

INFORME FINAL
LINEA 1 – COMUNIDADES CONECTADAS

TABLA DE CONTENIDO

Aspectos metodológicos	7
Objetivo general	7
Población de Interés y Tamaño de Muestra	8
Diseño Muestral y Metodología de Recolección de la Información	9
Tipo de muestreo	10
Distribución y selección de la muestra.....	11
Cuadro 1: Muestra por Zonas PCC / Hogares Beneficiados	11
Hogares No Beneficiados	12
Cuadro 2: Muestra por Zonas PCC / Hogares no Beneficiados.....	12
CPSPs:	13
Cuadro 3: Muestra por Zonas PCC / CPSPs	13
Instrumento de recolección de la información	13
Cuestionario a hogares beneficiados:.....	14
Cuestionario a hogares no beneficiados	17
Cuestionario a CPSPs.....	20
Programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, entrevistadores y otros	23
Sistema de Control de Calidad: Crítica y Verificación.....	24
Resultados Obtenidos en la prueba piloto	24
Cuadro 4: Muestra de la prueba piloto telefónica.....	24
Cuadro 5: Muestra de la prueba piloto presencial	24
La duración promedio	25
Cuadro 6: Tiempo promedio de prueba piloto	25
Observaciones de la prueba piloto.....	25
Incidencias Hogares Beneficiados	27

Cuadro 7: Incidencias Comunidades Conectadas – Hogares Beneficiados.....	27
Incidencias Hogares no Beneficiados.....	28
Cuadro 8: Incidencias Comunidades Conectadas – Hogares no Beneficiados	28
Incidencias CPSPs.....	29
Cuadro 9: Incidencias Comunidades Conectadas – Hogares no Beneficiados	29
Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados.....	30
Perfil de la muestra Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados .	30
Gráfico 1: Muestra comparativa por región comercial Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	30
Gráfico 2: Muestra comparativa por sexo del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados	31
Gráfico 3: Muestra comparativa por rango de edad del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	31
Gráfico 4: Muestra comparativa por ocupación del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados	32
Gráfico 5: Muestra comparativa por escolaridad del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	32
Conocimiento de SUTEL FONATEL	33
Gráfico 6: Conocimiento de SUTEL / Hogares Beneficiados y no Beneficiados	33
Gráfico 7: Tenencia de servicios de telecomunicaciones Hogares Beneficiados y no Beneficiados	34
Cuadro 10: Campañas informativas de PCC / Hogares Beneficiados	34
Cuadro 11: Utilidad de las campañas informativas de PCC / Hogares Beneficiados.....	35
Funcionamiento y evaluación de servicios en Hogares Beneficiados y no Beneficiados	35
Gráfico 7: Tenencia de servicios de telecomunicaciones Hogares Beneficiados y no Beneficiados	35
Gráfico 8: Calificación de proveedores de telefonía fija.....	36
Operadores de Internet fijo en Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	37
Gráfico 9: Proveedores del servicio de Internet fijo	37
Gráfico 10: Evaluación de proveedores del servicio de Internet fijo.....	38
Gráfico 11: Usos del Internet fijo, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.....	38

Operadores de Internet móvil en Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	39
Gráfico 12: Operadores del servicio de Internet móvil, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas	39
Gráfico 13: Calificación de operadores del servicio de Internet móvil, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.....	40
Gráfico 14: Usos del servicio de Internet móvil, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas	41
Gráfico 15: Impacto del Programa Comunidades Conectadas en la Comunidad, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.....	42
Gráfico 16: Beneficios del Programa Comunidades Conectadas en la Comunidad, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.....	43
Gráfico 17: Beneficios del Programa Comunidades Conectadas en el Hogar, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.....	43
Gráfico 18: Aspectos de mejora del OCC / Hogares Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.....	44
Gráfico 19: Calificación de aspectos, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas	45
Programa Comunidades Conectadas – Centros de Prestación de Servicios	45
Perfil de la muestra Programa Comunidades Conectadas – CPSPs	45
Cuadro 12: Muestra PCC por institución / CPSP	46
Cuadro 13: Muestra PCC por tipo de institución / CPSP	46
Cuadro 14: Muestra PCC por días de atención / CPSP.....	46
Cuadro 15: Muestra PCC por servicios del PCC / CPSP	47
Cuadro 16: Muestra PCC por sexo del entrevistado / CPSP	47
Cuadro 17: Muestra PCC por personas que atienden / CPSP	47
Cuadro 18: Muestra PCC por funcionarios / CPSP	48
Cuadro 19: Muestra PCC por provincia / CPSP	48
Gráfico 20: Servicio de telefonía fija en CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas	49
Cuadro 20: P10. Vamos a evaluar al proveedor ICE / kölbi en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a ICE / kölbi en.....	50

Cuadro 21: P10. Vamos a evaluar al proveedor CLARO en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a CLARO en.....50

Uso de las prestaciones del Programa Comunidades Conectadas – Internet fijo.....51

Gráfico 21: Servicio de telefonía fija en CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas 51

Gráfico 22: Servicio de telefonía fija en CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas 52

Percepción y evaluación del Programa Comunidades Conectadas Internet fijo52

Cuadro 22: P29. Vamos a evaluar al proveedor ICE / kölbi en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a ICE / kölbi en.....53

Cuadro 23: P29. Vamos a evaluar al proveedor CLARO en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a CLARO en.....53

Generalidades de los CPSPs.....54

Gráfico 23: Generalidades de los CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas54

Gráfico 24: Calificación promedio de aspectos de los CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.....55

Conclusiones.....55

Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados.....55

Programa Hogares Conectados – CPSPs57

Recomendaciones58

Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados.....58

Programa Hogares Conectados – CPSPs58

18 de mayo del 2021

SEÑORES

FIDEICOMISO DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (FONATEL)

“CONTRATACION DE UNA PERSONA FISICA O JURIDICA QUE PROVEA SERVICIOS DE ESTADISTICA COMO ENCUESTAS, PRUEBAS ETNOGRFICAS Y OTROS, PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS EJECUTADOS CON CARGO A FONATEL”

Asunto: Informe Final Concurso 002-2020 Línea 1 Comunidades Conectadas

Estimados señores:

G-NOW Marketing somete a su criterio el presente documento donde se plantea la metodología del estudio adjudicado a mí representada bajo el concurso 002-2020.

Esperamos que el mismo cumpla en forma y fondo con lo solicitado en el documento Cartelario. Esperando poder servirles, se despide cordialmente,



Guillermo Wong Castro

Gerente General

Aspectos metodológicos

Línea 1: Evaluación del Programa Comunidades Conectadas – Encuesta de Percepción

Consiste en el diseño, aplicación, crítica, procesamiento, análisis y presentación de resultados de tres encuestas por muestreo, por medio de un cuestionario estructurado compuesto de preguntas tipificadas, aplicando dos de ellas por medio de entrevistas telefónicas y una por medio de entrevista presencial.

La aplicación telefónica se realizó a dos muestras, una de 1.350 hogares beneficiados y otra de 275 CPSP beneficiados, distribuidos en todo el territorio nacional, paralelo a lo expuesto se desarrolló el trabajo de campo para la realización de 1065 entrevistas telefónicas a hogares no beneficiados por el PCC, siendo identificados en las zonas de beneficio del programa, contando los mismos con un servicio de Internet Fijo con un operador diferente al de la zona, esto de acuerdo con la información suministrada por SUTEL; esto con el objetivo de conocer la percepción sobre el funcionamiento de este Programa, el grado de conocimiento del mismo, la accesibilidad, calidad y uso de las prestaciones provistas por medio de este Programa y el resultado y efecto que ha producido en las familias beneficiadas versus las que no han participado del Programa.

Objetivo general

Evaluar la percepción sobre el efecto, funcionamiento operativo, calidad y uso de los servicios provistos por el Programa Comunidades Conectadas, así como la no tenencia de éstos, por medio del diseño, aplicación, procesamiento y análisis de una encuesta dirigida a los hogares beneficiados y no beneficiados de este Programa y a Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's) beneficiados, ubicados en las regiones Huetar Caribe, Huetar Norte y Brunca.

Población de Interés y Tamaño de Muestra

La población de interés está constituida por:

- Total de Hogares suscritos al servicio de acceso a internet fijo residencial (servicio activo) provisto por alguno de los proveedores de servicios que forman parte del Programa de Comunidades Conectadas y ubicados en las regiones de cobertura del Programa, de todas las zonas (Huetar Norte, Huetar Caribe, Pacífico Central, Chorotega y Brunca). Total de la población 23,419 hogares.
- Total de Hogares con el servicio de acceso a internet fijo residencial (servicio activo) no provisto por alguno de los proveedores de servicios que forman parte del Programa de Comunidades Conectadas y ubicados en las regiones de cobertura del Programa, de las zonas Huetar Norte, Huetar Caribe y Brunca. Total de la población 209,674 hogares.
- Centros de Prestación Públicos (CPSP's) beneficiados activos del programa Comunidades Conectadas a diciembre del 2019, de las zonas Huetar Norte, Huetar Caribe y Brunca. Total de la población 984 centros.
- Los tamaños de muestras de las tres poblaciones se distribuirán de acuerdo a lo solicitado en el concurso:

Población de Estudio	Tamaño de Muestra
Hogares Beneficiados	1,350
Hogares no Beneficiados	1,065
CPSP's	275

Los resultados obtenidos deben permitir realizar inferencias a nivel: nacional, regiones:

- Región Huetar Norte.
- Región Huetar Caribe.
- Brunca.
- Para el caso de Hogares beneficiados se Incluye Pacífico Central y Chorotega.

La muestra de las encuestas respetará a nivel nacional la siguiente proporción de entrevistas por región:

Población Estudio	Huetar Norte	Huetar Caribe	Brunca	Pacífico Central	Chorotega	Total
Hogares Beneficiados	692	328	309	9	12	1,350
Hogares No Beneficiados	313	425	330			1,068
CPSP's	160	55	61			275

Diseño Muestral y Metodología de Recolección de la Información

Como marco muestral se utilizaron las bases de datos del Programa Comunidades Conectadas, aportada por los operadores adjudicados, según el estado de CPSPs, hogares beneficiados y hogares no beneficiados con el Programa, con corte a finales del 2020.

La información será recolectada mediante los siguientes métodos:

- Hogares Beneficiados: Entrevista Telefónica.
- Hogares No Beneficiados: Entrevista Personal.
- CPSP's: Entrevista Telefónica.

Tipo de muestreo

Hogares Beneficiados: muestreo estratificado proporcional para la primera etapa; la estratificación se realizó por la cantidad de hogares beneficiados por región. En la segunda etapa del muestreo se realizó una distribución proporcional por Tipo de Zona y como tercera etapa se realizó una distribución por proyecto.

Como último paso se realiza una selección aleatoria a través del muestreo sistemático donde se hace una elección aleatoria del primer elemento para la muestra, y luego se seleccionan los elementos posteriores utilizando intervalos fijos o sistemáticos hasta alcanzar el tamaño de la muestra deseado.

Hogares no Beneficiados: muestreo estratificado proporcional para la primera etapa; la estratificación se realiza por la cantidad de viviendas no beneficiadas por región. En la segunda etapa del muestreo se realiza una distribución proporcional por tipo de zona y cantón.

CPSPs: muestreo estratificado desproporcionado para la primera etapa; la estratificación se realiza por la cantidad de CPSP's por tipo de institución. En la segunda etapa del muestreo se realiza una distribución proporcional por Región y Tipo de Zona.

Distribución y selección de la muestra

Hogares Beneficiadas:

A continuación, se detalla la muestra de viviendas beneficiadas con el programa entrevistadas para el presente estudio:

Cuadro 1: Muestra por Zonas PCC / Hogares Beneficiados

Zonas	Valor absoluto	Porcentaje
Brunca - Rural - Aguirre	5	0,37%
Brunca - Rural - Buenos Aires	4	0,29%
Brunca - Rural - Corredores	3	0,22%
Brunca - Rural - Coto Brus	6	0,44%
Brunca - Rural - Golfito	1	0,07%
Brunca - Rural - Osa	2	0,15%
Brunca - Rural - Pacífico Central Superior	1	0,07%
Brunca - Rural - Perez Zeledón	184	13,55%
Brunca - Urbano - Buenos Aires	3	0,22%
Brunca - Urbano - Chorotega Este	0	0,00%
Brunca - Urbano - Corredores	0	0,00%
Brunca - Urbano - Golfito	1	0,07%
Brunca - Urbano - Nandayure	0	0,00%
Brunca - Urbano - Perez Zeledón	49	3,61%
Chorotega - Rural - Chorotega Este	1	0,07%
Chorotega - Rural - Chorotega Inferior	2	0,15%
Chorotega - Rural - Chorotega Superior	1	0,07%
Chorotega - Rural - Nandayure	11	0,81%
Chorotega - Urbano - Chorotega Este	0	0,00%
Chorotega - Urbano - Chorotega Inferior	2	0,15%
Chorotega - Urbano - Chorotega Oeste	0	0,00%
Chorotega - Urbano - Chorotega Superior	1	0,07%
Chorotega - Urbano - Nandayure	5	0,37%
Huetar Norte - Rural - San Carlos	180	13,25%
Huetar Norte - Rural - Sarapiquí	215	15,83%
Huetar Norte - Rural - Upala	312	22,97%
Huetar Caribe - Rural - Chorotega Este	0	0,00%
Huetar Caribe - Rural - Guácimo	1	0,07%
Huetar Caribe - Rural - Limón	34	2,50%
Huetar Caribe - Rural - Matina	3	0,22%
Huetar Caribe - Rural - Pococí- L1	107	7,88%
Huetar Caribe - Rural - Roxana	52	3,83%
Huetar Caribe - Rural - Siquirres	3	0,22%
Huetar Caribe - Rural - Siquirres (Pacuarito)	3	0,22%
Huetar Caribe - Rural - Talamanca	3	0,22%
Huetar Caribe - Urbano - Guácimo	1	0,07%
Huetar Caribe - Urbano - Pococí- L1	138	10,16%
Huetar Caribe - Urbano - Siquirres	9	0,66%
Pacífico Central - Rural - Pacífico Central Superior	15	1,10%
Total	1358	100,00%

Hogares No Beneficiados

Para el caso de los hogares no beneficiados, la muestra entrevistada para el presente estudio se detalla a continuación:

Cuadro 2: Muestra por Zonas PCC / Hogares no Beneficiados

		Valor absoluto	Porcentaje
Zona	Brunca - Rural - Buenos Aires	94	8,81%
	Brunca - Rural - Corredores	48	4,50%
	Brunca - Rural - Coto Brus	64	6,00%
	Brunca - Rural - Golfito	57	5,34%
	Brunca - Rural - Osa	32	3,00%
	Brunca - Rural - Perez Zeledón	48	4,50%
	Brunca - Urbano - Perez Zeledón	15	1,41%
	Huetar Caribe - Rural - Guácimo	47	4,40%
	Huetar Caribe - Rural - Limón	50	4,69%
	Huetar Caribe - Rural - Matina	81	7,59%
	Huetar Caribe - Rural - Pococí	150	14,06%
	Huetar Caribe - Rural - Siquirres	74	6,94%
	Huetar Caribe - Rural - Talamanca	46	4,31%
	Huetar Norte - Rural - San Carlos	31	2,91%
	Huetar Norte - Rural - Sarapiquí	140	13,12%
	Huetar Norte - Rural - Upala	90	8,43%
	Total	1067	100,00%

CPSPs:

Para el caso de los Centros de Prestación de Servicios Públicos, la muestra entrevistada para el presente estudio se detalla a continuación:

Cuadro 3: Muestra por Zonas PCC / CPSPs

		Valor Absoluto	Porcentaje
Localización	CCSS - Brunca - Rural	5	1,99%
	CEN - CINAI - Brunca - Rural	12	4,78%
	CEN - CINAI - Brunca - Urbano	1	0,40%
	CEN - CINAI - Huetar Caribe - Rural	21	8,37%
	CEN - CINAI - Huetar Caribe - Urbano	0	0,00%
	CEN - CINAI - Huetar Norte - Rural	7	2,79%
	MEP - Brunca - Rural	76	30,28%
	MEP - Brunca - Urbano	2	0,80%
	MEP - Huetar Caribe - Rural	55	21,91%
	MEP - Huetar Caribe - Urbano	6	2,39%
	MEP - Huetar Norte - Rural	59	23,51%
	MICITT - Brunca - Rural	2	0,80%
	MICITT - Huetar Caribe - Rural	1	0,40%
	MICITT - Huetar Norte - Rural	4	1,59%
	Total	251	100,00%

Instrumento de recolección de la información

Para la recopilación de la información se utilizaron tres cuestionarios siguiendo los objetivos planteados por SUTEL, diseñados para ser llevado a cabo mediante entrevistas telefónicas. El cuestionario fue cargado en el sistema Question Pro, los mismos se adjuntan como anexos al presente informe.

Los módulos contemplados en los cuestionarios para la fase cuantitativa se componían de los siguientes módulos:

Cuestionario a hogares beneficiados:

Información socioeconómica y demográfica

- ✓ Ubicación del hogar (región, provincia, cantón, distrito).
- ✓ Zona a la que pertenece el hogar (urbana – rural).
- ✓ Ingreso del hogar.
- ✓ Jefatura del hogar (masculina, femenina o mixta).
- ✓ Cantidad de miembros del hogar.
- ✓ Miembros del hogar con discapacidad, estudiantes, adultos mayores, indígenas.
- ✓ Edad de los miembros del hogar.
- ✓ Sexo de los miembros del hogar.
- ✓ Nivel de escolaridad de los miembros del hogar.
- ✓ Estado civil de los miembros del hogar.
- ✓ Ocupación de los miembros del hogar (trabajador, estudiante, pensionado, jefa de hogar, desempleado)
- ✓ Tenencia de la vivienda (propia, alquilada, prestada, precario)
- ✓ Tipo de vivienda (condominio, residencial, independiente, edificio, cuartería, tugurio).
- ✓ Otras variables que el adjudicatario considere relevantes.

Conocimiento de la SUTEL y FONATEL y percepción sobre el funcionamiento del Programa Comunidades Conectadas. Se refiere a la atención brindada a los suscriptores de los servicios por parte de los proveedores de servicios que participan en el Programa Comunidades Conectadas y de la SUTEL, y el grado de conocimiento que poseen sobre la SUTEL y FONATEL como administradores de este Programa:

- ✓ Conocimiento de qué es SUTEL.
- ✓ Conocimiento de qué es FONATEL.
- ✓ Conocimiento del Programa Comunidades Conectadas.

- ✓ Percepción del trabajo de SUTEL-FONATEL como administrador del Programa.
- ✓ Campañas o actividades informativas sobre el Programa Comunidades Conectadas y uso de la información para adquirir los servicios.

Acceso a los servicios de telecomunicaciones provistos por medio del Programa. Este aspecto está asociado con la condición económica del hogar para poder acceder a los servicios de telecomunicaciones que ofrece el mercado (asequibilidad):

- ✓ Tenencia de los servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, internet fijo, telefonía e internet móviles.
- ✓ Tiempo de tener el servicio.
- ✓ Percepción del precio pagado por los servicios en función del ingreso del hogar.

- ✓ Uso y evaluación de las prestaciones del Programa. Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento de los servicios del Programa por parte de los suscriptores beneficiados y la evaluación del desempeño de los proveedores de servicios y de los servicios:
 - ✓ Identificación del proveedor de servicios.
 - ✓ Evaluación del proveedor de servicios: tiempo de instalación de los servicios, servicio al cliente (trato brindado, atención telefónica, atención personal, información proporcionada para el uso de los servicios, atención de dudas o consultas), atención y solución de fallas o averías, facturación, precio de los servicios, canales de atención y medios utilizados para contactar al proveedor de servicios.
 - ✓ Calidad y funcionamiento de los servicios: disponibilidad, estabilidad, cobertura, velocidad, continuidad, presencia de averías o fallas. Evaluar cada servicio del hogar.
 - ✓ Patrones de uso: miembros que utilizan los servicios, tiempo, frecuencia y horarios de uso, principal uso de los servicios (trabajo, estudio, entretenimiento), actividades o tareas que realizan con los servicios (correo electrónico, diarios, redes sociales, música, juegos, streaming, transacciones bancarias, trámites, descarga de información y contenido, creación o generación de contenido, actividades de estudio, actividades laborales, actividades de emprendimiento, comunicación, compras y ventas), dispositivos utilizados para conectarse a

internet, apoyo entre los miembros del hogar para hacer uso de los servicios, necesidades de capacitación o instrucción para el uso de los servicios, compartición de los servicios.

- ✓ Uso de servicios complementarios (uso del servicio de internet móvil).
- ✓ Otros servicios que se deberían ofrecer dentro del Programa.
- ✓ Determinación de perfiles de usuarios según los patrones de uso.
- ✓ Caracterización cualitativa de cada perfil de usuario.
- ✓ Otras consultas asociadas al uso y aprovechamiento de los servicios por parte de los hogares beneficiados.

- ✓ En caso de no tener el servicio indagar las razones por las que no lo tiene y la disponibilidad de contratarlo.

Resultado-efecto del programa. Se asocia con los cambios ocurridos en las condiciones socioeconómicas del hogar debidos o atribuidos a los servicios recibidos por los hogares y personas beneficiadas del Programa:

- ✓ Factores (“drivers”) que motivan a los beneficiarios a utilizar los servicios de telecomunicaciones: ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a información relevante, educación, trabajo, emprendimiento, entre otros.
- ✓ Actitudes hacia los servicios de telecomunicaciones: interés y disposición en utilizarlos, compartición de conocimientos y apoyo entre los miembros de la familia para su uso.
- ✓ Actividades que antes no podía realizar debido a no contar con los servicios que ahora sí realiza.
- ✓ Beneficios percibidos del uso de los servicios de telecomunicaciones: alfabetización tecnológica, empleabilidad o emprendimiento; educación, capacitación o especialización, mejora del perfil para conseguir empleo, mejora del rendimiento académico, entre otros.
- ✓ Estado y condiciones del hogar y sus miembros antes y después de utilizar los servicios provistos por medio del Programa.
- ✓ Perfil de entrada y de salida de los miembros del hogar sobre las destrezas, habilidades y conocimientos adquiridos para el uso de los servicios.

Cuestionario a hogares no beneficiados

Información socioeconómica y demográfica:

- ✓ Ubicación del hogar (región, provincia, cantón, distrito).
- ✓ Zona a la que pertenece el hogar (urbana – rural).
- ✓ Ingreso del hogar.
- ✓ Jefatura del hogar (masculina, femenina o mixta).
- ✓ Cantidad de miembros del hogar.
- ✓ Miembros del hogar con discapacidad, estudiantes, adultos mayores, indígenas.
- ✓ Edad de los miembros del hogar.
- ✓ Sexo de los miembros del hogar.
- ✓ Nivel de escolaridad de los miembros del hogar.
- ✓ Estado civil de los miembros del hogar.
- ✓ Ocupación de los miembros del hogar (trabajador, estudiante, pensionado, jefa de hogar, desempleado)
- ✓ Tenencia de la vivienda (propia, alquilada, prestada, precario)
- ✓ Tipo de vivienda (condominio, residencial, independiente, edificio, cuartería, tugurio).
- ✓ Otras variables que el adjudicatario considere relevantes.

Conocimiento de la SUTEL y FONATEL y percepción sobre el funcionamiento del Programa Comunidades Conectadas. Se refiere a la atención brindada a los suscriptores de los servicios por parte de los proveedores de servicios que participan en el Programa Comunidades Conectadas y de la SUTEL, y el grado de conocimiento que poseen sobre la SUTEL y FONATEL como administradores de este Programa:

- ✓ Conocimiento de qué es SUTEL.
- ✓ Conocimiento de qué es FONATEL.
- ✓ Conocimiento del Programa Comunidades Conectadas.
- ✓ Campañas o actividades informativas sobre el Programa Comunidades Conectadas y uso de la información para adquirir los servicios.

Acceso a los servicios de telecomunicaciones. Este aspecto está asociado con la condición económica del hogar para poder acceder a los servicios de telecomunicaciones que ofrece el mercado (asequibilidad):

- ✓ Tenencia de los servicios de telecomunicaciones: telefonía fija, internet fijo, telefonía e internet móviles.
- ✓ Tiempo de tener el servicio.
- ✓ Percepción del precio pagado por los servicios en función del ingreso del hogar.

Uso y evaluación de los servicios de telecomunicaciones. Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento de los servicios del Programa por parte de los suscriptores beneficiados y la evaluación del desempeño de los proveedores de servicios y de los servicios:

- ✓ Identificación del proveedor de servicios.
- ✓ Evaluación del proveedor de servicios: tiempo de instalación de los servicios, servicio al cliente (trato brindado, atención telefónica, atención personal, información proporcionada para el uso de los servicios, atención de dudas o consultas), atención y solución de fallas o averías, facturación, percepción del precio final pagado por los servicios, canales de atención y medios utilizados para contactar al proveedor de servicios.
- ✓ Calidad y funcionamiento de los servicios: disponibilidad, estabilidad, cobertura, velocidad, continuidad, presencia de averías o fallas. Evaluar cada servicio del hogar.
- ✓ Patrones de uso: miembros que utilizan los servicios, tiempo, frecuencia y horarios de uso, principal uso de los servicios (trabajo, estudio, entretenimiento), actividades o tareas que realizan con los servicios (correo electrónico, diarios, redes sociales, música, juegos, streaming, transacciones bancarias, trámites, descarga de información y contenido, creación o generación de contenido, actividades de estudio, actividades laborales, actividades de emprendimiento, comunicación, compras y ventas), dispositivos utilizados para conectarse a internet, apoyo entre los miembros del hogar para hacer uso de los servicios, necesidades de capacitación o instrucción para el uso de los servicios, compartición de los servicios.

- ✓ Uso de servicios complementarios (uso del servicio de internet móvil).
- ✓ Determinación de perfiles de usuarios según los patrones de uso.
- ✓ Caracterización cualitativa de cada perfil de usuario.
- ✓ Otras consultas asociadas al uso y aprovechamiento de los servicios por parte de los hogares beneficiados.
- ✓ En caso de no tener el servicio indagar las razones por las que no lo tiene y la disponibilidad de contratarlo.

Resultado-efecto del programa. Se asocia con los cambios ocurridos en las condiciones socioeconómicas del hogar debidos o atribuidos a los servicios recibidos por los hogares y personas beneficiadas del Programa:

- ✓ Factores (“drivers”) que motivan a los suscriptores a utilizar los servicios de telecomunicaciones: ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a información relevante, educación, trabajo, emprendimiento, entre otros.
- ✓ Actitudes hacia los servicios de telecomunicaciones: interés y disposición en utilizarlos, compartición de conocimientos y apoyo entre los miembros de la familia para su uso.
- ✓ Actividades que antes no podía realizar debido a no contar con los servicios que ahora sí realiza.
- ✓ Beneficios percibidos del uso de los servicios de telecomunicaciones: alfabetización tecnológica, empleabilidad o emprendimiento; educación, capacitación o especialización, mejora del perfil para conseguir empleo, mejora del rendimiento académico, entre otros.
- ✓ Estado y condiciones del hogar y sus miembros antes y después de utilizar los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Perfil de entrada y de salida de los miembros del hogar sobre las destrezas, habilidades y conocimientos adquiridos para el uso de los servicios.

Cuestionario a CPSPs

Información general del CPSP

- ✓ Ubicación del CPSP (región, provincia, cantón, distrito).
- ✓ Zona a la que pertenece el CPSP (urbana – rural).
- ✓ Tipo de CPSP: escuela, colegio, centro de salud, Cen-Cinai, CECI, otro.
- ✓ Cantidad de empleados o funcionarios en el CPSP.
- ✓ Cantidad de personas que atiende el CPSP.
- ✓ Tipo de población Atendida: bebés y niños, estudiantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población general, etc.
- ✓ Horario de atención del CPSP.
- ✓ Tipo de servicios que brinda a la comunidad.
- ✓ Dirección de ubicación.
- ✓ Medios de contacto (teléfono y correo electrónico).

Datos del informante

- ✓ Edad del informante.
- ✓ Sexo del informante.
- ✓ Nivel de escolaridad del informante.
- ✓ Puesto que ocupa el informante.
- ✓ Otras variables que el adjudicatario considere relevantes.

Conocimiento de la SUTEL y FONATEL y percepción sobre el funcionamiento del Programa Comunidades Conectadas. Se refiere a la atención brindada a los suscriptores de los servicios por parte de los proveedores de servicios que participan en el Programa Comunidades Conectadas y de la SUTEL, y el grado de conocimiento que poseen sobre la SUTEL y FONATEL como administradores de este Programa:

- ✓ Conocimiento de qué es SUTEL.
- ✓ Conocimiento de qué es FONATEL.
- ✓ Conocimiento del Programa Comunidades Conectadas.
- ✓ Percepción del trabajo de SUTEL-FONATEL como administrador del Programa.
- ✓ Campañas o actividades informativas sobre el Programa Comunidades Conectadas y utilidad de la información para uso de los servicios.
- ✓ Conocimiento de quién paga la factura de los servicios.

Acceso a los servicios de telecomunicaciones provistos por medio del Programa. Este aspecto está asociado con la condición del CPSP para poder acceder a los servicios de telecomunicaciones que ofrece el mercado:

- ✓ Tenencia de los servicios de telecomunicaciones: telefonía e internet fijos.
- ✓ Tiempo de tener el servicio.
- ✓ Tenencia de servicios de telecomunicaciones antes de ser parte del Programa.

Uso y evaluación de las prestaciones del Programa. Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento de los servicios del Programa por parte de los suscriptores beneficiados y la evaluación del desempeño de los proveedores de servicios y de los servicios:

- ✓ Identificación del proveedor de servicios.
- ✓ Evaluación del proveedor de servicios: tiempo de instalación de los servicios, servicio al cliente (trato brindado, atención telefónica, atención personal, información proporcionada para el uso de los servicios, atención de dudas o consultas), atención y solución de fallas o averías, canales de atención y medios utilizados para contactar al proveedor de servicios.

- ✓ Calidad y funcionamiento de los servicios: disponibilidad, estabilidad, cobertura, velocidad, continuidad, presencia de averías o fallas. Evaluar cada servicio del CPSP.
- ✓ Patrones de uso: funcionarios que tienen permiso de utilizar los servicios de telecomunicaciones, tiempo, frecuencia y horarios de uso de los servicios, actividades o tareas que realizan con los servicios (correo electrónico, diarios, redes sociales, música, entretenimiento, transacciones bancarias, trámites, descarga de información y contenido, creación o generación de contenido, actividades de estudio, actividades laborales, prestación de servicios, comunicación, compras y ventas), dispositivos utilizados para conectarse a internet, necesidades de capacitación o instrucción para el uso de los servicios, compartición de los servicios con población atendida.
- ✓ Uso de servicios complementarios (uso del servicio de internet móvil).
- ✓ Otros servicios que se deberían ofrecer dentro del Programa.
- ✓ Determinación de perfiles de CPSP según los patrones de uso.
- ✓ Caracterización cualitativa de cada perfil de CPSP.
- ✓ Caracterización de la población beneficiaria del CPSP que utiliza los servicios de telecomunicaciones: cantidad de personas que utilizan los servicios de telecomunicaciones (separar por funcionario y no funcionarios), datos demográficos de los usuarios (edad, cantidad de personas en el hogar, lugar de residencia, jefatura de familia (sexo y estado civil), perciben algún beneficio de alguna institución), tipo de población atendida (bebés y niños, estudiantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población general).
- ✓ Otras consultas asociadas al uso y aprovechamiento de los servicios por parte de los CPSP's beneficiados.

Resultado-efecto del programa. Se asocia con los cambios ocurridos en las condiciones del CPSP debidos o atribuidos a los servicios recibidos por los beneficiados del Programa:

- ✓ Factores (“drivers”) que motivan a los funcionarios a utilizar los servicios de telecomunicaciones: ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a información relevante, educación, trabajo, entre otros.

- ✓ Actitudes hacia los servicios de telecomunicaciones: interés y disposición en utilizarlos, compartición de conocimientos y apoyo entre los funcionarios del CPSP para su uso.
- ✓ Actividades que antes no podía realizar debido a no contar con los servicios que ahora sí realiza.
- ✓ Beneficios percibidos del uso de los servicios de telecomunicaciones: alfabetización tecnológica, educación, capacitación o especialización, mejora de los servicios brindados a la comunidad, agilización de trámites, obtención de información, comunicación más efectiva, entre otros.
- ✓ Estado y condiciones del CPSP antes y después de utilizar los servicios provistos por medio del Programa.

Los cuestionarios de hogares deberán ser respondidos por el jefe de familia, el titular del servicio o algún miembro con el criterio suficiente para brindar la información. En todo caso se debe entrevistar a personas mayores de edad. En el caso de los CPSP's, el cuestionario deberá ser aplicado al director, administrador, coordinador o persona a cargo del CPSP.

Los cuestionarios serán enviados al Administrador de Contrato para su aprobación.

Programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, entrevistadores y otros

Se convocaron reuniones con el equipo de encuestadores en las oficinas de G-Now Marketing S.A. para capacitarlos ampliamente en la aplicación del cuestionario en línea, así como los conceptos que se utilizarán dentro del mismo.

Posterior a realizar las pruebas correspondientes y a validar que los encuestadores dominan la herramienta se inició el trabajo de campo.

Sistema de Control de Calidad: Crítica y Verificación

Para el proceso de crítica y verificación se utilizó un equipo de 4 personas, que realizó auditorías de los cuestionarios del trabajo de campo del día anterior.

La crítica consistía en una verificación exhaustiva de las respuestas del cuestionario de manera que tenga consistencia en cada uno de los módulos que integran el instrumento, utilizando como guía las preguntas filtros.

Finalmente se escogía una muestra del 30% de los cuestionarios obtenidos del día anterior y se verificaba partes de la información mediante un sondeo telefónico en el lugar donde fue aplicado el instrumento.

Resultados Obtenidos en la prueba piloto

La efectividad de la muestra de la prueba piloto se presenta a continuación:

Cuadro 4: Muestra de la prueba piloto telefónica

Población de Estudio	Cantidad de Llamadas	Efectivas	Porcentaje
Hogares Beneficiados	150	21	14%
CPSPs	82	4	5%

Cuadro 5: Muestra de la prueba piloto presencial

Población de Estudio	Cantidad hogares visitados	Efectivas	Porcentaje
Hogares no Beneficiados	60	12	20%

Los resultados de esta prueba piloto son de acuerdo a la muestra seleccionada y para las fechas comprendidas entre 24 al 26 de febrero del 2021.

La duración promedio

La duración promedio de los cuestionarios aplicados para cada uno de los segmentos se presenta a continuación:

Cuadro 6: Tiempo promedio de prueba piloto

Población de Estudio	Tiempo promedio
Hogares Beneficiados	35 min
CPSPs	30 min
Hogares no Beneficiados	40 min

Observaciones de la prueba piloto

Para el cuestionario Hogares Beneficiados, no se identifica la necesidad de cambios estructurales en el mismo, por lo que la herramienta de recolección se mantiene como final.

A continuación, se detallan algunas particularidades identificadas al momento del levantamiento, en los diferentes apartados del cuestionario:

- Apartado 1 Nivel de conocimiento y percepción de la SUTEL y FONATEL como administradores de este programa
- Se presenta en la prueba piloto el desconocimiento de la institución de FONATEL, en el caso de SUTEL, el termino se relaciona con comunicación.
- Al consultar sobre el programa Comunidades Conectadas, los entrevistados hacen referencia en sus descripciones y demás al programa Hogares Conectados, incluso en algunos casos solicitaron los números de SUTEL para preguntar sobre los tramites del mismo.

Para el cuestionario CPSP, no se identifica la necesidad de cambios estructurales en el mismo, por lo que la herramienta de recolección se mantiene como final.

A continuación, se detallan algunas particularidades identificadas al momento del levantamiento, en los diferentes apartados del cuestionario:

- Apartado 1 Uso de las prestaciones del Programa Comunidades Conectadas – Telefonía fija.
- En este apartado se evidencia la necesidad de reforzar la cobertura de los servicios a nivel de comunidad.
- Apartado 3. Uso de las prestaciones del Programa Comunidades Conectadas – Internet fijo
- Los CPSP, exponen que pese a contar con la cobertura de los servicios, los mismos podrían ser más robustos para mejorar las condiciones de trabajo.
- Apartado 4. Impacto del Programa Comunidades Conectadas
- Los CPSP comentan la importancia del programa comunidades conectadas y la necesidad de que los conocimientos que ellos han recibido por parte del programa también puedan ser transferidos a los padres, estudiantes y demás relacionados con la institución.

Para el cuestionario **Hogares no Beneficiados**, no se identifica la necesidad de cambios estructurales en el mismo, por lo que la herramienta de recolección se mantiene como final.

A continuación, se detallan algunas particularidades identificadas al momento del levantamiento, en los diferentes apartados del cuestionario:

- Apartado 1 Nivel de conocimiento y percepción de la SUTEL y FONATEL como administradores de este programa
 - Los entrevistados confunden el programa Comunidades Conectadas con Hogares Conectados, solicitando a los entrevistadores información para solicitar el beneficio.

Se identificaron viviendas donde cuentan con el beneficio del programa Hogares Conectados, sin embargo, mostraron disposición a colaborar con el estudio.

En cuanto a las consultas sobre los beneficios percibidos a nivel de comunidad por la tenencia de los servicios de Telecomunicaciones, los entrevistados no logran identificar esos beneficios, solo los identifican a nivel de su hogar.

Incidencias Hogares Beneficiados

Las incidencias para lograr la muestra efectiva requerida para el Programa Comunidades Conectadas – Hogares Beneficiados se presenta a continuación:

Cuadro 7: Incidencias Comunidades Conectadas – Hogares Beneficiados

Detalle de incidencia		Total
Incidencia final	Efectiva	1358
	Rechazo	1248
	No contesta / No responde	1781
	No pasa filtro	130
	Contactar después	585
	Apagado / Fuera de cobertura	819
	Suspendido	48
	Problemas de comunicación	127
	No corresponde a ningún cliente	920
	Llamada incompleta	95
	Llamada en espera	2
	Nula / Encuestas incompleta	78
	Correo de voz	1275
	Fax	3
	Fallido	279
	No quiere que la vuelvan a llamar nunca más	2
	Otra opción	1258
	Total	10008

Se trabajaron 10.008 registros para lograr obtener la muestra solicitada, la eficiencia de la base de datos fue de un 13.5%.

Incidencias Hogares no Beneficiados

El proceso de levantamiento para los Hogares no Beneficiados se realizó de forma presencial en hogares, a continuación, se presenta un resumen de las incidencias:

Cuadro 8: Incidencias Comunidades Conectadas – Hogares no Beneficiados

Zona	Efectivas	No pasa filtro	Rechazos	Total gestionados
Brunca - Rural - Buenos Aires	94	118	103	315
Brunca - Rural - Corredores	48	60	53	161
Brunca - Rural - Coto Brus	64	80	70	214
Brunca - Rural - Golfito	57	71	63	191
Brunca - Rural - Osa	32	40	35	107
Brunca - Rural - Perez Zeledón	48	60	53	161
Brunca - Urbano - Perez Zeledón	15	19	17	50
Huetar Caribe - Rural - Guácimo	47	82	56	186
Huetar Caribe - Rural - Limón	50	88	60	198
Huetar Caribe - Rural - Matina	81	142	97	320
Huetar Caribe - Rural - Pococí	150	242	168	560
Huetar Caribe - Rural - Siquirres	74	130	89	292
Huetar Caribe - Rural - Talamanca	46	8	62	116
Huetar Norte - Rural - San Carlos	31	89	41	161
Huetar Norte - Rural - Sarapiquí	140	245	168	553
Huetar Norte - Rural - Upala	90	113	99	302
Total	1067	1586	1234	3887

Incidencias CPSPs

Los Centros de Prestación de Servicios Públicos se abordaron de forma telefónica, se presentan las incidencias a continuación:

Cuadro 9: Incidencias Comunidades Conectadas – Hogares no Beneficiados

Detalle de incidencia		Total
Incidencia final	Efectiva	251
	Rechazo	3
	No contesta / No responde	618
	No pasa filtro	3
	Contactar después	139
	Apagado / Fuera de cobertura	93
	Suspendido	5
	Problemas de comunicación	7
	No corresponde a ningún cliente	41
	Llamada incompleta	3
	Llamada en espera	0
	Nula / Encuestas incompleta	4
	Correo de voz	196
	Fax	0
	Fallido	75
	No quiere que la vuelvan a llamar nunca más	0
	Otra opción	272
Total		1710

Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados

Perfil de la muestra Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados

A continuación, presentamos las muestras de los Hogares Beneficiados y no Beneficiados del Programa Hogares Conectados de forma comparativa. Las muestras de los segmentos son para Hogares Beneficiados 1358 y para Hogares no Beneficiados 1067.

Gráfico 1: Muestra comparativa por región comercial Hogares Beneficiados y no Beneficiados

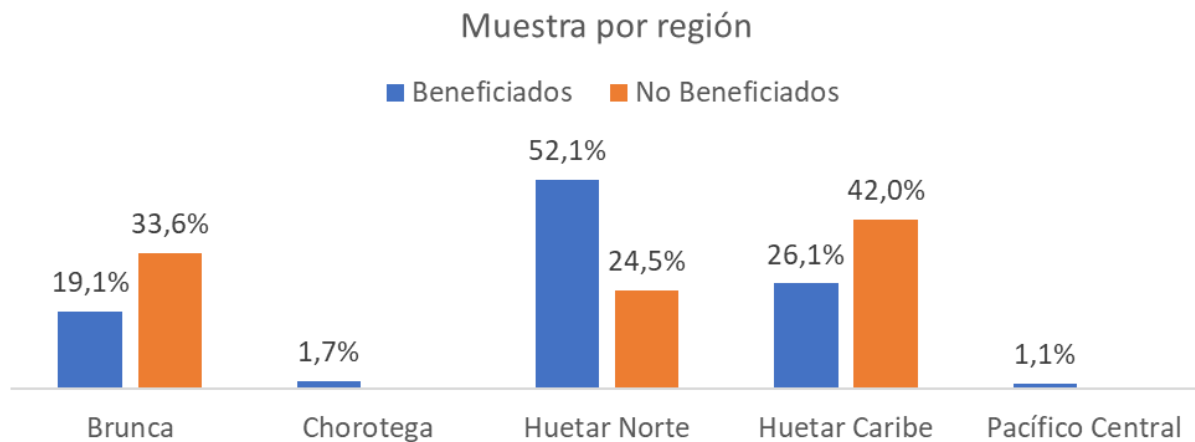


Gráfico 2: Muestra comparativa por sexo del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados

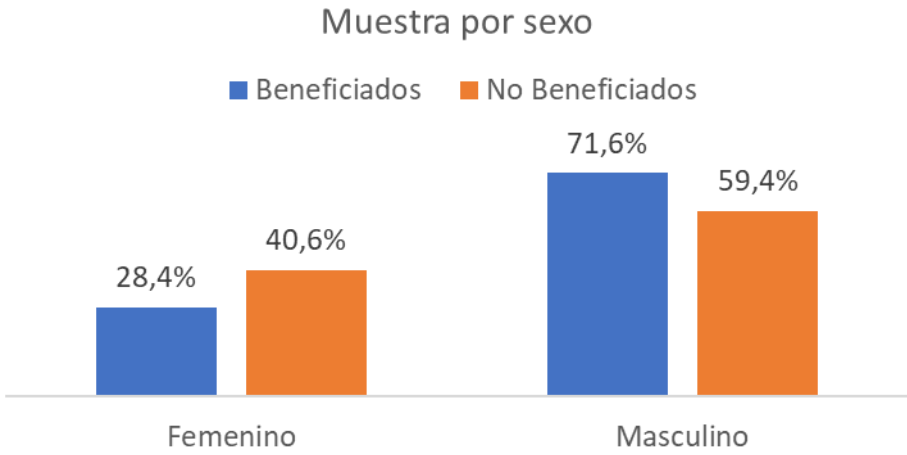


Gráfico 3: Muestra comparativa por rango de edad del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados

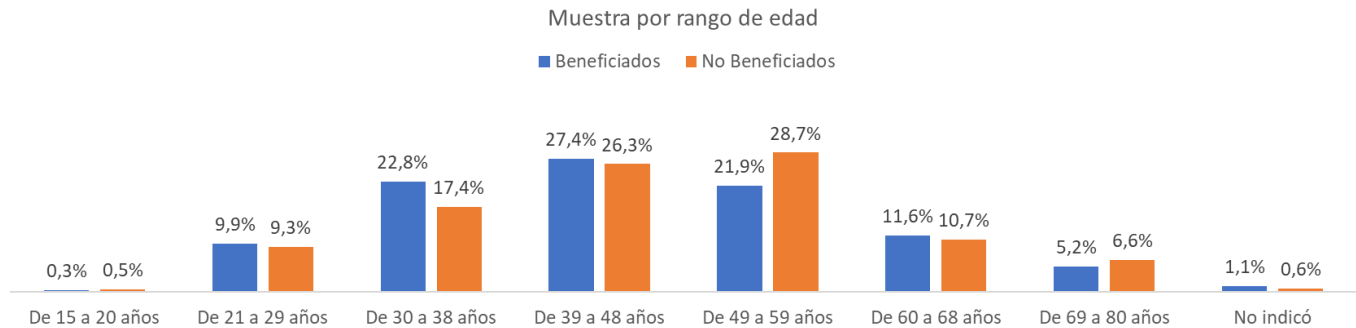


Gráfico 4: Muestra comparativa por ocupación del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados

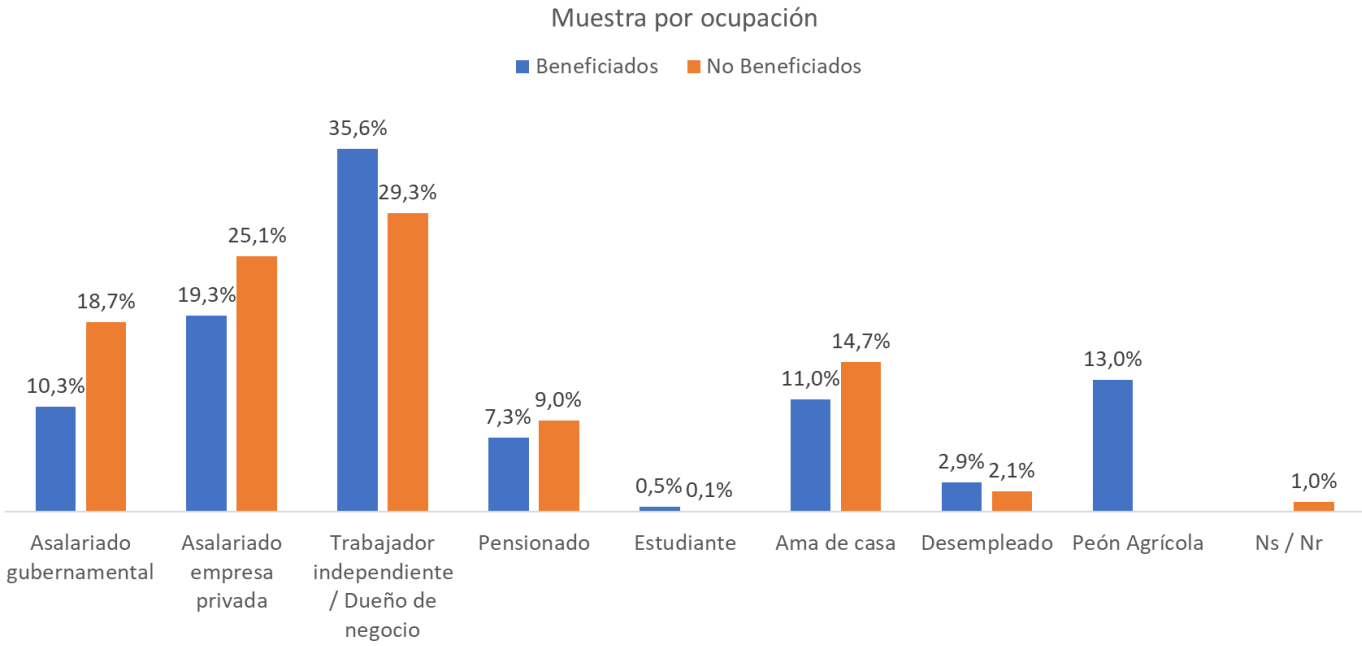
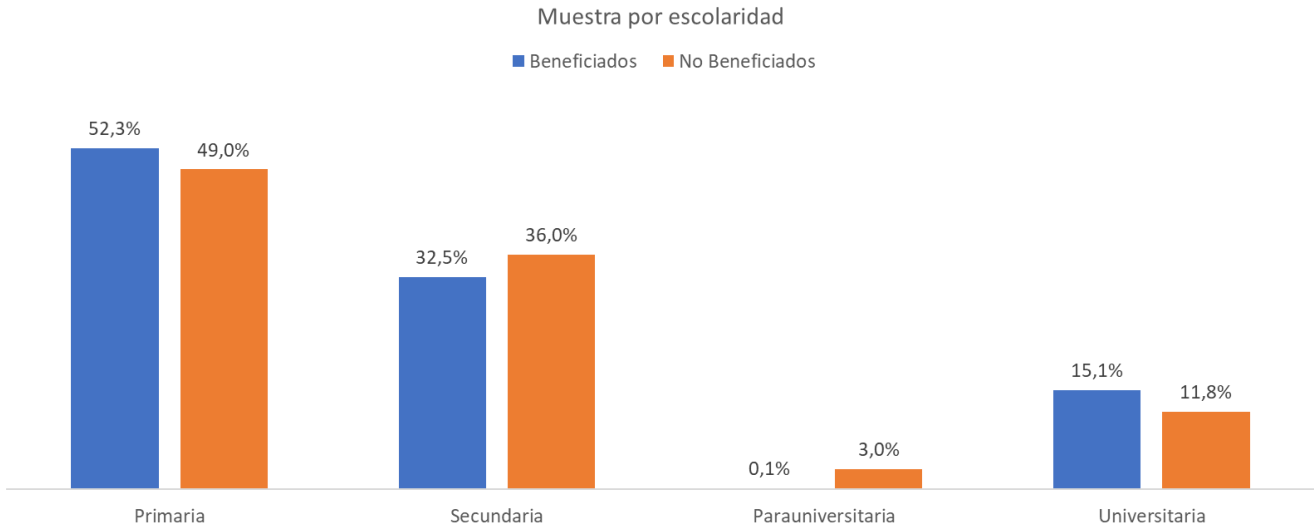


Gráfico 5: Muestra comparativa por escolaridad del jefe de hogar Hogares Beneficiados y no Beneficiados

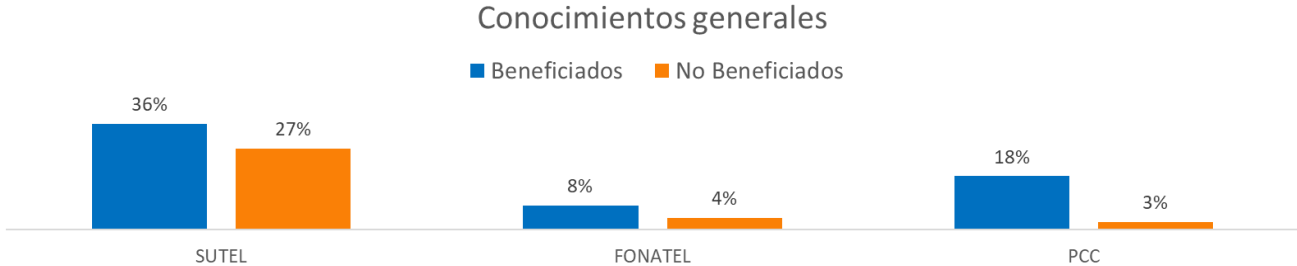


A continuación, se presentan los resultados generales del estudio de forma comparativa entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.

Conocimiento de SUTEL FONATEL

Como primer módulo del estudio se indaga sobre el conocimiento de SUTEL y FONATEL, donde se destaca que la mayoría de personas no tienen conocimiento de lo que es Sutel, y la gente que declara conocer en su mayoría indica que está relacionado con Telecomunicaciones y bien que no saben que es.

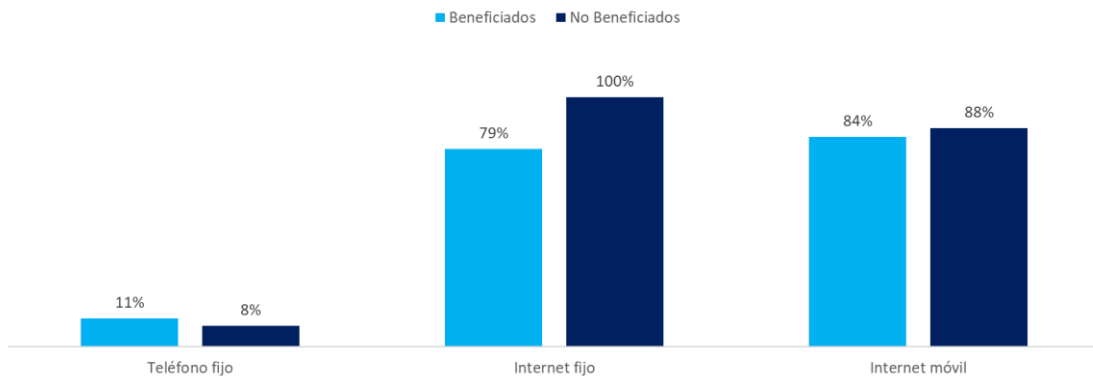
Gráfico 6: Conocimiento de SUTEL / Hogares Beneficiados y no Beneficiados



El Programa Comunidades Conectadas es poco conocido, principalmente en los Hogares no Beneficiados, los entrevistados que indican conocerlo lo relacionan con el Internet (48,9%), ayudan a personas de bajos recursos (34,2%) y dan computadoras (18,1%).

La tenencia de los servicios de telecomunicaciones se presenta de forma comparativa en el siguiente gráfico:

Gráfico 7: Tenencia de servicios de telecomunicaciones Hogares Beneficiados y no Beneficiados



Son muy pocas las personas entrevistadas que identifican que cuentan con los servicios de telecomunicaciones producto del Programa Comunidades Conectadas, 6,6% indica contar con el Internet Fijo por el PCC y 2,9% indica contar con el Internet Móvil por el PCC.

Presentaremos a continuación los resultados relacionados a las campañas informativas relacionadas con el Programa Comunidades Conectadas.

Cuadro 10: Campañas informativas de PCC / Hogares Beneficiados

P9. ¿Ha visto alguna campaña o actividad informativa o de capacitación sobre el programa Comunidades Conectadas en su comunidad? / P10. ¿De parte de quién? / ¿De cuál operador?

		Valor absoluto	Porcentaje	Escolaridad													
				Primaria incompleta		Primaria completa		Secundaria incompleta		Secundaria completa		Universidad incompleta		Universidad completa		Parauniversitaria	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P9.-	Si	55	4,05%	16	5,90%	18	4,10%	8	3,24%	5	2,56%	0	0,00%	8	5,19%	0	0,00%
	No	1303	95,95%	255	94,10%	421	95,90%	239	96,76%	190	97,44%	51	100,00%	146	94,81%	1	100,00%
	Total	1358	100,00%	271	100,00%	439	100,00%	247	100,00%	195	100,00%	51	100,00%	154	100,00%	1	100,00%
P10.-	Operador	11	20,00%	3	18,75%	5	27,78%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	2	25,00%	0	0,00%
	FONATEL	3	5,45%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	1	12,50%	0	0,00%
	No recuerda	41	74,55%	12	75,00%	13	72,22%	8	100,00%	3	60,00%	0	0,00%	5	62,50%	0	0,00%
	Total	55	100,00%	16	100,00%	18	100,00%	8	100,00%	5	100,00%	0	0,00%	8	100,00%	0	0,00%
	Claro	2	18,18%	0	0,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	kölb	7	63,64%	2	66,67%	2	40,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%
	Movistar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Telecable	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Cabletica	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Tigo	1	9,09%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Coopesca	1	9,09%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	11	100,00%	3	100,00%	5	100,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%

Cuadro 11: Utilidad de las campañas informativas de PCC / Hogares Beneficiados

P11. ¿Les sirvió esta información para gestionar o adquirir algún servicio de Telecomunicaciones?

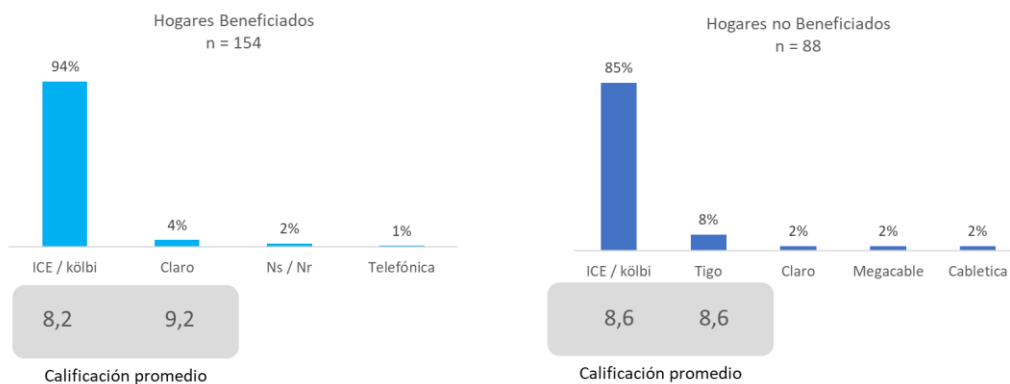
		Valor absoluto	Porcentaje	Escolaridad													
				Primaria incompleta		Primaria completa		Secundaria incompleta		Secundaria completa		Universidad incompleta		Universidad completa		Para universitaria	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P11.-	Si	24	43,64%	7	43,75%	10	55,56%	4	50,00%	2	40,00%	0	0,00%	1	12,50%	0	0,00%
	No	31	56,36%	9	56,25%	8	44,44%	4	50,00%	3	60,00%	0	0,00%	7	87,50%	0	0,00%
	Total	55	100,00%	16	100,00%	18	100,00%	8	100,00%	5	100,00%	0	0,00%	8	100,00%	0	0,00%

Son muy pocos los Hogares Beneficiados que han visto una campaña informativa relacionada la programa.

Funcionamiento y evaluación de servicios en Hogares Beneficiados y no Beneficiados

En este apartado detallamos diferentes aspectos de funcionamiento y evaluación de los servicios de telecomunicaciones en los hogares beneficiados, como se puede ver en el siguiente cuadro prácticamente el 90% de los hogares no cuentan con telefonía fija y los que lo poseen casi el 74% indica tenerlo hace más de 5 años, lo que implica que son usuarios antiguos que tienen este servicio de telecomunicación. Prácticamente todos son clientes del ICE.

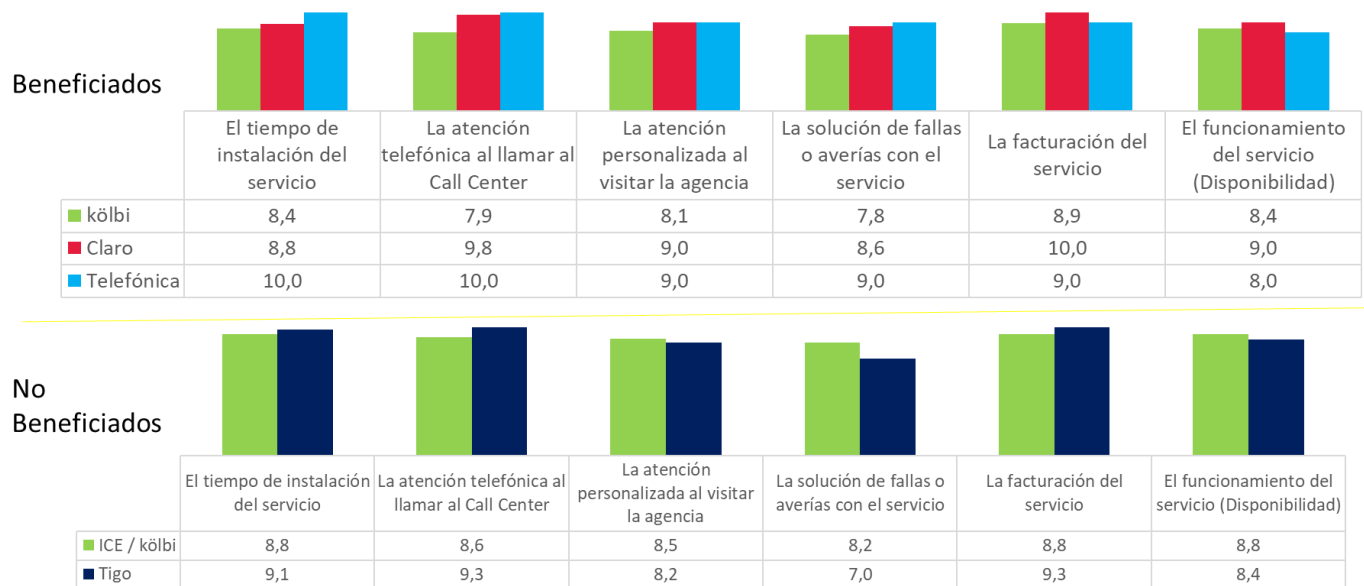
Gráfico 7: Tenencia de servicios de telecomunicaciones Hogares Beneficiados y no Beneficiados



El operador ICE / kölbi es quien cuenta con la mayoría de los servicios de telefonía fija tanto en Hogares Beneficiados como en hogares no Beneficiados.

La calificación promedio de los diferentes operadores que brindan el servicio se presenta a continuación:

Gráfico 8: Calificación de proveedores de telefonía fija

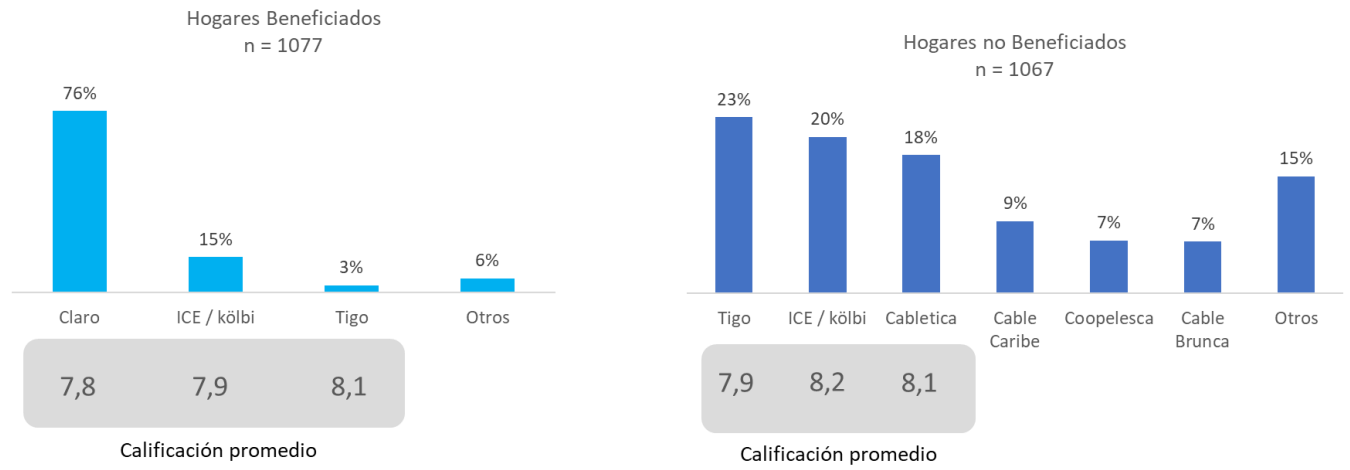


En cuanto al uso de telefonía fija en los Hogares Beneficiados se destaca que el 60% de los entrevistados indica utilizarla todos los días, con una gran mayoría (67%) que lo usa una hora. Finalmente, las personas que declaran no tener el servicio, un 72% menciona que no lo utilizan, posiblemente por el uso de otro tipo de tecnologías, y casi el 70% declara que no piensa adquirirlo. Esto refleja el cambio de consumo en el uso de servicios de telecomunicaciones que se presentan en general en la población costarricense.

Operadores de Internet fijo en Hogares Beneficiados y no Beneficiados

Los proveedores del servicio de Internet fijo se presentan a continuación:

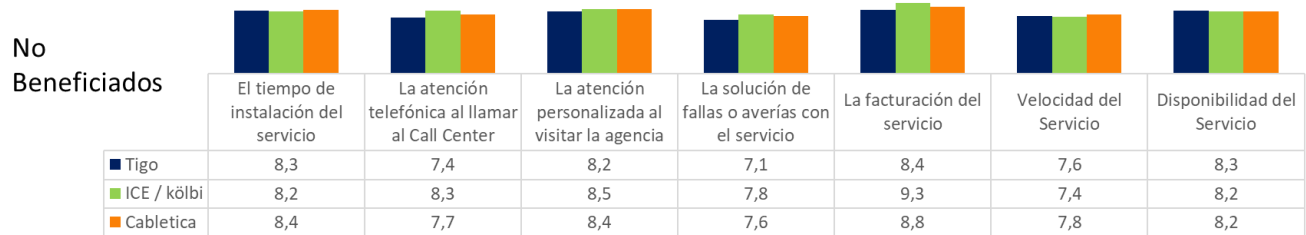
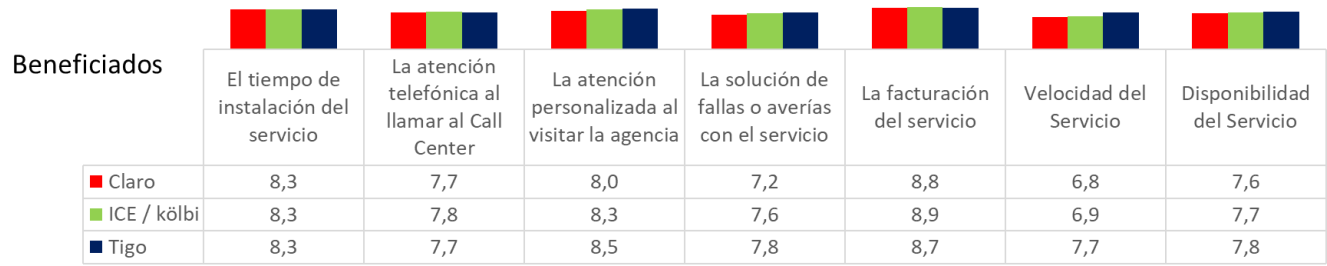
Gráfico 9: Proveedores del servicio de Internet fijo



Pese a que los Hogares Beneficiados se entrevistaron en las localidades cubiertas por el Programa Comunidades Conectadas se puede apreciar la incorporación de múltiples operadores que ofrecen sus servicios en las zonas.

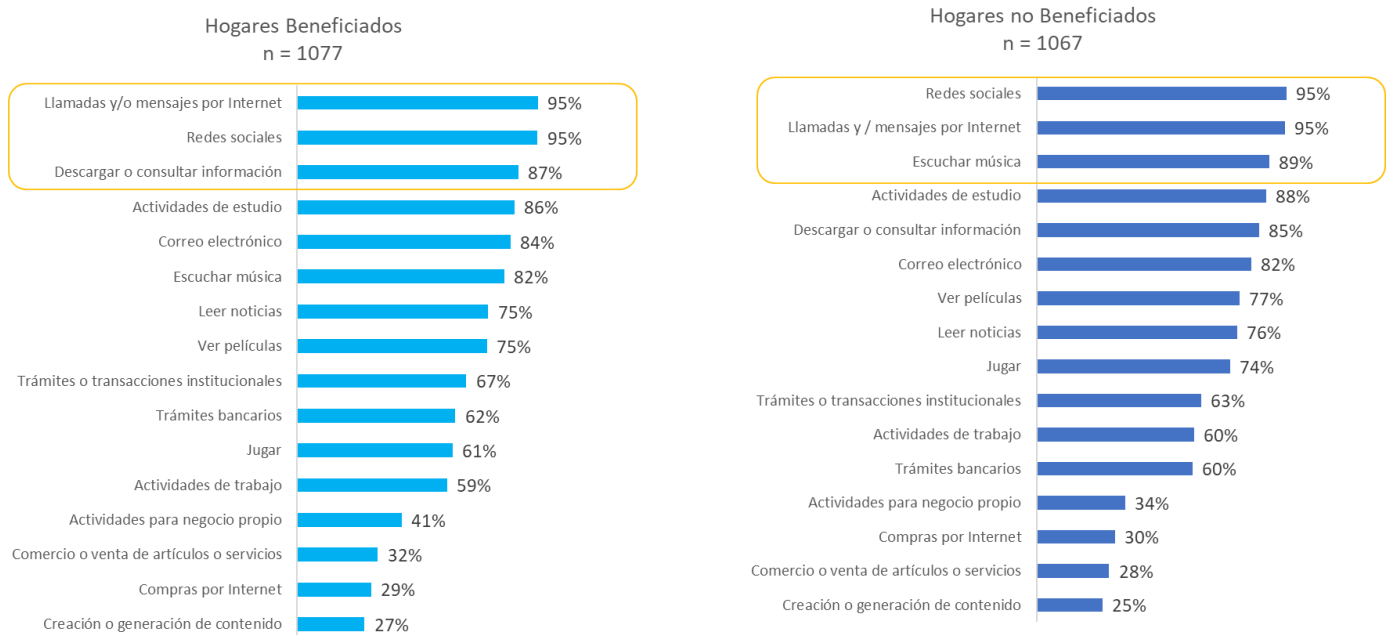
La calificación de los operadores de Internet fijo se presenta a continuación:

Gráfico 10: Evaluación de proveedores del servicio de Internet fijo



Los principales usos del servicio de Internet fijo se presentan a continuación de forma comparativa:

Gráfico 11: Usos del Internet fijo, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



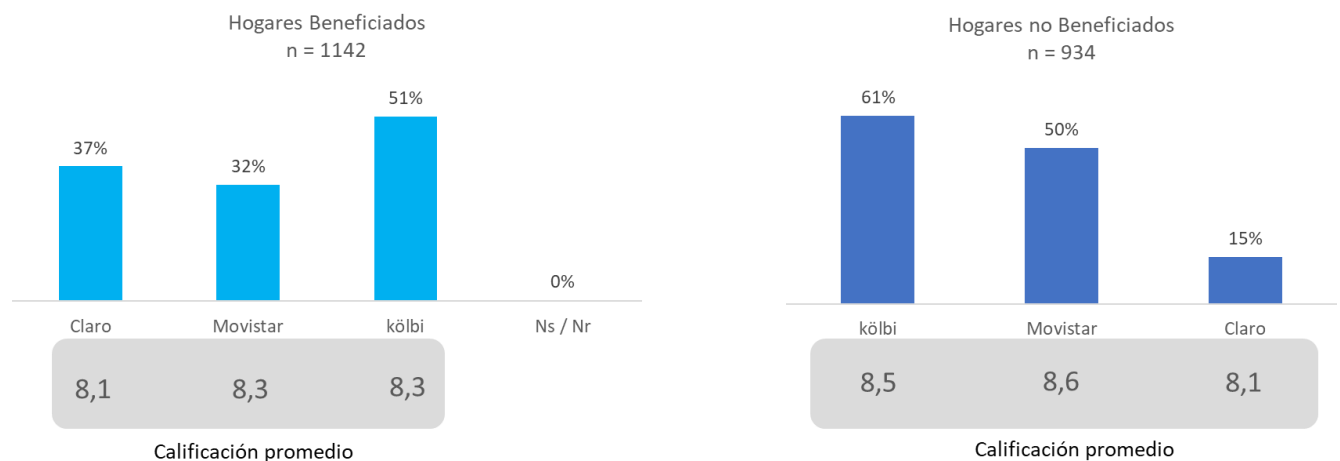
Los usos entre ambas poblaciones no difieren, el Internet se ha convertido en un servicio de primera necesidad en los hogares costarricenses.

En cuanto a la no tenencia del servicio de Internet en los Hogares Beneficiados, casi el 40% indica que no puede costearlo, especialmente en los hogares que están liderados por mujeres (53%) y las personas que tienen nivel de escolaridad menor a la universidad, ya que la gente que posee este tipo de estudios solo 11% declara no poder costearlo. En este grupo se destaca que no posee Internet (59%) porque no existe cobertura donde vive, mientras que para toda la población este porcentaje es un 40%. Sin embargo, un 86% declara que si le gustaría tenerlo.

Operadores de Internet móvil en Hogares Beneficiados y no Beneficiados

Presentamos a continuación los operadores del servicio de Internet móvil en los hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas.

Gráfico 12: Operadores del servicio de Internet móvil, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



El operador kölbi lidera la tenencia del servicio de Internet móvil en los hogares entrevistados. La calificación de los operadores del servicio de Internet móvil se presenta a continuación.

Gráfico 13: Calificación de operadores del servicio de Internet móvil, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas

Beneficiados

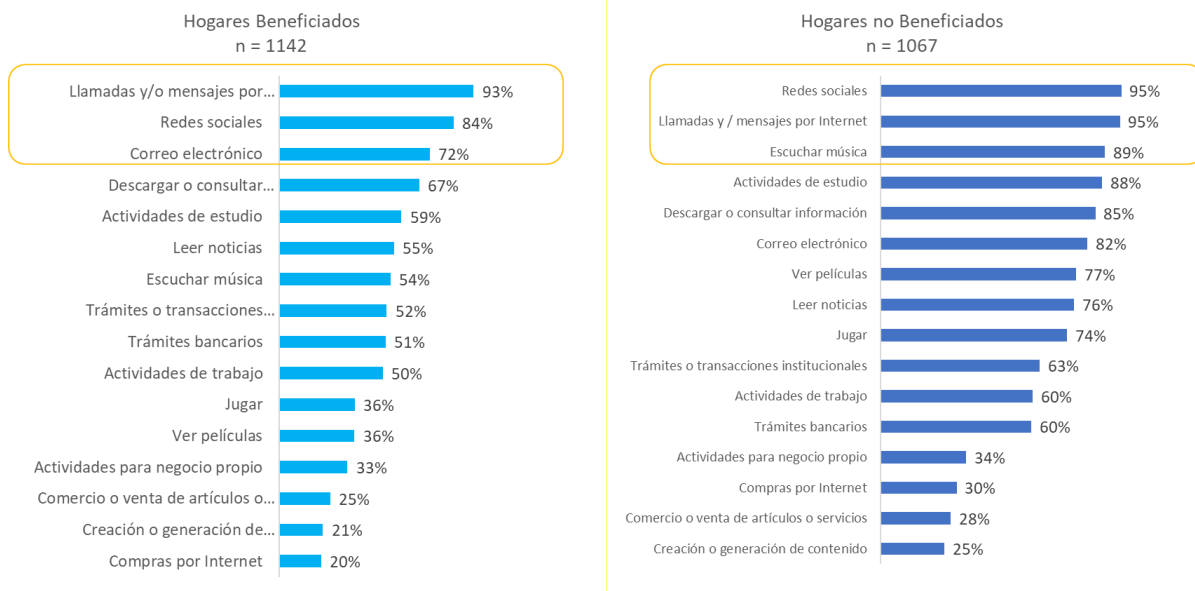
	La atención telefónica al llamar al Call Center	La atención personalizada al visitar la agencia	La solución de fallas o averías con el servicio	La facturación del servicio (Solo Postpago)	La posibilidad de recarga en todo lugar (solo prepago)	La posibilidad de recarga en todo momento (solo prepago)	Cobertura/Disponibilidad (si puede hablar en cualquier lugar sin que se corte...)	La velocidad del Internet celular
Claro	8,0	8,2	7,7	8,9	8,6	8,5	7,5	7,4
Telefónica	8,0	8,3	7,7	9,0	9,0	8,7	7,6	7,8
kölbi	7,9	8,2	7,9	8,9	9,0	8,8	7,5	7,2

No Beneficiados

	La atención telefónica al llamar al Call Center	La atención personalizada al visitar la agencia	La solución de fallas o averías con el servicio	La facturación del servicio (Solo Postpago)	La posibilidad de recarga en todo lugar (solo prepago)	La posibilidad de recarga en todo momento (solo prepago)	Cobertura/Disponibilidad (si puede hablar en cualquier lugar sin que se corte...)	La velocidad del Internet celular
kölbi	8,1	8,4	7,8	8,8	9,3	9,2	8,1	8,0
Movistar	8,3	8,2	8,0	8,9	9,3	9,1	8,4	8,6
Claro	8,1	8,1	8,1	8,5	8,7	8,1	7,8	7,7

Entre los principales usos del servicio de Internet Móvil entre ambas poblaciones tanto Beneficiados como no Beneficiados destacan los siguientes.

Gráfico 14: Usos del servicio de Internet móvil, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



No se presentan diferencias significativas relacionadas a los usos del servicio entre ambas poblaciones.

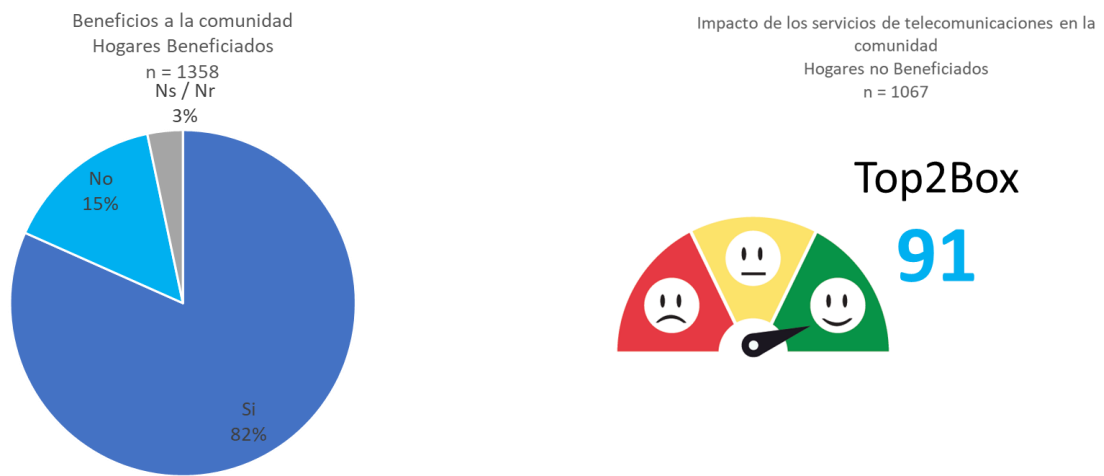
Finalmente, con respecto al Internet Celular el 96% declara no tenerlo por el costo que significa y un 40% menciona que no tienen intención de adquirirlo.

Impacto del Programa Comunidades Conectadas

En este apartado desgranaremos el impacto del programa en las comunidades conectadas, el 82% de los Hogares Beneficiados declara que las comunicaciones han traído beneficios a su comunidad, y el 80% de los entrevistados indica que los principales beneficios son para permitir la comunicación y facilidad la educación, es relevante de destacar que el 29% de los entrevistados no sabe exactamente cuál es el beneficio asociado.

Se presenta a continuación los resultados de forma comparativa.

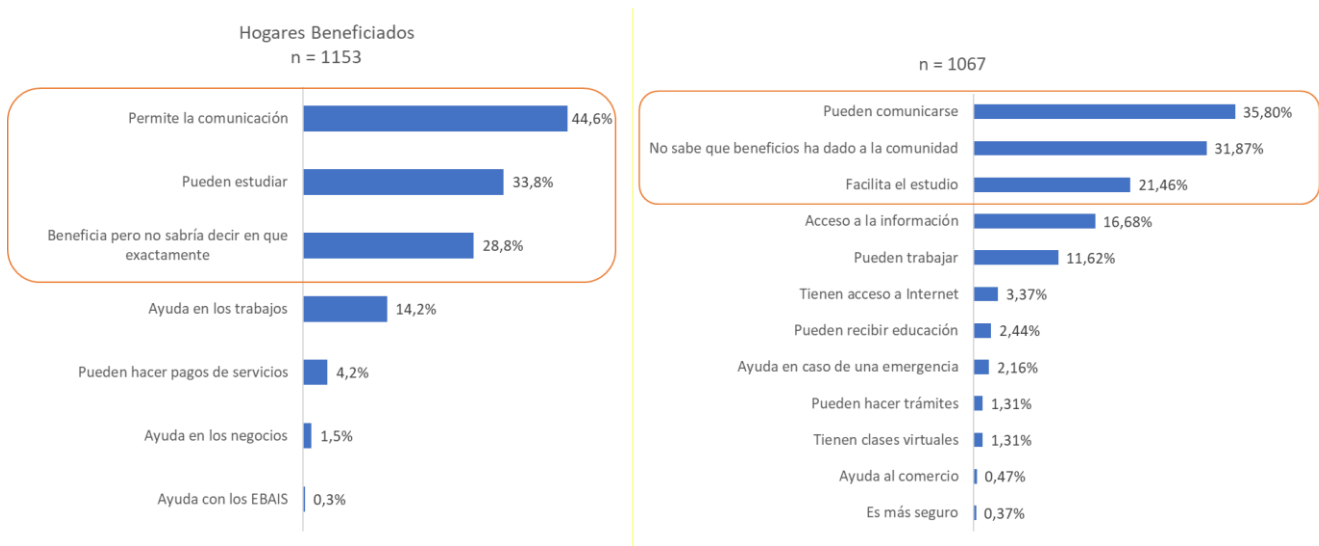
Gráfico 15: Impacto del Programa Comunidades Conectadas en la Comunidad, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



Los Hogares no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas perciben un mayor impacto en la comunidad por el uso de los servicios de telecomunicaciones.

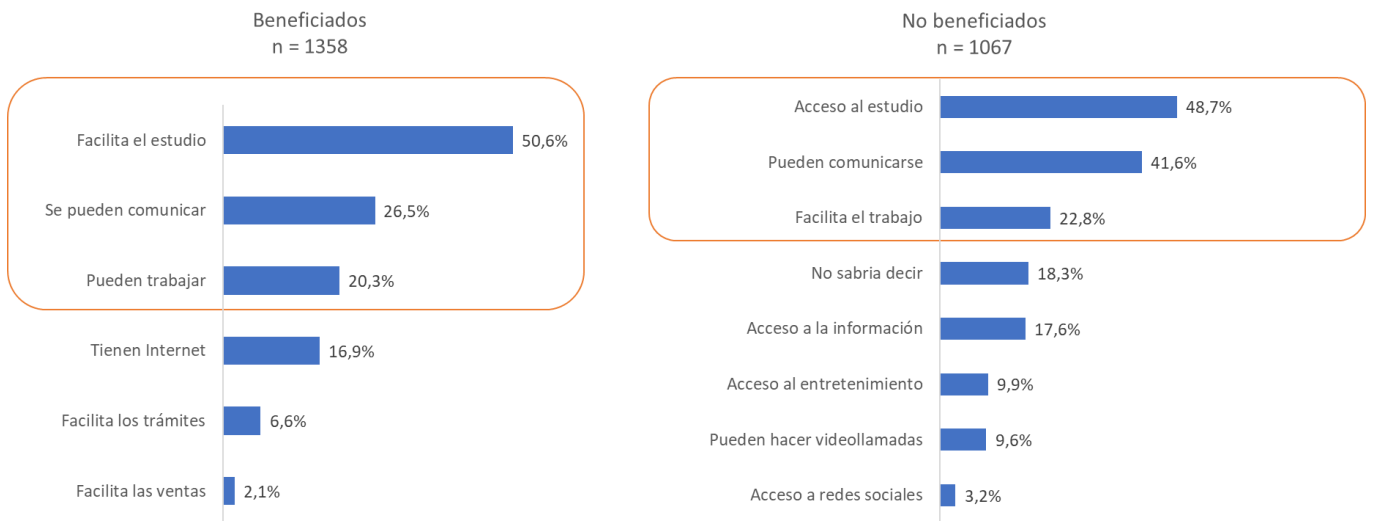
Los beneficios específicos que se perciben se pueden apreciar en los siguientes gráficos.

Gráfico 16: Beneficios del Programa Comunidades Conectadas en la Comunidad, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



En más del 90% de los hogares Beneficiados y no Beneficiados se percibe un impacto por el uso de las telecomunicaciones, los principales beneficios percibidos se presentan a continuación.

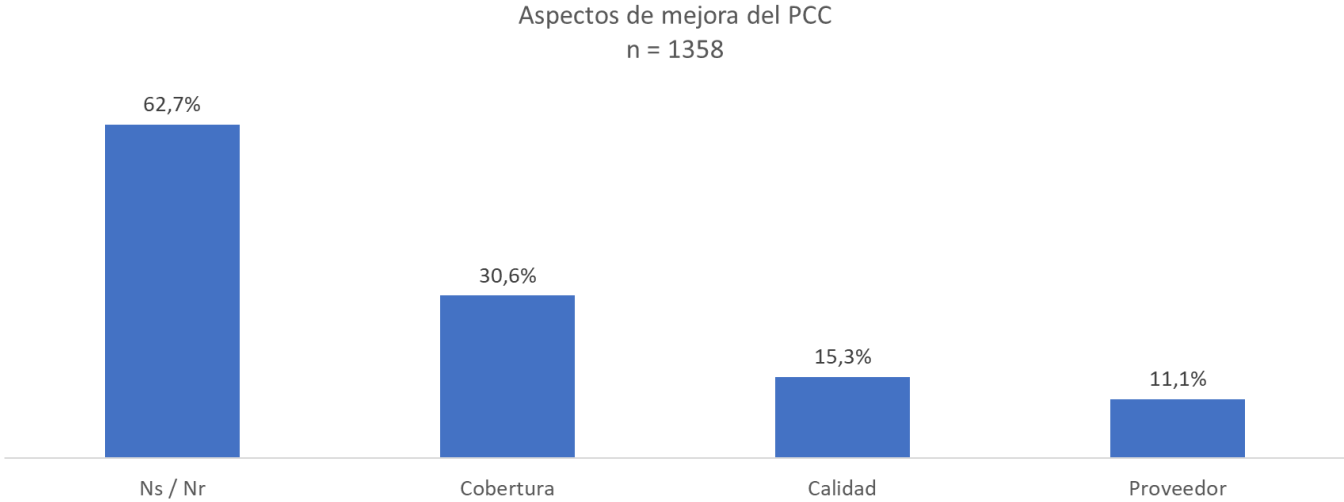
Gráfico 17: Beneficios del Programa Comunidades Conectadas en el Hogar, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



Cerca del 80% en ambas poblaciones indica necesaria la existencia de un Programa con las características del Programa Comunidades Conectadas.

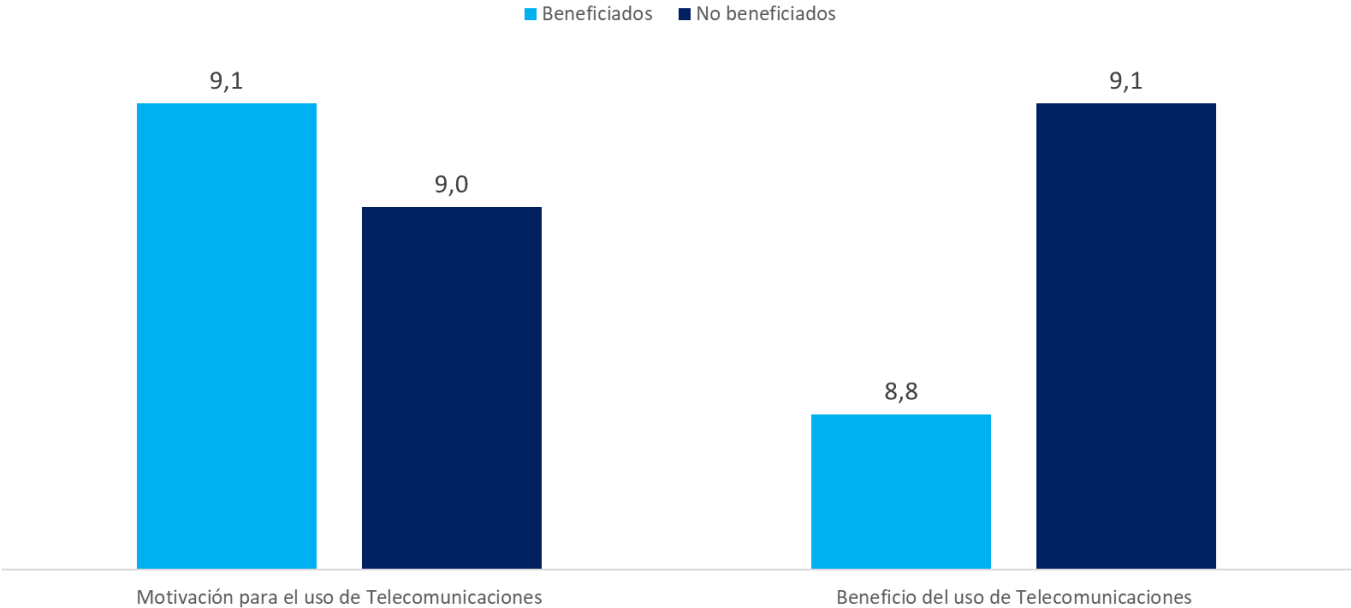
En cuanto a los aspectos de mejora del PCC se evidencia un desconocimiento en cuanto a qué podría mejorarse, los resultados se presentan a continuación.

Gráfico 18: Aspectos de mejora del OCC / Hogares Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



Se solicitó a los entrevistados calificar los aspectos de Motivación para el uso de las Telecomunicaciones y el Beneficio del uso de las mismas, se presentan los resultados comparativos a continuación.

Gráfico 19: Calificación de aspectos, comparativo entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



Programa Comunidades Conectadas – Centros de Prestación de Servicios

Perfil de la muestra Programa Comunidades Conectadas – CPSPs

Para el estudio de los Centros de Prestación de Servicios Públicos se logró realizar 251 encuestas efectivas, presentándose en los casos de CCSS, CEN CINAI y MICITT una situación de no contacto con algunos de los CPSP seleccionados en la muestra, debido a que pese a contar con los números actualizados directamente de las direcciones regionales no se logró contactar a los encargados de los mismos.

Se presentan a continuación la composición de la muestra.

Cuadro 12: Muestra PCC por institución / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Institución	CCSS	5	1,99%
	CEN CINAI	41	16,33%
	MEP	198	78,88%
	MICITT	7	2,79%
	Total	251	100,00%

Cuadro 13: Muestra PCC por tipo de institución / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Tipo de institución	Escuela	166	66,14%
	Colegio	36	14,34%
	Centro de Salud	5	1,99%
	Cen-Cinai	37	14,74%
	CECI	7	2,79%
	Total	251	100,00%

Cuadro 14: Muestra PCC por días de atención / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Días de atención	De lunes a viernes	243	96,81%
	De lunes a domingo	0	0,00%
	Sábados y domingos	0	0,00%
	Otros	8	3,19%
	Total	251	100,00%

Cuadro 15: Muestra PCC por servicios del PCC / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Servicios PCC	Telefonía fija	2	0,80%
	Acceso a Internet	14	5,58%
	Telefonía e Internet fijos	88	35,06%
	Ninguno	74	29,48%
	No sabe	73	29,08%
	Total	251	100,00%

Cuadro 16: Muestra PCC por sexo del entrevistado / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Sexo	Femenino	152	60,56%
	Masculino	99	39,44%
	Total	251	100,00%

Cuadro 17: Muestra PCC por personas que atienden / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Personas que atienden	De 1 a 30	74	29,48%
	De 31 a 75	53	21,12%
	De 76 a 140	46	18,33%
	De 141 a 260	39	15,54%
	De 261 a 900	39	15,54%
	Total	251	100,00%

Cuadro 18: Muestra PCC por funcionarios / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Funcionarios	De 1 a 30	200	79,68%
	De 31 a 60	41	16,33%
	De 61 a 90	6	2,39%
	De 91 a 120	3	1,20%
	De 120 a 150	1	0,40%
	Total	251	100,00%

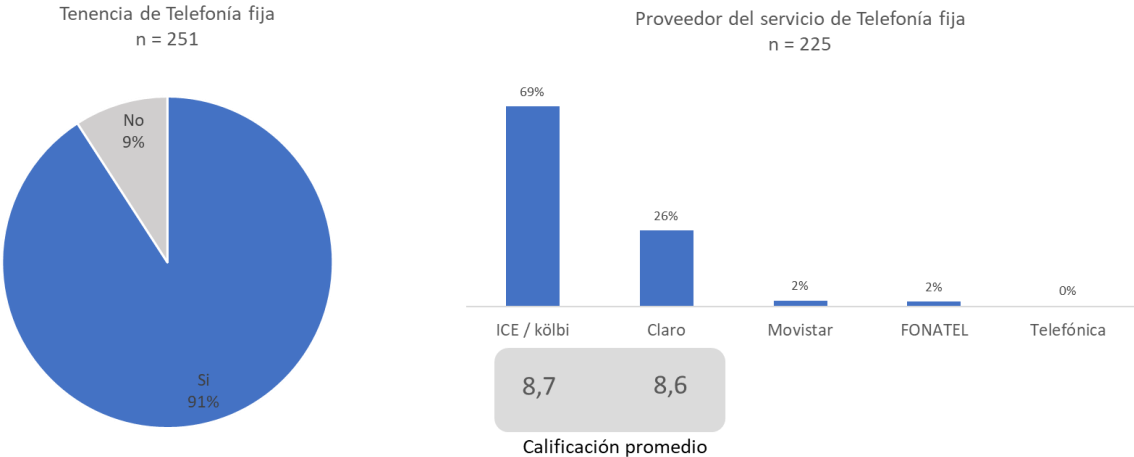
Cuadro 19: Muestra PCC por provincia / CPSP

		Valor Absoluto	Porcentaje
Provincia	San José	15	5,98%
	Alajuela	53	21,12%
	Cartago	0	0,00%
	Heredia	32	12,75%
	Guanacaste	0	0,00%
	Puntarenas	68	27,09%
	Limón	83	33,07%
	Total	251	100,00%

Uso de las prestaciones del PCC Telefonía fija

Presentamos a continuación los resultados del apartado del uso de las prestaciones del PCC para el servicio de telefonía fija, se destaca que un 91% posee el servicio y de nuevo el 50% de los usuarios tienen un año o menos de tener el servicio, mientras que el otro 50% tienen más de 5 años de tenerlo.

Gráfico 20: Servicio de telefonía fija en CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



El 9% de los CPSPs entrevistados no cuentan con el servicio de telefonía fija activo en este momento debido a un robo de cables en el área.

Los principales proveedores son el ICE/kölbi (69%) junto con Claro (26%), además se destaca que un 85% declara que todos los funcionarios tienen acceso a este servicio y un poco más de la mitad los usa entre 5 a 6 días que coincide con los horarios de oficina, el tiempo de uso en su mayoría (76%) es menos de 15 minutos.

Percepción y evaluación del Programa Comunidades Conectadas telefonía fija

A continuación, presentamos la evaluación de cada uno de los proveedores de telefonía fija, donde se observa que las evaluaciones de ICE / kölbi rondan en promedio 8.7 puntos, similar evaluación para el proveedor claro.

Cuadro 20: P10. Vamos a evaluar al proveedor ICE / kölbi en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a ICE / kölbi en...

Programa Comunidades Conectadas / CPSP / cruce por institución / mayo 2021

	Total de casos	Promedio	Institución								
			CCSS		CEN CINAI		MEP		MICITT		
			Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	
P10.-											
	El tiempo de instalación del servicio	121	8,9	0	.	15	8,2	105	9,0	1	10,0
	La atención telefónica al llamar al Call Center	103	8,5	2	10,0	12	7,9	88	8,5	1	10,0
	La atención personalizada al visitar la agencia	59	8,8	0	.	5	7,8	53	8,9	1	10,0
	La solución de fallas o averías con el servicio	131	8,3	2	10,0	15	7,9	112	8,3	2	9,5
	La facturación del servicio	87	8,9	1	10,0	6	7,3	79	9,0	1	10,0
	El funcionamiento del servicio (Disponibilidad)	146	8,7	2	10,0	21	8,8	121	8,6	2	10,0

Cuadro 21: P10. Vamos a evaluar al proveedor CLARO en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a CLARO en...

Programa Comunidades Conectadas / CPSP / cruce por institución / mayo 2021

	Total de casos	Promedio	Institución								
			CCSS		CEN CINAI		MEP		MICITT		
			Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	
P10.-											
	El tiempo de instalación del servicio	49	8,7	0	.	5	8,4	42	8,7	2	9,0
	La atención telefónica al llamar al Call Center	41	8,1	0	.	5	9,2	34	7,8	2	9,5
	La atención personalizada al visitar la agencia	19	8,8	0	.	2	9,5	15	8,6	2	9,5
	La solución de fallas o averías con el servicio	49	8,2	0	.	5	8,6	42	8,1	2	8,0
	La facturación del servicio	6	9,2	0	.	1	10,0	4	9,3	1	8,0
	El funcionamiento del servicio (Disponibilidad)	59	8,9	0	.	7	9,0	50	8,9	2	9,5

Adicionalmente en cuanto a el acceso a los servicios de telecomunicaciones, los CPSP declara que un 93% tiene acceso, y un 90% declara que sabe quien paga estos servicios, que en su mayoría es el MEP y las Juntas Administrativas (78%).

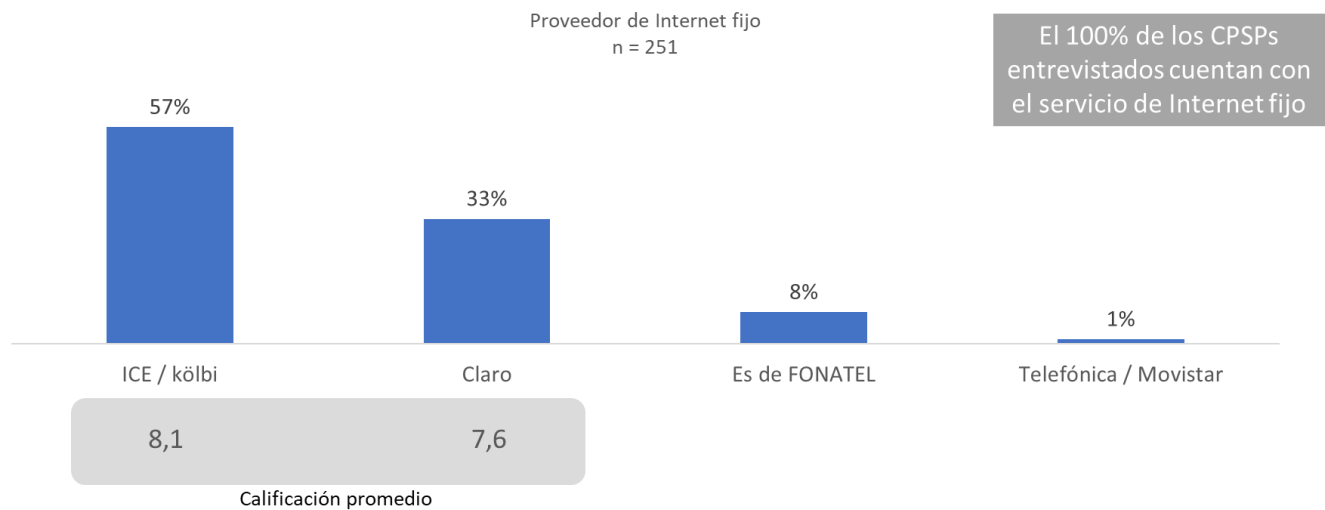
Adicionalmente la mayoría (40%) de los CPSP no tiene claro si tienen los servicios por el programa, solo un 23% declara que si es por el programa. Adicionalmente en general el servicio no presenta problemas ya que un 67% indica que nunca a fallado, pero existe un

16% que indica que ha fallado más de 3 veces. Un 80% indica que nunca han tenido una avería con el servicio, estos indicadores representan una buena tendencia de no fallo de los

Uso de las prestaciones del Programa Comunidades Conectadas – Internet fijo

Presentamos los resultados relacionados al uso de las prestaciones del Programa Comunidades Conectadas con el servicio de Internet fijo, donde todos los CPSP cuentan con servicio de Internet y donde la mayoría lo tiene entre 1 y 3 años (41%).

Gráfico 21: Servicio de telefonía fija en CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas

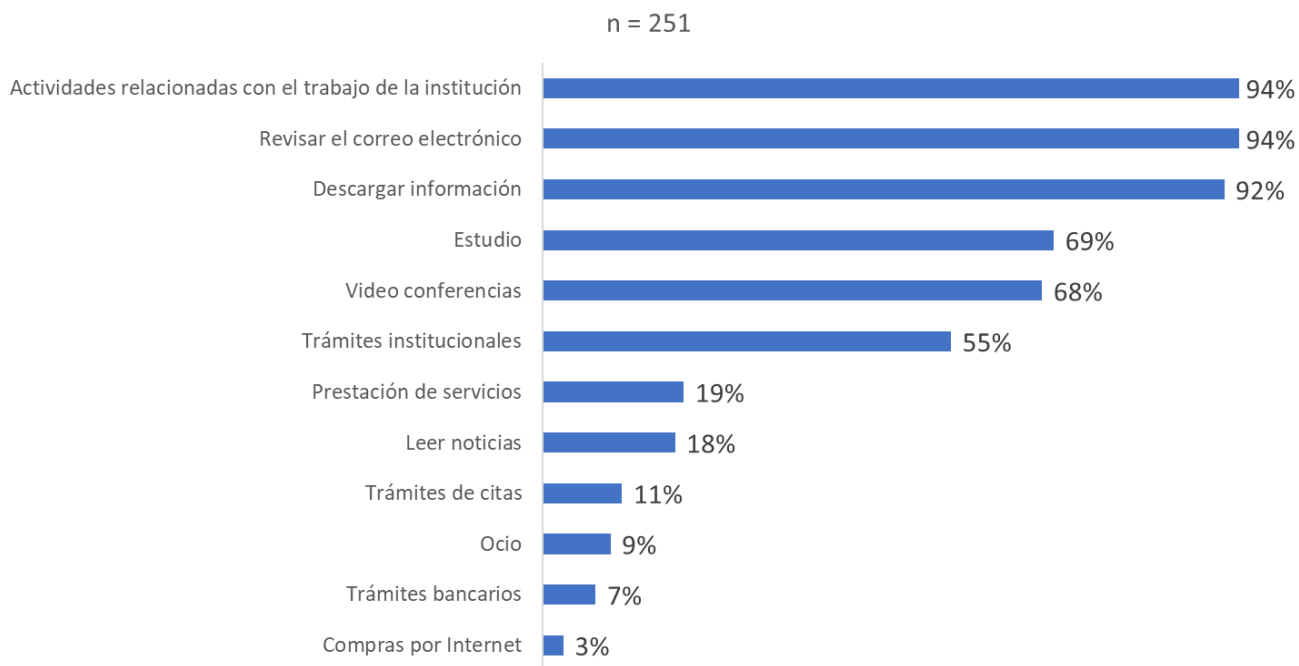


El principal proveedor del servicio de Internet es kölbi (57%) seguido por Claro (33%), se destaca que el servicio no es usado en su mayoría para realizar llamadas (39% indica que no lo usa para esto) y que la mayoría de funcionarios tienen el acceso a este internet (88%).

En cuanto perfil del uso de Internet, se puede observar en los siguientes cuadros que el 53% lo usa de 4 a 6 días, de nuevo que generalmente son los días de trabajo en las oficinas, y en general lo usan más de 4 horas (84%). Adicionalmente los principales usos son para

actividades de la oficina y revisar el correo (94%), seguido para descargar información (92%). Se presentan a continuación los principales usos del servicio de Internet fijo.

Gráfico 22: Servicio de telefonía fija en CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



Los principales equipos que se conectan son Laptop (93%), sin embargo, para instituciones de la CCSS, el principal equipo que se conecta son computadoras de escritorio (80%).

Percepción y evaluación del Programa Comunidades Conectadas Internet fijo

En este apartado se presenta los resultados relacionados al uso de las prestaciones del Programa Comunidades Conectadas con el servicio de Internet fijo. En los siguientes cuadros se evalúa a cada uno de los proveedores donde el ICE/kölbi tiene una mejor evaluación promedio (alrededor de 8.2 puntos) vs 7,5 puntos de Claro.

Cuadro 22: P29. Vamos a evaluar al proveedor ICE / kölbi en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a ICE / kölbi en...

Programa Comunidades Conectadas / CPSP / cruce por institución / mayo 2021

	Total de casos	Promedio	Institución								
			CCSS		CEN CINAI		MEP		MICITT		
			Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	
P29.-											
	El tiempo de instalación del servicio	121	8,5	3	10,0	20	8,1	96	8,5	2	9,5
	La atención telefónica al llamar al Call Center	94	8,5	2	10,0	15	7,8	75	8,6	2	10,0
	La atención personalizada al visitar la agencia	53	8,5	2	10,0	11	7,8	39	8,5	1	10,0
	La solución de fallas o averías con el servicio de Internet	122	7,8	5	9,4	13	8,0	101	7,7	3	9,0
	La facturación del servicio de Internet	58	9,1	1	10,0	6	8,2	50	9,2	1	10,0
	Velocidad del Servicio de Internet	143	6,9	5	7,8	23	8,3	112	6,5	3	9,3
	Disponibilidad del Servicio	143	7,2	5	9,0	23	8,1	112	6,9	3	9,7

Cuadro 23: P29. Vamos a evaluar al proveedor CLARO en diferentes aspectos usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica a CLARO en...

Programa Comunidades Conectadas / CPSP / cruce por institución / mayo 2021

	Total de casos	Promedio	Institución								
			CCSS		CEN CINAI		MEP		MICITT		
			Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	
P29.-											
	El tiempo de instalación del servicio	70	7,9	0	.	8	8,6	60	7,8	2	9,5
	La atención telefónica al llamar al Call Center	57	7,6	0	.	4	9,8	51	7,4	2	7,5
	La atención personalizada al visitar la agencia	15	7,7	0	.	2	10,0	13	7,3	0	.
	La solución de fallas o averías con el servicio de Internet	72	7,2	0	.	6	7,8	64	7,2	2	7,0
	La facturación del servicio de Internet	9	9,7	0	.	1	10,0	8	9,6	0	.
	Velocidad del Servicio de Internet	83	6,1	0	.	10	7,4	70	5,9	3	8,0
	Disponibilidad del Servicio	83	6,7	0	.	10	7,7	70	6,5	3	7,3

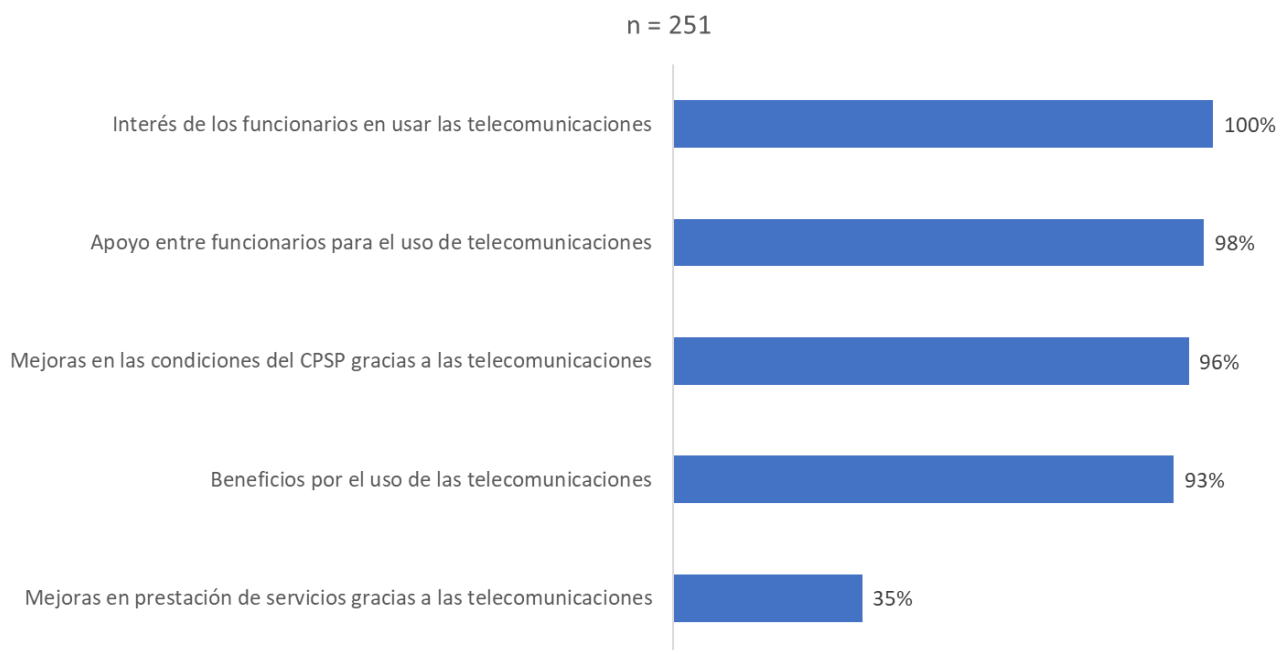
Con respecto a las campañas informativas un 89% indica no conocerlas, los que declaran conocerlas un 73% indica que son útiles. Adicionalmente los CPSP no perciben si debe haber una mejora (50% de los consultados no sabe o no responde), además de que un 52% indica que no sabe si debe brindar otros servicios, esto puede corresponder a que una parte importante de los consultados no tiene claro la especificidad del programa.

Ahora bien, en cuanto al pago de los servicios, un 85% conoce quien asume el costo, y declara en su mayoría que es el MEP (47%) o bien las Juntas Administrativas (20%). De nuevo esto refleja desconocimiento de que el servicio es brindado por el programa ya que además el 76% de los entrevistados declara que no sabe o no pertenece al programa PCC.

Generalidades de los CPSPs

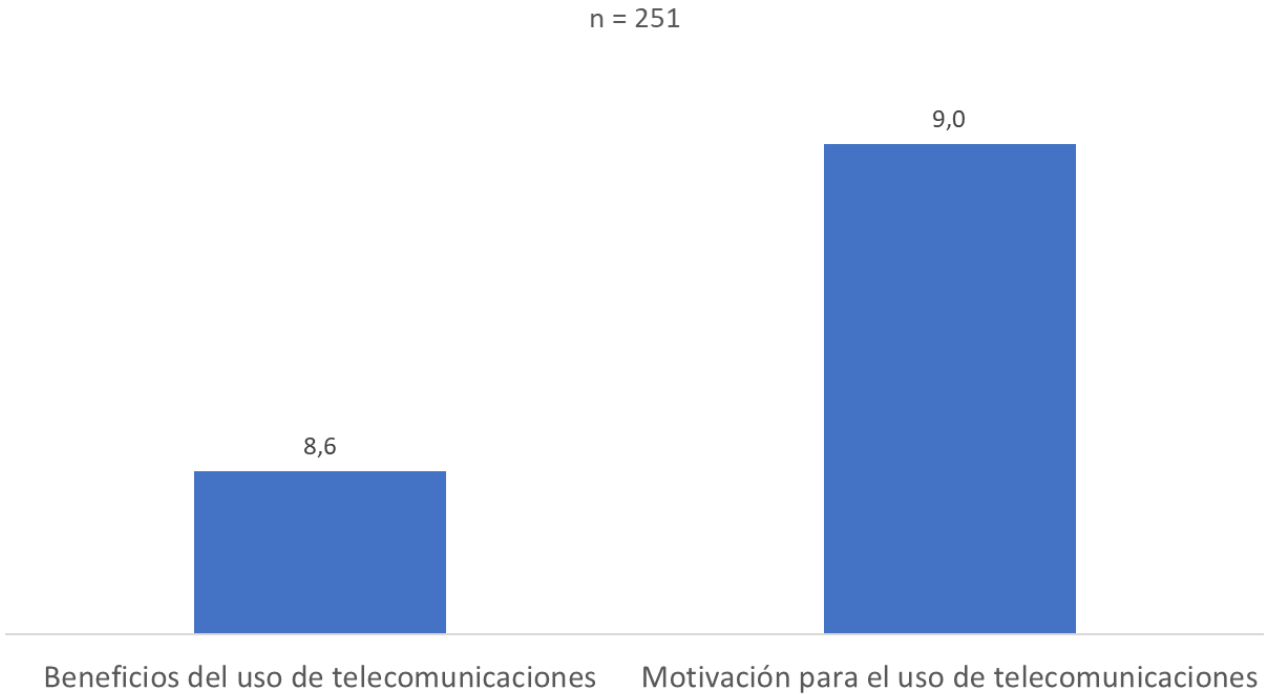
Se presenta a continuación un resumen de las generalidades de los Centros de Prestación de Servicios Públicos.

Gráfico 23: Generalidades de los CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



La calificación de los Beneficios y la motivación percibida por los CPSPs beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas se presenta a continuación.

Gráfico 24: Calificación promedio de aspectos de los CPSPs Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas



Conclusiones

Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados

El conocimiento de las entidades SUTEL y FONATEL es bajo en ambas poblaciones, siendo FONATEL el menos conocido.

La población de Hogares Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas conoce la existencia del programa en un 18% de los casos, los hogares no beneficiados lo conocen únicamente en un 3%.

El servicio de telefonía fija es muy bajo en ambas poblaciones, indicando como principal motivo de no tenencia la no necesidad de uso del mismo por contar con servicio de Telefonía móvil.

En los Hogares Beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas el 79% cuenta con el servicio de Internet fijo, el principal motivo de no tenencia del servicio es el costo del mismo.

Los principales usos tanto del Internet Fijo como el Internet móvil son las llamadas por Internet y el uso de redes sociales.

Los Hogares Beneficiados perciben un impacto en la comunidad con el uso de las telecomunicaciones en un 82%, los Hogares no Beneficiados consideran importantes en un 91% de los casos la existencia de las telecomunicaciones en la comunidad.

En cuanto a la importancia del programa como tal, cerca del 80% de ambas poblaciones consideran que es importante contar con un programa que fomente el acceso a los servicios de telecomunicaciones en las comunidades.

Los entrevistados perciben en sus hogares el interés en el uso de los servicios de telecomunicaciones, así como el apoyo entre los miembros del hogar al momento del uso de los mismos.

Se evidencia una motivación por el uso de las telecomunicaciones, así como el considerar las mismas como un beneficio, aunque específicamente no logran identificar porque es importante contar con ellas tanto en la comunidad como en el hogar.

Programa Hogares Conectados – CPSPs

En los CPSPs de MICITT, CEN CINAI y CCSS se identificó que no están operando al 100%, identificando que algunos de ellos se encuentran cerrados al público o cuentan con una operación parcial, situación por la cuál no fue posible contactar a los encargados.

El 91% de los CPSP cuentan con el servicio de telefonía fija, en el 9% de los casos restantes indican que se robaron los cables, por lo que el servicio no les funciona.

Los principales usos del servicio de telefonía fija son las llamadas de emergencia a los hogares de los colaboradores, así como las llamadas relacionadas con el trabajo de la institución.

El servicio de Internet fijo esta presente en el 100% de los CPSP, siendo sus principales usos las actividades relacionadas con el trabajo, revisiones de correo electrónico y descargas de información.

Se evidencia el interés y el apoyo entre los funcionarios de los CPSP para el uso de las telecomunicaciones.

Los servicios de telecomunicaciones benefician a los CPSP en el 93% de los casos.

Al consultar específicamente si el CPSP percibe mejoras en su proceso de prestación de servicios por contar con los servicios de telecomunicaciones, únicamente el 35% indica que es así.

Recomendaciones

Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / No Beneficiados

Comunicar la existencia del Programa Comunidades Conectadas en las zonas beneficiadas, con el fin de que las personas puedan comprender los beneficios que reciben y los aprovechen.

Capacitar a las comunidades en cuanto al uso de los servicios de telecomunicaciones como tal, para que se de a conocer posibles usos y facilidades producto de los mismos.

Programa Hogares Conectados – CPSPs

Se recomienda realizar una revisión de los CPSP beneficiados por el Programa Comunidades Conectadas, ya que se identificó que algunos de ellos no están en funcionamiento.

Comunicar a los CPSP los beneficios de ser parte del Programa Comunidades Conectadas.

Realizar un acompañamiento a los CPSP para apoyarlos en la incorporación de los servicios de telecomunicaciones en sus acciones cotidianas y con esto lograr una optimización de las funciones.