



LICITACION ABREVIADA 2017LA-000018-0014900001

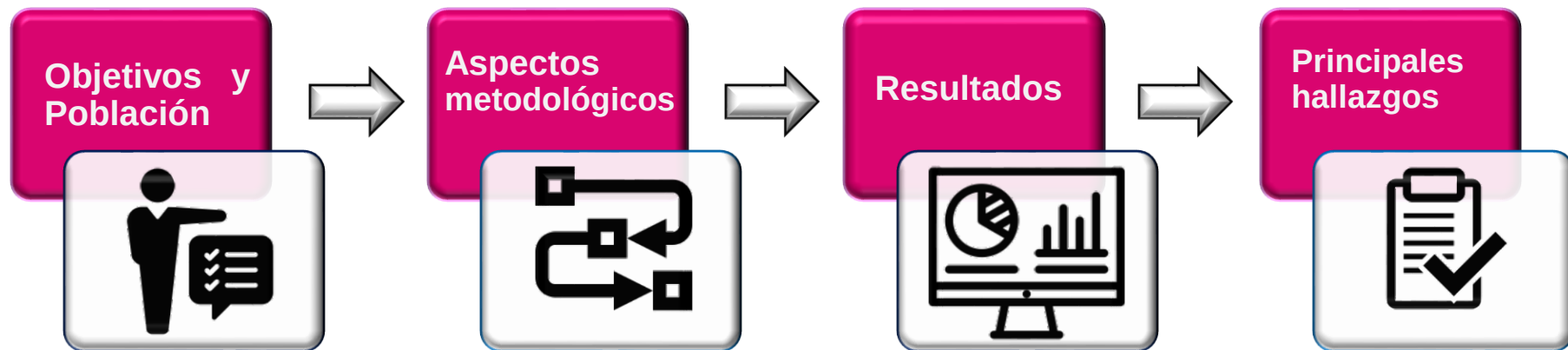
“Contratación de una persona física o jurídica que provea servicios de estadística como encuestas, entrevistas, pruebas etnográficas y otros, para la evaluación de los programas y proyectos ejecutados con cargo a FONATEL”

Informe de resultados 2019

Encuesta de Percepción –COMUNIDADES CONECTADAS- HOGARES Y CPSP’S

Mayo, 2019

Contenido



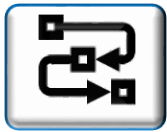
HOGARES	1	Conocimiento SUTEL / FONATEL
	2	Funcionamiento y evaluación de servicios
	3	Uso del servicio de Internet
	4	Programa Comunidades Conectadas
	5	Perfil de la muestra



Objetivo general



Evaluar la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de los servicios provistos por el Programa Comunidades Conectadas, así como la no tenencia de éstos, a través del diseño, aplicación y análisis de una encuesta dirigida a una muestra de 2.200 hogares y 200 Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's) de un conjunto distritos seleccionados en las zonas Huetar Atlántica, Huetar Norte y Brunca



Aspectos metodológicos



Población: **a.-** Todos los hogares ubicados en distritos seleccionados de **las zonas Huetar Atlántica, Huetar Norte y Brunca** y **b.-** Todos los CPSP's, igualmente ubicados en distritos seleccionados en las zonas antes mencionadas.



Muestra: 2200 entrevistas efectivas a hogares y 202 Centros de prestación de servicios.



Técnica de campo: 2.200 entrevistas efectivas a hogares (personales)
200 Centros de prestaciones de Servicios Públicos (telefónicas)



Instrumento: Cuestionario diseñado por XLTec, revisado y aprobado por Fonatel.



Principales Resultados (Hogares)

FONATEL: Un fondo muy activo

SUTEL:
Servicio
Universal

Programa 1: Comunidades Conectadas



Programa 2: Hogares Conectados



Programa 3: Centros Públicos Conectados

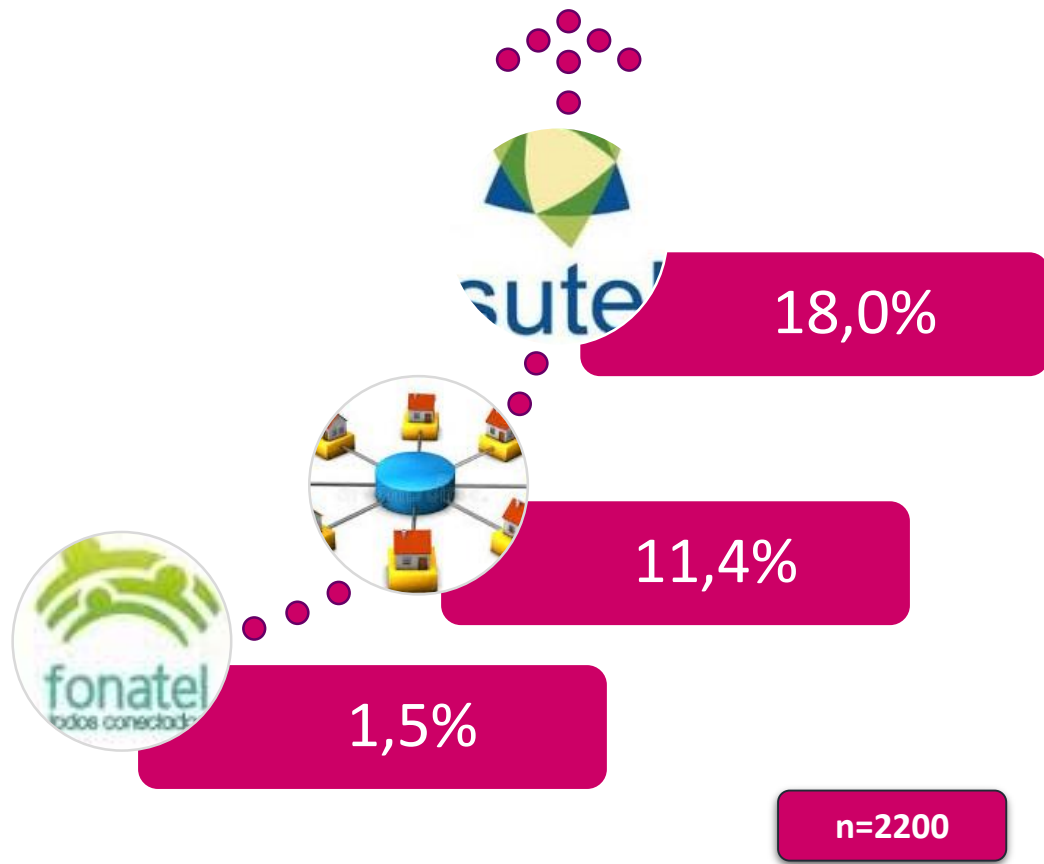


Programa 4: Internet comunitario



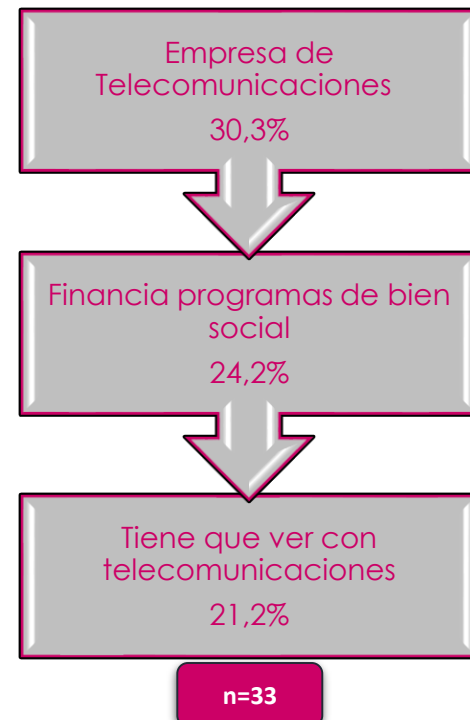
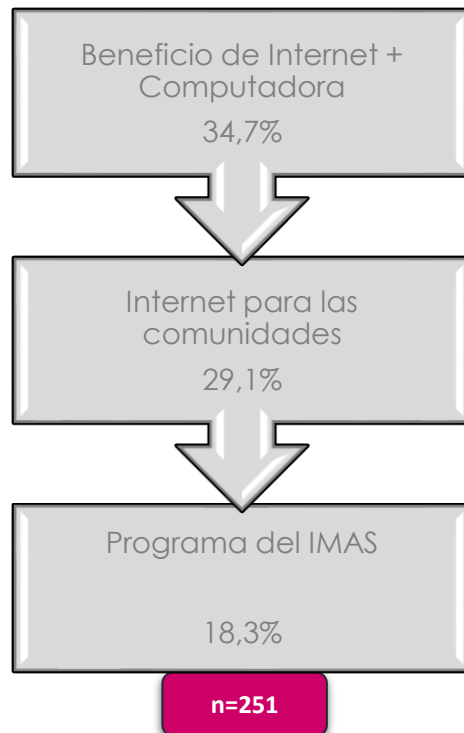
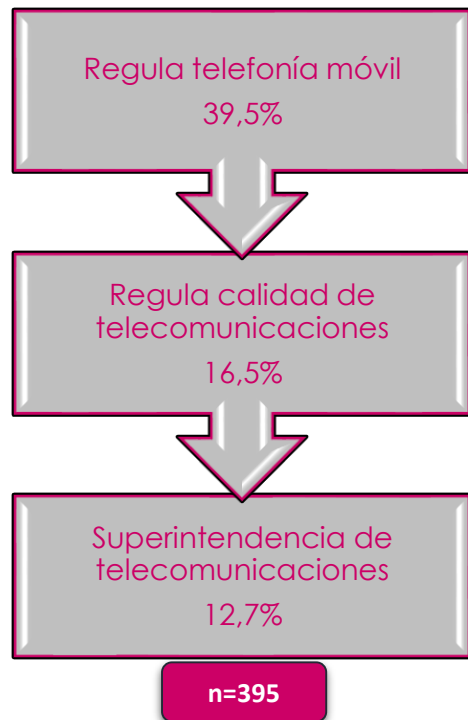
Conocimiento de Sutel/Fonatel

Proporción de hogares beneficiados que saben quienes son las Instituciones SUTEL, FONATEL y el Programa Comunidades Conectadas (PCC)

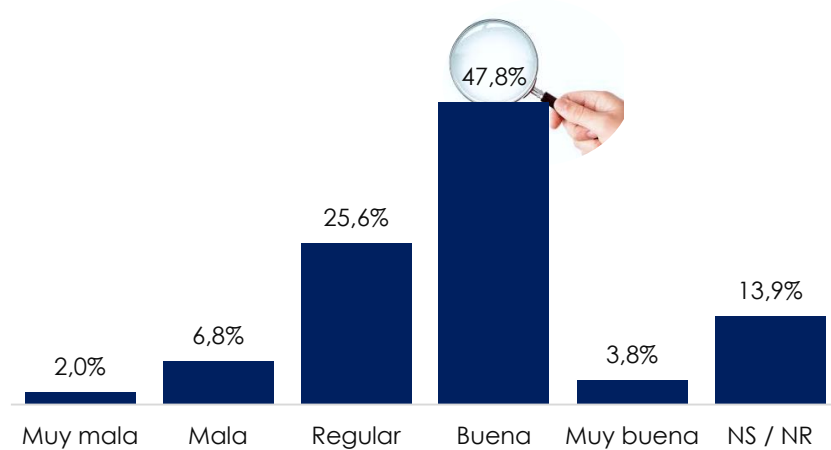


- Se distingue un bajo conocimiento de las dos Instituciones y del PCC. Solo el 18% del total conoce quién es la SUTEL, baja a un 11% que saben que es el PCC y tan solo el 2% señaló saber quién es FONATEL.
- Tanto SUTEL como el PCC es más conocido en la Región Brunca, al subir a un 20% y 15% respectivamente.
- El conocimiento de FONATEL se mantiene muy constante en las tres regiones, menos del 2%.

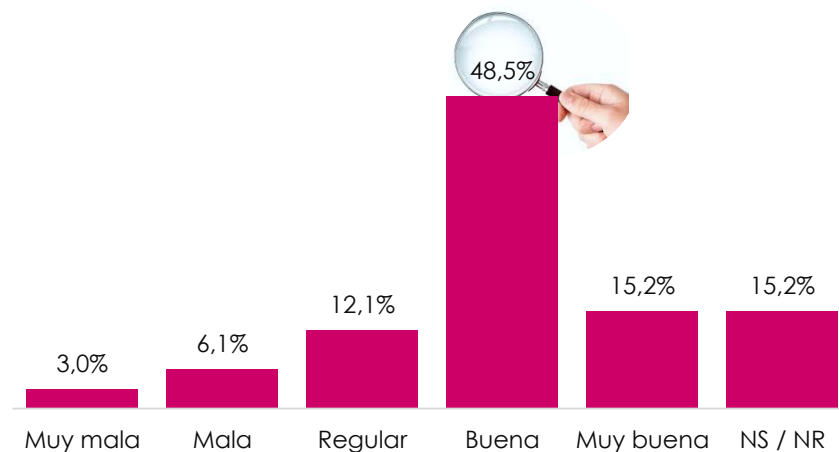
Descripción de: Sutel, Fonatel y Programa Comunidades Conectadas (Top 3)



Evaluación general de: Sutel, Fonatel

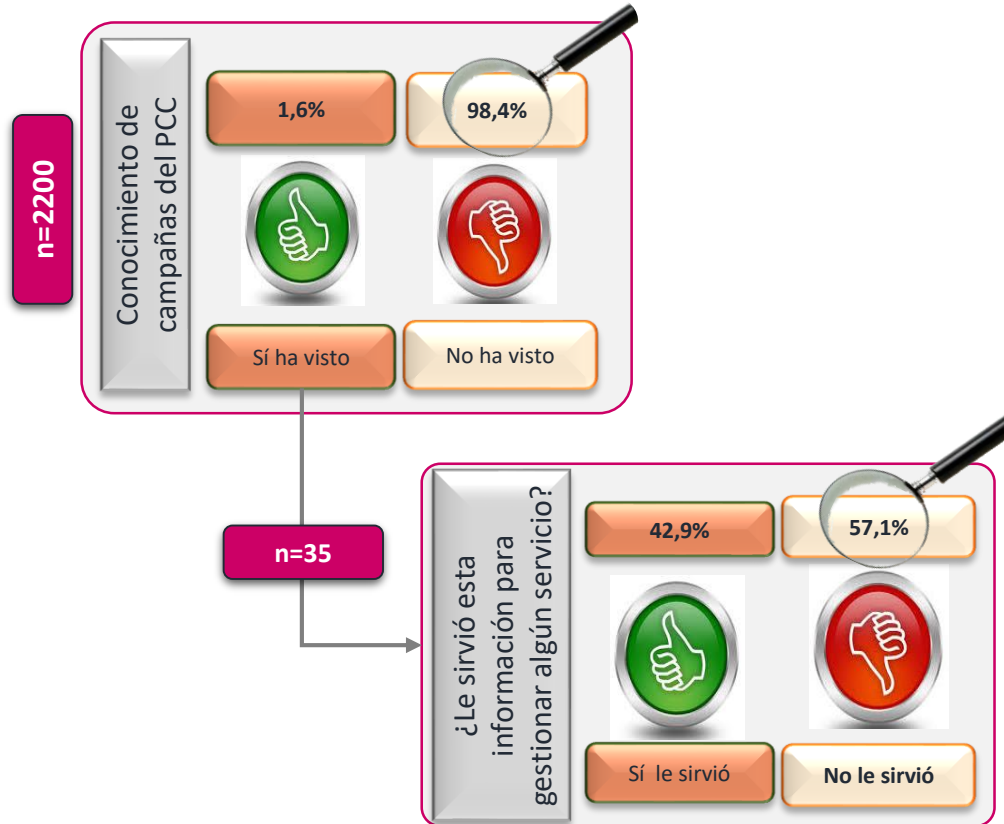


n=395



n=33

Conocimiento de campañas o actividades informativas del PCC o del Proyecto FONATEL



Se evidencia que casi la totalidad de los entrevistados no han visto campañas o actividades informativas del PCC o de FONATEL.

Una tercera parte de los pocos que han visto no recuerdan de parte de quién era la campaña y la otra tercera parte señaló al IMAS como el gestor de esa campaña.

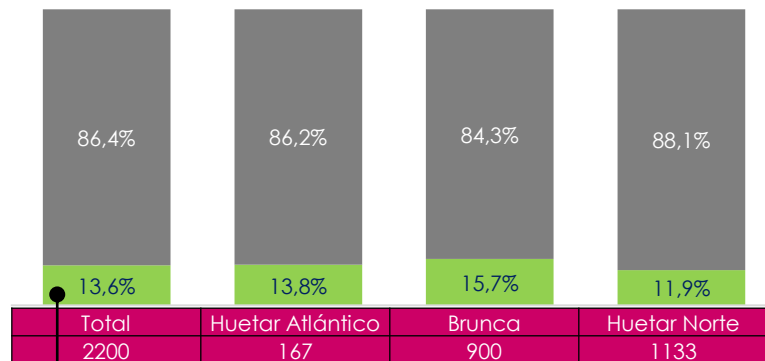


Funcionamiento y evaluación de servicios



Telefonía Fija

Generalidades del servicio de Telefonía fija en el hogar



■ Sí cuenta con TF

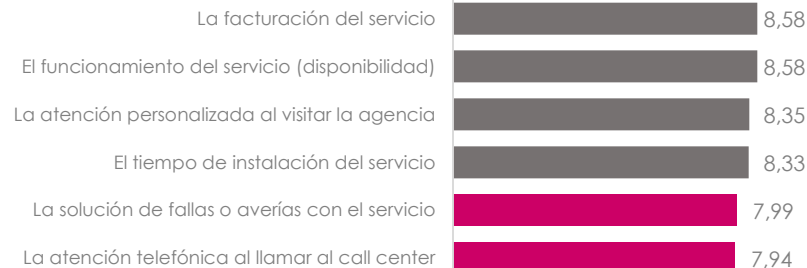
■ No cuenta con TF

n=299

Antigüedad
con el
servicio



Proveedor



Evaluación

Solo cerca de uno de cada diez hogares tienen el servicio de Telefonía Fija, principalmente con más de 5 años de tenerlo y brindada por el ICE, mayormente.

Generalidades del servicio de Telefonía fija en el hogar

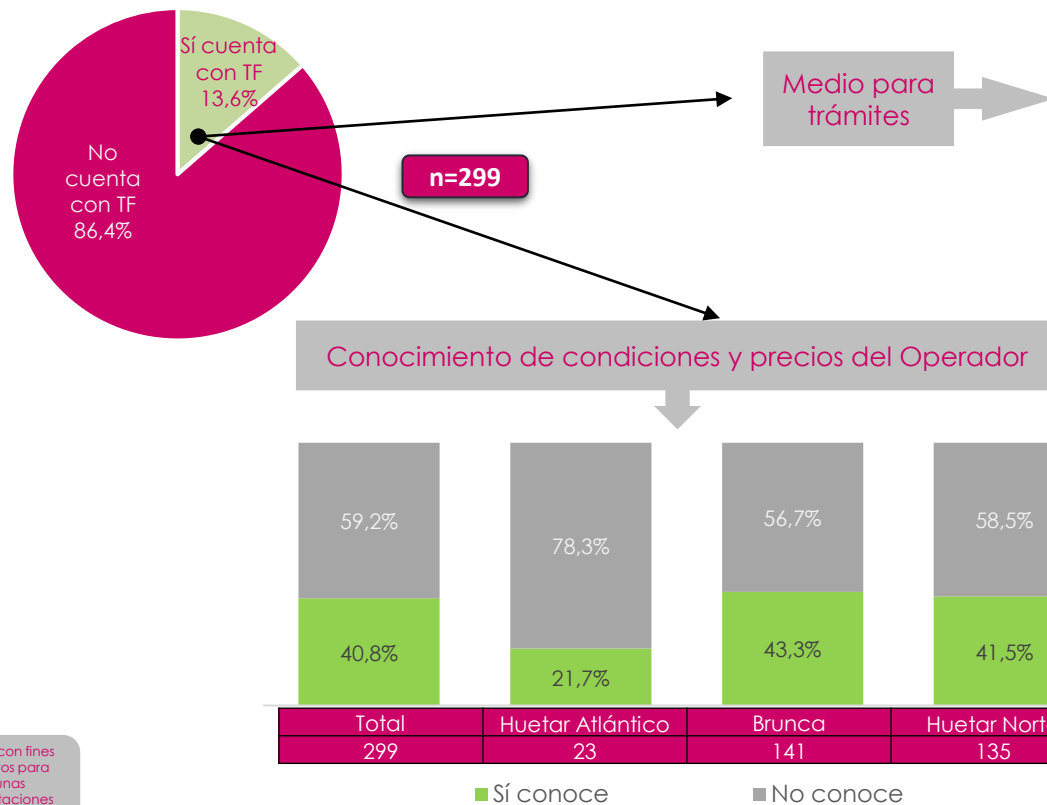


Gráfico con fines
ilustrativos para
algunas
segmentaciones
con muestra
insuficiente

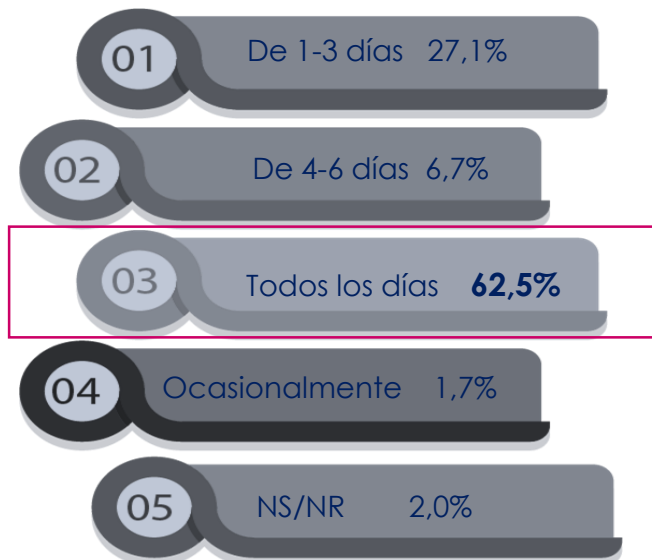
La mayoría de los que tienen el servicio de telefonía fija **desconocen** las condiciones y precios que les da el Operador, así lo indicó casi el 60%.

Para hacer trámites, más de la mitad recurre a la Agencia.

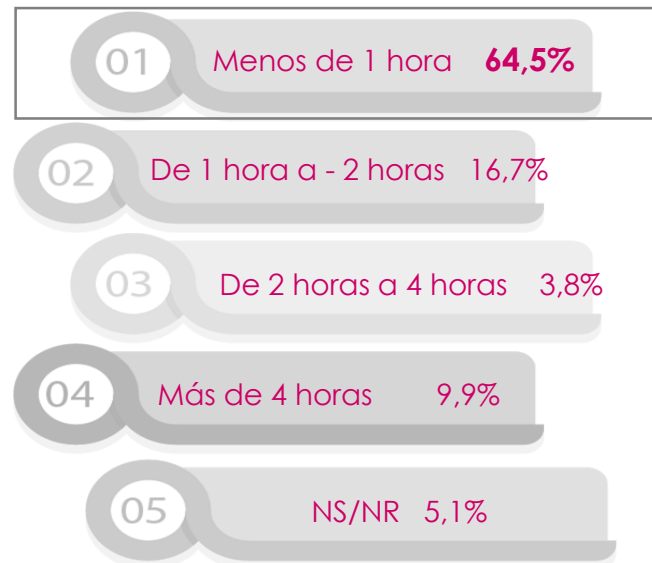
Generalidades del servicio de Telefonía fija en el hogar

n=299

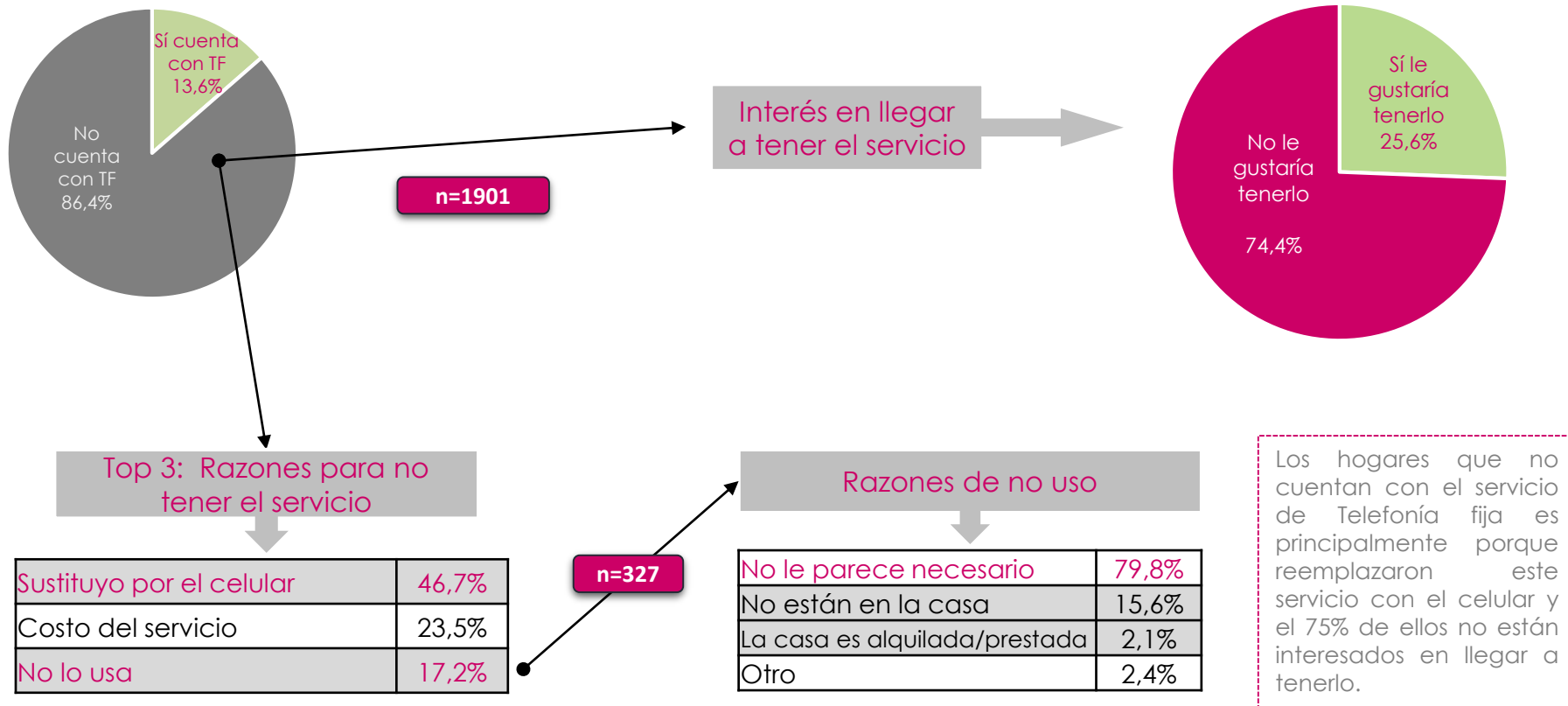
Cantidad de días de uso



Horas de uso al día



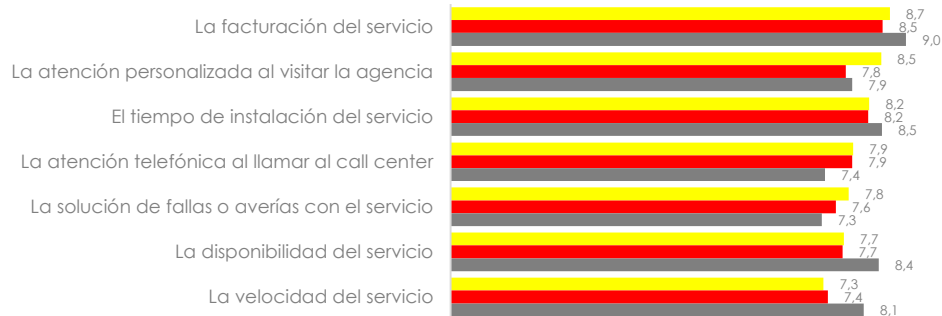
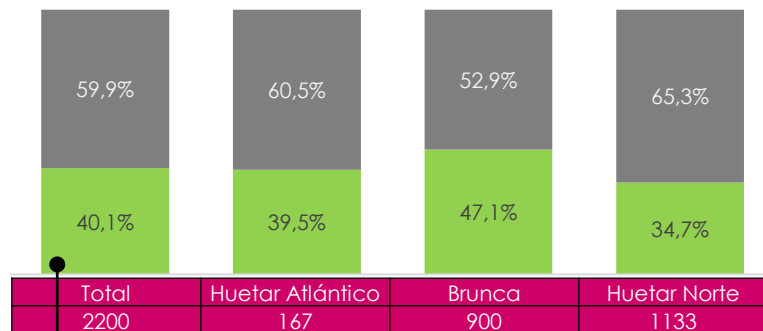
Generalidades del servicio de Telefonía fija en el hogar





Internet Fijo

Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar



■ ICE

■ Claro

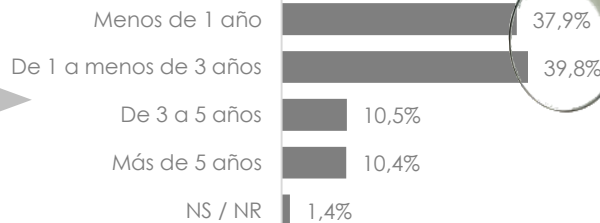
■ Cabletica

Evaluación

n=883

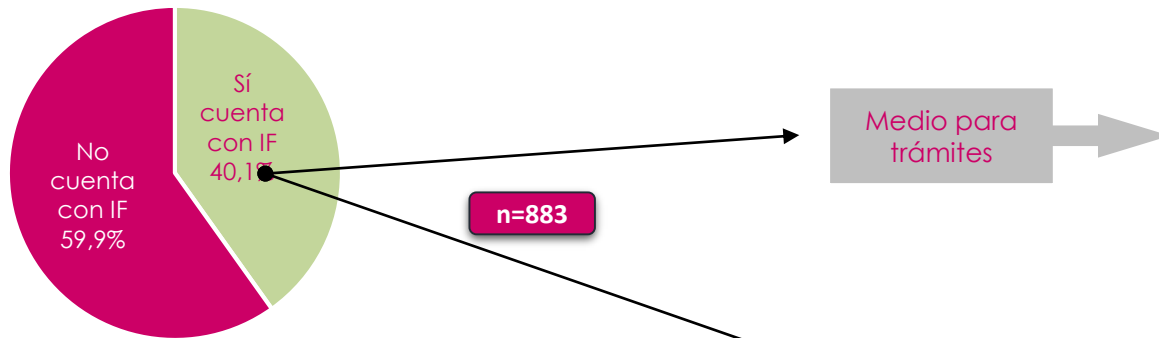
■ Sí cuenta con IF

■ No cuenta con IF

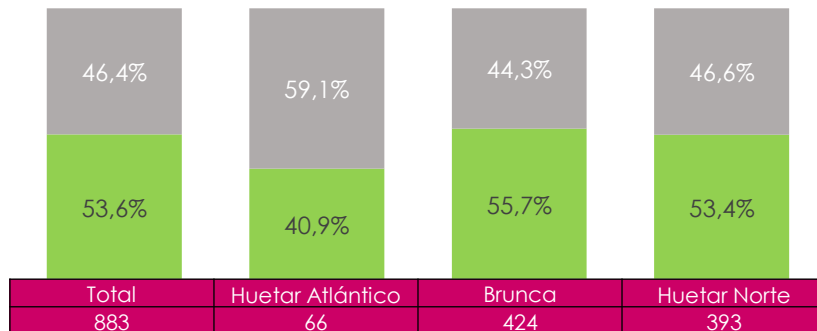
Antigüedad
con el
servicioProveedor
(Top 4)

4 de cada 10 hogares tienen el servicio de Internet Fijo, principalmente con menos de 3 años de tenerlo y brindado mayormente por el ICE y Claro.

Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar



Conocimiento de condiciones y precios del Operador



■ Sí conoce

■ No conoce



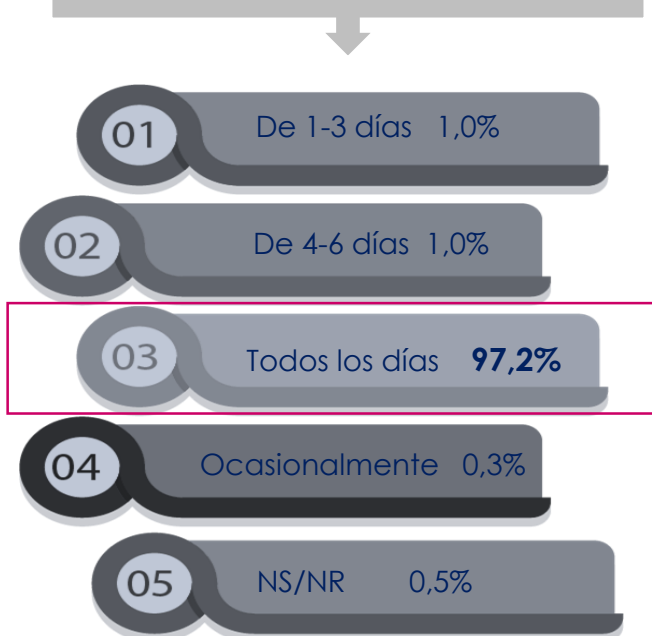
A nivel total, poco más de la mitad de los hogares que tienen Internet fijo **conocen** las condiciones y precios que les da el Operador.

Para hacer trámites, van tanto a Agencia como por teléfono.

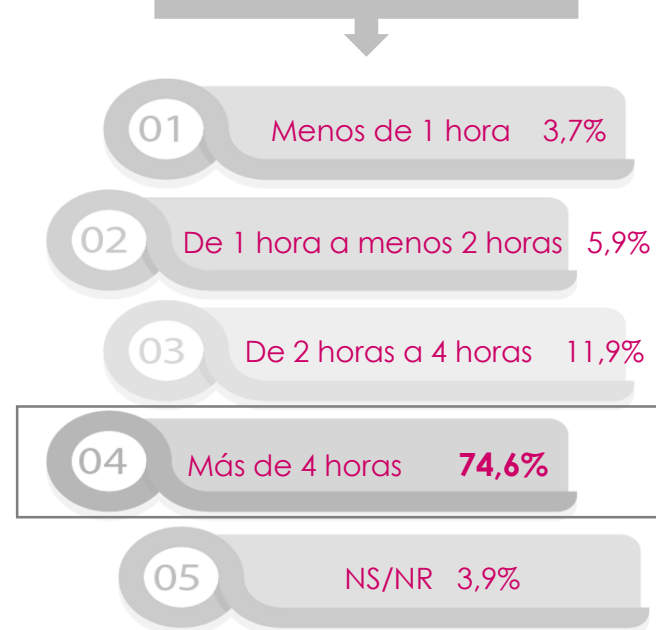
Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar

n=883

Cantidad de días de uso



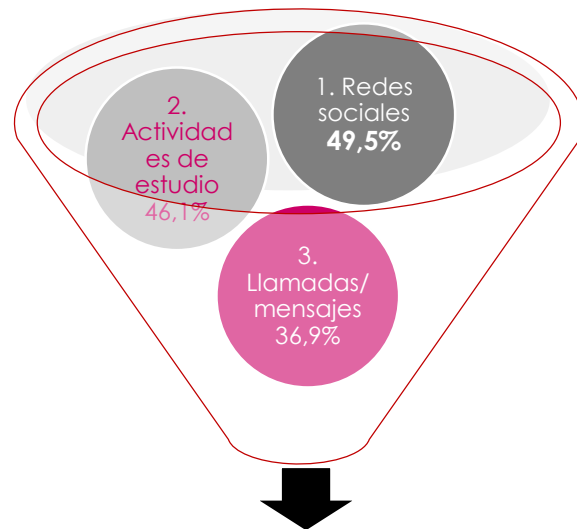
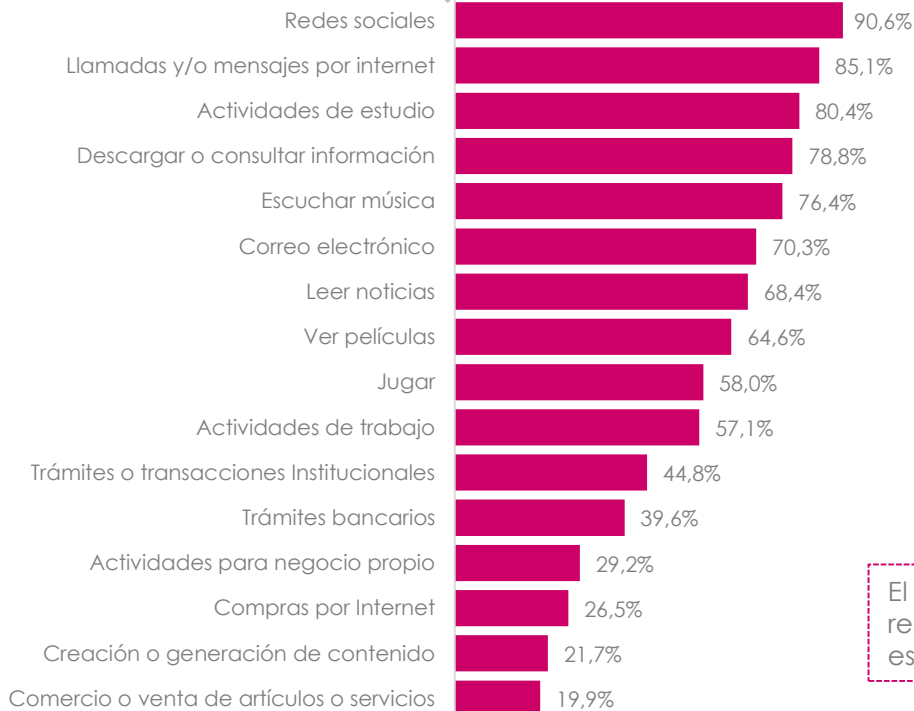
Horas de uso al día



Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar

n=883

Usos del internet



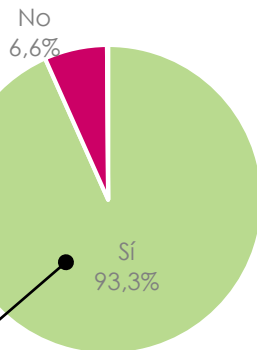
Principales usos del internet

El 80% o más de los hogares que tienen Internet fijo lo utilizan para redes sociales, llamadas y mensajes por Internet y para actividades de estudio.

Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar

n=883

Usa el Internet fijo a través del celular



Cantidad

n=824

Un usuario	5,5%
De 2-3 usuarios	54,5%
De 4-6 usuarios	38,5%
Más de 6 usuarios	1,6%

Principal usuario

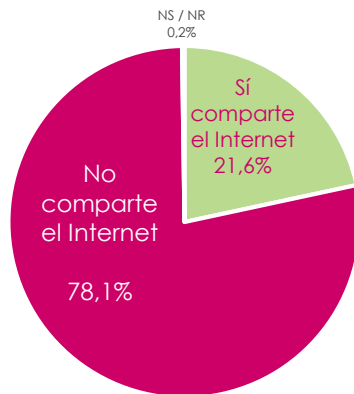
Jefe de familia	29,0%
Hijos	25,6%
Todos	43,4%
NS / NR	2,0%

En más del 90% de los hogares con Internet fijo, se utiliza este servicio en el celular, por dos o tres miembros residentes en la vivienda.

Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar

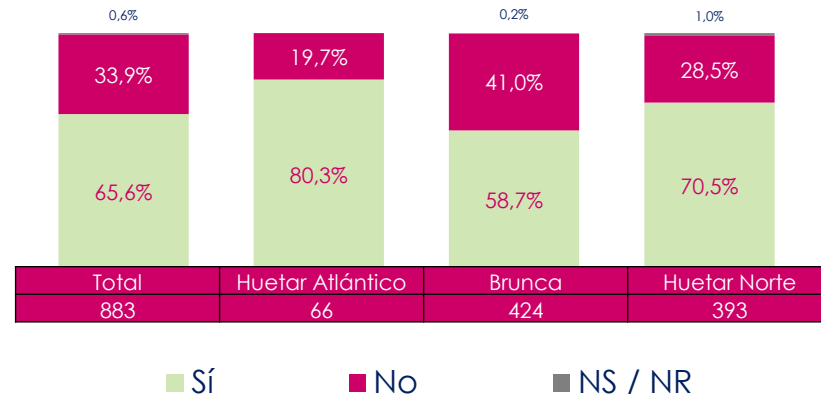
n=883

Comparten Internet con ajenos al hogar



No es usual que en los hogares compartan el Internet fijo con personas ajenas, pero si se evidencia que compartan información y habilidades en el uso de Internet.

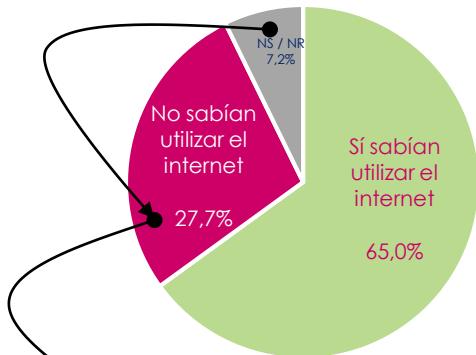
Comparten información y habilidades en el uso del Internet



Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar

n=883

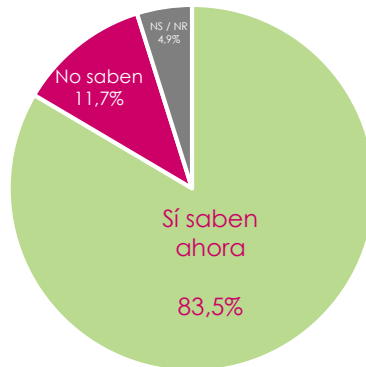
Conocimiento del uso de Internet antes del programa



Antes del PCC, la mayoría de los residentes en esas regiones y que tienen Internet fijo, tenían el conocimiento para su uso. La mitad de ellos consideran que no requieren capacitación.

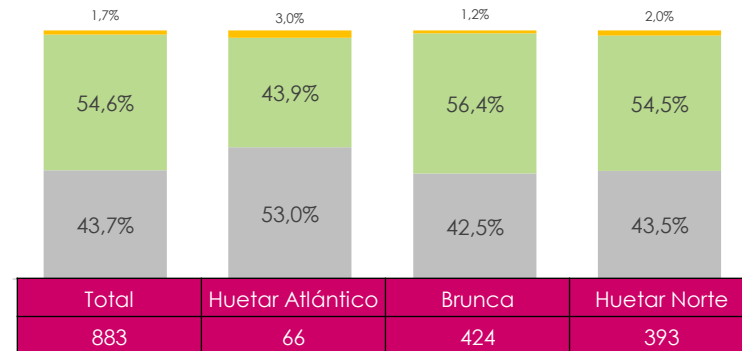
Conocimiento del uso de internet después del programa

n=309



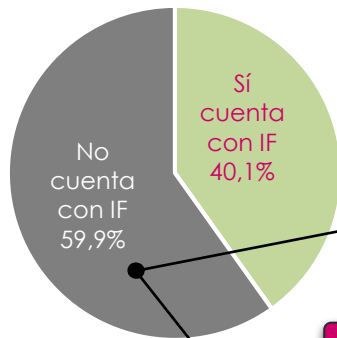
Necesidad de capacitación

n=883



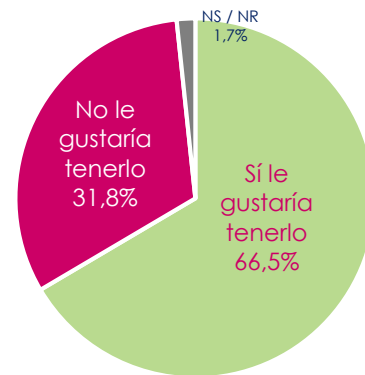
■ Sí requieren capacitación ■ No requieren capacitación ■ NS / NR

Generalidades del servicio de Internet fijo en el hogar



n=1317

Interés en llegar a tener el servicio



Top 4: Razones para no tener el servicio

Costo	44,0%
Sustituye por internet móvil	19,4%
Falta de Cobertura	11,2%
No lo usa	11,0%

n=145

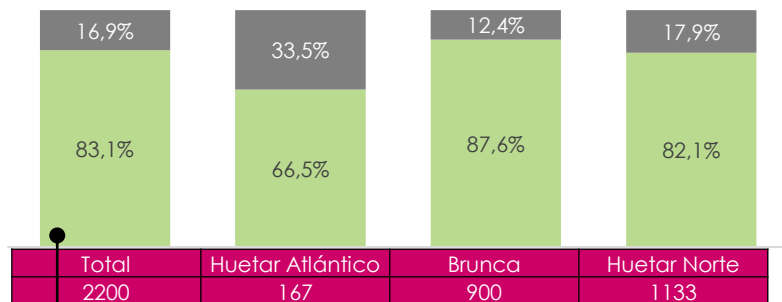
Razones de no uso

No lo considera necesario	79,3%
No están en la casa	7,6%
No la han instalado	2,8%
Vive solo	2,1%
No saben usarlo	2,1%
Casa no es propia	1,4%
No dan el servicio	0,7%
Otro	4,1%

Los hogares que no cuentan con el servicio de Internet fijo es principalmente por un tema de costos, pero casi el 70% le gustaría llegar a tenerlo.

Internet en el Teléfono Móvil

Generalidades del servicio de Internet móvil en el hogar

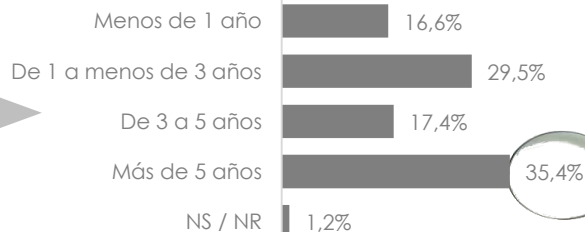


■ Sí cuenta con IM

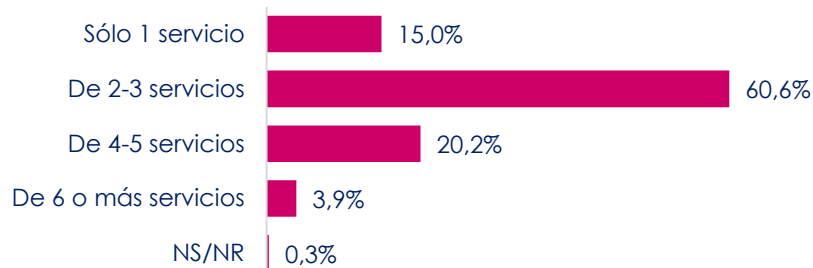
■ No cuenta con IM

n=1829

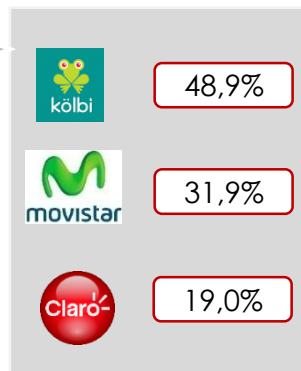
Antigüedad
con el
servicio



Proveedor

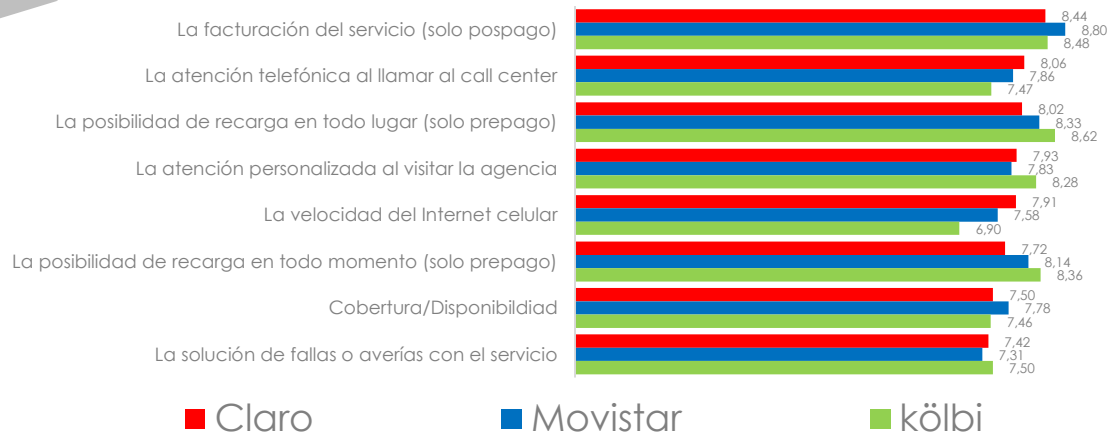
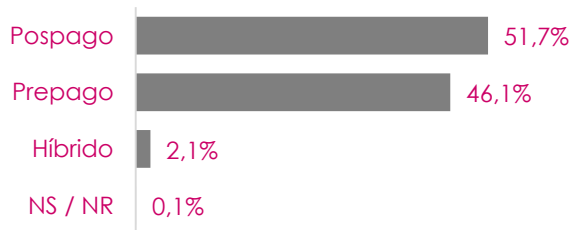
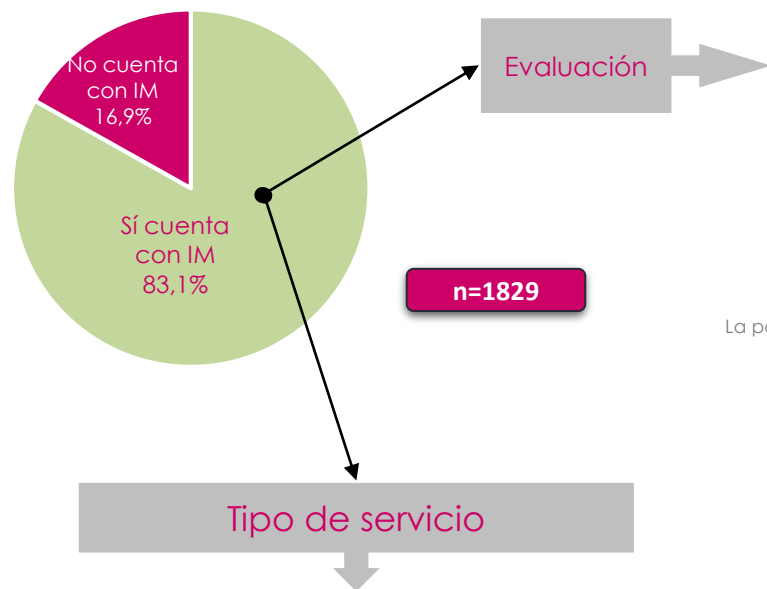


Cantidad de servicios



8 de cada 10 hogares tienen el servicio de Internet en su celular, principalmente con más de 5 años de tenerlo y brindado mayormente por el Kölbí y Movistar. En el 60% de los hogares hay entre 2 y 3 dispositivos móviles.

Generalidades del servicio de Internet móvil en el hogar

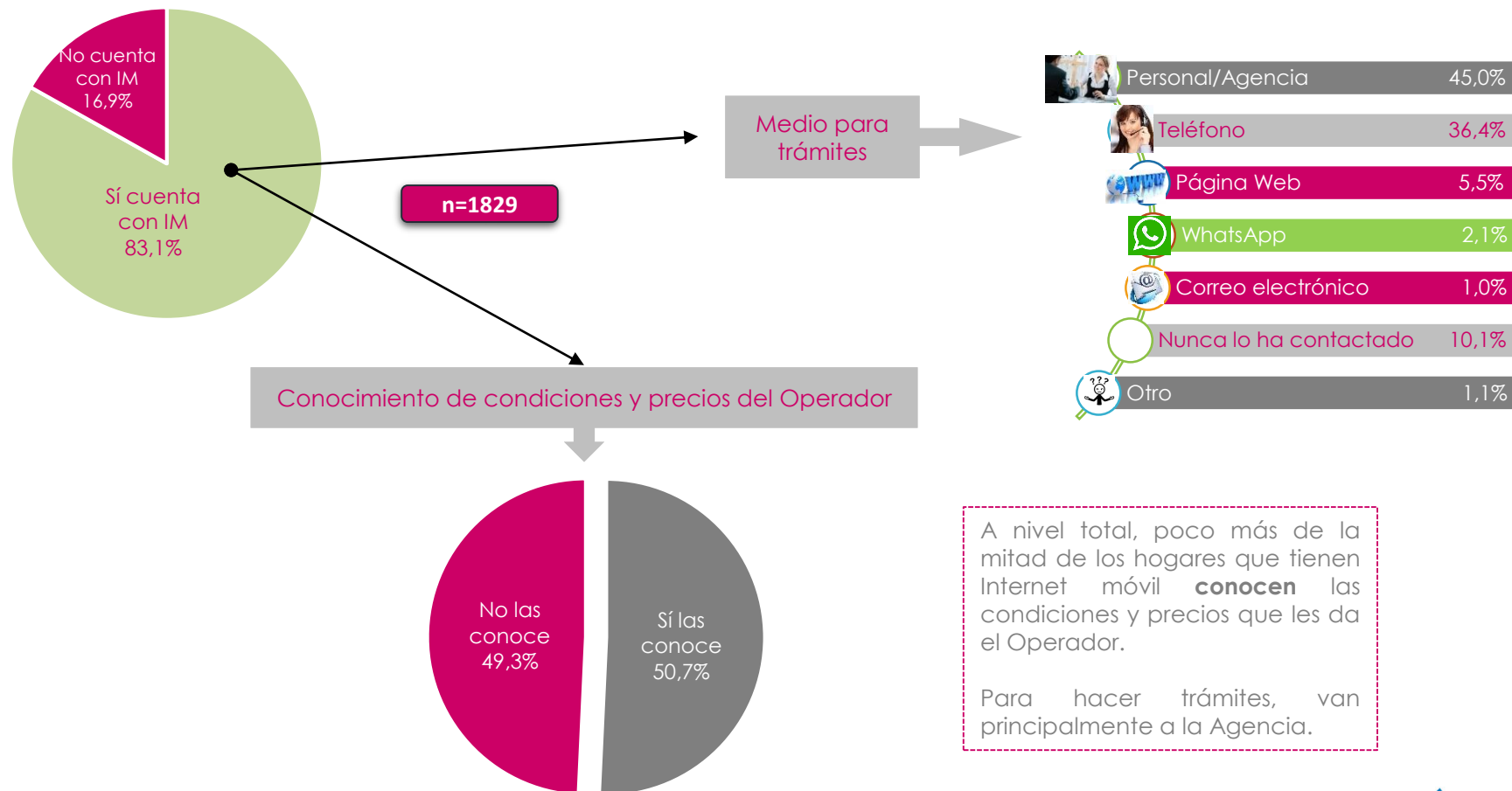


La cantidad de Hogares con servicio pospago es ligeramente mayor a los que tienen servicio prepago.

La calificación general promedio a los Operadores es de 7,90.

Un 7,87 para Claro, un 7,88 para Kölbi y un 7,95 para Movistar.

Generalidades del servicio de Internet móvil en el hogar

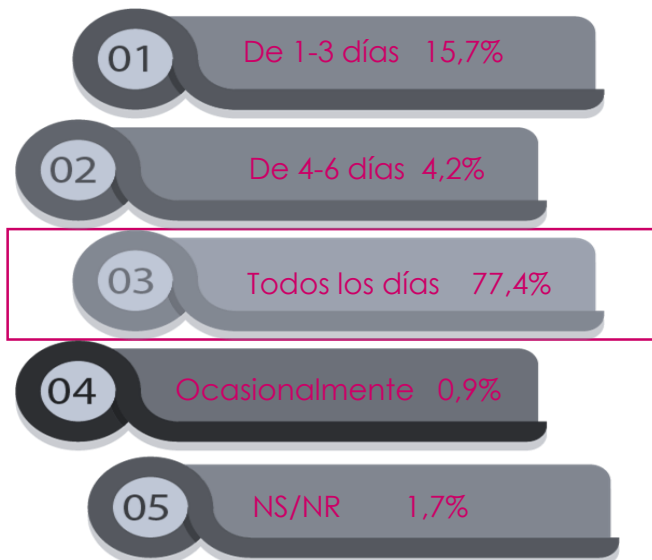


Generalidades del servicio de Internet móvil en el hogar

n=1829



Cantidad de días de uso



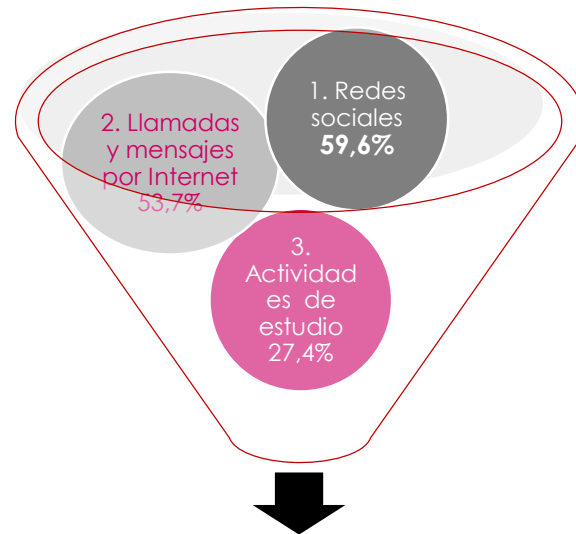
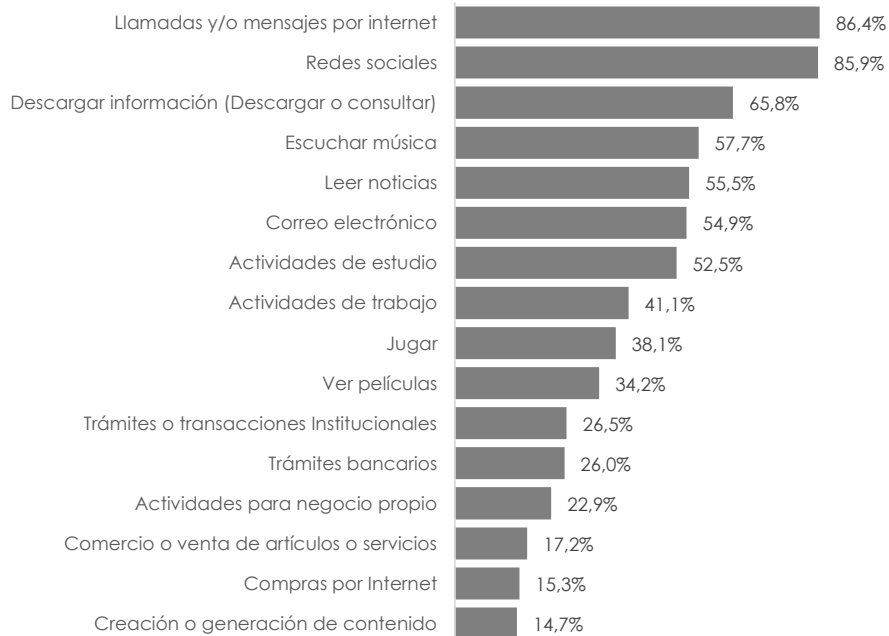
Horas de uso al día



Generalidades del servicio de Internet móvil en el hogar

n=1829

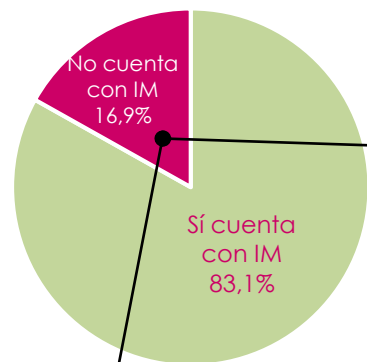
Usos del internet



Principales usos del internet

El 85% o más de los hogares que tienen Internet fijo lo utilizan para llamadas y mensajes por Internet y redes sociales.

Generalidades del servicio de Internet móvil en el hogar

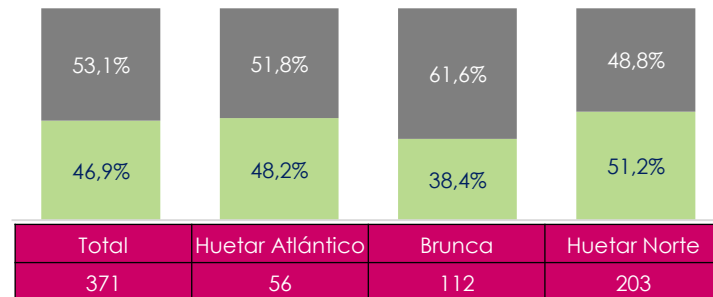


n=371

Top 4: Razones para no tener el servicio

Costo	37,5%
Cuenta con internet fija	25,3%
No lo usa	17,8%
Cuenta con teléfono convencional	7,3%

Interés en llegar a tener el servicio



■ No le gustaría tenerlo ■ Sí le gustaría tenerlo

Razones de no uso

n=66

Considera que no es necesario	83,3%
Falta de conocimiento	10,6%
Otro	6,1%

Los hogares que no cuentan con el servicio de Internet móvil es principalmente por un tema de costos, pero casi a la mitad de ellos les gustaría llegar a tenerlo.



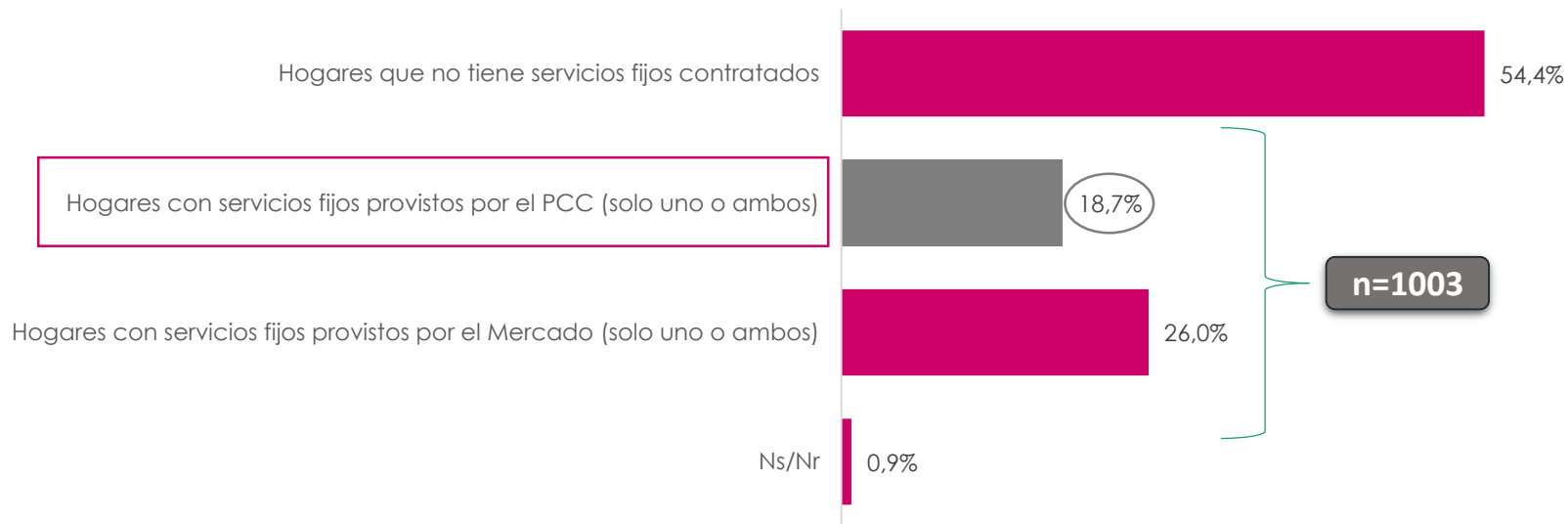
Programa 1: Comunidades Conect@das



Programa Comunidades Conectadas

Proporción de hogares servidos por el Programa Comunidades Conectadas

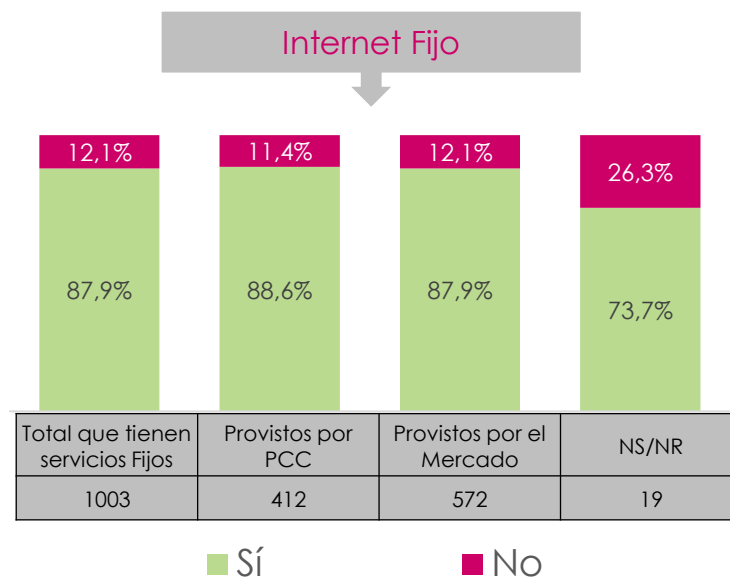
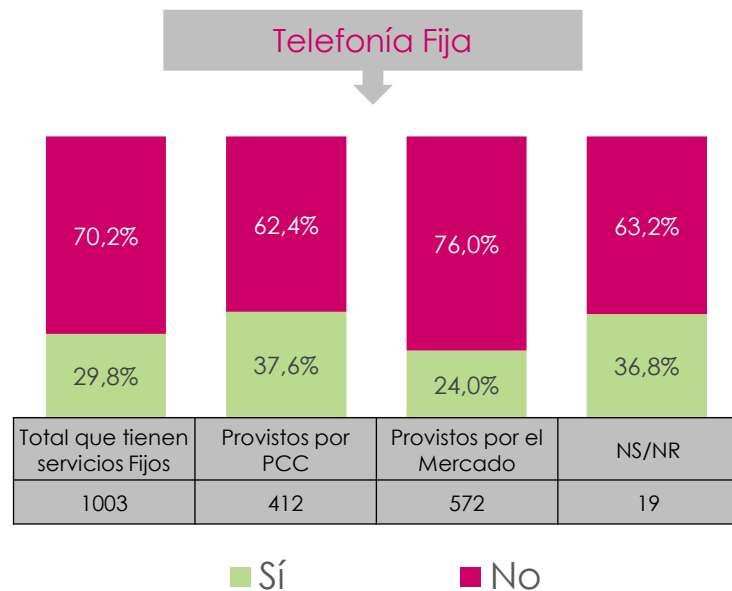
n=2200



NOTA: Haciendo uso del listado proporcionado que identifica la cobertura de los operadores que ofrecen servicios dentro del PCC, se asoció a los hogares entrevistados en el para identificar los que están o no realmente siendo servidos por el Programa dado el amplio desconocimiento de los entrevistados sobre esto.

Tenencia de los servicios fijos según son provistos por el PCC o el Mercado

n=1003



Del casi el 20% del total de hogares visitados que tienen los servicios fijos provistos por el PCC, casi el 40% tiene Telefonía y casi el 90% cuenta con Internet.

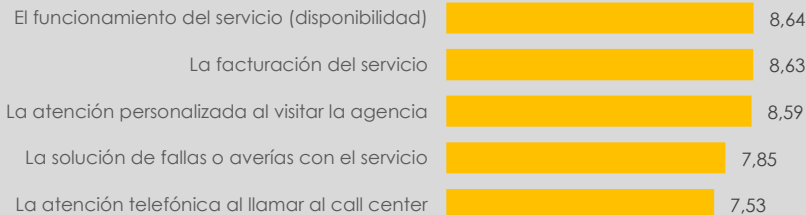
Evaluación a los principales proveedores de los servicios fijos a hogares provistos por el PCC

n=412

Telefonía Fija

n=155

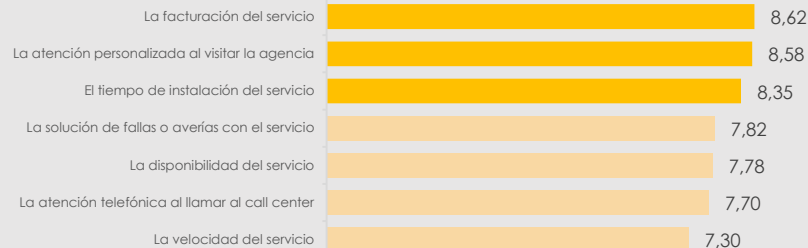
Calificación promedio: **8,25**



Internet Fijo

n=203

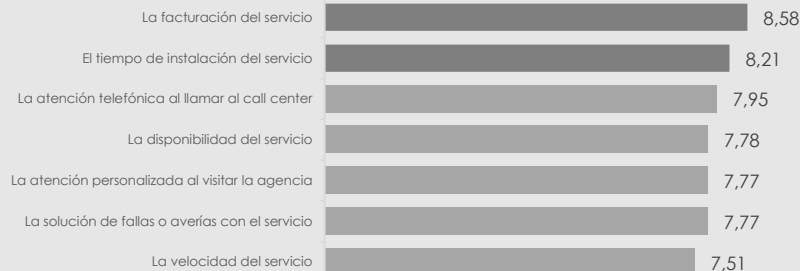
Calificación promedio: **8,02**



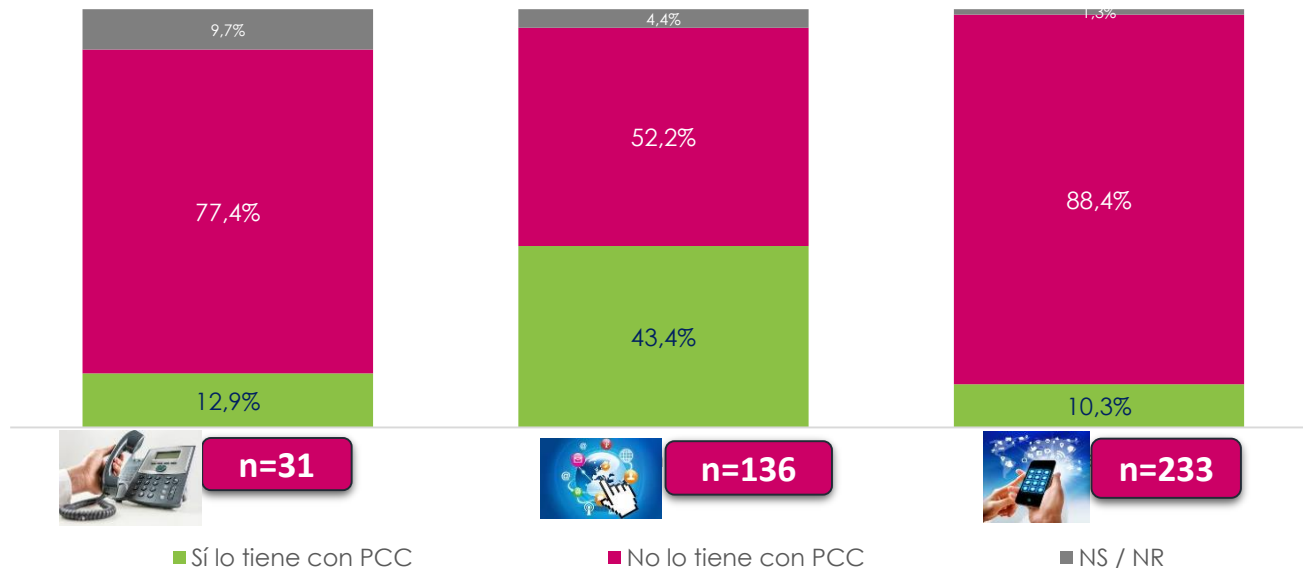
Internet Fijo

n=136

Calificación promedio: **7,94**



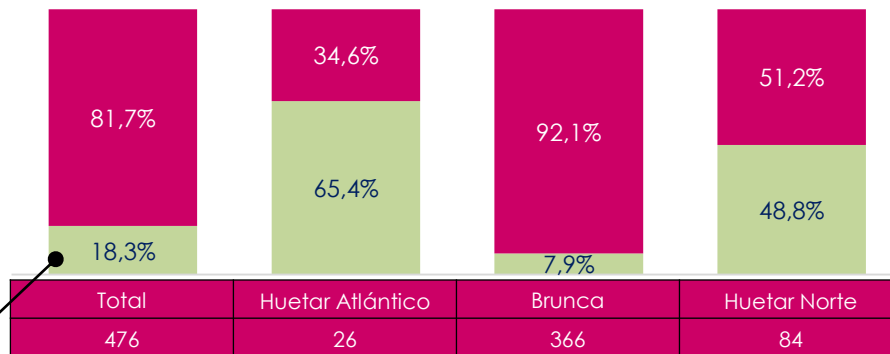
Uso del servicio por medio del Programa Comunidades Conectadas (Solo para los que saben que existe el PCC)



Evaluación del Programa Comunidades Conectadas

(Solo para los que saben que existe el PCC)

Contribución del Programa al hogar



■ Sí contribuye

■ No contribuye

Forma en que
contribuye
(Top 4)

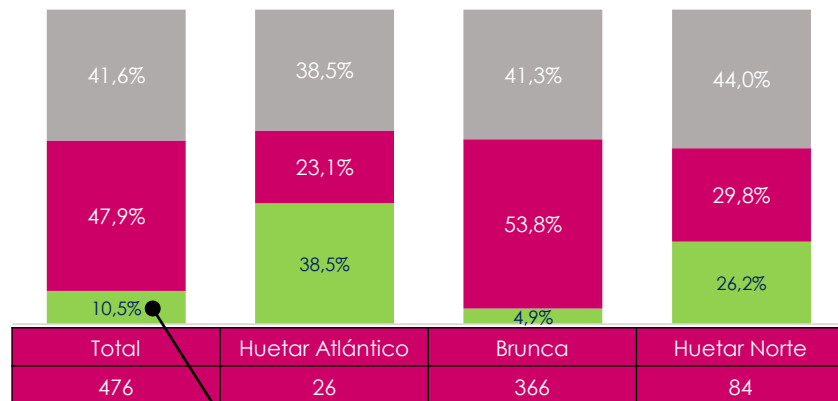
n=87

Apoyo para el desarrollo educativo	31,0%
Brinda fuentes de información	14,9%
Acceso a Internet y computadoras	12,6%
Mejora la calidad de vida	11,5%

Evaluación del Programa Comunidades Conectadas

(Solo para los que saben que existe el PCC)

Oferta de servicios del programa



■ Sí debería ofrecer otros servicios ■ No debería ofrecer otros servicios ■ NS / NR

Servicios que debería ofrecer

n=50

Servicios que debería ofrecer

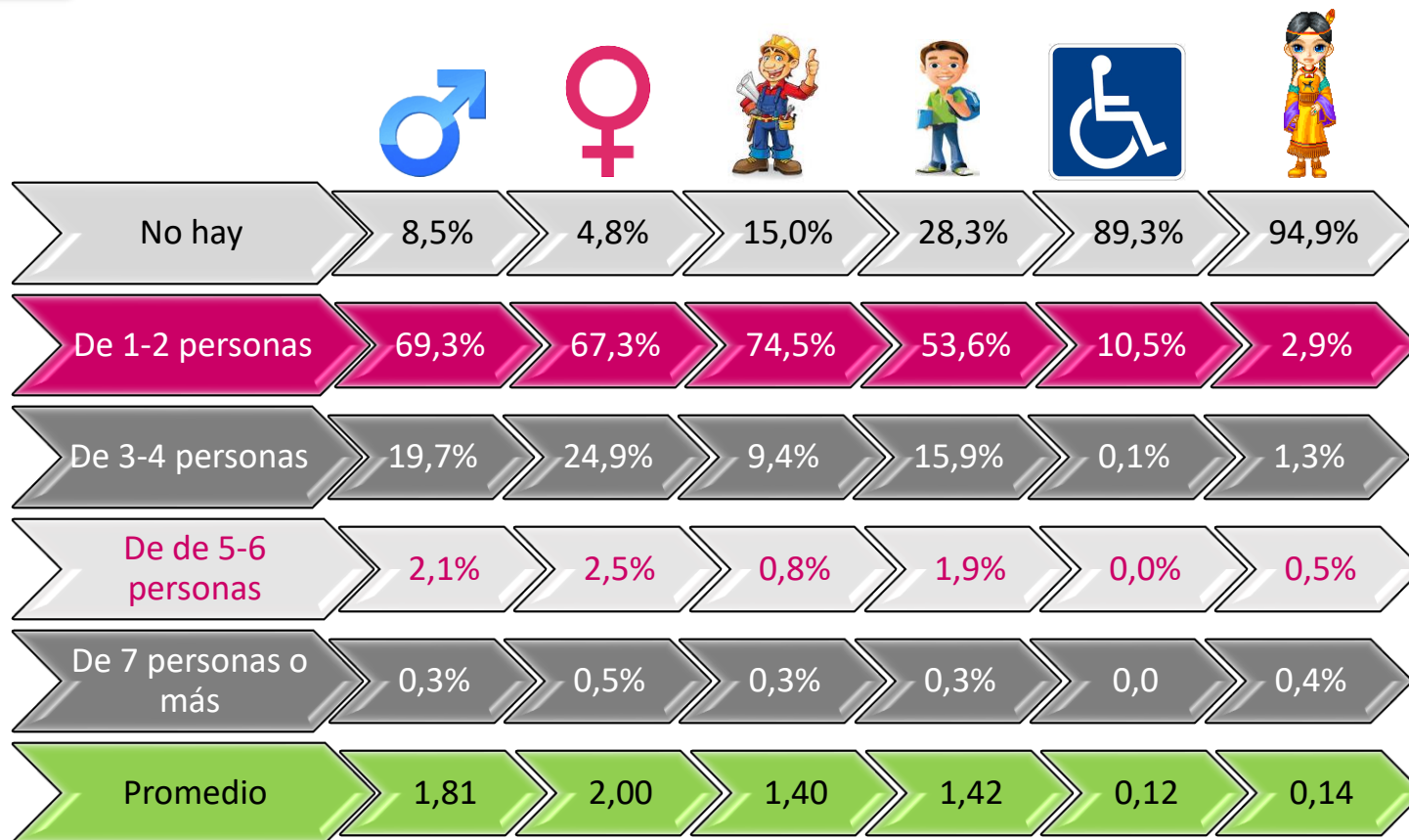
TV por suscripción	14,0%
Telefonía fija	8,0%
Mejor internet	8,0%
Plataforma de pagos de servicios públicos	6,0%
Internet fija	4,0%
Telefonía móvil	2,0%
Otro	6,0%
No especifica servicio	52,0%



Perfil de la muestra y datos del jefe de familia

n=2200

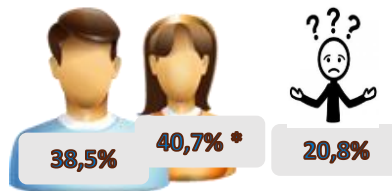
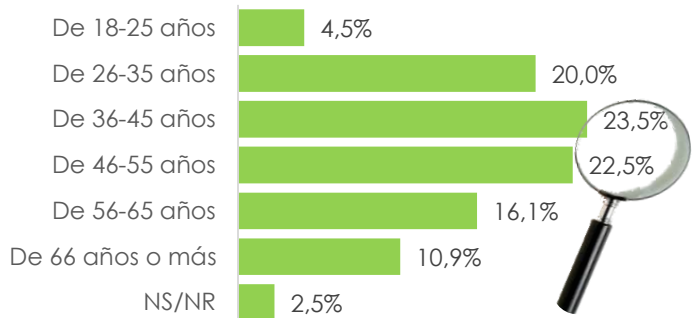
Composición de los hogares





Datos del jefe de familia

Edad

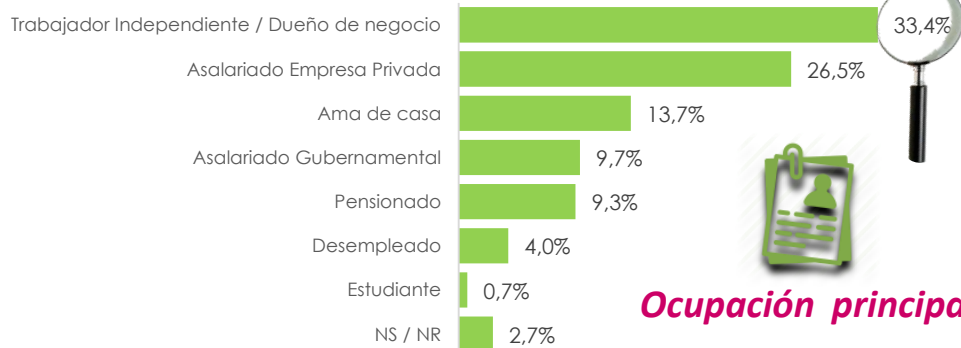
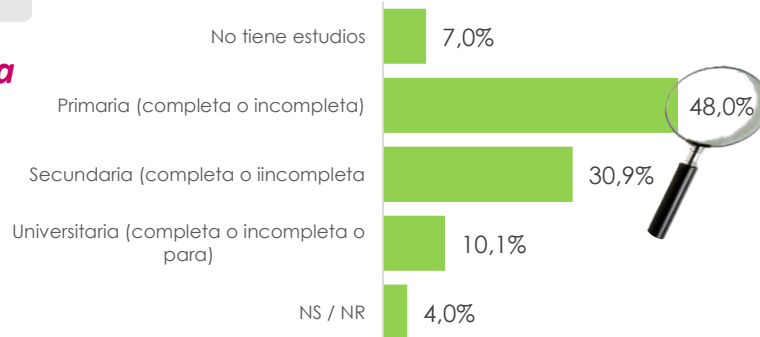


Sexo del jefe de familia

n=2200



Nivel escolaridad



Ocupación principal

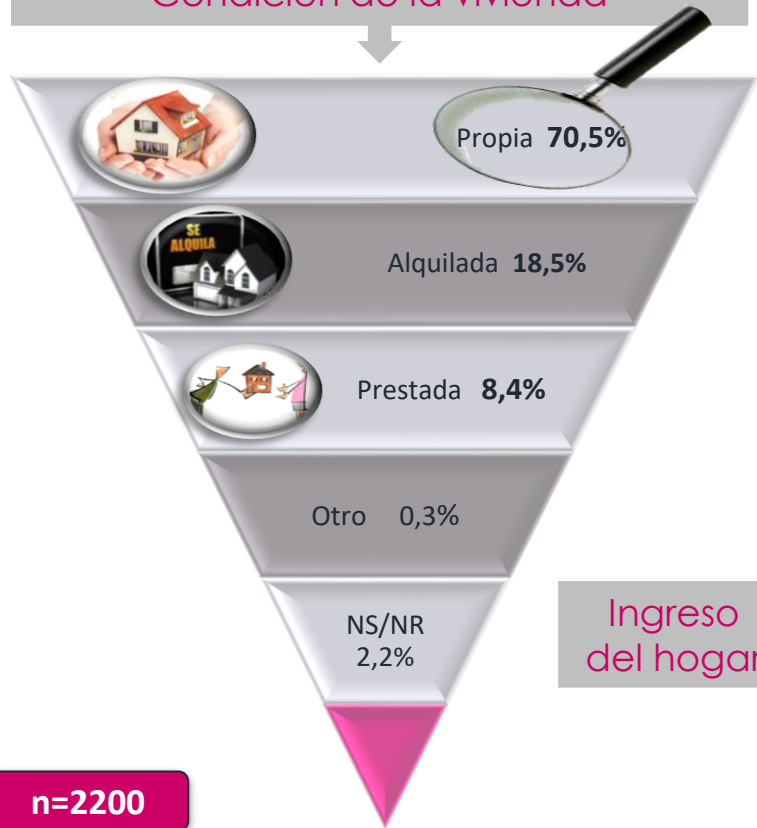


Estado civil

Casado(a)	38,3%
Unión Libre	23,6%
Soltero(a)	23,1%
Divorciado(a)	6,0%
Viudo/a	4,1%
Separado	2,2%
NS / NR	2,6%

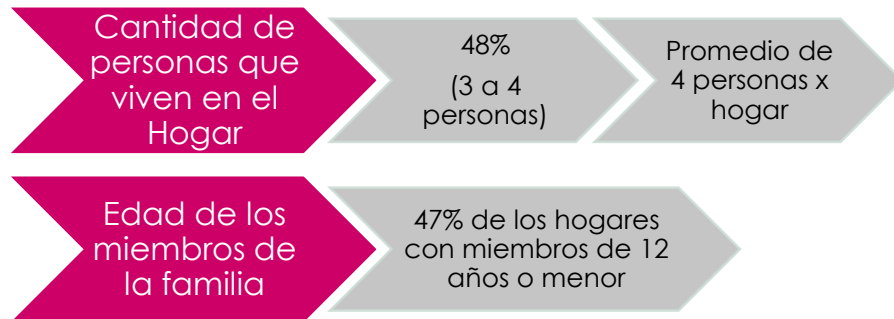
Condición de la vivienda, cantidad y edad de los residentes

Condición de la vivienda



n=2200

Cantidad de residentes y edad



Ingreso del hogar

Menos de ₡50.000	0,8%
De ₡50.000-₡69.999	3,0%
De ₡70.000-₡89.999	7,9%
De ₡90.000-₡119.999	6,5%
De ₡120.000-₡199.999	14,8%
De ₡200.000-₡299.999	17,1%
De ₡300.000-₡399.999	13,0%
De ₡400.000 o más	16,8%
NS/NR	20,2%

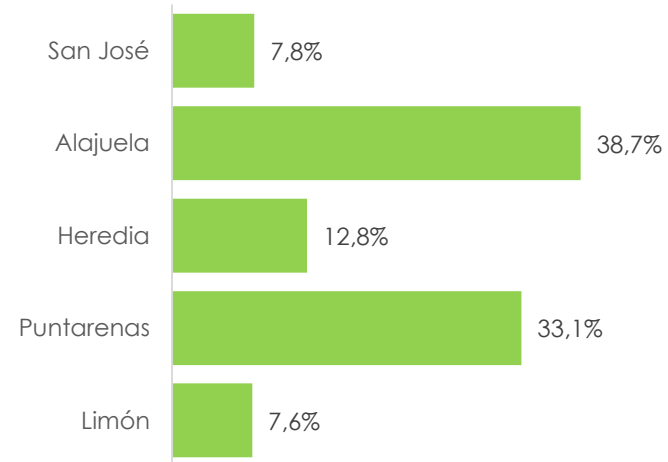
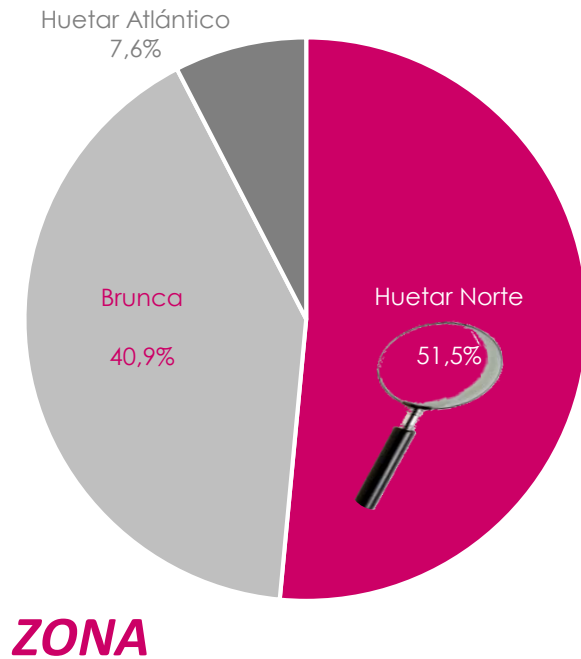
Jornada

Tiempo completo	66,8%
Tiempo parcial	27,9%
Ocasional	4,0%
Por horas	0,8%
Por trabajos	0,3%
Otra	0,1%

C17.-¿La casa en la que usted vive es: ? C2.-¿Cuántas personas en total viven en éste hogar? C3.-¿Cuáles son las edades de los miembros de ésta familia?
C14.-Sumando todos los ingresos de su hogar ¿Aproximadamente cuál es el ingreso mensual de la familia? C15.- ¿Cuál es la jornada del Jefe de Familia?

PERFIL DE LA MUESTRA

n=2200



Provincia



Principales Hallazgos Hogares

1. Se distingue un bajo conocimiento de las dos Instituciones y del PCC. Solo el 18% del total conoce quién es la SUTEL, baja a un 11% que saben que es el PCC y tan solo el 2% señaló saber quién es FONATEL. Tanto SUTEL como el PCC es más conocido en la Región Brunca, al subir a un 20% y 15% respectivamente. El conocimiento de FONATEL se mantiene muy constante en las tres regiones, menos del 2%.
2. Para los que han escuchado de SUTEL, la mayoría lo asocia a con un ente regulador de telefonía móvil, en el caso de FONATEL, los que han escuchado lo consideran una empresa de Telecomunicaciones. En general las evalúan como buenas en el desempeño de sus funciones. En el caso del PCC, el 35% que dijo conocerlo señaló que su función es brindar Internet y computadora, como el PHC.
3. Se evidencia que casi la totalidad de los entrevistados no han visto campañas o actividades informativas del PCC o de FONATEL. Una tercera parte de los pocos que han visto no recuerdan de parte de quién era la campaña y la otra tercera parte señaló al IMAS como el gestor de esa campaña.

TELEFONÍA FIJA

4. Solo cerca de uno de cada diez hogares tienen el servicio de Telefonía Fija, principalmente con más de 5 años de tenerlo y brindada por el ICE, mayormente.
5. La mayoría de los que tienen el servicio de telefonía fija desconocen las condiciones y precios que les da el Operador, así lo indicó casi el 60%. Para hacer trámites, más de la mitad recurre a la Agencia.
6. Los hogares que no cuentan con el servicio de Telefonía fija es principalmente porque reemplazaron este servicio con el celular y el 75% de ellos no están interesados en llegar a tenerlo.

INTERNET FIJO

4. 4 de cada 10 hogares tienen el servicio de Internet Fijo, principalmente con menos de 3 años de tenerlo y brindado mayormente por el ICE y Claro.
5. A nivel total, poco más de la mitad de los hogares que tienen Internet fijo conocen las condiciones y precios que les da el Operador. Para hacer trámites, van tanto a Agencia como por teléfono.
6. El 80% o más de los hogares que tienen Internet fijo lo utilizan para redes sociales, llamadas y mensajes por Internet y para actividades de estudio.
7. En más del 90% de los hogares con Internet fijo, se utiliza este servicio en el celular, por dos o tres miembros residentes en la vivienda.
8. No es usual que en los hogares compartan el Internet fijo con personas ajenas, pero si se evidencia que compartan información y habilidades en el uso de Internet.
9. Antes del PCC, la mayoría de los residentes en esas regiones y que tienen Internet fijo, tenían el conocimiento para su uso. La mitad de ellos consideran que no requieren capacitación.
10. Los hogares que no cuentan con el servicio de Internet fijo es principalmente por un tema de costos, pero casi el 70% le gustaría llegar a tenerlo.

INTERNET MOVIL

4. 8 de cada 10 hogares tienen el servicio de Internet en su celular, principalmente con más de 5 años de tenerlo y brindado mayormente por el Kölbi y Movistar. En el 60% de los hogares hay entre 2 y 3 dispositivos móviles.
5. La cantidad de Hogares con servicio pospago es ligeramente mayor a los que tienen servicio prepago. La calificación general promedio a los Operadores es de 7,90. Un 7,87 para Claro, un 7,88 para Kölbi y un 7,95 para Movistar.
6. A nivel total, poco más de la mitad de los hogares que tienen Internet móvil conocen las condiciones y precios que les da el Operador. Para hacer trámites, van principalmente a la Agencia.
7. El 85% o más de los hogares que tienen Internet fijo lo utilizan para llamadas y mensajes por Internet y redes sociales.
8. Los hogares que no cuentan con el servicio de Internet móvil es principalmente por un tema de costos, pero casi a la mitad de ellos les gustaría llegar a tenerlo.

PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

1. Entre los que saben del PCC, el servicio que más señalaron tener con este programa es el Internet Fijo, 40% de los hogares.
2. Solo el 20% del total considera que el programa contribuye a mejorar las condiciones del hogar y solo un 10% aportó nuevos servicios que podría ofrecer el programa.

PERFIL DE LOS HOGARES ENTREVISTADOS

1. En el 11% del total de hogares entrevistados se destacó la presencia de al menos una persona con discapacidad. Solo en el 5% de los hogares había al menos una persona de población indígena.
2. En el 46% de los hogares entrevistados, el jefe de familia tiene entre 36 y 55 años, poco más del 33% son trabajadores independientes y con grado escolaridad máxima de primaria, el 52% de los hogares que se obtuvo el dato el jefe de familia es mujer, en casi el 40% son casados.
3. En el 74% de los hogares el jefe de familia está laborando, principalmente a tiempo completo, con un pago por quincena y un promedio mensual de ingreso de ₡264.000.



Principales Resultados (CPSP)

FONATEL: Un fondo muy activo

SUTEL:
Servicio
Universal

Programa 1: Comunidades Conectadas



Programa 2: Hogares Conectados



Programa 3: Centros Públicos Conectados

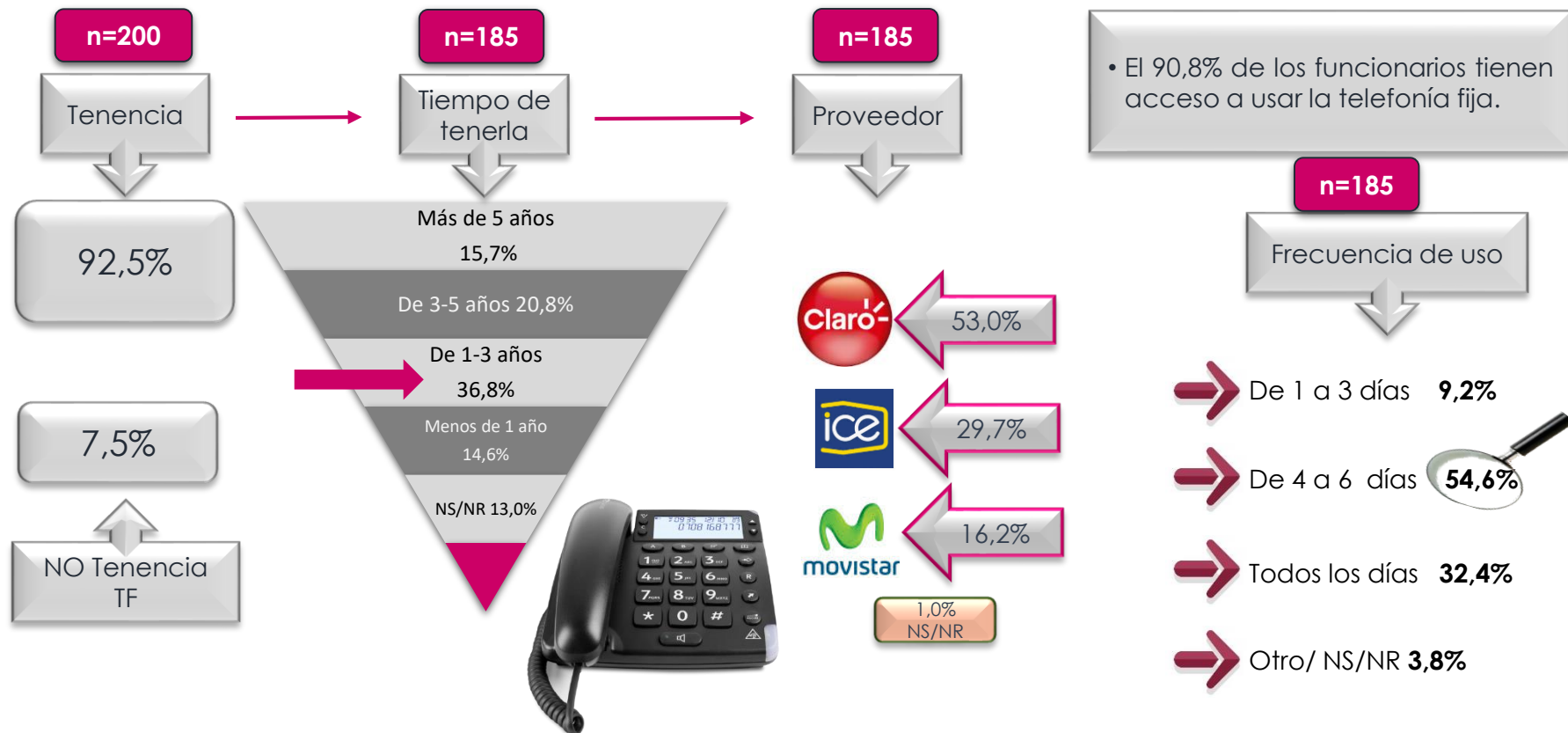


Programa 4: Internet comunitario

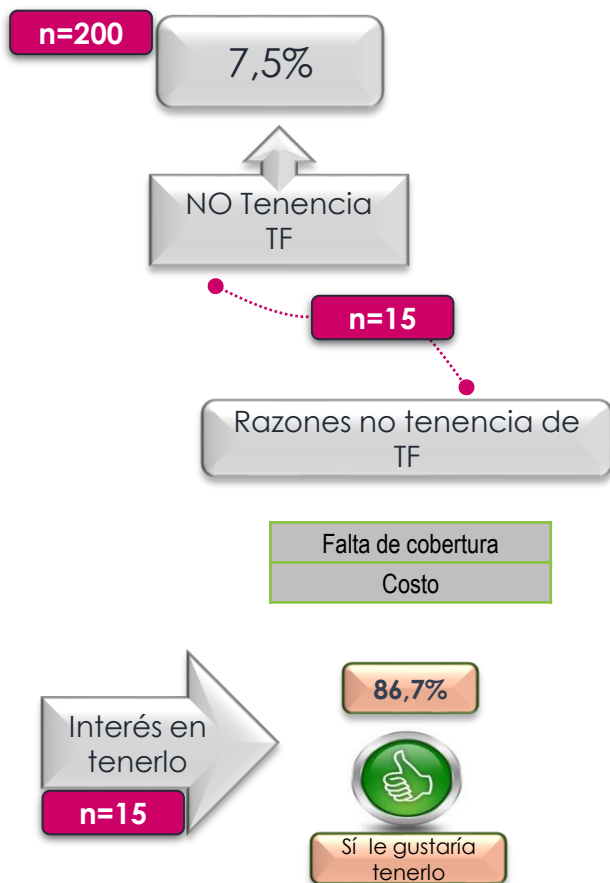


Uso de las prestaciones del PCC

Servicio de telefonía fija en los CPSP



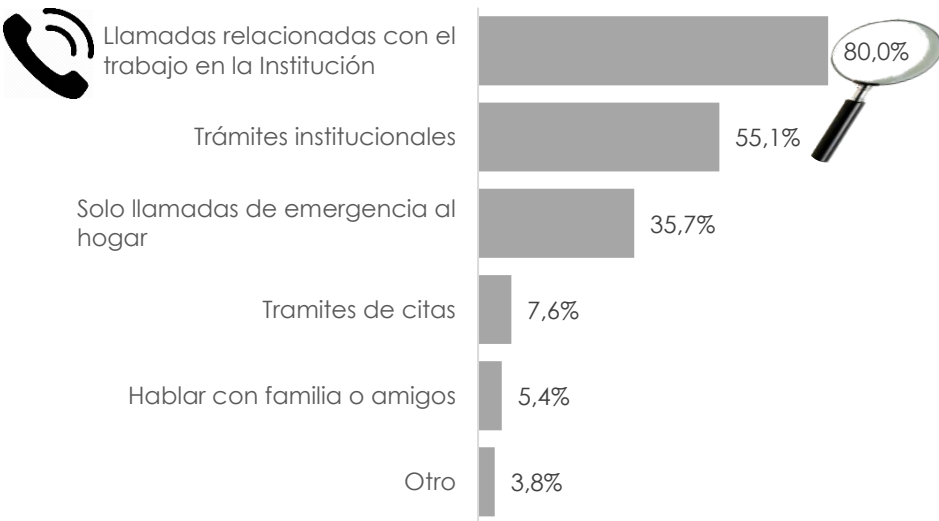
Servicio de telefonía fija en los CPSP y tiempo de uso



Principales usos de la telefonía fija y medio por el que contactan al operador

n=185

Principales usos que le dan a la telefonía fija



n=185

Medio que utilizan para realizar trámites con el operador

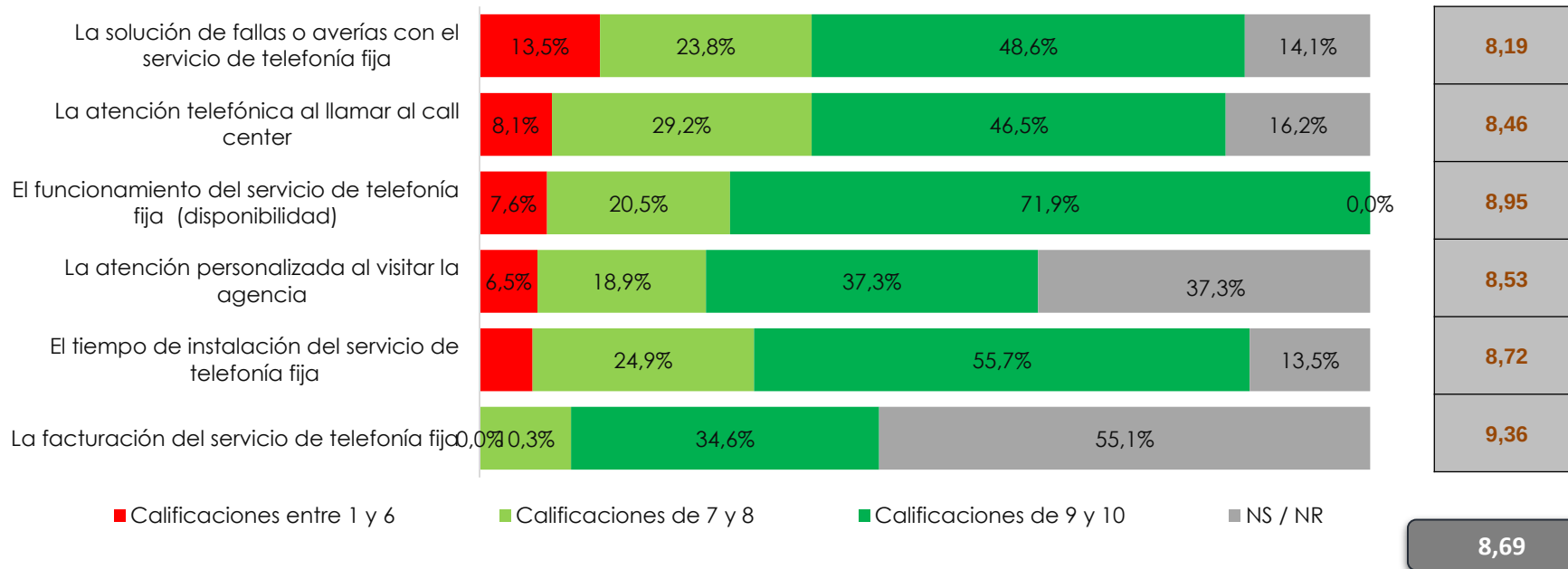
Teléfono	63,8%
Correo electrónico	20,5%
Personal (oficina)	14,1%
No lo contacta	3,8%
Página Web	1,6%
Otro	0,5%
NS / NR	10,3%



Calificación a diferentes aspectos / Servicio de telefonía fija

n=185

Promedio



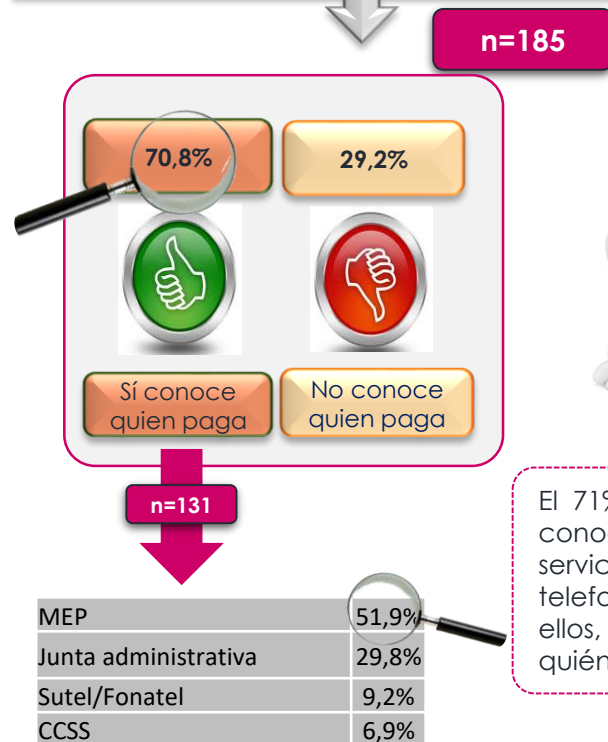
La calificación al servicio de telefonía fija en general es muy positivo, un promedio general de 8,69. El aspecto más castigado es la solución de fallas o averías con el servicio cuyo promedio es un 8,19 seguido de la atención telefónica al llamar al call center con un 8,46.

Beneficios percibidos y conocimiento del pago de los servicios

TOP 5 Principales beneficios percibidos a partir del acceso a TF



Conocimiento de quién paga los servicios



El 71% de los CPSP's dicen conocer quién paga los servicios de Internet, telefonía fija y móvil. De ellos, el 52% indicó que quién los paga es el MEP.

Proveedor del PCC, cantidad de averías que presentó el servicio

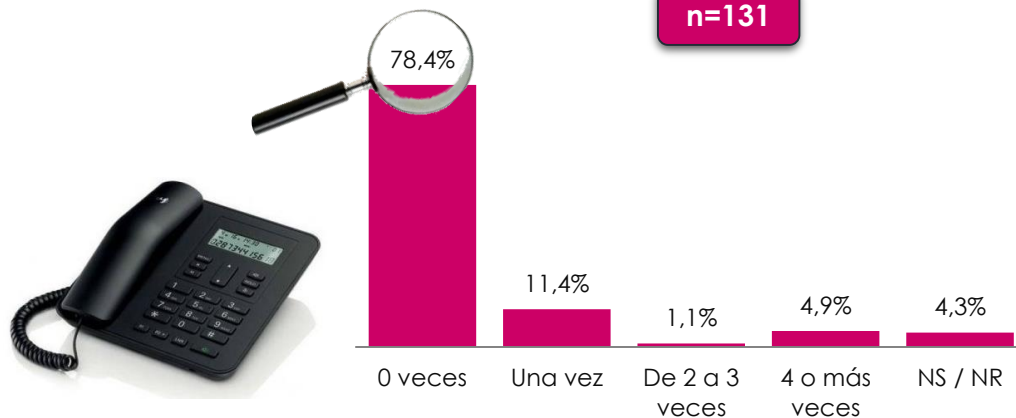
Conocimiento del servicio con el programa

n=185



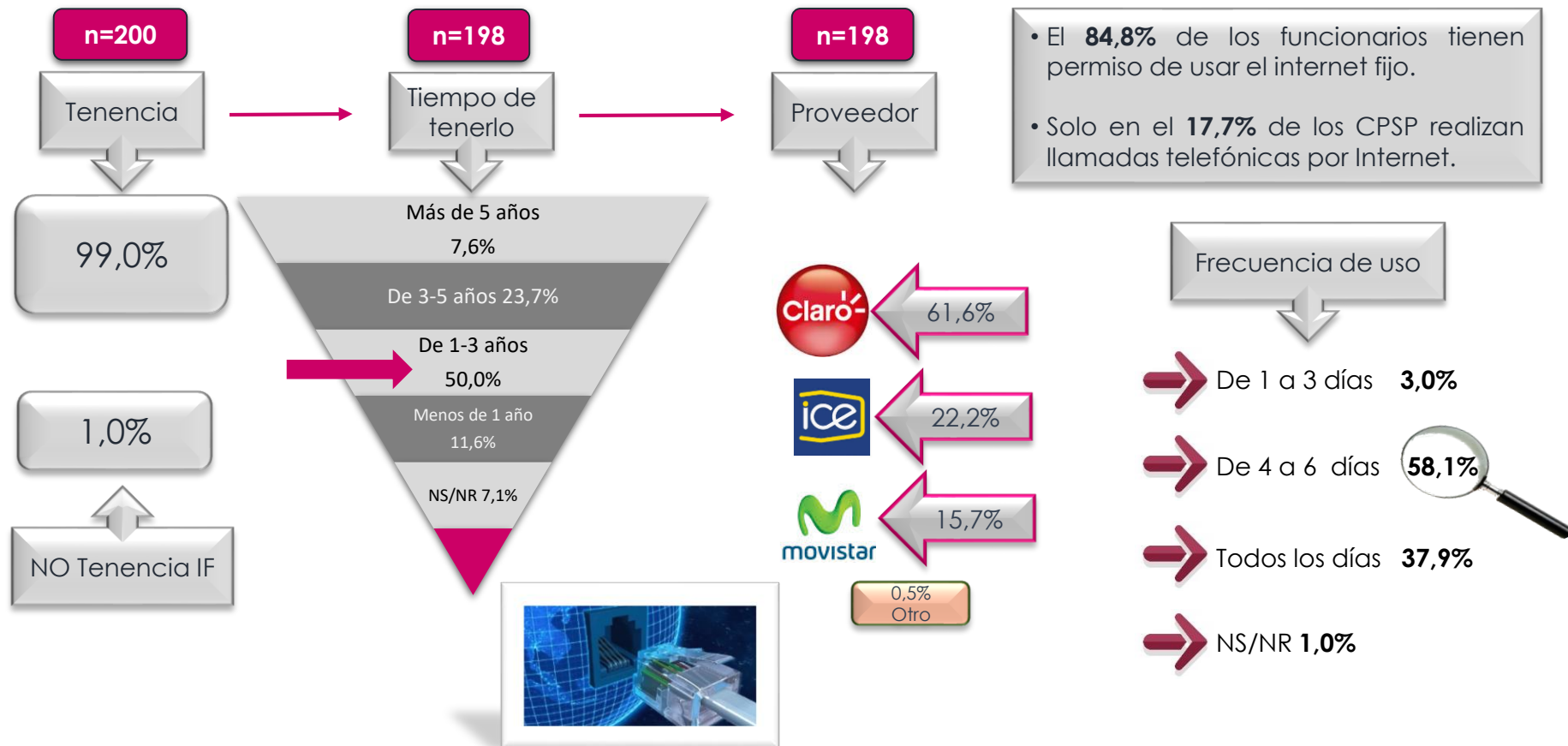
Cantidad de veces que el servicio de telefonía fija presentó averías.

n=131



El **73,5%** de los CPSP's indicó que en el último mes no se ha interrumpido el servicio de telefonía fija.

Servicio de internet fijo en los CPSP

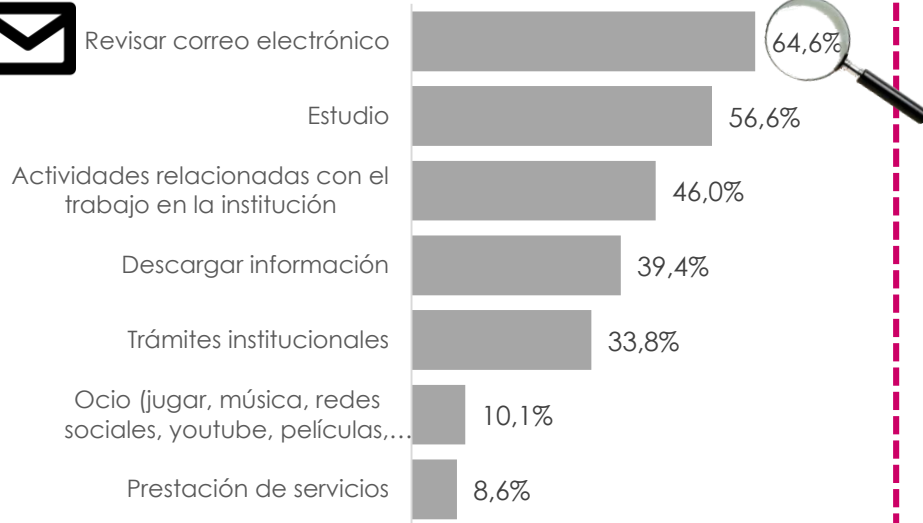


P11.- ¿Cuentan en esta Institución con el servicio de internet fijo? P11,1.- ¿Cuánto tiempo tienen de tenerlo? P11,2.- ¿Quién es el proveedor? P11,3.- ¿Realizan llamadas telefónicas por Internet? P11,4.- ¿Todos los funcionarios tienen permiso de usar el internet fijo? P11,5.- ¿Cuántos días a la semana utilizan el servicio de internet fijo?

Principales usos al servicio de internet fijo y medio por el que contactan al operador

n=198

TOP 7
Principales usos que le dan al
internet fijo



Medio que utilizan para realizar
trámites con el operador

n=198

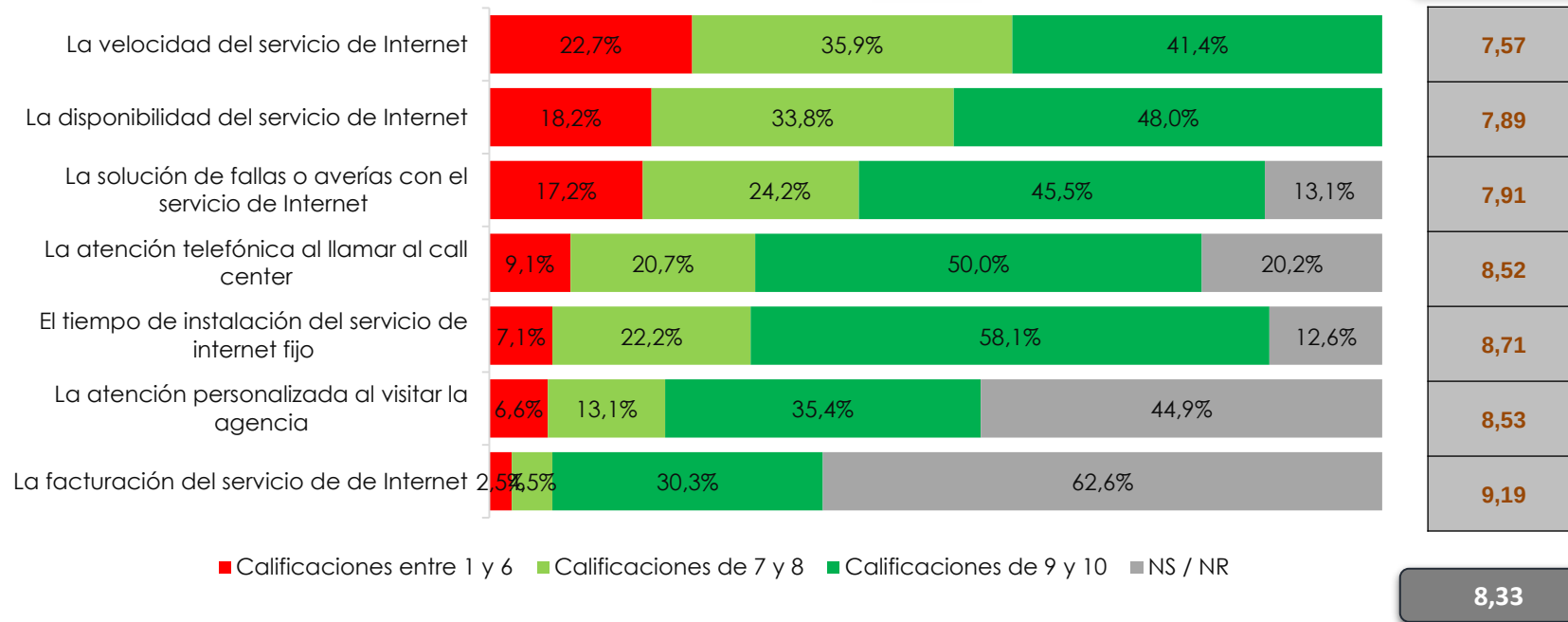
Teléfono	67,7%
Correo electrónico	19,7%
Personal (oficina)	11,1%
Pág. Web	2,0%
No se comunica	2,5%
NS / NR	8,6%



Calificación a diferentes aspectos / Servicio de Internet fijo

n=198

Promedio

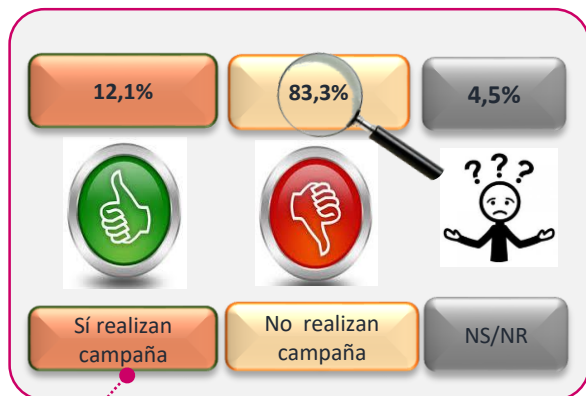


La calificación al servicio de Internet fijo en general es muy positivo, un promedio general de 8,33. El aspecto más castigado es la velocidad del servicio de internet cuyo promedio es un 7,57 seguido de la disponibilidad del servicio de internet con un 7,89. Los aspectos como la atención personalizada y la facturación fueron calificados solo por casi la mitad de los entrevistados por no visitar agencias o por no tener conocimiento de la facturación.

Desarrollo de campañas o actividades informativas

Realización de campaña
informativa del programa

n=198



Lugar en donde realizaron
la campaña informativa

n= 24

En la institución	58,3%
En la comunidad	37,5%
En ambas	4,2%



¿Es útil la información
brindada en las campañas?

n= 24

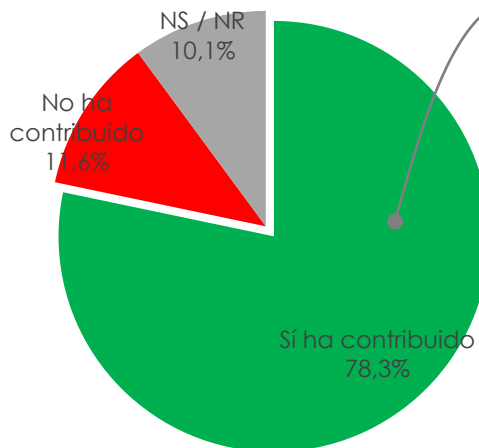


Las campañas o actividades informativas sobre el PCC ha sido útil para que los funcionarios mejoraran su conocimiento sobre el uso de los servicios y la gestión de los mismos ante los proveedores de servicios, no obstante, solo el 12,1% del total de CPSP's destacó que se han realizado este tipo de campañas.

Percepción del PPC y forma en la que ha contribuido

PCC ha contribuido a mejorar la prestación de los servicios en la institución

n=198



TOP 4
Forma en la que ha contribuido

n=155



Mejora la comunicación **39,4%**



Acceso a más información **16,8%**



Internet para todas las personas **15,5%**

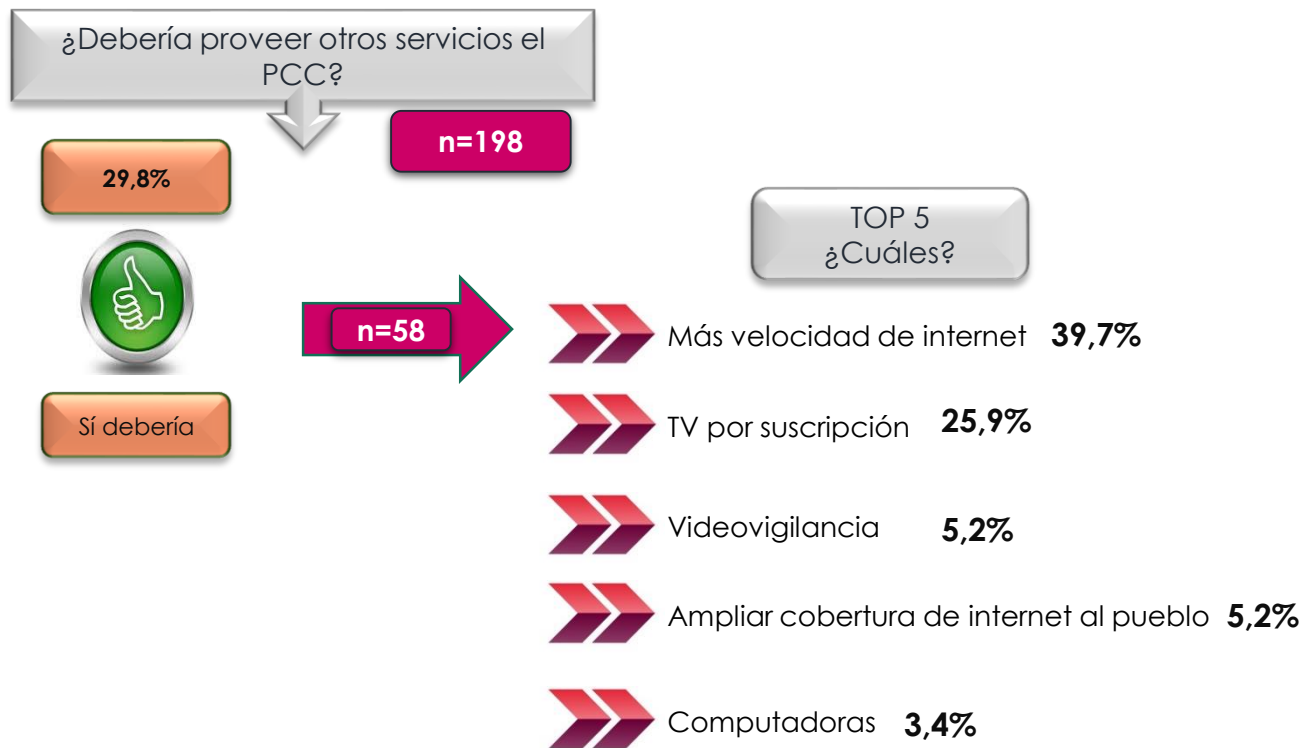


Desarrollo de clases **12,3%**

Percepción de principales beneficios



Otros servicios que debería ofrecer el PCC



Aunque poco más de la mitad del total de CPSP's considera que no es necesario que el PCC ofrezca otros servicios, un 29,8% señala lo contrario, haciendo énfasis en un Internet mejorado (más velocidad), además les interesaría que ofrezca televisión por suscripción.

Encargado del pago del servicio PCC

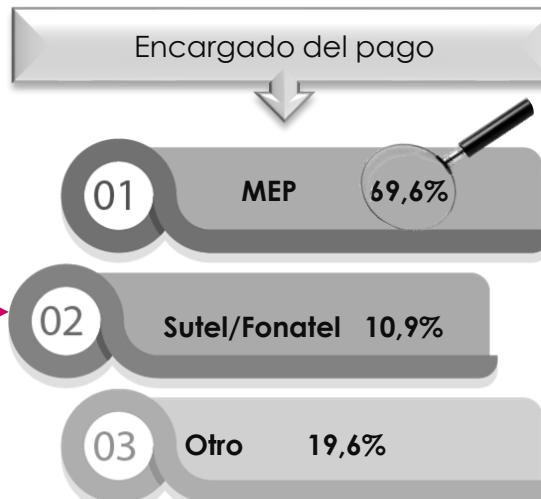
Conocimiento de quién paga el servicio de internet fijo

n=198



n=138

Encargado del pago

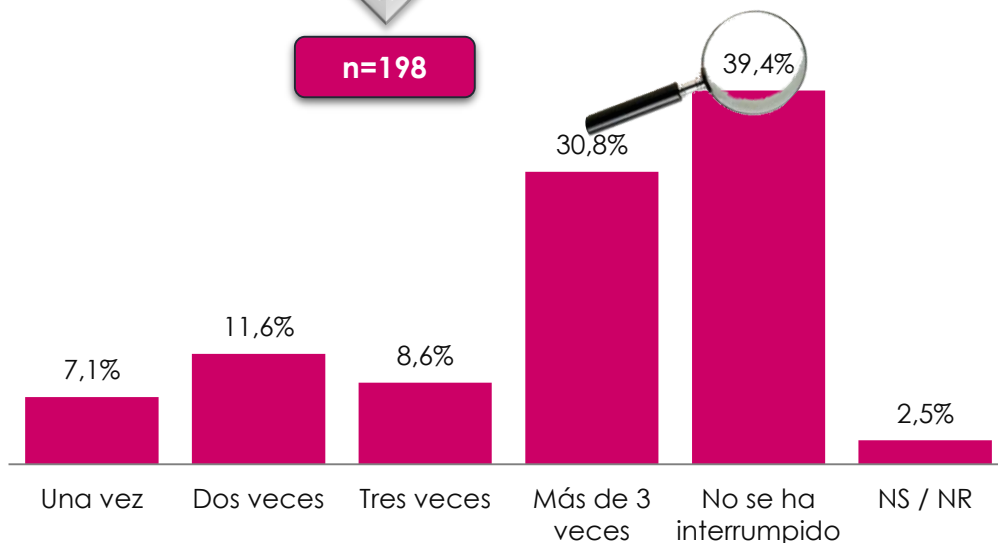


El 69,7% de los CPSP's dicen conocer quién paga los servicios de Internet. De ellos, el 69,6% indicó que quién los paga es el MEP.

Frecuencia en la que se interrumpió el servicio de internet y averías

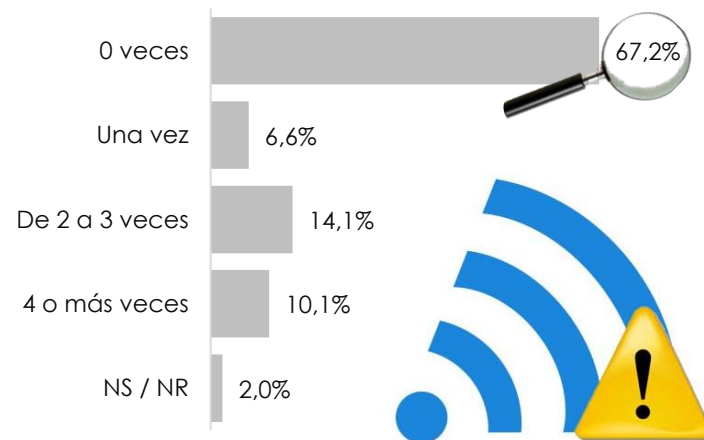
Frecuencia con la que se interrumpió el servicio de internet

n=198



Averías presentadas en el último mes

n=198



El 21,2% de los CPSP's indicó que ha recibido en algún momento orientación o acompañamiento de algún funcionario de alguna institución.

Programa 1: Comunidades Conect@das



Percepción y evaluación del PCC

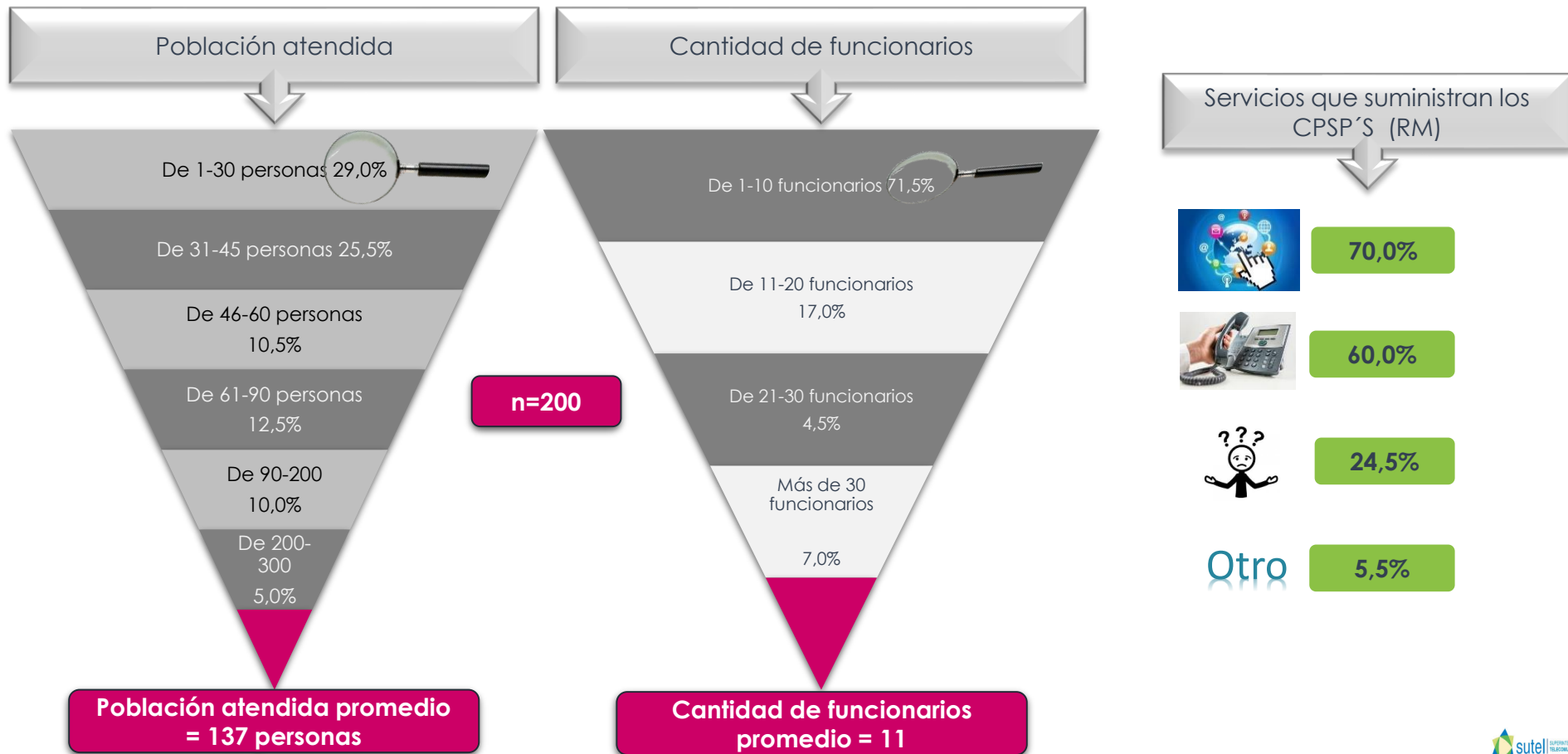
FONATEL: Un fondo muy activo

SUTEL:
Servicio
Universal



Características de la Institución

Población atendida por los CPSP'S y cantidad de funcionarios que laboran en ellos





Principales Hallazgos CPSP

USO DE LAS PRESTACIONES DEL PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

1. El 92,5% de los CPSP cuenta con el servicio de telefonía fija, el 36,8% de estos centros tiene entre 1 y 3 años de tenerlo y en poco más de la mitad de ellos el Operador que les brinda el servicio es Claro. El 90,8% de los funcionarios tiene acceso a dicho servicio.
2. La frecuencia de uso de la telefonía fija es de 4 a 6 días principalmente por poco más de la mitad de los centros de prestaciones de servicios.
3. Sólo el 7,5% de los CPSP no cuentan con el servicio de telefonía fija, principalmente por falta de cobertura y costo del servicio, pero sí les gustaría tenerlo. El tiempo de uso es de menos de 15 minutos, mencionado así por el 83,8%.
4. Refiriéndose a los principales usos que se le da al servicio de telefonía fija, el 80,0% lo usa para llamadas relacionadas con el trabajo en la institución, seguidamente de trámites institucionales, cerca del 63,8% del total de CPSP's entrevistadas utilizan la llamada telefónica para cualquier gestión con el Operador.
5. La calificación al servicio de telefonía fija en general es muy positivo, un promedio general de 8,69. El aspecto más castigado es la solución de fallas o averías con el servicio cuyo promedio es un 8,19 seguido de la atención telefónica al llamar al call center con un 8,46.
6. Los principales beneficios percibidos a partir del acceso de telefonía fija, es principalmente la agilización de trámites administrativos mencionado por el 43,2%, y en segunda instancia mencionado por el 38,9% una mejor comunicación.
7. El 71% de los CPSP's dicen conocer quién paga los servicios de Internet, telefonía fija y móvil. De ellos, el 52% indicó que quién los paga es el MEP.

8. El 78,3% del total de CPSP's perciben mejora en el funcionamiento de la Institución a partir de PCC. Los principales beneficios han sido mejorar la comunicación y el acceso a más información.
9. Aunque poco más de la mitad del total de CPSP's considera que no es necesario que el PCC ofrezca otros servicios, un 29,8% señala lo contrario, haciendo énfasis en un Internet mejorado (más velocidad), además les interesaría que ofrezca televisión por suscripción.
10. El 69,7% de los CPSP's dicen conocer quién paga los servicios de Internet. De ellos, el 69,6% indicó que quién los paga es el MEP.
11. El 39,4% del total de CPSP's entrevistados mencionaron que no se les ha interrumpido el servicio de internet y el 67,2% dicen que nunca han presentado averías.
12. El 21,2% de los CPSP's indicó que ha recibido en algún momento orientación o acompañamiento de algún funcionario de alguna institución.

CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTITUCIONES:

13. El 29,0% de los CPSP's atienden de 1-30 personas, sólo el 5,0% de estos centros atiende entre 200-300 personas.
14. Poco más del 70% de los CPSP's tiene de 1-10 funcionarios.
15. Por medio del PCC, el 70% de estos centros ofrecen internet y el 60% telefonía fija.



¡Muchas gracias!

