



**LICITACION ABREVIADA 2017LA-000018-0014900001**

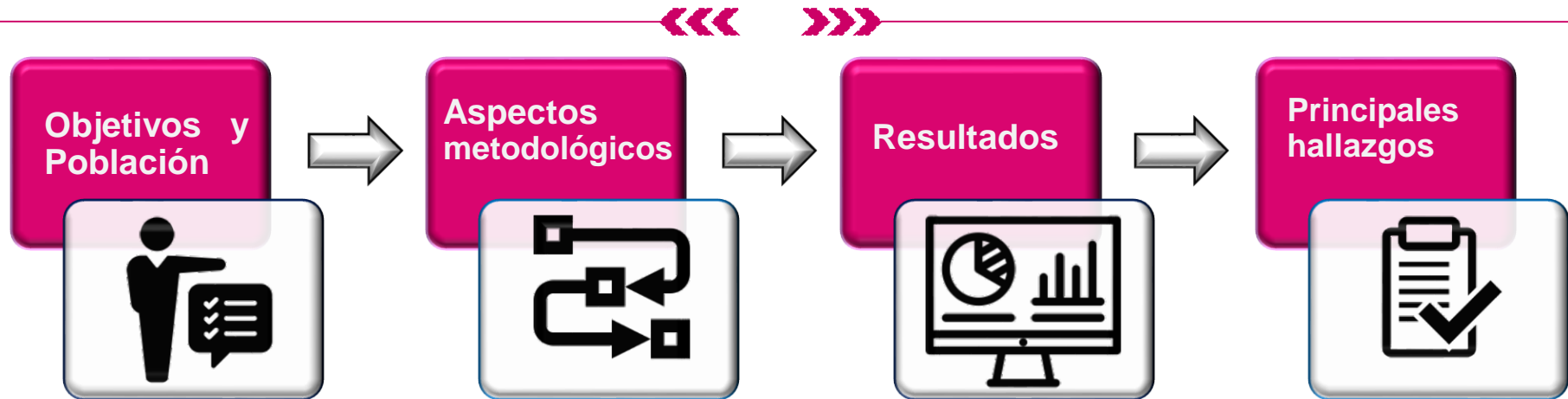
“Contratación de una persona física o jurídica que provea servicios de estadística como encuestas, entrevistas, pruebas etnográficas y otros, para la evaluación de los programas y proyectos ejecutados con cargo a FONATEL”

# Informe de resultados 2018

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

Mayo, 2018

# Contenido



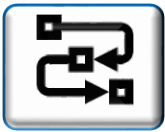
	1	Conocimiento SUTEL / FONATEL
	2	Funcionamiento y evaluación de servicios
HOGARES	3	Uso del servicio de Internet
	4	Programa Comunidades Conectadas
	5	Perfil de la muestra



# 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 (440 telefónicas y 1760 personales) 200 Centros de prestaciones de Servicios Públicos (150 telefónicas y 50 personales)



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



Principales resultados

**HOGARES**

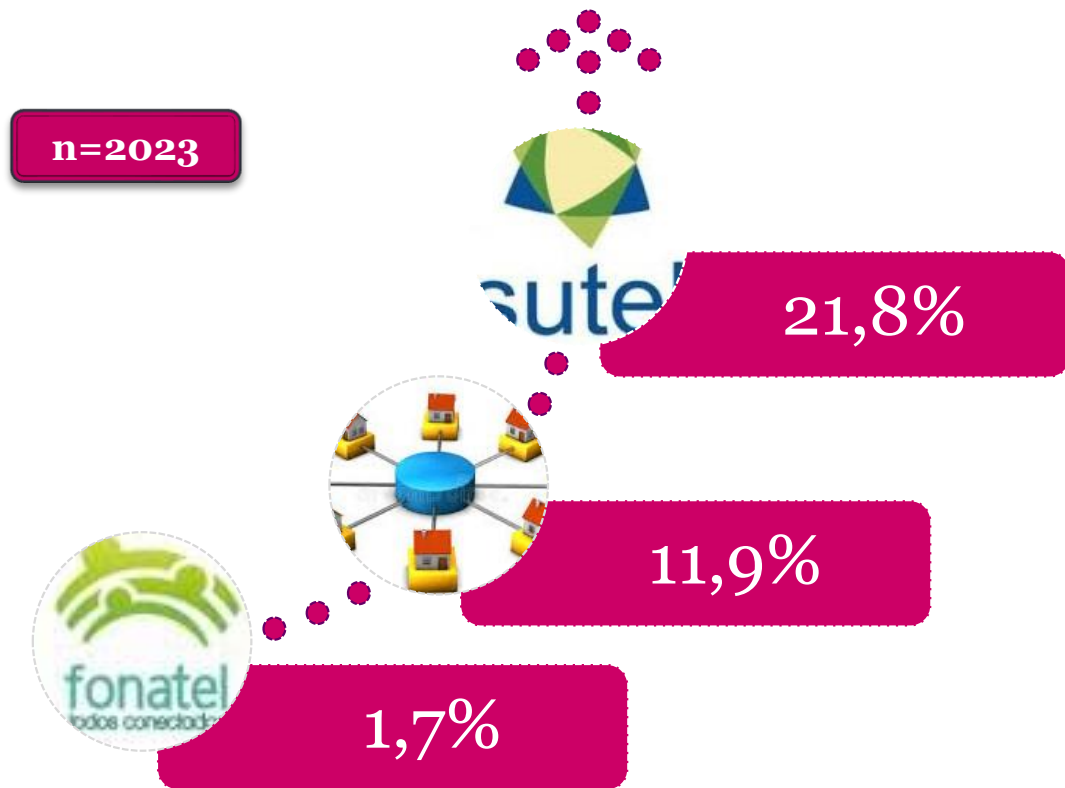


# 1

**Conocimiento de  
Sutel / Fonatel**

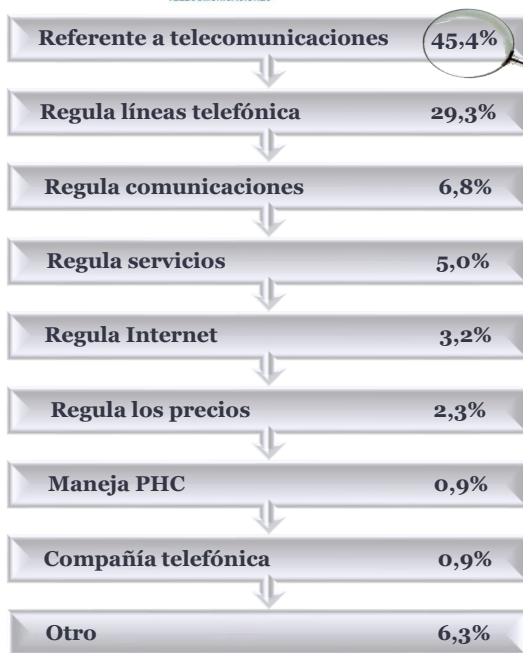


# Proporción de hogares beneficiados que saben quienes son las Instituciones SUTEL, FONATEL y el Programa Comunidades Conectadas (PCC)

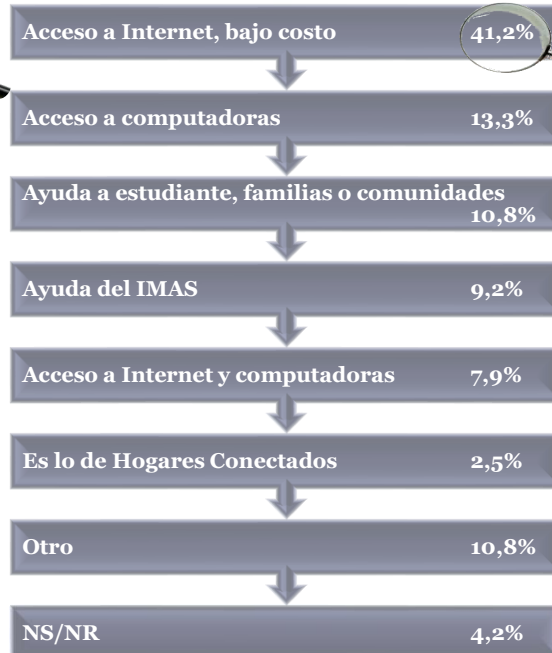


- Se distingue un bajo conocimiento de las dos Instituciones y del PCC. Solo el 22% del total conoce quién es la SUTEL, baja a un 12% que saben que es el PCC y tan solo el 2% señaló saber quién es FONATEL.
- El conocimiento de SUTEL se evidencia mayor en la Región Brunca, al subir a un 27%.
- El conocimiento de FONATEL se mantiene muy constante en las tres regiones, menos del 3%.
- El conocimiento del PCC es también muy constante en las tres regiones, menos del 13%.

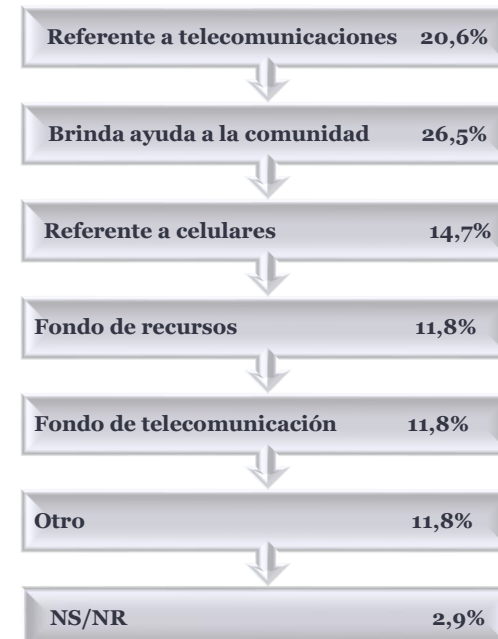
# Descripción de: Sutel, Fonatel y Comunidades conectadas



n=441



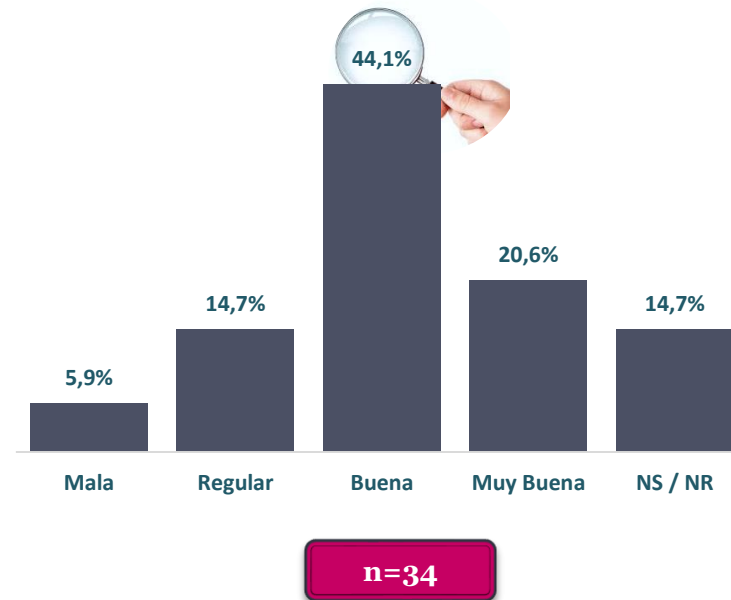
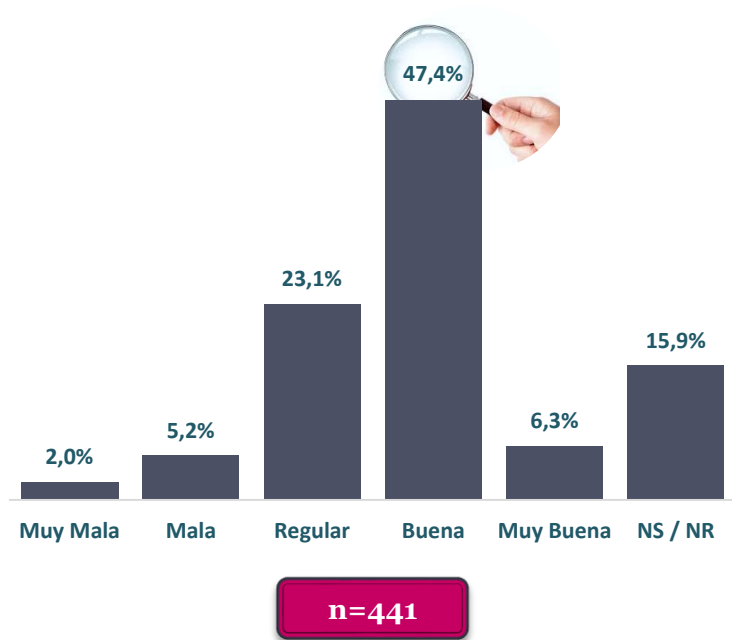
n=240



n=34



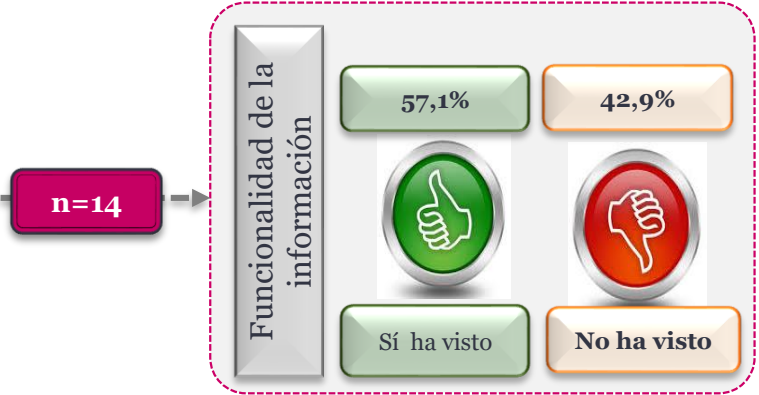
# Evaluación general de: Sutel, Fonatel



# 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, ni tampoco actividades gestionadas por el Operador sobre este Programa.



**P9** .- ¿Ha visto alguna campaña o actividad informativa sobre el Programa Comunidades Conectadas o el Proyecto FONATEL? **P10** .- El operador ha realizado alguna campaña o actividad informativa sobre el Programa Comunidades Conectadas en su comunidad **P11** .- ¿Les sirvió esta información para gestionar o adquirir algún servicio?

# 2

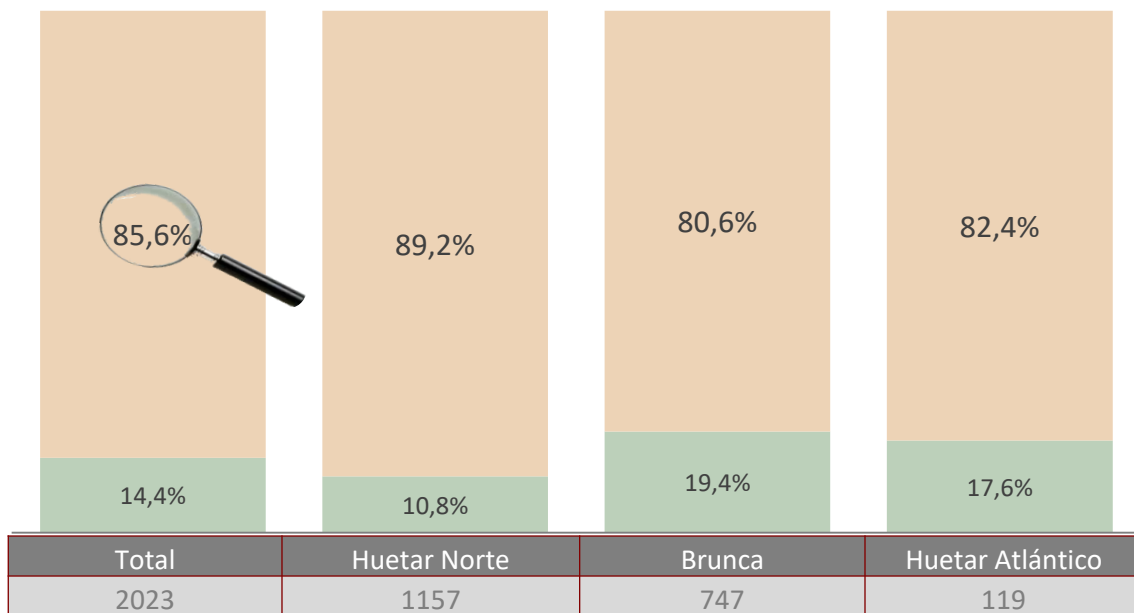
## Funcionamiento y evaluación de servicios



# Tenencia de Telefonía fija en el hogar

■ Sí tiene telefonía fija

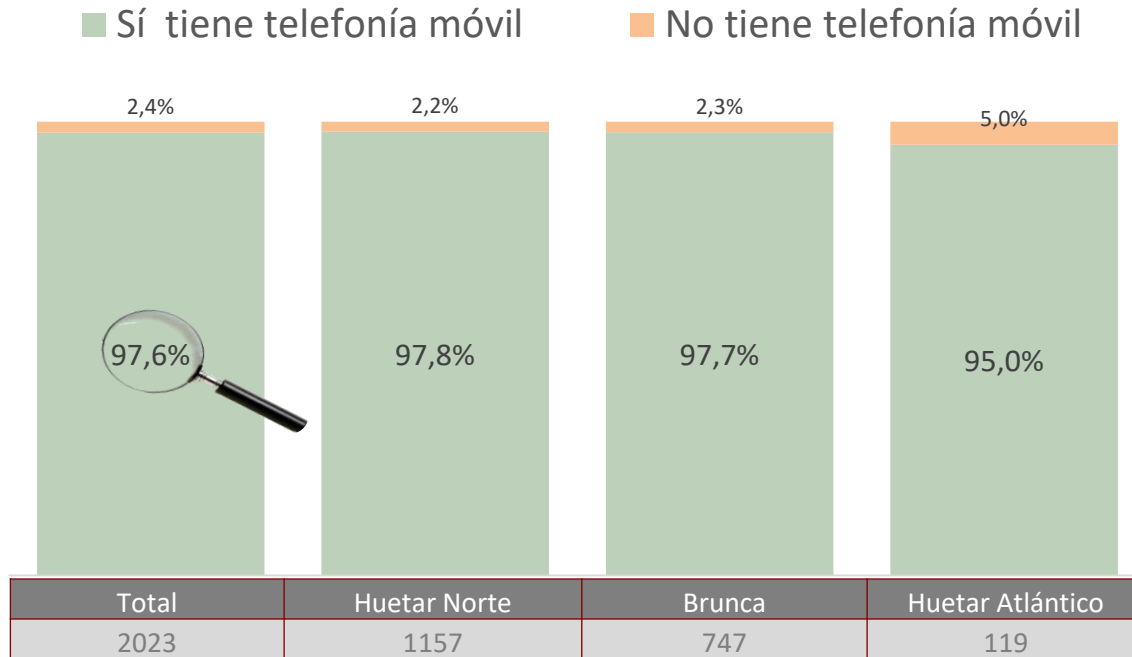
■ No tiene telefonía fija



El 86% del total de hogares entrevistados **no tienen telefonía fija**.

Se evidencia aún más hogares sin telefonía fija en la zona Huetar Norte al subir a un 89%.

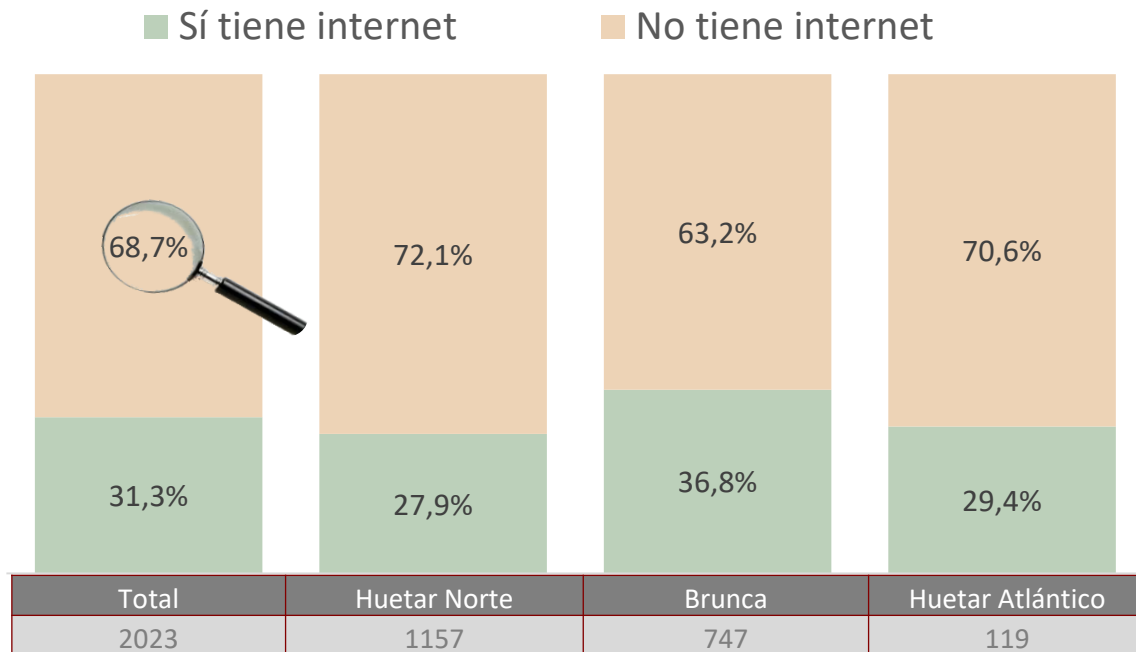
# Tenencia de Telefonía móvil



El 98% del total de hogares entrevistados **cuenta con telefonía móvil.**

Las diferencias según región son poco significativas.

# Tenencia de Internet fija en el hogar



Cerca del 70% del total de hogares entrevistados **no tenían internet fija**.

Los hogares que más tenían son los de la zona Brunca donde cerca del 37% señaló que sí cuentan con ese servicio.

# Top de razones de no tenencia de los servicios en el hogar



n=1732

Tel Fija



n=1390

Internet Fijo



n=48

Tel celular

No lo necesita

63,1%

37,3%

35,4%

Costo

16,3%

34,5%

20,8%

Falta de cobertura

11,0%

16,8%

Usa el celular

5,0%

2,5%

No sabe usarlo

16,7%

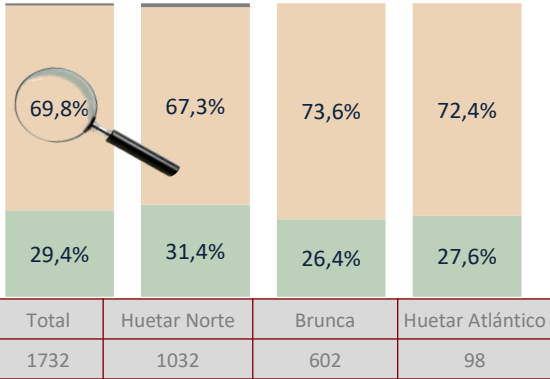
Falta de necesidad y uso es lo que motiva a la mayoría de los entrevistados a NO tener la telefonía fija.

Los que no tienen Internet fijo es por falta de necesidad y por costo.

# Interés en contar con el servicio



■ Sí le gustaría   ■ No le gustaría   ■ NS / NR

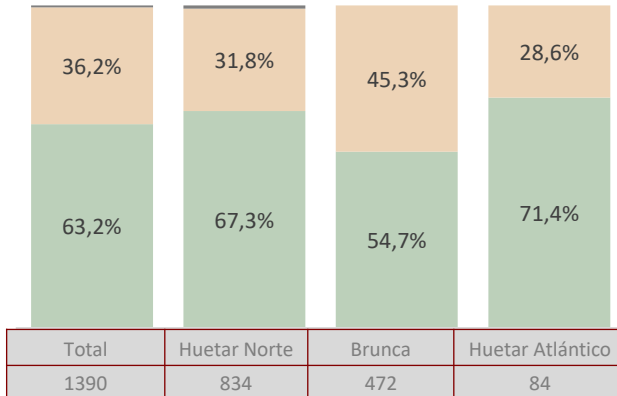


Llegar a tener telefonía fija no es importante para casi el 70% de los entrevistados que actualmente no lo tienen.

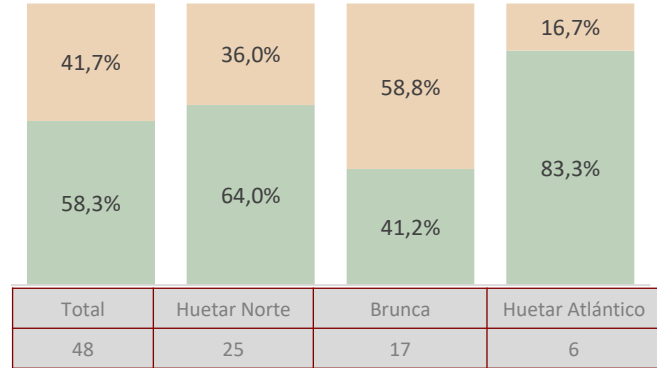
En forma contraria, cerca del 60% de los que no tienen Internet o celular, les gustaría llegar a tenerla.



■ Sí le gustaría   ■ No le gustaría   ■ NS / NR



■ Sí le gustaría   ■ No le gustaría



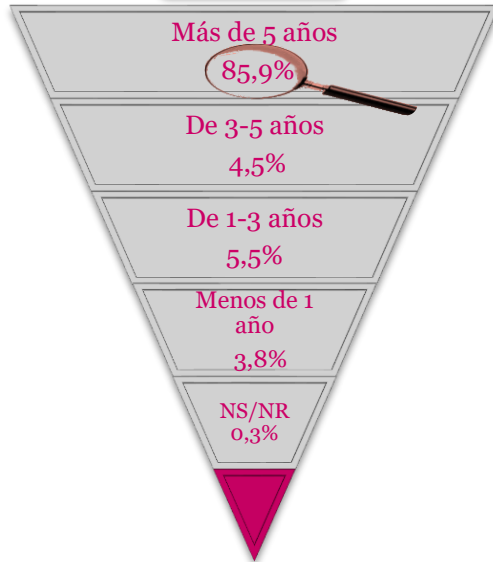


# Tiempo de tenencia de servicios

**Tel Fija**



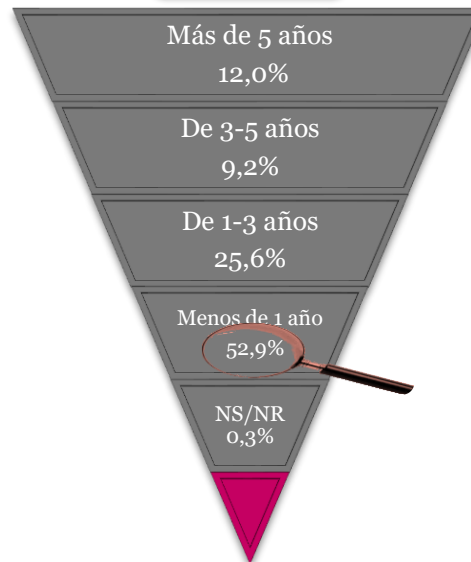
**n=291**



**Internet Fijo**



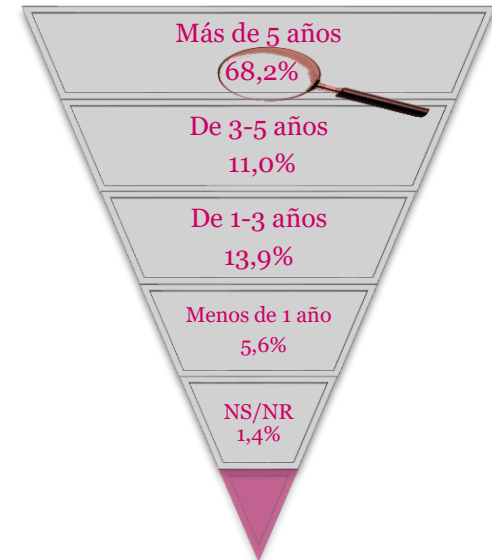
**n=633**



**Tel celular**



**n=1975**



# Top de marcas del proveedor del servicio

## Internet Fijo






n=633

	37,4%
	30,0%
	12,2%
	5,8%
	3,9%
Otro- NS/NR	10,7%

## Tel celular






n=1975

	56,4%
	35,2%
	7,7%
Otro- NS/NR	0,1%

## Tel Fija



n=291

	96,2%
	1,4%
	1,0%
Otro- NS/NR	1,3%

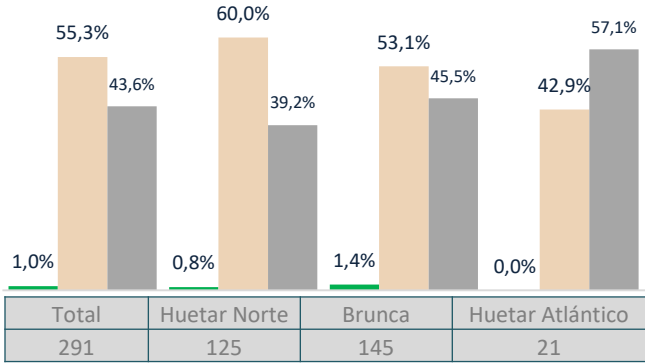
Kölbi destaca como el principal proveedor de los tres servicios, telefonía fija el 96%, telefonía celular 56% e Internet fijo el 37%.

Claro figura en segundo lugar como proveedor de internet fijo y Movistar en segundo lugar como proveedor de telefonía celular.

# Uso del servicio por medio del Programa Comunidades Conectadas



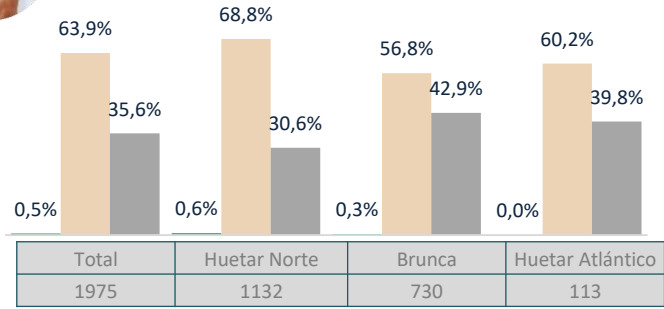
■ Sí lo tiene con el programa ■ No lo tiene con el programa ■ NS / NR



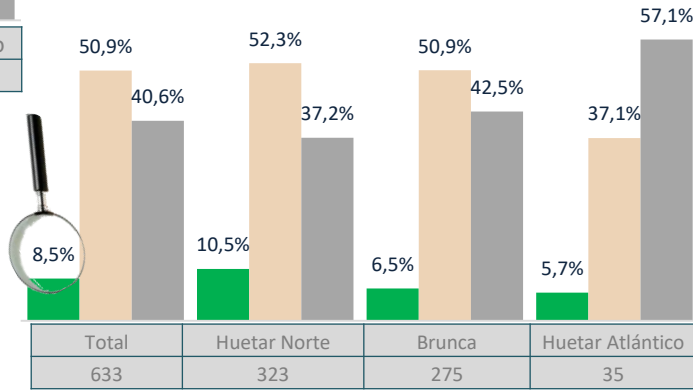
Se evidencia un gran desconocimiento si los entrevistados tienen los servicios de Telefonía fija, Internet fijo y telefonía móvil con el PCC, así lo indicó el 44%, 36% y 41% respectivamente que indicó no saber si este servicio es con ese programa.



■ Sí lo tiene con el programa ■ No lo tiene con el programa



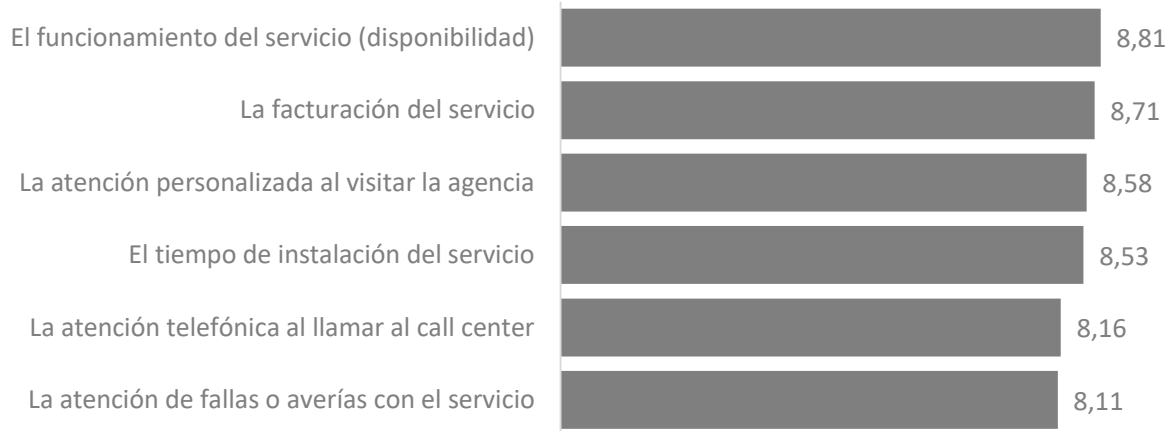
■ Sí lo tiene con el programa ■ No lo tiene con el programa ■ NS / NR



Más de la mitad del total de entrevistados NO tienen estos servicios con el PCC. Solo cerca del 9% del total de entrevistados indicó tener Internet fijo con el PCC.

# Evaluación de aspectos del servicio de telefonía fija

**Promedio general: 8,48**

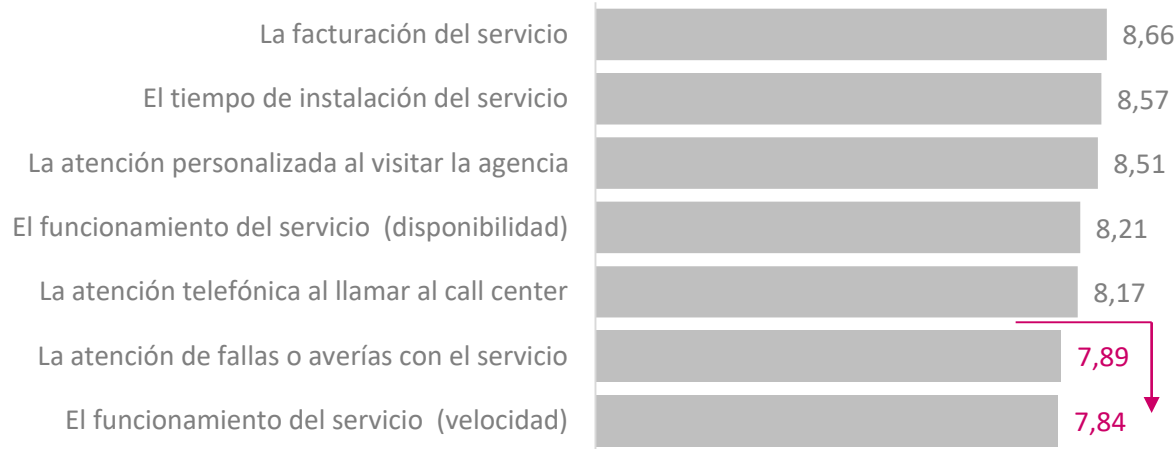


Todos los aspectos evaluados de la telefonía fija obtienen resultados muy positivos con promedio superior al 8.00, para un promedio general de 8,48.

**n=291**

# Evaluación de aspectos del servicio de Internet fijo

**Promedio general: 8,26**

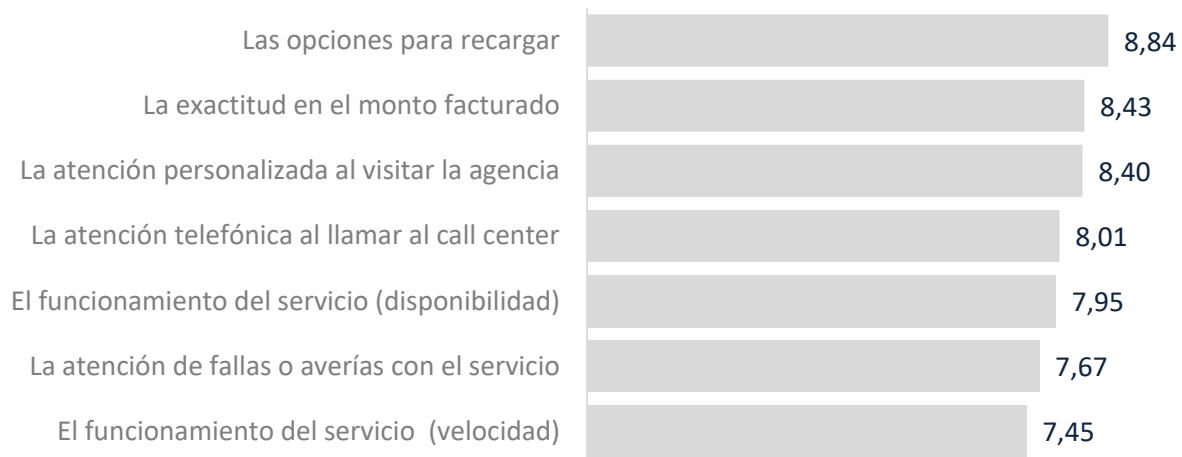


El promedio general del servicios de Internet fijo es un 8,26. Se destaca que de los siete aspectos evaluados de este servicio, cinco obtienen calificaciones promedio superiores a 8,00. Los aspectos más castigados son la atención de fallas o averías con un promedio general de 7,89 y el funcionamiento del servicio (velocidad), con un 7,84.

**n=633**

# Evaluación de aspectos del servicio de telefonía móvil

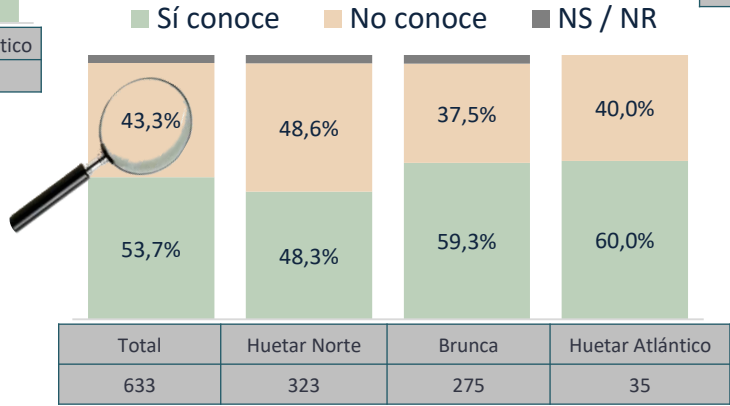
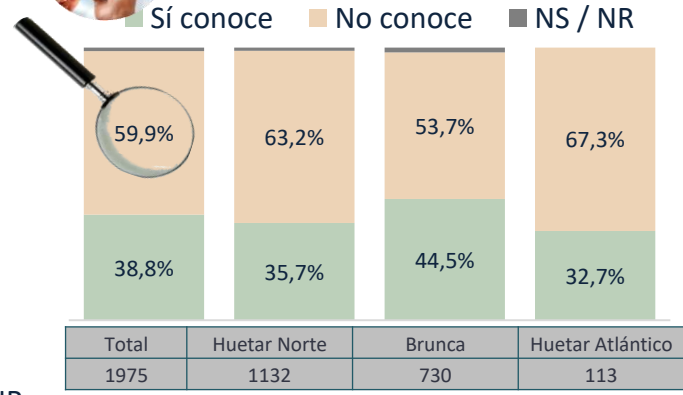
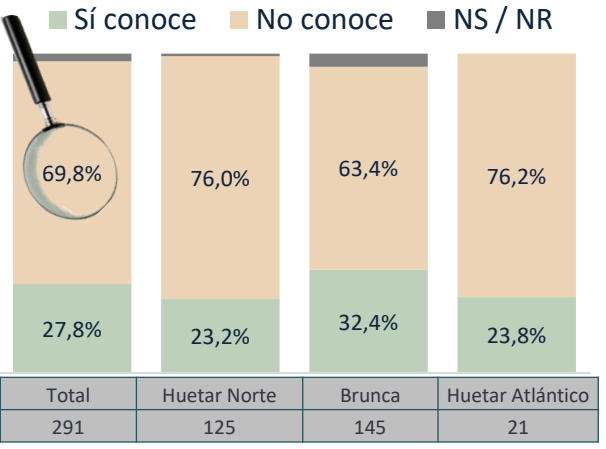
**Promedio general: 8,11**



El promedio general del servicios de telefonía móvil es un 8,26. Se destaca que de los siete aspectos evaluados de este servicio, cuatro obtienen calificaciones promedio superiores a 8,00. Los aspectos más castigados son, el funcionamiento del servicio (disponibilidad), la atención de fallas o averías y el funcionamiento del servicio (velocidad) con un promedio general de 7,95, 7,67 y 7,45 respectivamente.

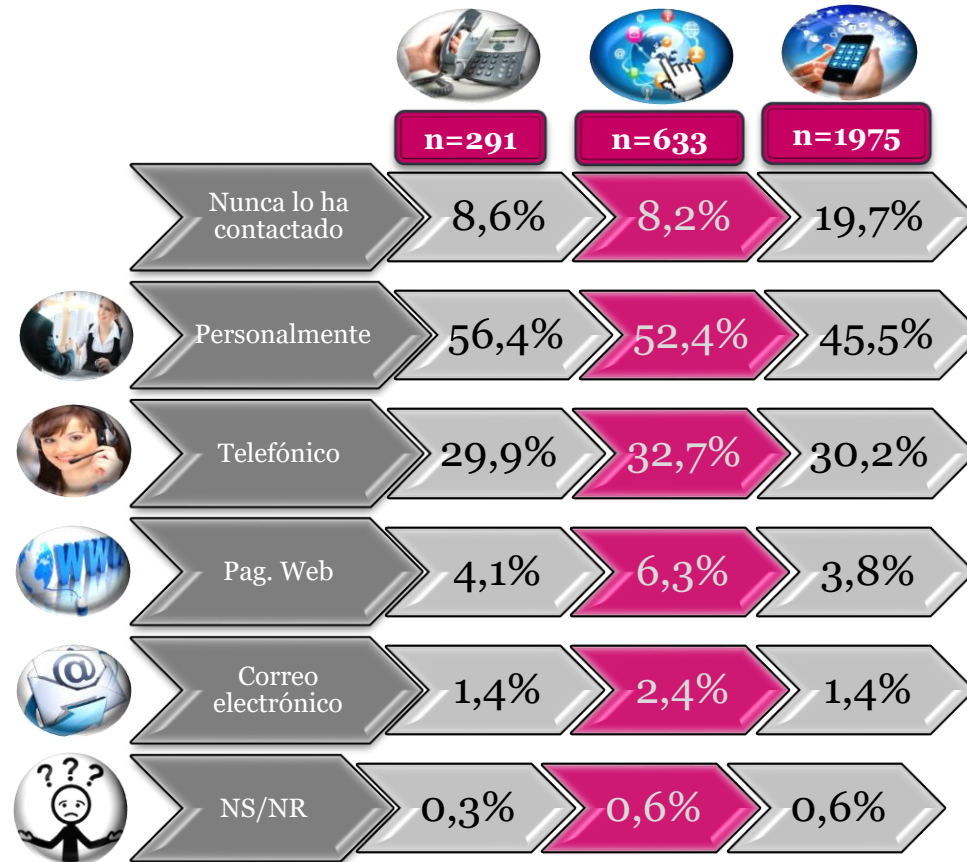
**n=1975**

# Conocimiento de las condiciones y precios de los operadores, según servicio



El servicio del que los entrevistados mostraron mayor conocimiento de las condiciones y precios que ofrece el Operador es de Internet fijo donde más de las mitad señaló que si los conocen.

# Medio por el cual contacta o hace trámites ante el operador (RM)



En todos los servicios, la principal forma de contacto para hacer trámites es personalmente, seguido por la llamada telefónica.

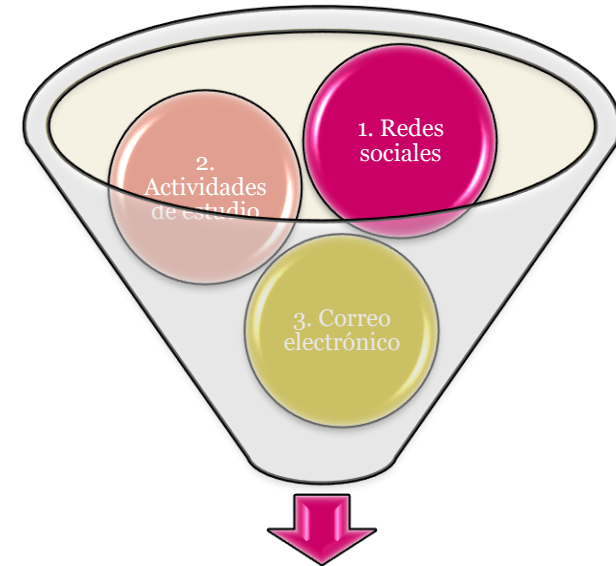
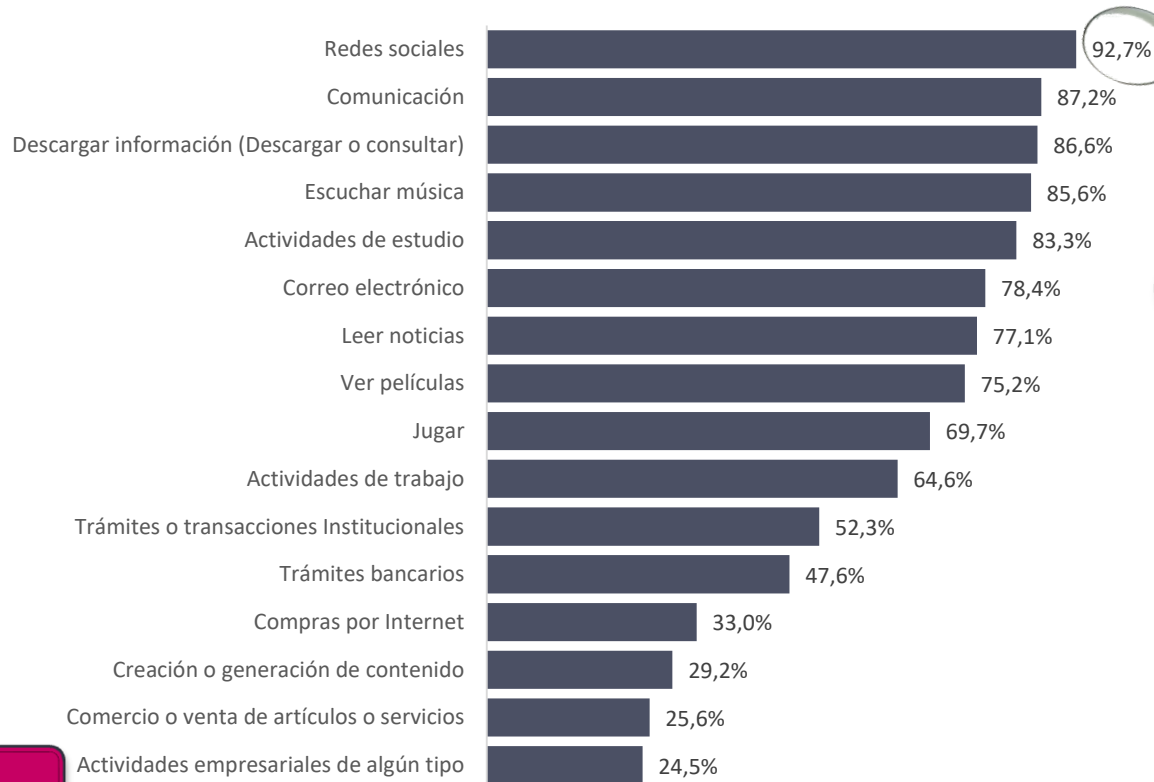


3

## Uso del servicio de Internet Fijo



# Usos que se le dan al Internet fijo en el hogar

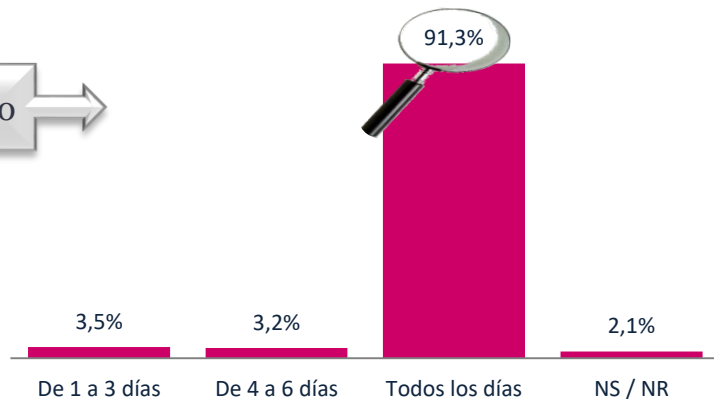


Tres actividades más importantes

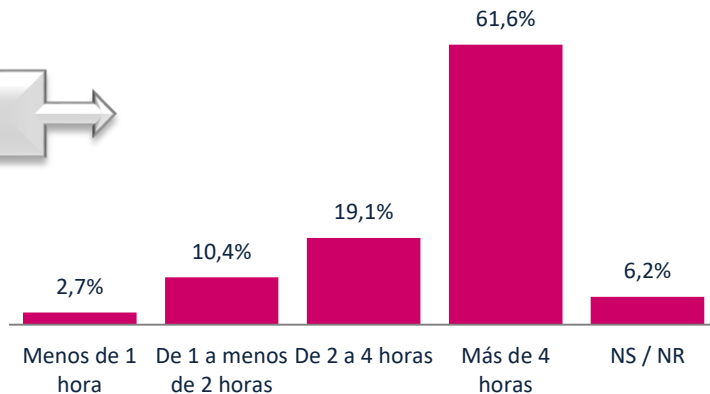
**n=633**

# Hábitos con respecto a la computadora e Internet

Frecuencia de uso



Cantidad de horas al día

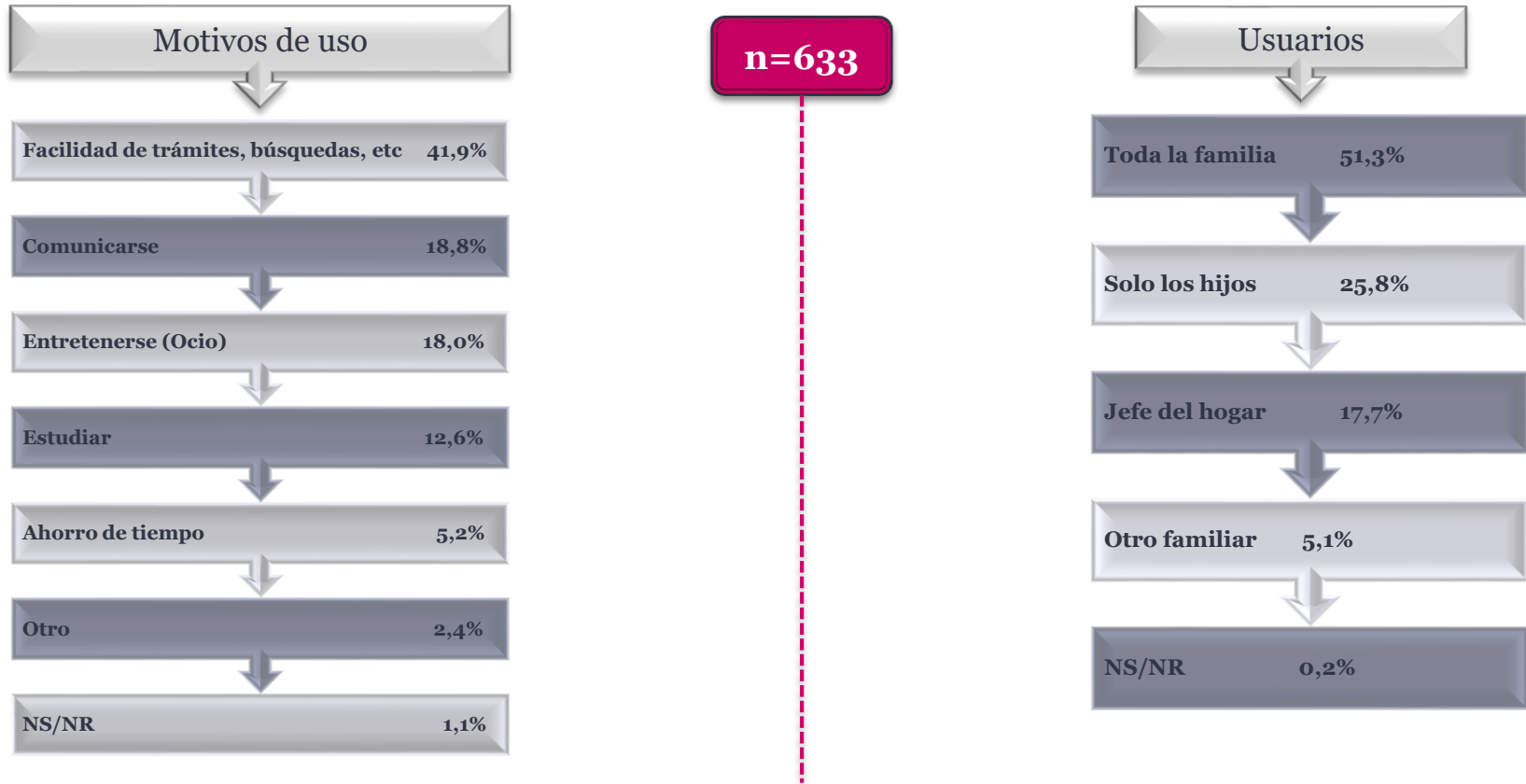


**n=633**

Momento del día de uso



# Motivos y tipos de personas que usan la computadora en el hogar

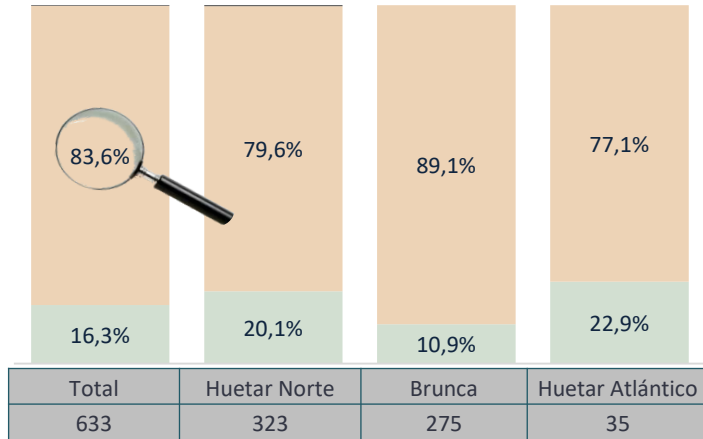


# Comparten el servicio, habilidades e información de Internet

¿Comparten el servicio de Internet?

n=633

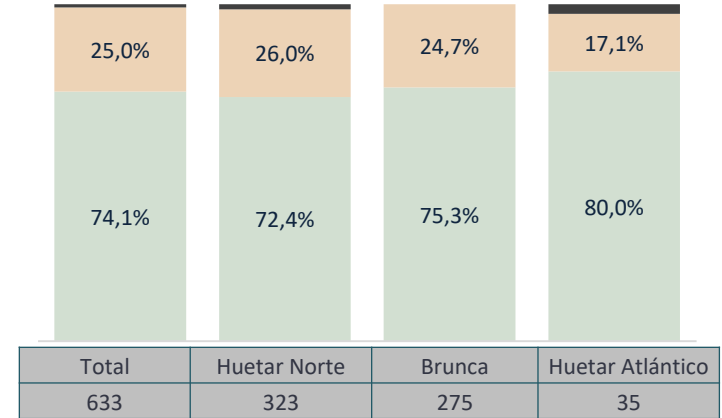
■ Sí comparte el internet ■ No comparte el internet ■ NS / NR



El 84% del total de entrevistados **No comparte** el Internet con amigos, familiares o vecinos.

¿Comparten información y habilidades?

■ Sí se apoyan ■ No se apoyan ■ NS / NR



Cerca del 74% del total de entrevistados comparten información habilidades para el uso de los servicios, en el caso de la zona Huetar Atlántico este porcentaje aumenta al 80%.

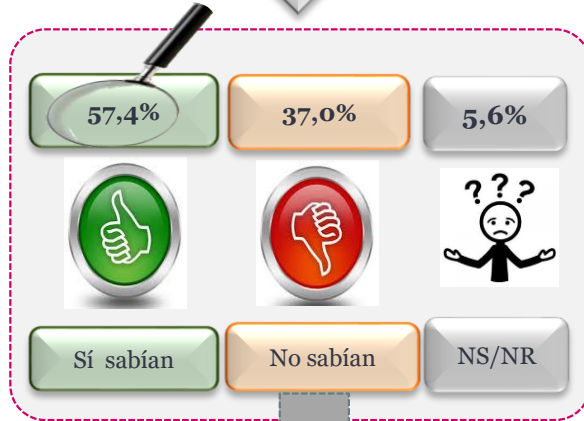


4.

## Programa Comunidades Conectadas

# Conocimiento y uso del Internet antes del PCC

¿Sabían usar Internet antes del PCC?



Solo clientes que tienen Internet fijo con el PCC

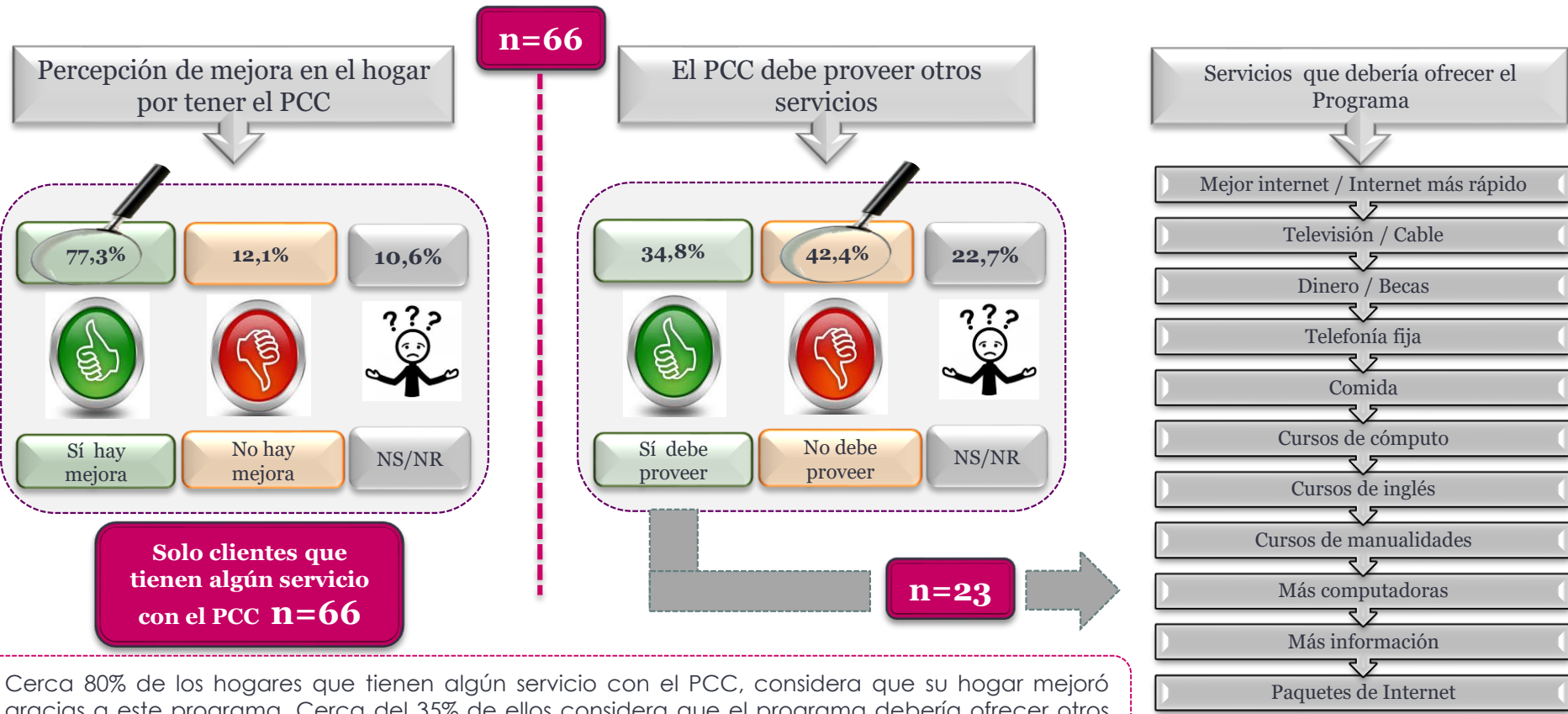
**n=54**

**n=20**

¿Saben usar Internet ahora?



# Percepción del Programa Comunidades Conectadas



**Solo clientes que tienen algún servicio con el PCC n=66**

**n=23**

Cerca 80% de los hogares que tienen algún servicio con el PCC, considera que su hogar mejoró gracias a este programa. Cerca del 35% de ellos considera que el programa debería ofrecer otros servicios.



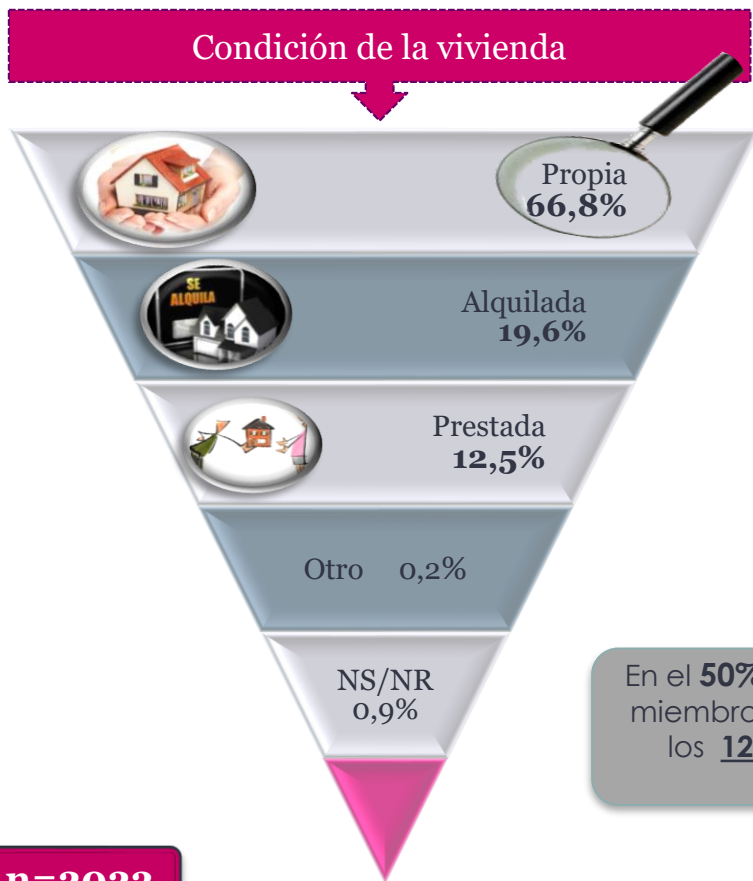


5.

**PERFIL DE LA MUESTRA  
(y datos del jefe de familia)**

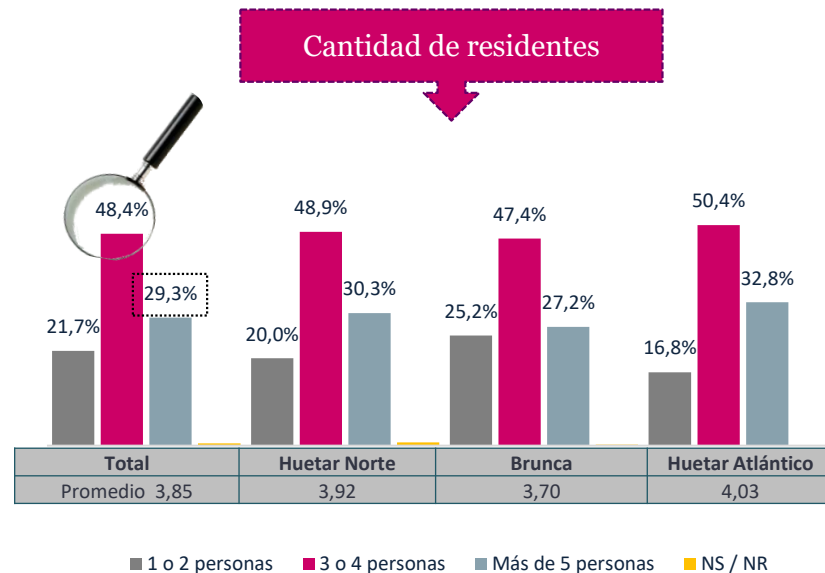
# Condición de la vivienda, cantidad y edad de los residentes

## Condición de la vivienda



En el **50%** de los hogares hay miembros con edades entre los **12 años de edad o menos**

## Cantidad de residentes



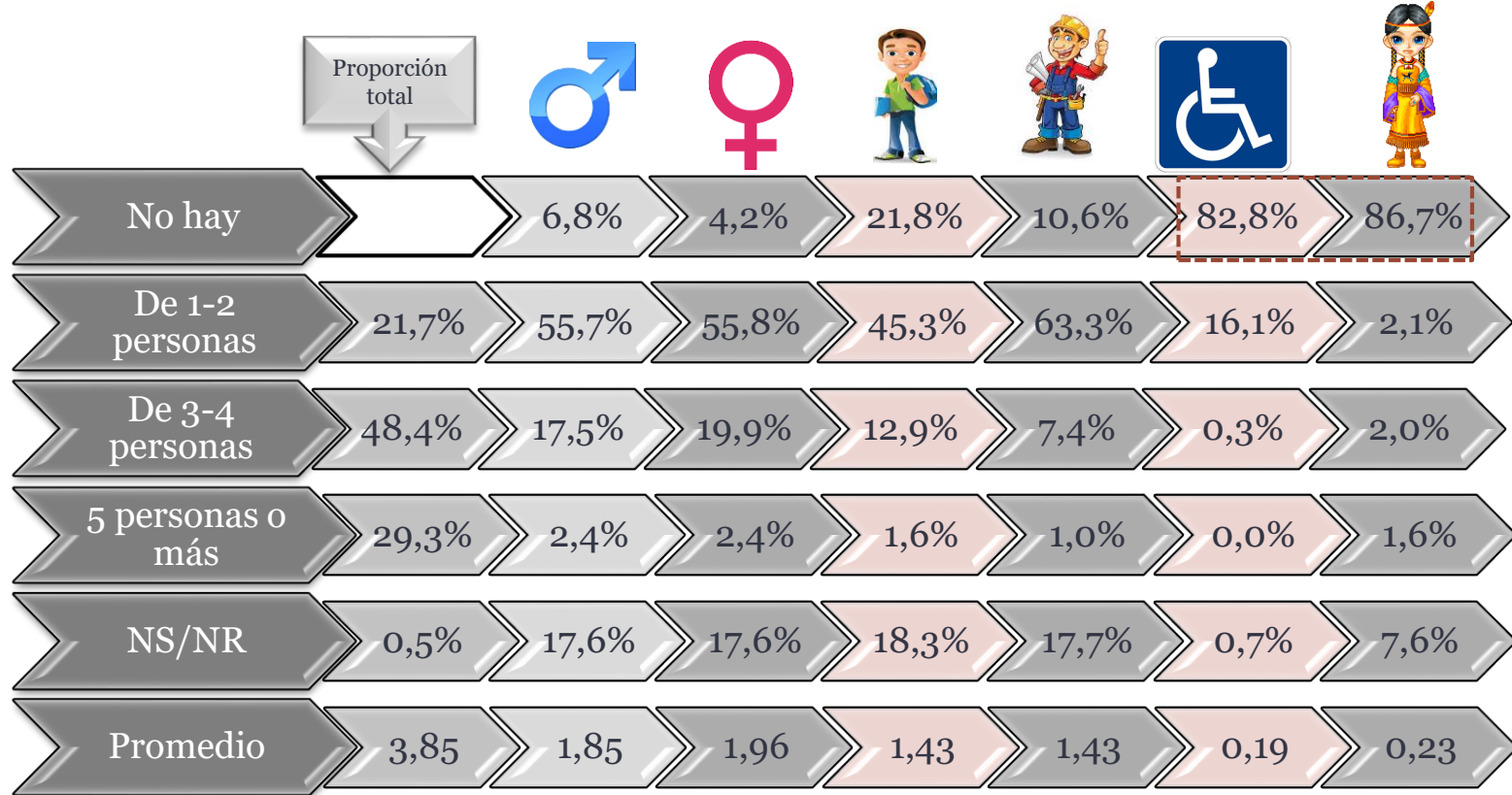
La edad del jefe de hogar se ubica principalmente entre los **36-55 años** **45,8%**



**n=2023**

n=2012

# Composición de los hogares

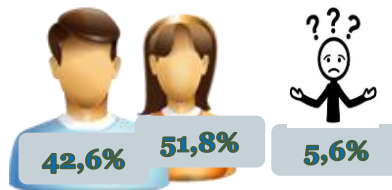
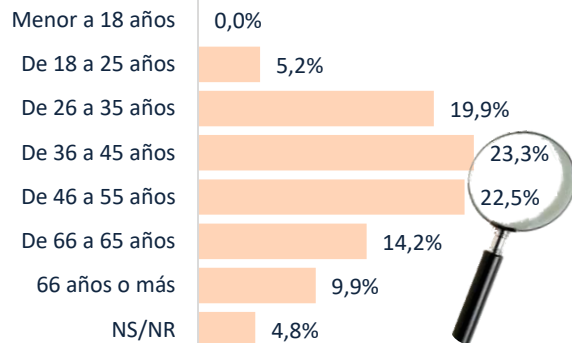


C5.- ¿Cuántos son hombres? C6.- ¿Cuántos son mujeres? C7.- ¿Cuántos son estudiantes? C8.- ¿Cuántos trabajan? C9.- ¿Cuántos residen en este hogar que tengan algún tipo de discapacidad? C10.- ¿Cuántas personas residen en este hogar que sean población indígena?



# Datos del jefe de familia

## Edad

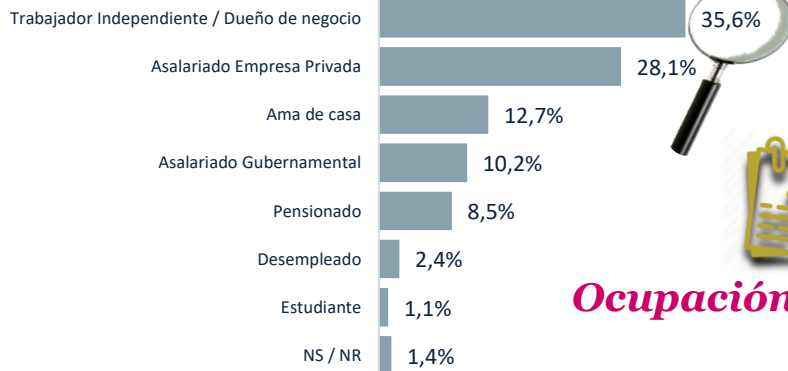
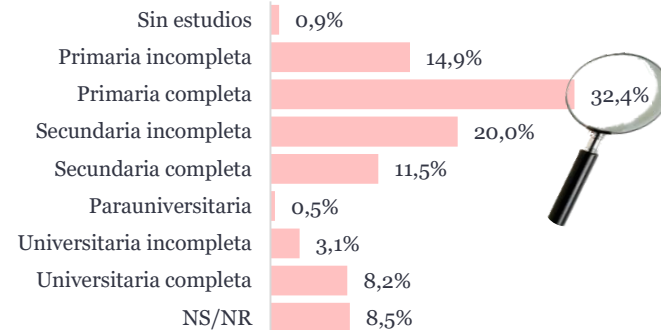


## Sexo del entrevistado

**n=2023**



## Nivel escolaridad



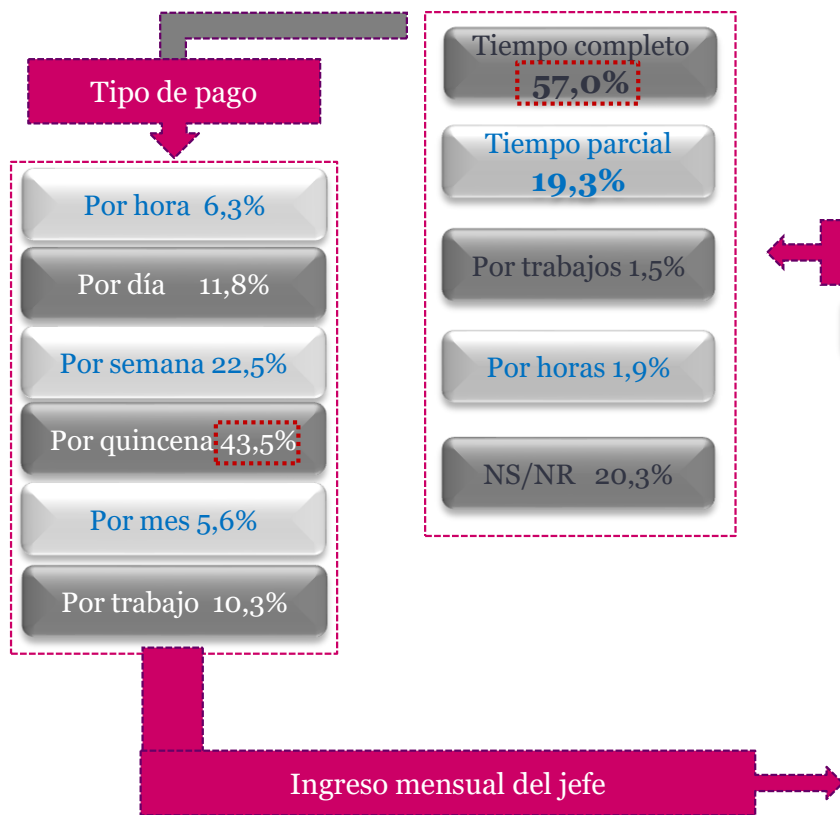
## Ocupación principal



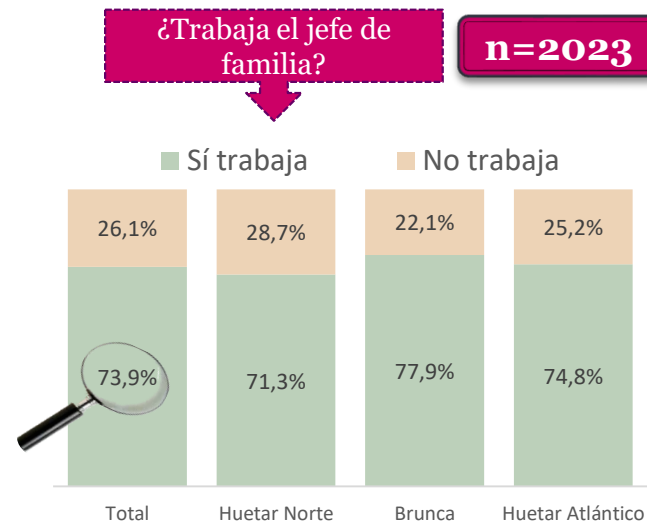
## Estado civil

Casado(a)	31,3%
Soltero(a)	23,6%
Unión libre	19,7%
Divorciado(a)	2,7%
Viudo(a)	3,8%
Separado(a)	1,5%
NS/NR	17,4%

# Características y condiciones laborales del jefe de familia



**Jornada**  
n=1496

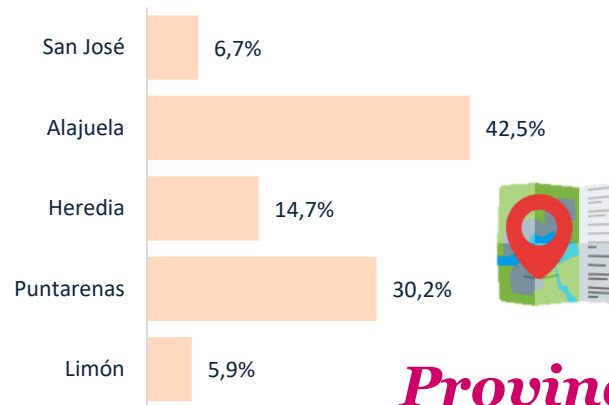
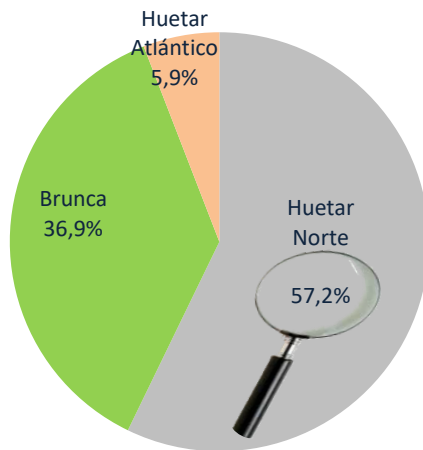


INGRESO PROMEDIO		
	Ingreso del Jefe de familia	Ingreso del Hogar
<b>TOTAL</b>	₡315.750,98	₡354.318,99
<b>Huetar Norte</b>	₡306.914,47	₡312.340,86
<b>Brunca</b>	₡333.686,57	₡423.491,74
<b>Huetar Atlántico</b>	₡278.791,67	₡289.181,82

# PERFIL DE LA MUESTRA

n=2023

## ZONA



## Provincia



# PRINCIPALES HALLAZGOS

**-HOGARES-**

1. Se distingue un bajo conocimiento de las dos Instituciones y del PCC. Solo el 22% del total conoce quién es la SUTEL, baja a un 12% que saben que es el PCC y tan solo el 2% señaló saber quién es FONATEL. El conocimiento de SUTEL se evidencia mayor en la Región Brunca, al subir a un 27%, el conocimiento de FONATEL se mantiene muy constante en las tres regiones, menos del 3% en cada caso y el conocimiento del PCC es también muy constante en las tres regiones, menos del 13% en cada una.
2. Para los que han escuchado de SUTEL y FONATEL, ambas son asociadas a Telecomunicaciones, pero los entrevistados no agregan mayor detalle sus funciones, no obstante, la mayoría califica su labor como buena. En el caso del PCC, poco más del 40% que dijeron conocerla señalaron que su función es brindar Internet a bajo costo.

## **FUNCIONAMIENTO Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS**

3. Se evidencia que casi la totalidad de los entrevistados no han visto campañas o actividades informativas del PCC o de FONATEL, ni tampoco actividades gestionadas por el Operador sobre este Programa.
4. El 86% del total de hogares entrevistados **no tienen telefonía fija**. Se evidencia aún más hogares sin telefonía fija en la zona Huetar Norte al subir a un 89%. El 98% del total de hogares entrevistados cuenta con telefonía móvil. Las diferencias según región son poco significativas y cerca del 70% del total de hogares entrevistados no tenían internet fija. Los hogares que más tenían son los de la zona Brunca donde cerca del 37% señaló que sí cuentan con ese servicio.
5. Falta de necesidad y uso es lo que motiva a la mayoría de los entrevistados a NO tener la telefonía fija. Los que no tienen Internet fijo es por falta de necesidad y por costo.



6. Llegar a tener telefonía fija no es importante para casi el 70% de los entrevistados que actualmente no lo tienen. En forma contraria, cerca del 60% de los que no tienen Internet o celular, les gustaría llegar a tenerla.
7. Kölbi destaca como el principal proveedor de los tres servicios, telefonía fija el 96%, telefonía celular 56% e Internet fijo el 37%. Claro figura en segundo lugar como proveedor de internet fijo y Movistar en segundo lugar como proveedor de telefonía celular.
8. Se evidencia un gran desconocimiento sobre si los entrevistados tienen los servicios de Telefonía fija, Internet fijo y telefonía móvil con el PCC, así lo indicó el 44%, 36% y 41% respectivamente que indicó no saber si este servicio es con ese programa. Más de la mitad del total de entrevistados NO tienen estos servicios con el PCC. Solo cerca del 9% del total de entrevistados indicó tener Internet fijo con el PCC.
9. Todos los aspectos evaluados de la **telefonía fija** obtienen resultados muy positivos con promedio superior al 8,00, para un promedio general de 8,48. El promedio general del servicios de **Internet fijo** es un 8,26. Se destaca que de los siete aspectos evaluados de este servicio, cinco obtienen calificaciones promedio superiores a 8,00. Los aspectos más castigados son la atención de fallas o averías con un promedio general de 7,89 y el funcionamiento del servicio (velocidad), con un 7,84. El promedio general del servicios de **telefonía móvil** es un 8,26. Se destaca que de los siete aspectos evaluados de este servicio, cuatro obtienen calificaciones promedio superiores a 8,00. Los aspectos más castigados son, el funcionamiento del servicio (disponibilidad), la atención de fallas o averías y el funcionamiento del servicio (velocidad) con un promedio general de 7,95, 7,67 y 7,45 respectivamente.

10. El servicio del que los entrevistados mostraron mayor conocimiento de las condiciones y precios que ofrece el Operador es de Internet fijo donde más de las mitad señaló que si los conocen.
11. En todos los servicios, la principal forma de contacto para hacer trámites es personalmente, seguido por la llamada telefónica.

### **USO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO**

12. Cerca del 80% o más del total de entrevistados utiliza el Internet fijo en el hogar para redes sociales, comunicarse, descargar información, escuchar música, actividades de estudio y correo electrónico.
13. Los hogares que tienen Internet fijo en sus hogares prácticamente lo utilizan todos los días, así lo indicó cerca del 91%. Más del 60% de estos hogares lo hacen por más de 4 horas y casi la mitad de ellos lo utilizan en la noche seguido por el 40% que lo utilizan en las tardes. En más de la mitad de los hogares, todos los miembros del hogar son importantes usuarios del Internet fijo, seguido por los hijos.
14. El 84% del total de entrevistados No comparte el Internet con amigos, familiares o vecinos. Cerca del 74% del total de entrevistados comparten información habilidades para el uso de los servicios, en el caso de la zona Huetar Atlántico este porcentaje aumenta al 80%.

## PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

15. De los pocos hogares entrevistados que tienen el servicio de Internet fijo con el PCC, más del 60% ya sabían usarlo. No obstante, cerca del 80% de estos hogares considera que su hogar mejoró gracias a este programa y el 35% indicó que el programa debería ofrecer otros servicios como un Internet más veloz, servicio de cable, becas

## PERFIL DE LOS HOGARES ENTREVISTADOS

16. En el 16% del total de hogares entrevistados se destacó la presencia de al menos una persona con discapacidad. Solo en el 7% de los hogares había al menos una persona de población indígena.
17. En el 46% de los hogares entrevistados, el jefe de familia tiene entre 36 y 55 años, poco más del 30% son trabajadores independientes y con grado escolaridad máxima de primaria, el 52% de los jefes de familia son mujeres, poco más del 30% son casados y una cuarta parte solteros.
18. 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 ¢320.000.

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of several overlapping circles in shades of blue and grey. The circles are arranged in a way that they appear to be layered, with some in front of others, creating a sense of depth and movement.

# Principales resultados

**CPSP`S**

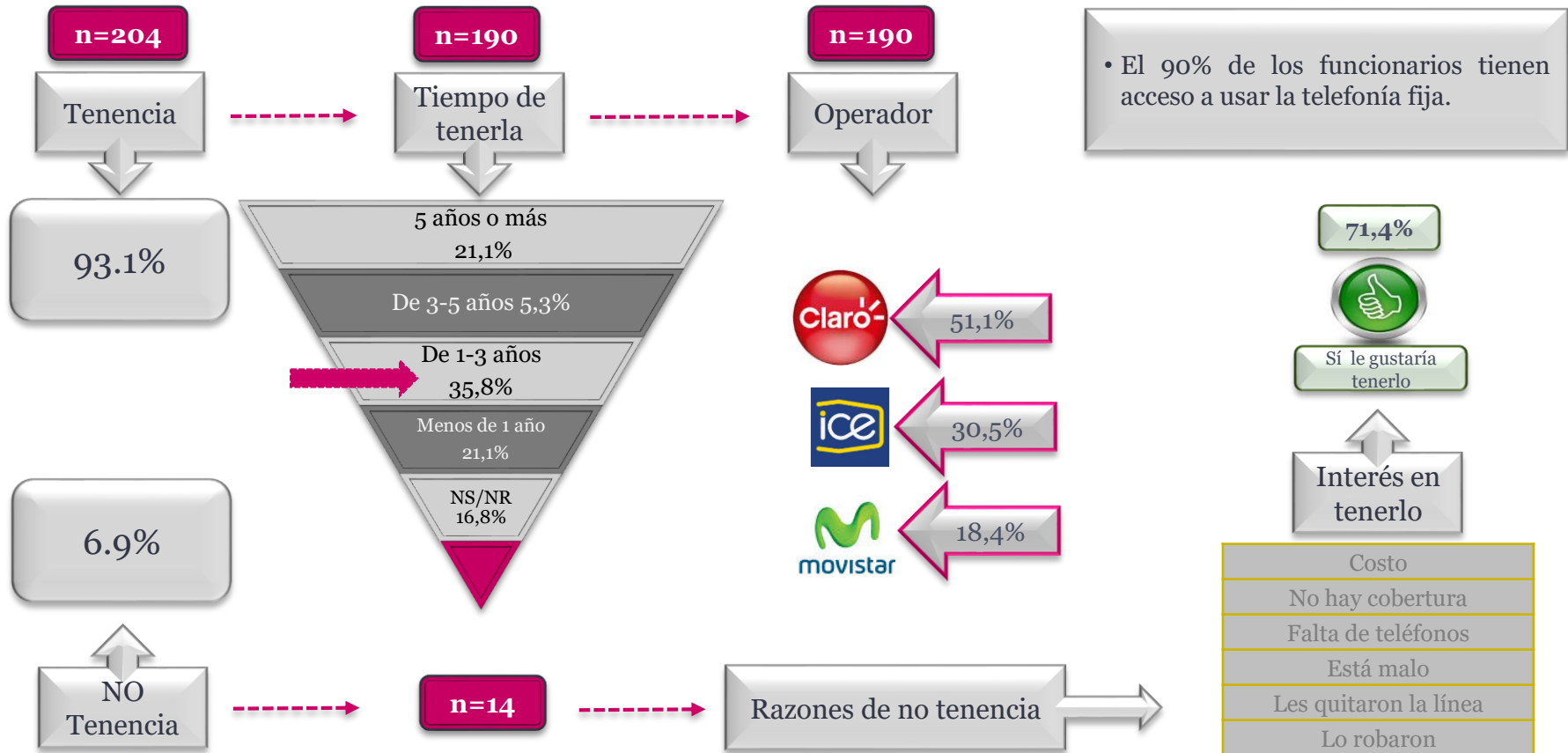


Impacto integral para toda la comunidad

1.

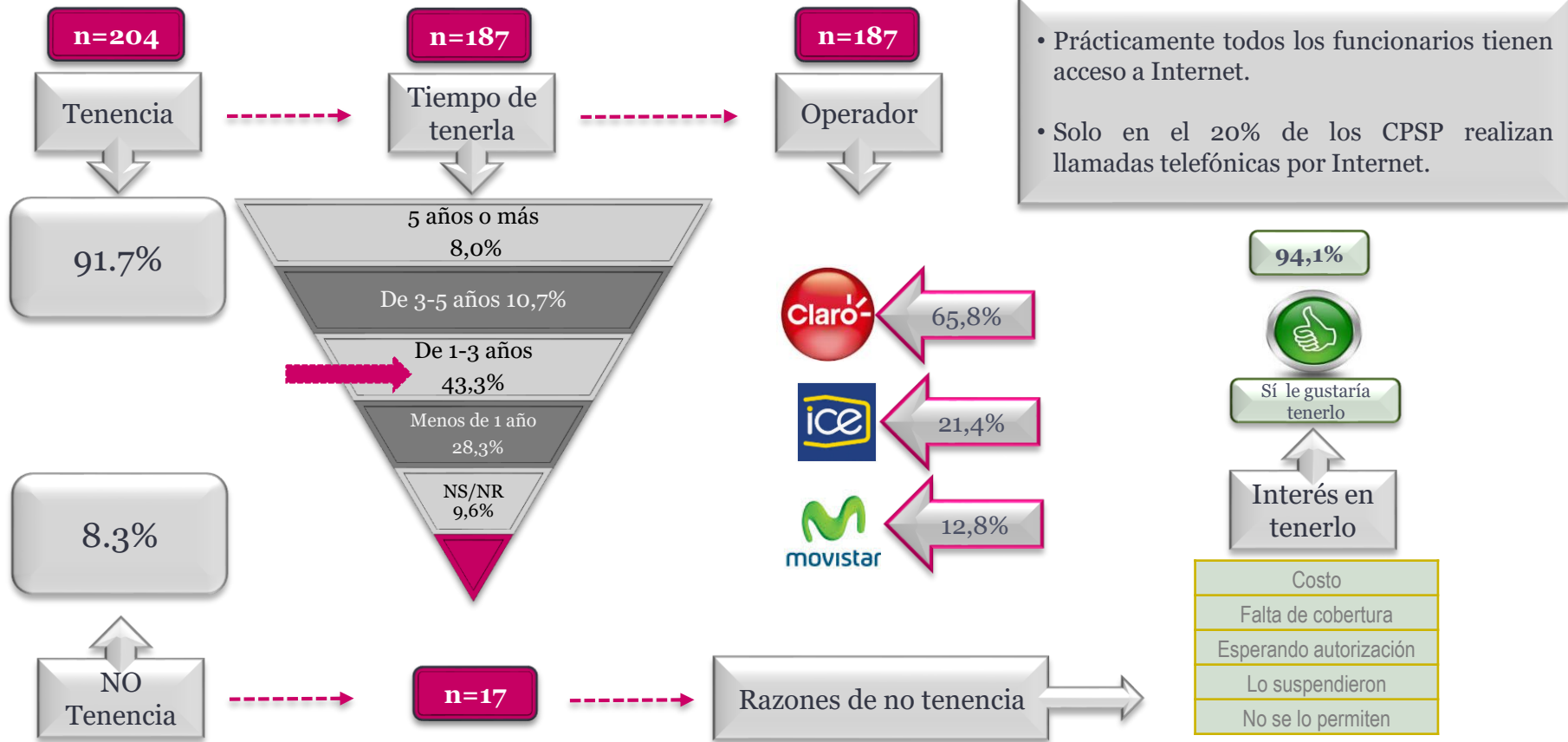
# USO DE LAS PRESTACIONES DEL PCC

# Servicio de telefonía fija en los CPSP



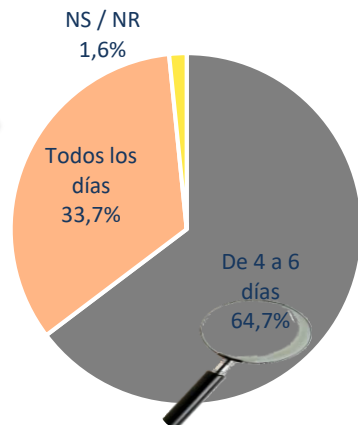
P1.- ¿Cuentan en esta Institución con el servicio de telefonía fija? P1.1.- ¿Cuánto tiempo tienen de tenerlo? P1.2.- ¿Quién es el Operador? P1.3.- ¿Todos los funcionarios tienen acceso a usar telefonía fija? P1.4.- ¿Por qué No? P1.5.- ¿Les gustaría tenerlo?

# Servicio de Internet fija en los CPSP

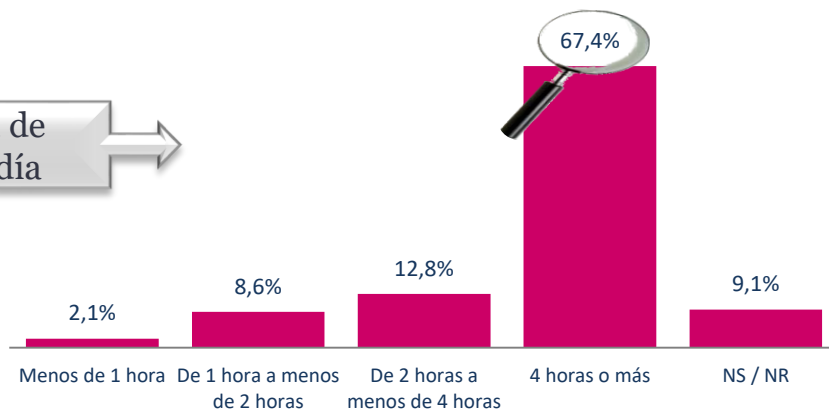


# Hábitos de uso con respecto al Internet

Frecuencia de uso

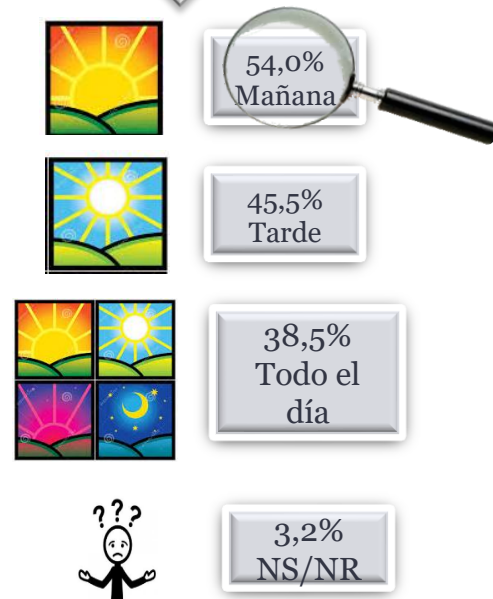


Cantidad de horas al día



n=187

Momento del día de uso





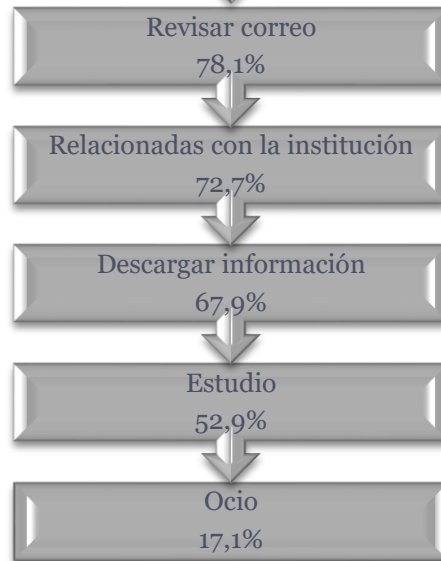
# Hábitos de uso con respecto al Internet

## Top 5 de Motivación en el uso del Internet

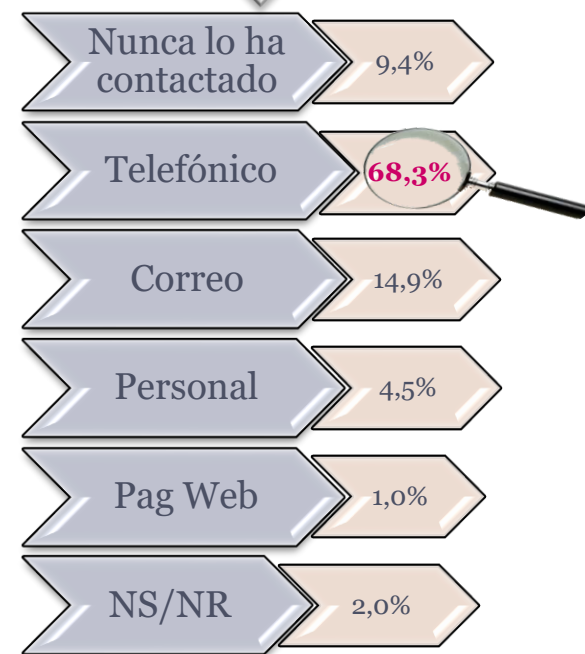


**n=187**

## Top 5 de Usos del internet



## Medio para contactar al operador



**n=202**



Impacto integral para toda la comunidad

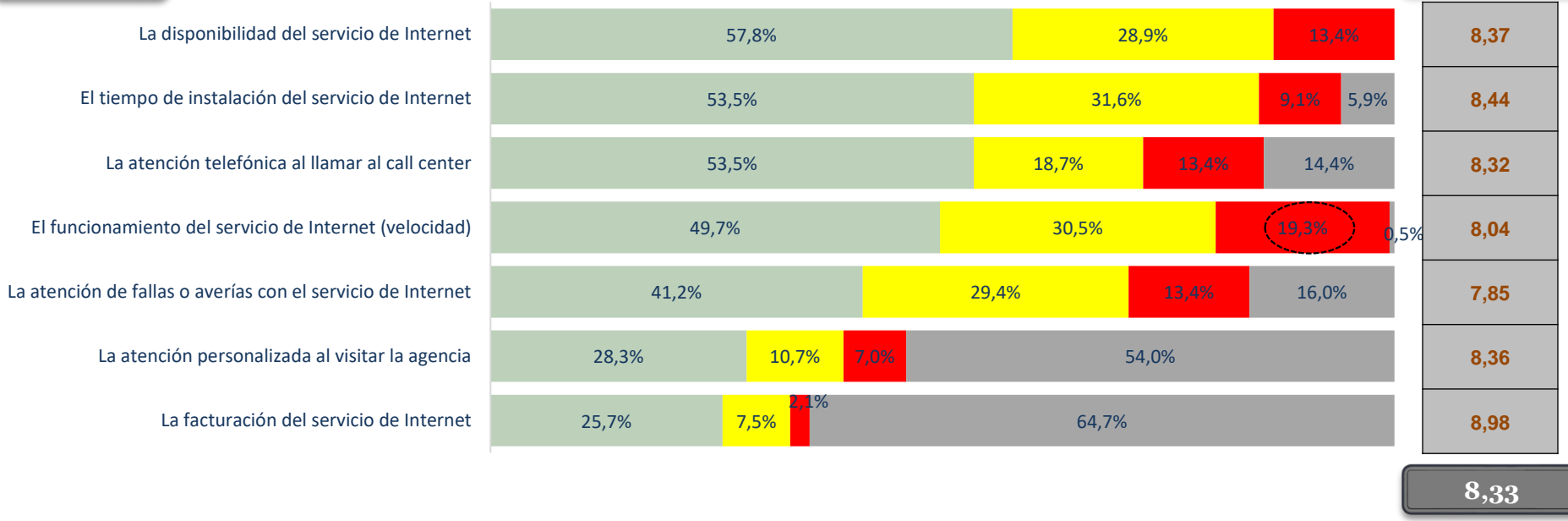
## 2.

# PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PCC

# Evaluación del servicio de Internet fijo con el que cuentan los CPSP's

**n=187**

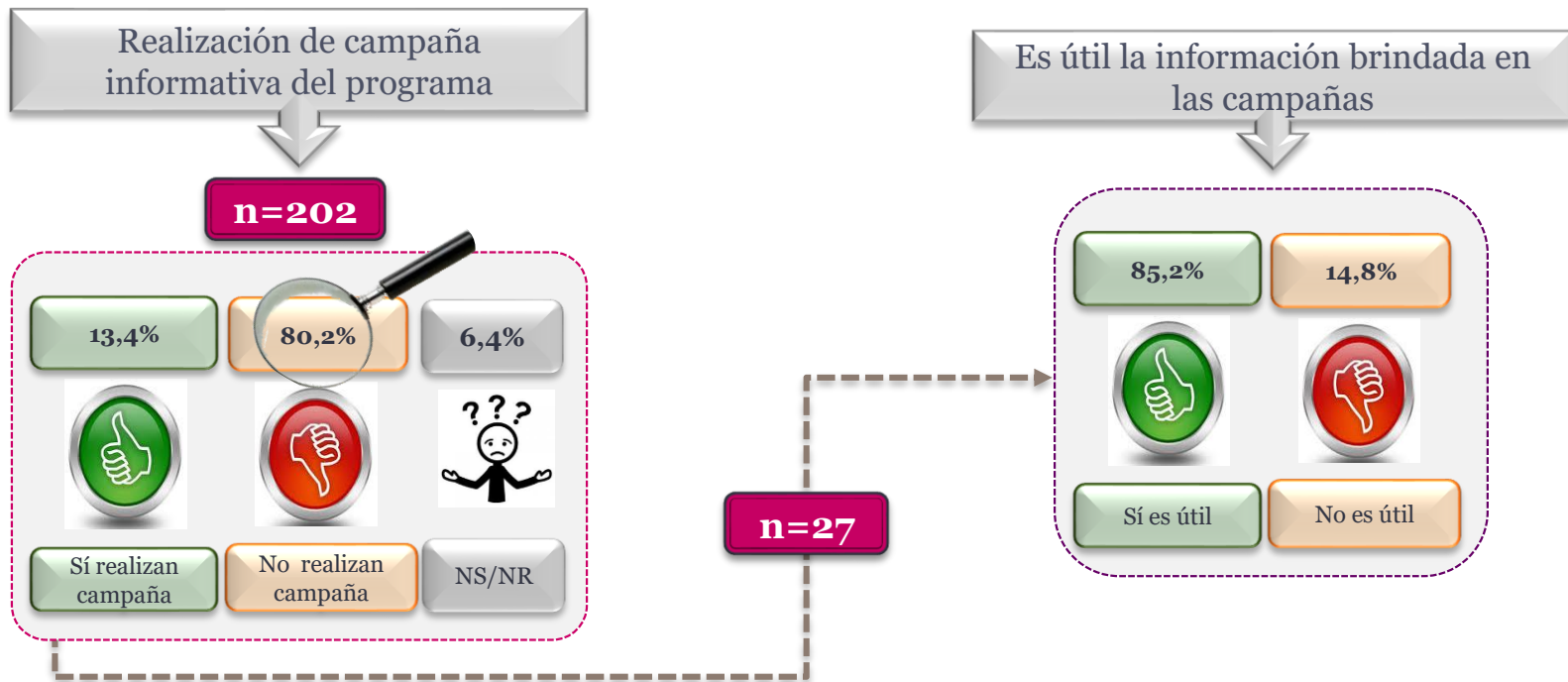
**Promedio**



■ Calificaciones de 9 y 10    ■ Calificaciones de 7 y 8    ■ Calificaciones entre 1 y 6    ■ NS / NR

La calificación al servicio de Internet fijo en general es muy positivo, un 8,33. El aspecto más castigado es la atención de fallas o averías con el servicio cuyo promedio es un 7,85 seguido por la velocidad del Internet con un 8,04. Los aspectos como la atención personalizada y la facturación fueron calificados solo por menos de la mitad de los entrevistados por no visitar agencias o por no tener conocimiento de la facturación.

# Desarrollo de campañas o actividades informativas

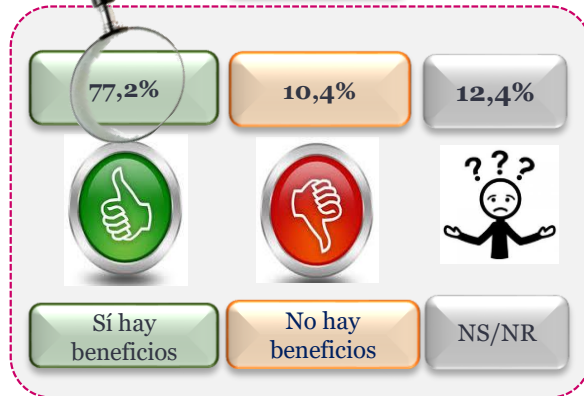


Las campañas o actividades informativas sobre el PCC ha sido útil para que los funcionarios mejoraran su conocimiento sobre el uso de los servicios y la gestión de los mismos ante los proveedores de servicios, no obstante, solo el 13% del total de CPSP's destacó que se han realizado este tipo de campañas.

# Percepción de mejora y beneficios con el acceso al PCC

¿Se percibe mejora en el funcionamiento de la Institución a partir de PCC?

**n=202**



Principales beneficios

**n=187**



# Otros servicios que debería ofrecer el PCC

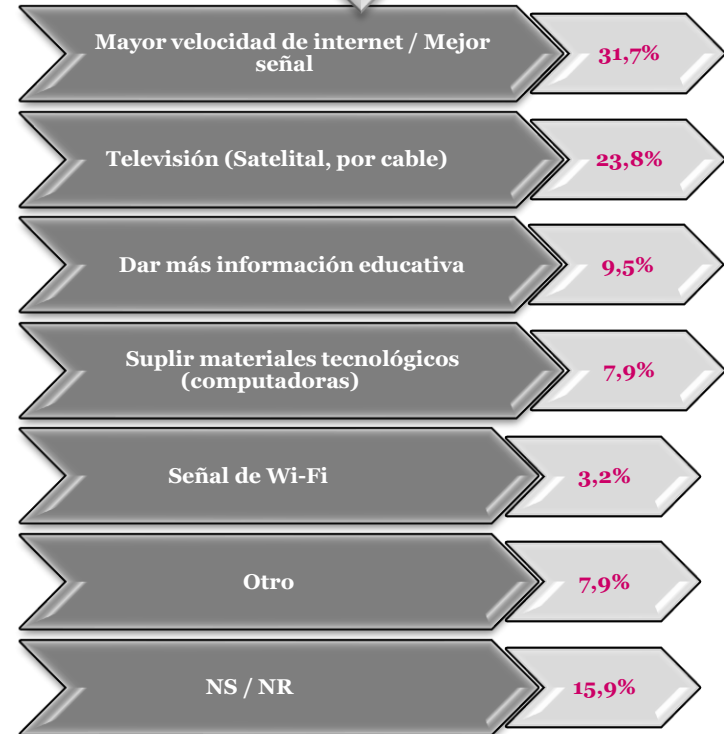
¿Debería proveer otros servicios el PCC?

n=202



n=63

Servicios que debe ofrecer

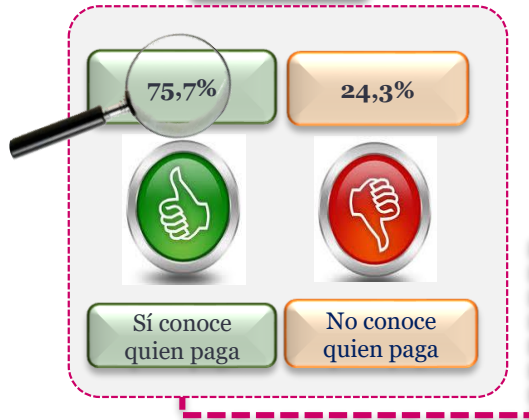


Aunque poco más de la mitad del total de CPSP's considera que no es necesario que el PCC ofrezca otros servicios, un 30% señala lo contrario haciendo énfasis en un Internet mejorado (más señal y velocidad), además les interesaría que ofrezca televisión satelital o por cable.

# Encargado del pago del servicio PCC

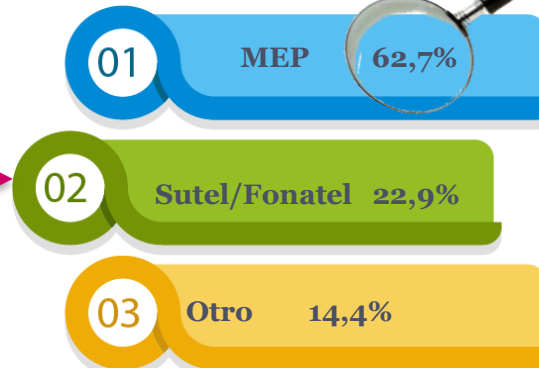
Conocimiento de quién paga los servicios

**n=202**



**n=153**

Encargado del pago



El 76% de los CPSP's dicen conocer quién paga los servicios de Internet, telefonía fija y móvil. De ellos, el 63% indicó que quién los paga es el MEP.

# Proveedor del PCC, orientación y acompañamiento del MEP

Conocimiento del servicio con el programa

**n=202**



Acompañamiento del MEP

**n=202**



El 43% de los CPSP's indicó que en el último mes no ha tenido problemas con que se les caiga el Internet. Una cuarta parte de los que han tenido este problema, indicaron que se ha presentado en más de tres ocasiones.



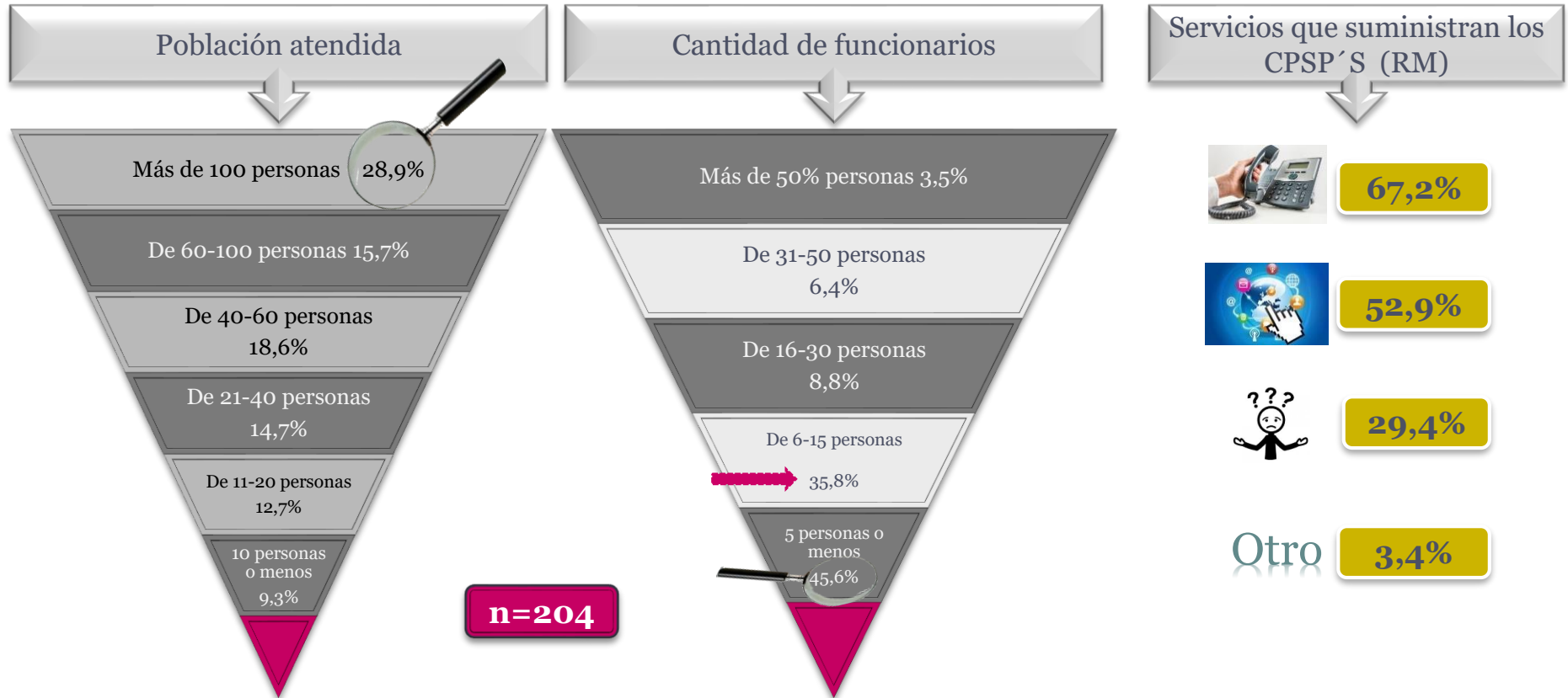


Impacto integral para toda la comunidad

### 3.

## CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN

# Perfil de los CPSP'S





# PRINCIPALES HALLAZGOS

-CPSP`s-

## USO DE LAS PRESTACIONES DEL PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

1. El 93% de los CPSP cuenta con el servicio de telefonía fija, cerca del 40% de estos centros tiene entre 1 y 3 años de tenerlo y en casi la mitad de ellos el Operador que les brinda el servicio es Claro. Casi el 90% de los funcionarios tiene acceso a dicho servicio.
2. En el 92% de los CPSP se cuenta con el servicio de Internet fijo donde el 43% tiene entre 1 y 3 años de tenerlo y en más del 60% el Operador que les brinda el servicio es Claro. Prácticamente todos los funcionarios tienen acceso a Internet. Solo en el 20% de los CPSP realizan llamadas telefónicas por Internet.
3. El 65% de los CPSP que tienen Internet lo utilizan entre 4 y 6 días a la semana, principalmente 4 horas o más al día y la mitad de estos centros lo utiliza en las mañanas. Los principales motivadores de uso son las facilidades didácticas, acceso a información y para comunicación. Utilizan el correo electrónico, herramientas relacionadas con la institución y descargar información.
4. Cerca del 70% del total de CPSP's entrevistadas utilizan la llamada telefónica para cualquier gestión con el Operador.
5. La calificación al servicio de Internet fijo en general es muy positivo, un 8,33. El aspecto más castigado es la atención de fallas o averías con el servicio cuyo promedio es un 7,85 seguido por la velocidad del Internet con un 8,04. Los aspectos como la atención personalizada y la facturación fueron calificados solo por menos de la mitad de los entrevistados por no visitar agencias o por no tener conocimiento de la facturación.
6. 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 13% del total de CPSP's destacó que se han realizado este tipo de campañas.

7. El 77% del total de CPSP's perciben mejora en el funcionamiento de la Institución a partir de PCC. Los principales beneficios han sido la agilización de los trámites y el acceso a información.
8. Aunque poco más de la mitad del total de CPSP's considera que no es necesario que el PCC ofrezca otros servicios, un 30% señala lo contrario haciendo énfasis en un Internet mejorado (más señal y velocidad), además les interesaría que ofrezca televisión satelital o por cable.
9. El 76% de los CPSP's dicen conocer quién paga los servicios de Internet, telefonía fija y móvil. De ellos, el 63% indicó que quién los paga es el MEP.
10. El 44% del total de CPSP's entrevistados tiene certeza que estos servicios de Internet fijo y telefonía los tienen con el PCC, un importante 30% señaló que no saben con quién los tienen y el 27% indicó que sus servicios no son con el PCC.
11. Por otra parte, casi el 80% de los CPSP's indicó que no han recibido orientación ni acompañamiento de parte del MEP.
12. El 43% de los CPSP's indicó que en el último mes no ha tenido problemas con que se les caiga el Internet. Una cuarta parte de los que han tenido este problema, indicaron que se ha presentado en más de tres ocasiones.

### **CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTITUCIONES:**

7. El 30% de los CPSP's atienden a poblaciones mayores a 100 personas.
8. Cerca de la mitad de los CPSP's tiene menos de 5 funcionarios.
9. Por medio del PCC, cerca del 70% suministra telefonía fija y la mitad de estos Centros ofrecen Internet.



**¡Muchas gracias!**

