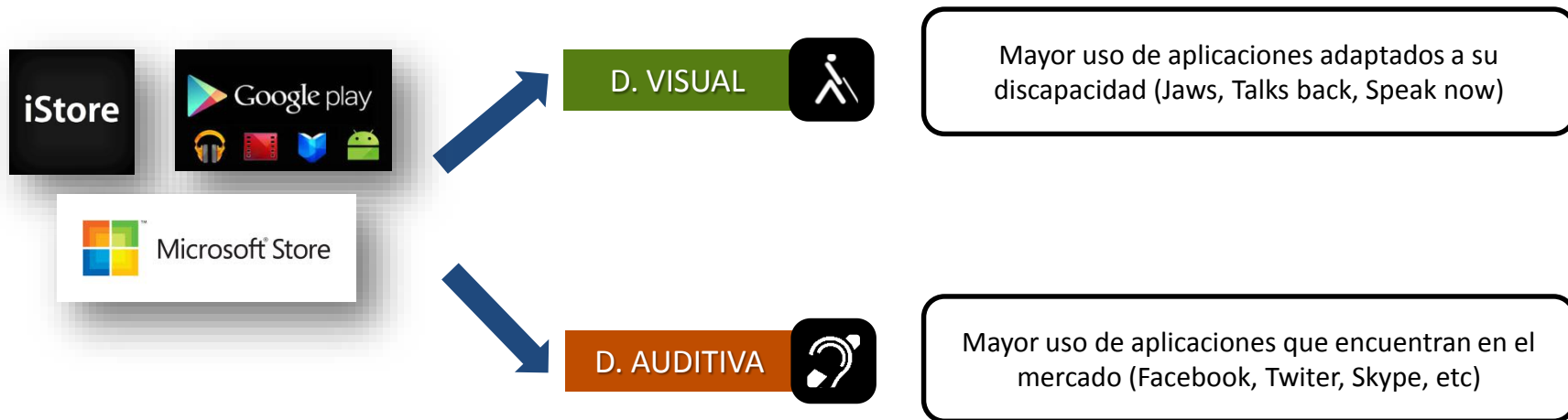
Considera que los teléfonos públicos son de fácil acceso

*TTB: La suma de las dos puntuaciones más altas de una escala Likert "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

Accesibilidad al equipamiento – aplicaciones para celular



Las personas con D. Visual son las que tendrían una mayor uso de aplicaciones para celular adaptadas a sus necesidades, mientras que las personas con D. Auditiva utilizan las aplicaciones del mercado.



Sin embargo, no hay equipos que se adapten en un 100% a las necesidades de las personas con discapacidad visual y auditiva.



El canal presencial, es el medio más utilizado por éste público, por ser el más efectivo. Sin embargo, observamos que la gran mayoría que usa este canal lo hace con un acompañante.

FÍSICO / PRESENCIAL



63%

46% va acompañado

Permite absolver y solucionar la necesidad o problema en el momento.

TELEFÓNICO



32%

Es más accesible (es más, no es necesario que se desplacen)

VIRTUAL/INTERNET



5%

Su uso es menor y la tenencia de este medio es menor.

Nivel de satisfacción con la atención recibida del personal

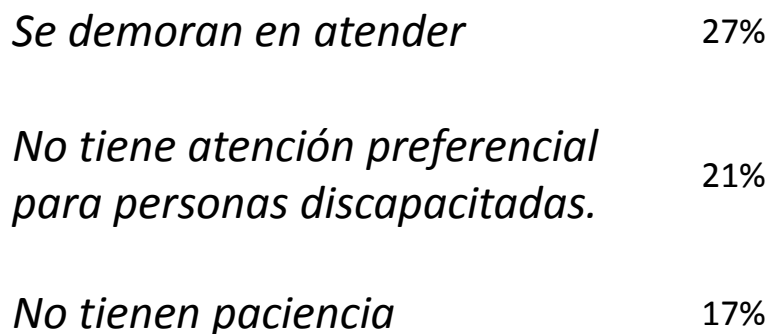
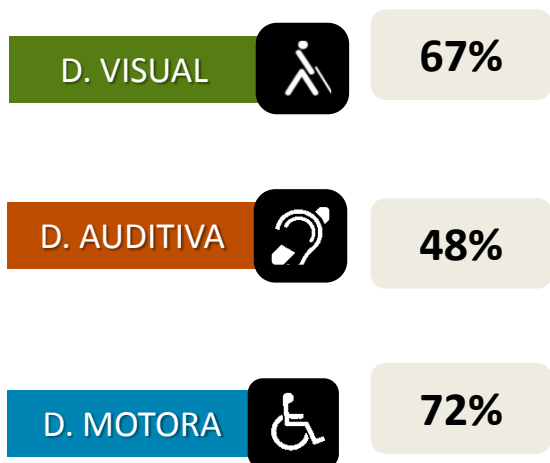


La satisfacción con la atención recibida es regular, las principales razones de insatisfacción son la falta de capacitación del personal* y la necesidad de adaptación del sistema de atención para atenderlos adecuadamente.

Atención recibida por el personal de las empresas de telecomunicaciones

Principales razones de insatisfacción (Respuestas espontáneas)

Mu satisfecho + satisfecho



*Capacitación del personal:

- Habilidades blandas: Paciencia, anticipación y comprensión de sus necesidades.
- Habilidades técnicas: conocimiento de lenguaje de señas, escritura braille.



Identificamos que la gran mayoría no se encarga de contratar y comprar sus servicios (tanto para los de uso familiar como los de uso personal).

¿Cuál de las siguientes operaciones ha realizado?



	FIJO	INTERNET	TV CABLE
CONTRATACIÓN	15%	9%	7%
COMPRA	8%	6%	3%

	CELU PRE	POST PAGO
CONTRATACIÓN	7%	26%
COMPRA	31%	23%



Si bien dos tercios de los encuestados refieren sentirse satisfechos con la infraestructura de los centros de atención, aún existen aspectos por mejorar.

Sistema de atención de tickets

Necesitan de un sistema por voz.

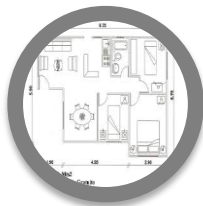


Servicios higiénicos

No se adaptan a sus necesidades.

Ubicación de las áreas

Necesitan guía para poder desplazarse.



D. VISUAL



D. MOTORA



Ascensores

No son espaciosos para poder transportarlos cómodamente.



Estacionamientos

No son los adecuados para ellos.

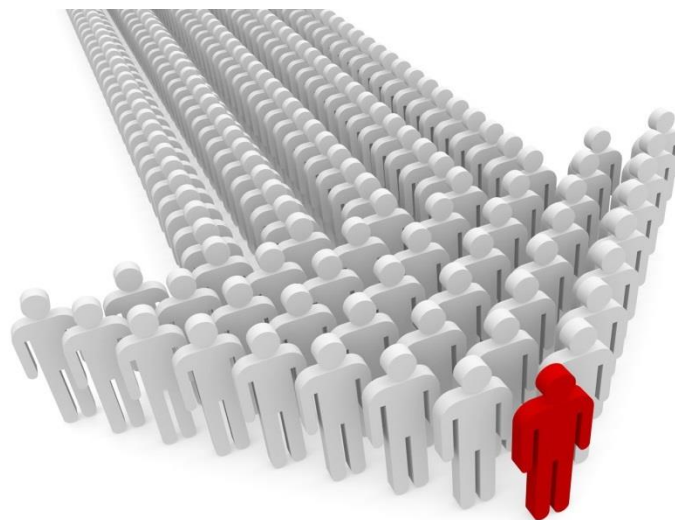


Rampas

Las actuales no les permiten un fácil acceso.



Recomendaciones



Planes para celulares post-pago



Se deberían crear planes especializados para las personas con discapacidad visual y auditiva, de modo que puedan aprovechar el 100% de los beneficios que estos ofrezcan.



***Planes 100%
llamadas***



SMS



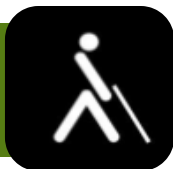
***Planes full SMS y
adicional para los que
deseen internet***

Necesidades de los D. Visuales



Implementar las siguientes mejoras de acuerdo al servicio de telecomunicación:

D. VISUAL



Celular

- ✓ Facilitar el acceso a aplicaciones : comandos hablados, lectura de mensajes escritos
- ✓ Comunicar al momento de realizar la venta los atajos que existen para un mejor uso del menú..



Teléfono fijo

Se requieren:

- ✓ Mensajes de voz para los identificadores de llamadas y comandos de voz para reconocer qué teclas se están marcando.



Cable

Se requiere:

- ✓ Poder modificar el audio de programas al idioma español.
- ✓ Un comando de voz que indique en qué canal se encuentra el televisor y a qué canal cambia cuando se usa el control remoto.



Implementar las siguientes mejoras de acuerdo al servicio de telecomunicación:

D. AUDITIVA

**Celular**

- ✓ Crear planes de internet pre-pago para aprovechar la comunicación escrita vía redes sociales.
- ✓ Equipos con mejores notificaciones de luz para distinguir una notificación/llamada fácilmente.
- ✓ Mejorar la señal (principalmente en Iquitos), esto es importante sobretodo cuando están haciendo uso de las video llamadas.

**Teléfono
fijo**

- ✓ Se requieren equipos que tengan un alto timbre, tanto el timbrado del equipo y en la recepción de los mensajes.

**Cable**

Se requiere:

- ✓ Que los programas mantengan la posibilidad de ver subtítulos, inclusive en las versiones dobladas.

Necesidades de los D. Motores



Implementar las siguientes mejoras de acuerdo al servicio de telecomunicación:

D. MOTORA



Celular

- ✓ Celulares de materiales más resistentes, para evitar roturas y que se les malogren con tanta frecuencia debido a las caídas.
- ✓ Contar con precios especiales para adquirir nuevos equipos en caso que se les malogre (por las constantes caídas) o para acceder a equipos más sofisticados.



Teléfono fijo

- ✓ Se requieren equipos inalámbricos accesibles (precios bajos) y con baterías de duración prolongada, de esta forma podrían transportarlo con ellos dentro del domicilio, en vez de tenerlos conectados a la base de carga del teléfono.



Teléfono público

- ✓ Implementar cables con auriculares más largos, esto con el fin de facilitar el uso a las personas en sillas de ruedas.



Se recomienda implementar un plan estandarizado para cumplir las características básicas con que debe contar un centro de atención de modo que pueda adaptarse a las necesidades de todas las personas con discapacidad.



Elaborado por:

Adrián Díaz – Jefe de Cuentas

Nathalia Torres – Analista de Estrategias de Marketing

Lizbeth García – Coordinador de Estrategias de Marketing

Bleny Valdivia – Director de Estrategias de Marketing

Jhoan Vega – Gerente de Estrategias de Marketing

Rolando J. Arellano Bahamonde – Gerente General

