



# **INFORME FINAL**

---

**DIAGNÓSTICO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN CUANTO AL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS – INDICADORES PARA LA LINEA BASE**

---

**LIC. EDUARDO QUIROZ VERA  
CONSULTOR: ESPECIALISTA EN ENCUESTAS**

**LIC. JOSE ESPINOZA SUAREZ  
CONSULTOR. ESPECIALISTA EN PROCESAMIENTO DE DATOS**

**DICIEMBRE 2007**

## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	6
1. METODOLOGIA	8
Objetivo de la investigación	8
Diseño muestral	8
• Población objetivo	
• Diseño muestral de ciudadanos en hogares	
2. REALIZACION DEL ESTUDIO	14
Aplicación de encuestas	14
Digitación de los datos	14
Producción de los cuadros y gráficos de salida	15
Análisis de los resultados	15
3. ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION	16
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	62
ANEXOS	
ANEXO 1: ENCUESTA DE PERCEPCION	
ANEXO 2: INFORME DE LA ENCUESTA PILOTO	
ANEXO 3: INFORME DE LA OPERACIÓN DE CAMPO	
ANEXO 4: ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL QUE PARTICIPO EN LA INVESTIGACION	

## RESUMEN EJECUTIVO

Se presenta el análisis de la percepción del ciudadano sobre el uso del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

Se realizó este estudio con el propósito de elaborar una línea de base para el seguimiento y evaluación de los niveles de conocimiento, uso y satisfacción de los ciudadanos, en cuanto a los servicios que se les brinda a través del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

El estudio se realizó a nivel nacional, considerándose todos los departamentos del País, de manera especial en el área urbana.

La muestra de viviendas se calculó sobre la base de la información del Censo de Población y Vivienda del 2005, siendo el tamaño de esta igual 3240 hogares.

La ejecución del estudio se hizo en forma simultánea tanto en Lima, como en los diferentes departamentos del país desde el 1 al 2 y del 8 al 9 de Diciembre del 2007. En total se diligenciaron 2335 encuestas. La unidad informante fue las personas de 18 a más años de edad que usan Internet

A continuación las encuestas fueron revisadas y verificadas en su totalidad, realizándose un control al 100% para validación. Se realizó la digitación de los datos a cargo de un equipo de digitadores. Los datos se introdujeron y analizaron de acuerdo al patrón establecido según el plan de tabulados. Un programa de salida permitió elaborar la información necesaria para el análisis, el que se realizó por el consultor analista para este estudio.

Entre las principales conclusiones del estudio tenemos:

- La mayoría de personas que usan Internet acceden desde una cabina pública (65.9%), seguido del 21.8% que accede desde su casa, el 17.1% desde su trabajo y el 10.8% desde la universidad. Principalmente los que acceden de una cabina pública son jóvenes de 18 a 29 años de ambos sexos y que tienen educación secundaria y primaria.
- Aproximadamente ocho de cada 10 personas que usan Internet, saben que pueden realizar trámites ante una entidad del Estado a través de Internet, mientras que un 21.3% no lo sabe. Especialmente los que saben que pueden hacer trámites vía Internet son hombres con edades de 30 a 49 años donde a mayor nivel educativo mayor es el nivel de conocimiento de que pueden realizar trámites ante una entidad del Estado a través de Internet
- Solo el 31.9% de los que usan Internet conocen el Portal de Estado Peruano, mientras que el 68.1% no lo conoce. Generalmente los que conocen el portal son hombres, con edades de 30 a 49 años donde

conforme aumenta su nivel educativo, mayor es su conocimiento sobre el Portal del estado Peruano.

- Mediante un buscador, mas de la mitad (58.1%) de las personas conocieron la existencia del portal de Estado Peruano, seguido de por amigos o familiares (28.4%) y por publicidad (22.0%). Este conocimiento es compartido por igual a nivel del género, grupos de edad y nivel educativo.
- Solo el 53.9% de las personas que manifestaron conocer el portal del Estado Peruano, ha hecho uso del Portal en los últimos tres meses, mientras que el 46.1% restante no hizo uso del portal. El uso del portal es compartido por igual a nivel del género, principalmente por personas de 30 a 49 años de edad y con nivel educativo de superior universitaria.
- Las personas han accedido al portal del Estado Peruano principalmente para buscar información sobre el país/gobierno (39.7%), seguido de buscar noticias (33.9%), buscar información sobre oportunidades/negocios (22.8%), buscar publicaciones (20.3%), buscar información sobre eventos-campañas (19.2%) y realizar trámites (16.0%). Tanto hombres como mujeres, de los diferentes grupos de edades y de los diferentes niveles educativos accedieron primordialmente para buscar información sobre el país/gobierno.
- Mas de la mitad de las personas (58.5%) que han accedido al portal del Estado Peruano han calificado al servicio como regular, el 22.5% lo califico de malo a pésimo y el 19.0% considero el servicio como bueno a muy bueno. El calificativo de regular es compartido por mas de la mitad de hombres y mujeres, de diferentes grupos de edades y de diferentes niveles educativos.
- Solo el 14.9% de los que usan Internet conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas, mientras que el 85.1% no lo conoce. Generalmente los que conocen el Portal son hombres con edades de 30 a 49 años donde a mayor nivel educativo mayor es el nivel de conocimiento del Portal de servicios al ciudadano y empresas.
- Mediante un buscador, el 45.2% de las personas conocieron la existencia del Portal de servicios al ciudadano y empresas seguido de por amigos o familiares (27.6%). Este conocimiento es compartido mayormente por igual a nivel del género, grupos de edad y nivel educativo.
- Solo el 47.7% de las personas que manifestaron conocer el Portal de servicios al ciudadano y empresas, ha hecho uso del Portal en los últimos tres meses, mientras que el 52.3% restante no hizo uso del portal. Principalmente los que hacen uso del portal son hombres, con edad de 50 años a mas y con nivel educativo de primaria y superior universitaria.

- Mayormente las personas han accedido al Portal de servicios al ciudadano y empresas para buscar información sobre trámites (68.7%), seguido de bajar formatos (24.8%) y realizar trámites en línea (23.9%). Generalmente los que buscan información sobre trámites son por igual hombres y mujeres de diferentes edades y nivel educativo.
- Mas de la mitad (59.6%) de las personas que han accedido al Portal de servicios al ciudadano y empresas han calificado al servicio como bueno, seguido del calificativo regular (29.6%). Solo un 1.3% considero el servicio como malo a pésimo. Especialmente los que califican el servicio como bueno son mayormente mujeres, de 18 a 29 años y con diferentes niveles educativos.
- Del total de personas que han hecho usos del Portal de servicios al ciudadano y empresas, el 90.4% esta de acuerdo con el nombre del dominio relacionado con los servicios al ciudadano y empresas, mientras que un 9.6% no esta de acuerdo con el nombre del dominio. Principalmente los que estan de acuerdo son mayormente mujeres de 30 a 49 años y con nivel de instrucción primaria y superior.
- El 68.2% de las personas que usan Internet conocen las paginas web de algunas entidades del Estado, mientras que el 31.8% no conoce ninguna. Generalmente los que conocen las paginas web de algunas entidades del Estado, son hombres con edades de 30 a 49 años y con educación superior.
- Las cinco principales paginas web de las entidades que mas conocen las personas que usan Internet son: Sunat (18.4%), Reniec (15.9%), Inei(9.3%), Minedu (9.0%), Onpe (6.4%) y Mintra(4.9%).
- Las cuatro principales paginas web a las que entran habitualmente las personas que hacen uso de Internet son: Google (39.8%), Hotmail (21.8%), Yahoo (5.7%) y Sunat (4.2%).
- Del total de personas que usan Internet, el 30.8% ha realizado pagos al Estado en los últimos tres meses, mientras que un 69.2% no ha realizado ningún pago al Estado. En especial los que realizan pagos al Estado son hombres mayores de 29 años y nivel de instrucción superior.
- En promedio el número de veces que las personas que hacen uso de Internet han realizado pagos al Estado en los últimos tres meses es 2 veces. Este promedio se repite a nivel de género grupos de edad y nivel de instrucción,
- Del total de personas que hacen pagos por Internet, la mayoría (95.2%) lo hace en efectivo, mientras que solo un 4.1% lo hace con tarjeta prepago y

un 2.7% mediante cheque. La forma de pago en efectivo es mayormente realizada por igual a nivel del género, grupos de edad y nivel educativo.

- Solo el 6.7% de las personas que usan Internet a nivel nacional realizan pagos por Internet, mientras que un 93.3% no lo hace. Habitualmente los que usan Internet para realizar pagos son hombres de 30 a 49 años y de educación superior.
- El 46.35% de las personas que hacen pagos por Internet, lo realizan con tarjeta de crédito, seguido de transferencia bancaria (45.8%), tarjeta de debito (30.6%) y tarjeta prepago (5.6%). Generalmente los que pagan con tarjeta de crédito son mujeres de 30 a 49 años y con educación superior.
- Solo el 26.1% de las personas que hacen uso de Internet han realizado algún servicio (trámite) en alguna entidad pública en los últimos tres meses, mientras que el 74.9% restante no ha realizado ningún servicio. Por lo general los que realizan tramites ante una entidad del estado son hombres de 30 a 49 años y con nivel educativo de superior.
- Los servicios que mas han realizado en forma tradicional las personas que usan Internet son: emisión o duplicado de DNI (9.6%), trámites y/o pagos en la SUNAT (5.0%), partida de nacimiento (3.6%) y pagos de arbitrios y autovaluó (3.2%).

## INTRODUCCIÓN

Concluida la ejecución del Programa de Cooperación Hispano Peruano PCHP 2002-2006, los Gobiernos de España y Perú acordaron un nuevo Programa de Cooperación para el período 2007-2010 mediante Acta suscrita por ambas partes, el 22 de noviembre de 2006, en el marco de la IX Reunión de la Comisión Mixta Hispano Peruana de Cooperación, que se celebró en esas mismas fechas.

El nuevo Programa de Cooperación Hispano Peruano (PCHP 2007 – 2010) se enmarca en la estrategia de actuación de la Cooperación Española en Perú (2005-2008), que se formuló con la participación de los actores del sistema de cooperación de España en el Perú.

El Programa combina acciones que contribuyen al fortalecimiento de las políticas sociales y el crecimiento económico, así como un fuerte apoyo al proceso de consolidación democrática y desarrollo institucional, desde un enfoque de desarrollo de capacidades sociales e institucionales. Se estructura en tres grandes ejes y siete Programas, que coinciden con las prioridades sectoriales de la Cooperación Española.

En este marco, y a la conclusión del Proyecto “Programa de Fortalecimiento de Capacidades para el Proceso de Descentralización – CAPRODES (2003-2007)”, se ha suscrito recientemente entre el Gobierno del Perú, representado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Reino de España, representado por su Embajador don Julio Albi De la Cuesta, el proyecto “Programa de Descentralización y Reforma del Estado en la República del Perú”, auspiciado por la Agencia Española de Cooperación Internacional - AECI, aprobado en el marco de la IX Reunión de la Comisión Mixta de Cooperación Hispano Peruana.

El nuevo proyecto mantiene como objetivo el desarrollo de capacidades, pero esta vez trascendiendo el ámbito de las capacidades humanas, para situarse en las **capacidades institucionales y sociales**, proyectadas en el contexto de la descentralización y la reforma del estado. Esto incluye no sólo actividades de capacitación, sino también la promoción de espacios de intercambio de experiencias, pasantías, asistencias técnicas muy especializadas y elaboración de propuestas concretas para la definición de modelos de fiscalidad e inversiones, además del impulso de procesos para la afirmación de consensos regionales sobre las políticas de Estado.

La propuesta de actuación se estructura en torno a 5 grandes resultados:

- 1. Definición de un modelo de régimen fiscal y capacidad de gestión** en materia fiscal en el ámbito subnacional.
- 2. Definición de un modelo de promoción de la inversión territorial y capacidad de gestión** de la inversión pública y privada a nivel subnacional.

**3. Impulso de buenas prácticas** en la prestación de servicios públicos y mejoras del marco normativo de la gestión administrativa (aspectos orgánicos, planeamiento estratégico, carrera pública, prevención de conflictos, formación en gobernabilidad democrática para las fuerzas armadas y policía, simplificación administrativa y sociedad de información).

**4. Incremento de capacidades de los funcionarios públicos** para asumir nuevos roles en proceso de descentralización y fomento de una **red de formadores locales** (apoyo a la nueva Secretaría de Descentralización, sensibilización sobre descentralización, modelos de gestión territorial, red temática interuniversitaria sobre formación en gobernabilidad y puesta en marcha de programas de postgrado y especialización para profesores universitarios)

**5. Promoción de visiones y agendas consensuadas** en el marco de descentralización y **fortalecidos liderazgos locales** (difusión del Acuerdo Nacional en las regiones por diferentes medios, creación de redes de facilitadores, formadores y líderes mujeres y jóvenes indígenas y creación de 4 foros regionales del Acuerdo Nacional en Lima Ayacucho, Cusco y Cajamarca) .

La identificación de sectores y proyectos que forman parte del nuevo PCHP 2007-2010, se definió mediante un proceso de coordinación entre la Cooperación Española AECl y la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI). En este proceso, se llevaron a cabo consultas con los diferentes sectores e instituciones públicas nacionales, considerando la experiencia y ventaja de España y la Estrategia de Desarrollo Nacional, dando como resultado la elaboración de 22 proyectos, en fase de Ficha de Identificación, que formaron parte del Acta de la IX Comisión Mixta Hispano Peruana. El Acta, estableció que dichos perfiles quedaban sujetos a la formulación de los correspondientes Documentos de Proyecto (PRODOC) y la disponibilidad financiera de las partes.

Uno de estos proyectos, es el denominado *“Programa de Descentralización y Reforma del Estado de la República del Perú – PRODER PERU”*, el cual contó con asistencia técnica externa para el desarrollo de la fase de su formulación, atendiendo a la metodología de formulación de la AECl y a los criterios técnicos y presupuestarios que se señalan en el apartado correspondiente de la referida Acta.

En su Componente 3 : “Impulso a las Buenas Prácticas en la prestación de servicios públicos y la mejora del marco normativo que orienta la gestión administrativa”, entre otras tareas se tiene previsto cumplir con el diseño y aplicación de una encuesta sobre el uso del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano, acción que permitirá a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, evaluar y diagnosticar a nivel nacional, la percepción que tiene el ciudadano respecto al grado de utilización de los Portales que administra la citada ONGEI.



### METODOLOGIA

#### 1.1. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

Diseñar, aplicar, procesar y analizar la encuesta a los ciudadanos para obtener información de fuente primaria que permita diagnosticar la percepción del ciudadano sobre el uso del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

#### 1.2. DISEÑO MUESTRAL

##### a. Población objeto de Estudio

La población objeto de estudio son los Ciudadanos que viven en viviendas familiares a nivel Nacional, con edades de 18 a más años de edad. Se excluye a las personas que habitan en orfanatos, asilos, cuarteles, cárceles, conventos, etc.

##### b. La unidad informante

Son los ciudadanos que han hecho uso de Internet.

##### c. Marco Muestral:

Se utilizó el directorio censal de viviendas del año 2005 según el Censo de Población y Vivienda – INEI, lo cual permitió el cálculo de los parámetros para el diseño la muestra. El marco muestral fue de 7'163,799 viviendas.

##### d. Cobertura geográfica:

La cobertura geográfica para el presente estudio es a nivel nacional.

##### e. Tipo de muestreo:

Se hizo uso de un muestreo por conglomerados Trietápico, con estratificación de las unidades primarias. Los estratos están

constituidos por el Área Geográfica y las ciudades (dentro de ellos los distritos). Como unidades de segunda etapa se seleccionaron manzanas o unidades de manzanas; las unidades de la tercera etapa fueron las viviendas y dentro de ellas los ciudadanos de 18 años a más edad.

La adopción de esta estrategia trietápica se justifica por razones analíticas, logísticas y prácticas. Desde el punto de vista analítico, otorga la oportunidad de vincular las variables observadas de cada ciudadano con los atributos demográficos (Ámbito y Sexo). Desde el punto de vista logístico, permite reducir los costos de transporte y garantizar la calidad de los datos recogidos, puesto que la agrupación de los ciudadanos en conglomerados concentrados en algunos departamentos facilita la supervisión efectiva de las faenas de campo.

**f. Tamaño de muestra:**

La calidad y la confiabilidad de los resultados de una encuesta por muestreo reposan principalmente en el número de casos que se haya tomado como muestra. A este número se le conoce como tamaño de la muestra. La determinación del tamaño de la muestra está relacionada con la variabilidad de las variables más importantes a investigar, de que margen de error se desea aceptar, y del nivel de confiabilidad que se desea tener con los resultados. En particular, una muestra muy pequeña limita aquella confiabilidad, en tanto que una muestra muy grande eleva considerablemente los costos.

A fin de calcular el tamaño de la muestra apropiado para el presente estudio se consideró:

- El margen de error aceptado en las estimaciones: determinado estadísticamente para conocer el espacio cuantitativo dentro del cual se encuentran los valores reales del universo estudiado.

Así, para el cálculo de la muestra total del presente estudio se ha determinado un margen de error de 3.6 puntos porcentuales.

- El nivel de confianza: es el porcentaje de seguridad o probabilidad que se elige, que no es total, pero sí se le considera como suficientemente razonable. Así, para el cálculo de la muestra del presente estudio se ha trabajado con un 95.5% de nivel de confianza.
- Tasa de no respuesta esperada: indica la pérdida muestral ocasionada por la inexistencia de respuesta. Así, para el cálculo de la muestra del presente estudio se previó una tasa de no respuesta de 5%, lo que implica utilizar un coeficiente de 1.05 para el ajuste del tamaño de la muestra.
- Efecto de diseño al usar muestreo con más de una etapa de selección: para el cálculo de la muestra del presente estudio se trabajó con un valor 1.2.

Dado que los niveles de inferencia de los resultados son a nivel nacional y partiendo de una mayor varianza posible, el tamaño total de la muestra a nivel nacional fue de 3240 Ciudadanos en hogares.

$$n = [ Z^2 p q N ] / [ d^2 (N-1) + Z^2 p q ] * efd * tnr$$

Donde:

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Valor empleado en el cálculo de la muestra</b>
<b>n</b>	Tamaño de la muestra	3240
<b>Z</b>	Nivel de confianza prefijado.	95.5%
<b>p</b>	Proporción de éxito con Máxima Varianza	0.5 (50%)
<b>N</b>	Tamaño de la Población	En base a los resultados del Censo de Población y Vivienda de 2005. El valor de N fue de 7'163,799 viviendas
<b>d</b>	Margen de error aceptado en la estimación de p.	0.0185 (± 1.85%)
<b>efd</b>	Efecto de diseño al usar muestreo con más de una etapa de selección.	1.10
<b>tnr</b>	Coeficiente de ajuste al tamaño muestral debido a la no respuesta.	1.05 (se espera una pérdida muestral de aproximadamente 5%).

**CUADRO N° 1**  
**DISTRIBUCION EL NUMERO DE VIVIENDASA**  
**NIVEL POBLACIONAL Y MUESTRAL POR**  
**REGIONES**

REGION	N° DE VIVIENDAS A NIVEL POBLACIONAL	N° DE VIVIENDAS A NIVEL MUESTRAL	N° DE VIVIENDAS VISITADAS	DIFERENCIA
Amazonas	107587	51	48	-3
Ancash	313211	137	111	-26
Apurimac	140237	55	55	0
Arequipa	351069	135	135	0
Ayacucho	218825	69	69	0
Cajamarca	398084	180	180	0
Callao	207584	96	102	+6
Cuzco	351635	148	148	0
Huancavelica	150866	55	45	-10
Huanuco	204901	98	105	+7
Ica	184756	82	82	0
Junin	316588	152	153	+1
La Libertad	402286	185	184	-1
Lambayeque	263763	137	146	+9
Lima	2031665	907	891	-16
Loreto	181444	110	110	0
Madre de Dios	27745	25	25	0
Moquegua	58895	30	32	+2
Pasco	76327	32	32	0
Piura	399735	197	197	0
Puno	464674	153	153	0
San Martin	174190	90	95	+5
Tacna	97067	34	40	+6
Tumbes	53631	30	45	+15
Ucayali	94621	52	52	0
<b>TOTAL</b>	<b>7163799</b>	<b>3240</b>	<b>3235</b>	<b>-5</b>

**g. Procedimientos de selección:**

Las unidades de muestreo se seleccionaron a través de procedimientos probabilísticos, desarrollándose de la siguiente manera:

### **Selección de las UPMs o unidades primarias de muestreo**

Al interior de cada estrato considerado para fines del muestreo, se seleccionó en forma sistemática las UPMs con probabilidad proporcional a la cantidad de viviendas (y por ende proporcional al número de UPMs) del Departamento, es decir con probabilidad proporcional al tamaño (PPT). La submuestra nos proporciona una muestra como si fuera seleccionada directamente del marco censal.

### **Selección de viviendas de la muestra estadística**

En la segunda etapa, mediante una selección aleatoria se eligió las viviendas (USM) en cada UPM

### **Ciudadanos (Unidades finales)**

Puesto en marcha la tercera etapa, en cada hogar se procedió a entrevistar a los ciudadanos que cumplen con las condiciones de la población objetivo.

#### **h. Errores de muestreo:**

Para el cálculo de los errores de muestreo de las principales características Investigadas se utilizó el método de muestras complejas. Este método se basa en la formación de submuestras en las que cada una de ellas se obtiene eliminando una unidad primaria de la muestra total. Se calculó los errores de muestreo para las variables más representativas investigadas en la encuesta. Dicho error de muestreo se expresa matemáticamente en forma de coeficiente de variación en porcentaje.

Es preciso señalar que los mayores niveles de desagregación puede dar origen a errores de muestreo elevado. Toda estimación con un error de muestreo elevado debe ser tomada con reservas y debe ser el usuario el que de acuerdo con el grado de fiabilidad que precise, determine si un dato con un cierto error de muestreo le es útil o no para la toma de decisiones.

### REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

#### 2.1. Trabajo de campo

La realización de las encuestas estuvo a cargo de un equipo de supervisores, uno por cada departamento. A los supervisores se les brindó, antes de la ejecución de las encuestas, una capacitación que aseguró su familiarización con los materiales de la encuesta y el reconocimiento de las áreas de encuesta, a fin de evitar cualquier sesgo al momento de la entrevista

Cabe mencionar que la encuesta de opinión en hogares se realizó los días 1, 2, 8 y 9 de Diciembre.

Al término del trabajo de campo se diligencio 3235 encuestas de opinión sobre el uso del Portal del Estado Peruano y del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

#### 2.2. Digitación de los datos

Los datos obtenidos en la encuesta se concentró en Lima. Un equipo de digitadores introdujo los datos en el Formulario especialmente diseñado para el estudio. Se organizaron parejas de digitadores, uno de ellos con la función de dictar la información y de verificar la digitación y el otro con la función de introducir los datos en la base de datos.

Posteriormente se hizo un control de calidad en la base de datos a fin de verificar la consistencia de la información y calidad de la información.

### **2.3. Producción de los cuadros y gráficos de salida**

Un consultor en diseño de sistemas de computo elaboró un programa de salidas (cuadros, gráficos y listados) que permitió presentar la información de acuerdo al plan de tabulación previamente diseñado. De esta manera se tuvo el resultado general de la encuesta de opinión a nivel nacional.

El programa de salidas fue diseñado de tal manera que actualizaba en tiempo real la información ingresada. Este diseño permitió hacer un mejor control de la calidad de los cuadros y gráficos. La rápida visualización de los resultados permitió además la elaboración de cuadros adicionales a los planeados originalmente, que hicieron posible un mejor análisis de la información.

### **2.4. Análisis de los resultados**

De acuerdo a lo programado, los resultados producidos se entregó a los consultores quienes los analizaron, primero en forma individual y luego en jornadas de trabajo en equipo. Este fue un proceso en el que hubo una intensa realimentación con los encargados del procesamiento de la información.



### ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION

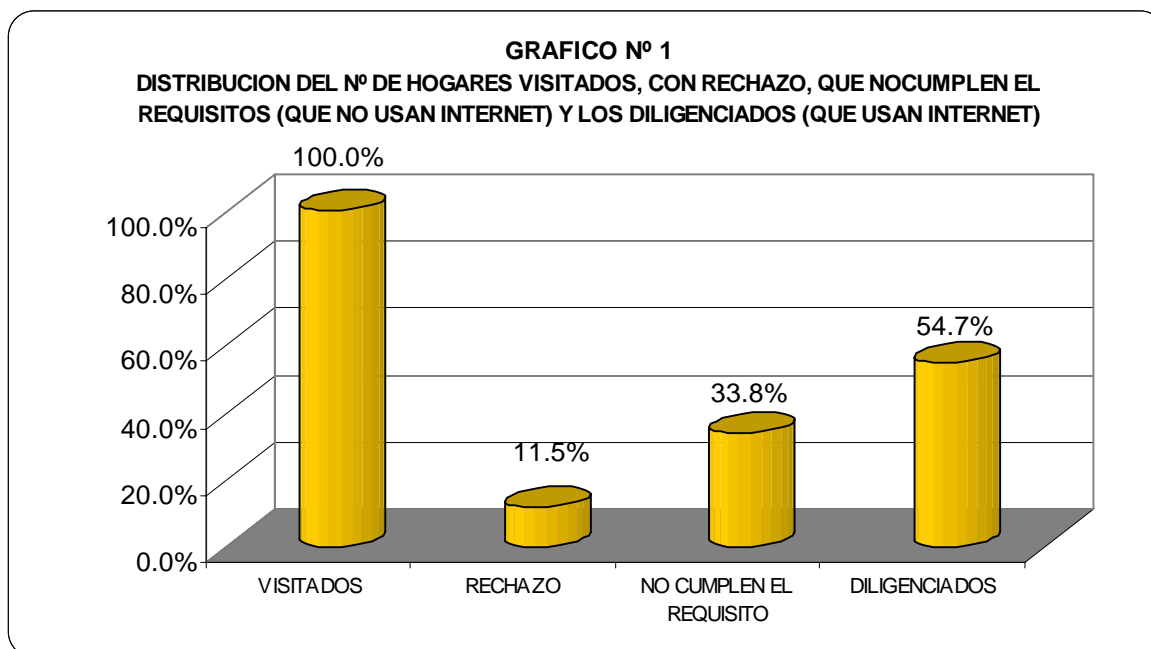
#### 3.1. USO DE INTERNET

Se hace recordar que la unidad informante es la persona mayor de edad que ha hecho uso de Internet en los últimos tres meses.

En el siguiente cuadro se observa la distribución del número de hogares que se han visitado, los hogares que manifestaron rechazo, los hogares en los que no se cumple con el requisito (no han hecho uso de Internet en los últimos tres meses) y los hogares diligenciados (en donde si hubo personas que cumplen el requisito).

El total de hogares visitados a nivel nacional fue de 5,914, mientras que el número de hogares donde se diligencio la encuesta fue de 3,235. Así mismo se encontró que en el 33.8% de los hogares no han usado Internet.

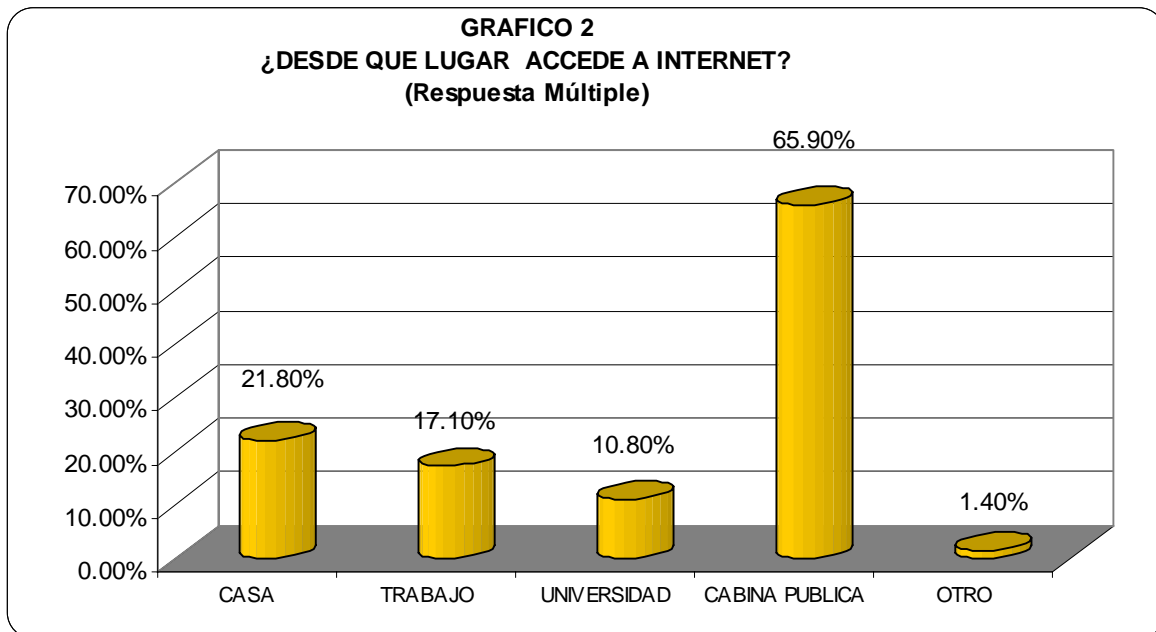
61.8 % de los hogares a nivel nacional hacen uso de Internet, mientras que 38.2 % de los hogares no hacen uso.



#### 4.1.1. ¿DESDE QUE LUGAR ACCEDE A INTERNET

¿DESDE QUE LUGAR ACCEDE A INTERNET

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASA	692	21.4	21.4	21.4
	TRABAJO	421	13.0	13.0	34.4
	UNIVERSIDAD	245	7.6	7.6	42.0
	CABINA PUBLICA	1861	57.5	57.5	99.5
	OTRO	16	.5	.5	100.0
	Total	3235	100.0	100.0	



Del total de personas que usan Internet, la mayoría (65.9%) accede desde una cabina pública, seguido del 21.8% que accede desde su casa, el 17.1% desde su trabajo y el 10.8% desde la universidad.

**CUADRO Nº 01**  
**DESDE QUE LUGAR ACCEDE A INTERNET SEGUN SEXO**

	GENERO	
	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>CASA</b>	23.6%	20.0%
<b>TRABAJO</b>	18.8%	15.4%
<b>UNIVERSIDAD</b>	10.5%	11.0%

<b>CABINA PUBLICA</b>	64.6%	67.2%
<b>OTRO</b>	1.1%	1.7%
<b>Total</b>	118.6%	115.2%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007		

Con respecto al genero, tanto las mujeres como los hombres acceden mayormente a Internet desde una cabina publica (67.2% y 64.6% respectivamente) seguido del acceso desde su casa ( 20.0% y 23.6% respectivamente).

<b>CUADRO Nº 02</b>			
<b>DESDE QUE LUGAR ACCEDE A INTERNET SEGUN EDAD</b>			
	<b>EDAD POR GRUPOS</b>		
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>CASA</b>	20.2%	22.8%	29.6%
<b>TRABAJO</b>	12.6%	23.1%	21.7%
<b>UNIVERSIDAD</b>	11.3%	10.1%	9.6%
<b>CABINA PUBLICA</b>	71.4%	59.8%	53.0%
<b>OTRO</b>	1.9%	.7%	1.3%
<b>Total</b>	117.4%	116.6%	115.2%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

Son los jóvenes de 18 a 29 años los que acceden mayormente a Internet desde una cabina pública (71.4%) seguido desde su casa (20.2%), mientras que las personas de 30 a 49 años acceden desde una cabina publica (59.8%) seguido de desde su trabajo (23.1%). Por otro lado las personas de 50 a mas años de edad acceden mayormente a Internet desde una cabina publica (38%) seguido desde su casa (29.6%).

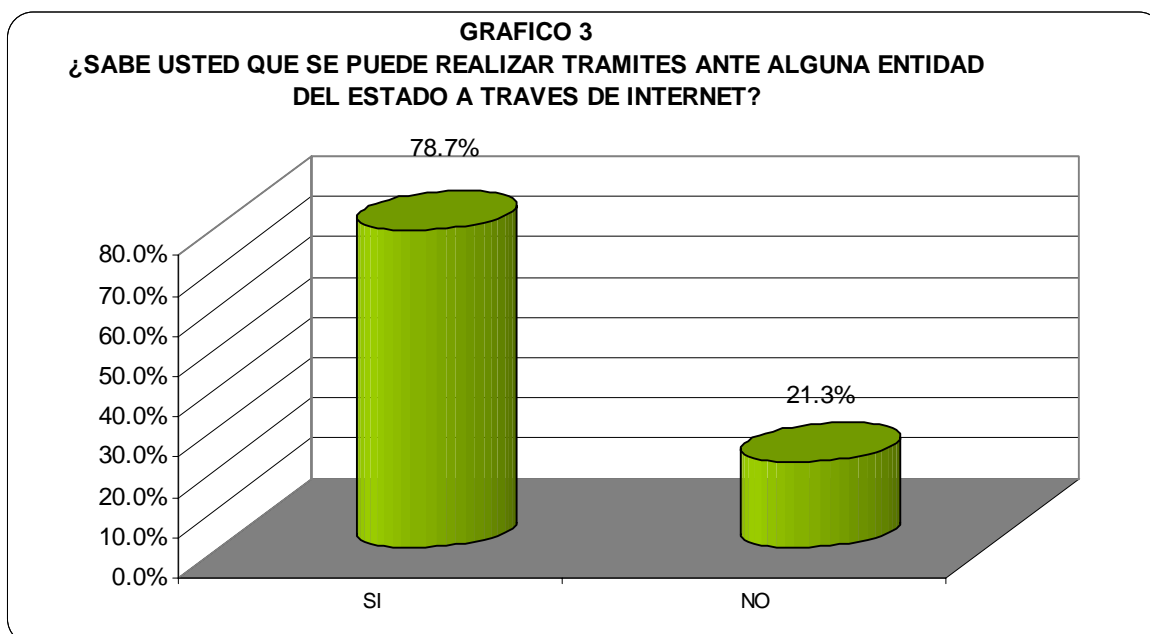
<b>CUADRO Nº 3</b>				
<b>DESDE QUE LUGAR ACCEDE A INTERNET SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>CASA</b>	20.7%	15.5%	17.6%	30.6%
<b>TRABAJO</b>	8.3%	6.0%	19.2%	24.7%
<b>UNIVERSIDAD</b>	1.7%	1.1%	.3%	28.3%
<b>CABINA PUBLICA</b>	76.0%	83.5%	77.4%	41.1%

<b>OTRO</b>	.0%	1.1%	2.4%	.9%
<b>Total</b>	106.6%	107.1%	116.9%	125.7%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Las personas que tienen educación secundaria (83.5% y 15.5%), primaria (76.0% y 20.7%) y superior universitaria (41.1% y 30.6%) acceden mayormente a Internet desde una cabina pública y desde su casa respectivamente; mientras que los que poseen educación superior no universitaria acceden a Internet principalmente desde una cabina (77.4%) seguido desde su trabajo (19.2%).

### 3.1.2. SABE USTED QUE SE PUEDE REALIZAR TRAMITES ANTE ALGUNA ENTIDAD DEL ESTADO A TRAVES DE INTERNET



Aproximadamente ocho de cada 10 personas que usan Internet, saben que pueden realizar tramites ante una entidad del Estado a través de Internet, mientras que un 21.3% no lo sabe.

**CUADRO Nº 4**  
**SABE USTED QUE SE PUEDE REALIZAR TRAMITES ANTE ALGUNA ENTIDAD DEL ESTADO A TRAVES DE INTERNET SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>SI</b>	80.2%	77.3%
<b>NO</b>	19.8%	22.7%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL

Son mayormente los hombres (80.2%) quienes saben que pueden realizar tramites ante una entidad del Estado a través de Internet en comparación con las mujeres (77.3%).

<b>CUADRO Nº 5</b>			
<b>SABE USTED QUE SE PUEDE REALIZAR TRAMITES ANTE ALGUNA ENTIDAD DEL ESTADO A TRAVES DE INTERNET SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	78.3%	80.5%	73.5%
<b>NO</b>	21.7%	19.5%	26.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

En relación con la edad, son las personas de 30 a 49 años edad quienes principalmente saben que pueden realizar tramites ante una entidad del Estado a través de Internet ( 80.5%) seguido de los jóvenes de 18 a 29 años (78.3%).

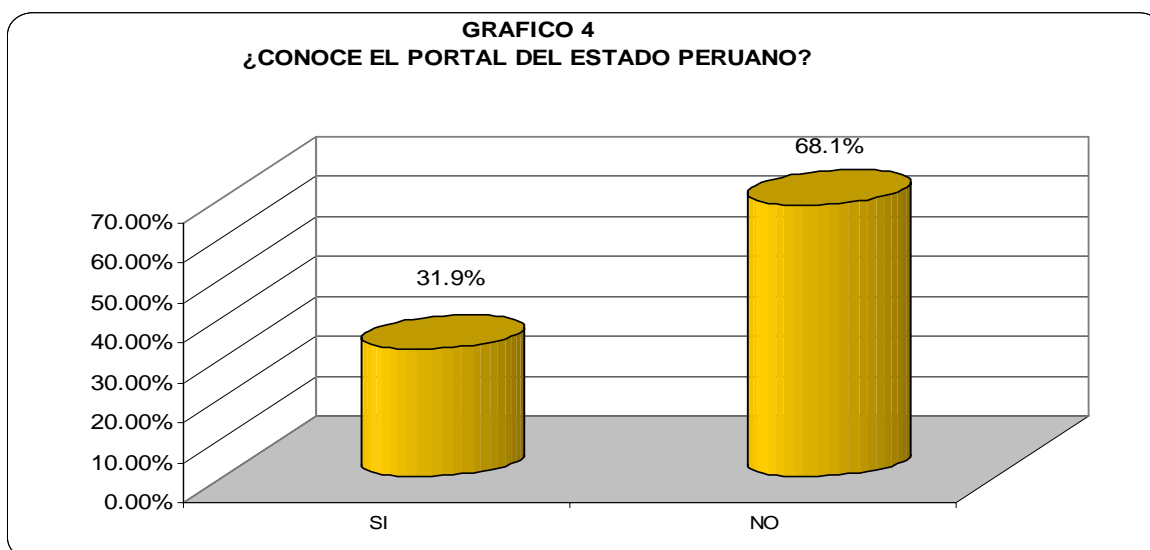
<b>CUADRO Nº 6</b>				
<b>SABE USTED QUE SE PUEDE REALIZAR TRAMITES ANTE ALGUNA ENTIDAD DEL ESTADO A TRAVES DE INTERNET SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	29.8%	64.9%	82.1%	91.7%
<b>NO</b>	70.2%	35.1%	17.9%	8.3%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Según el nivel de instrucción, se encontró que a mayor nivel educativo mayor es en nivel de conocimiento de las personas que saben que pueden realizar tramites ante una entidad del Estado a través de Internet.

### 3.2. PORTALES

#### 3.2.1. CONOCE EL PORTAL DEL ESTADO PERUANO



Solo el 31.9% de los que usan Internet conocen el Portal de Estado Peruano, mientras que el 68.1% no lo conoce.

<b>CUADRO Nº 7</b>		
<b>CONOCE EL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN SEXO</b>		
	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
	%	%
<b>SI</b>	34.9%	29.0%
<b>NO</b>	65.1%	71.0%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Según género, son los hombres (34.9%) quienes mas conocen el portal del Estado Peruano en contraste con las mujeres (29.0%).

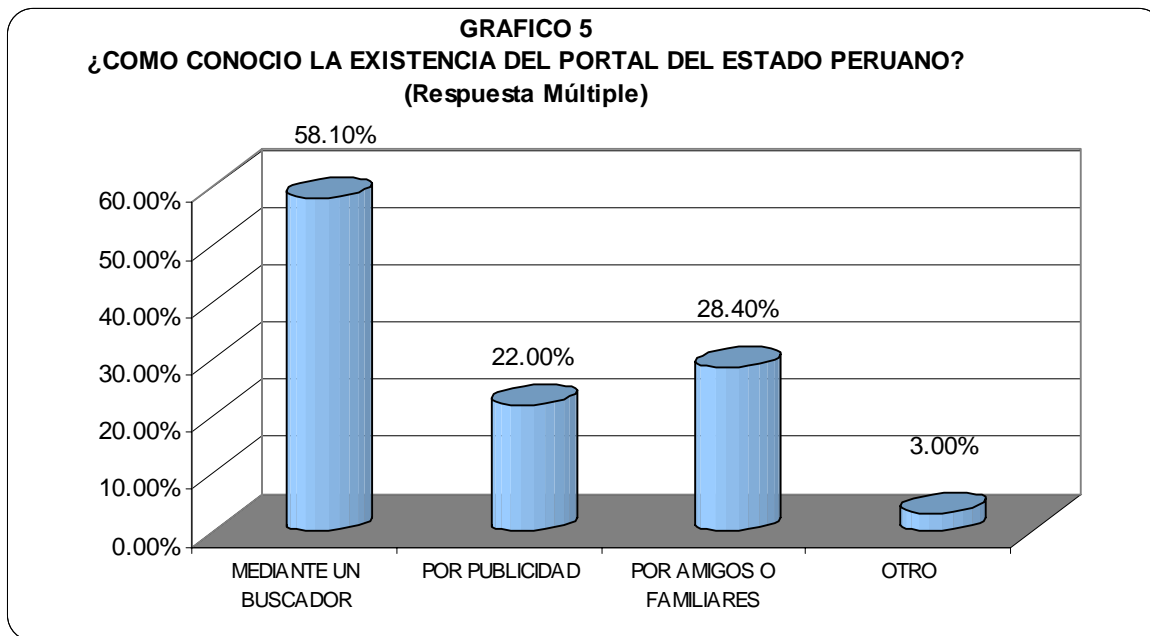
<b>CUADRO Nº 8</b>			
<b>CONOCE EL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	29.1%	37.4%	26.5%
<b>NO</b>	70.9%	62.6%	73.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

Son las que personas que usan Internet con edades de 30 a 49 años, quienes mas conocen el portal del Estado Peruano(37.4%), seguido de los jóvenes de 18 a 29 años (29.1%).

<b>CUADRO Nº 9</b>				
<b>CONOCE EL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	9.1%	13.4%	33.5%	47.4%
<b>NO</b>	90.9%	86.6%	66.5%	52.6%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

En relación con el nivel de instrucción, se encontró de que conforme aumenta el nivel educativo de las personas que usan Internet, mayor es el conocimiento de estas sobre el Portal del estado Peruano.

### **3.2.2. COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO**



Del total de personas que conocen el portal de Estado Peruano, mas de la mitad (58.1%) manifestó que fue a través de un buscador como conocieron de la existencia del portal de Estado Peruano, seguido de por amigos o familiares (28.4%) y por publicidad (22.0%)

**CUADRO Nº 10**  
**COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL ESTADO PERUANO SEGUN SEXO RESPUESTA MULTIPLE)**

	GENERO	
	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>MEDIANTE UN BUSCADOR</b>	58.1%	58.1%
<b>POR PUBLICIDAD</b>	21.6%	22.5%
<b>POR AMIGOS O FAMILIARES</b>	28.7%	28.0%
<b>OTRO</b>	3.7%	2.1%
<b>Total</b>	112.1%	110.6%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

A nivel del género no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres sobre el conocimiento de la existencia del Portal del Estado Peruano.



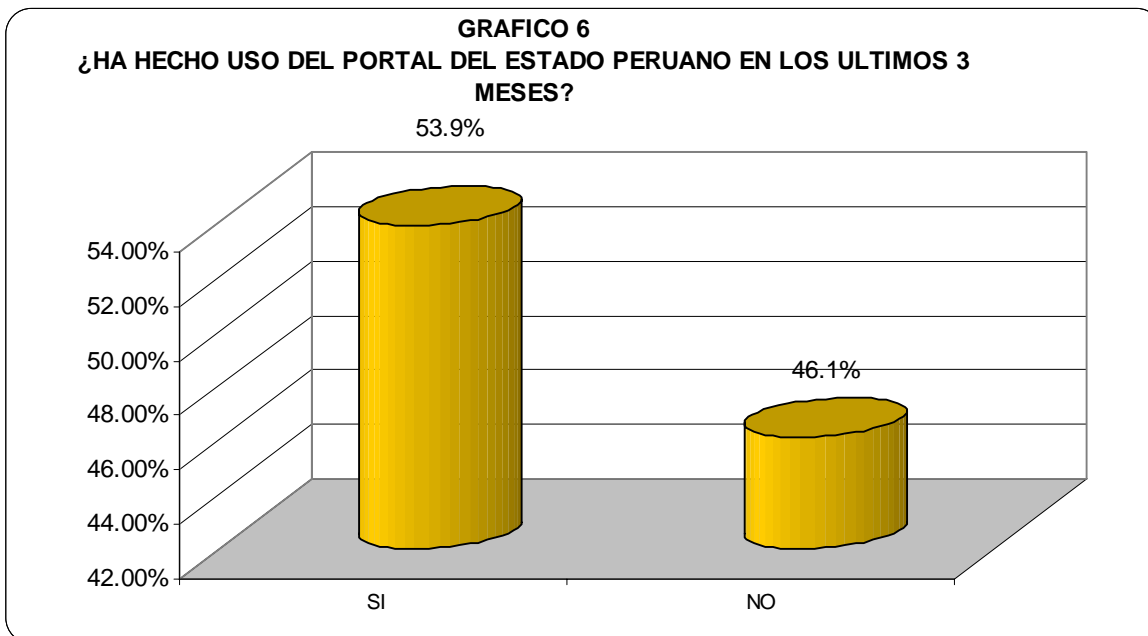
<b>CUADRO N° 11</b>			
<b>COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN EDAD (RESPUESTA MULTIPLE)</b>			
	<b>EDAD POR GRUPOS</b>		
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>MEDIANTE UN BUSCADOR</b>	57.3%	58.6%	60.7%
<b>POR PUBLICIDAD</b>	21.1%	23.9%	16.4%
<b>POR AMIGOS O FAMILIARES</b>	29.3%	26.8%	31.1%
<b>OTRO</b>	3.2%	2.7%	3.3%
<b>Total</b>	110.9%	112.0%	111.5%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

En relación con la edad, los diferentes grupos de edad manifestaron mayormente que fue mediante un buscador la forma como conocieron la existencia del Portal del Estado Peruano, seguido de información dada por amigos o familiares.

<b>CUADRO N° 12</b>				
<b>COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN NIVEL EDUCATIVO (RESPUESTA MULTIPLE)</b>				
	<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>MEDIANTE UN BUSCADOR</b>	63.6%	51.2%	56.0%	60.8%
<b>POR PUBLICIDAD</b>	27.3%	18.7%	21.4%	22.9%
<b>POR AMIGOS O FAMILIARES</b>	36.4%	38.2%	29.6%	25.3%
<b>OTRO</b>	.0%	1.6%	2.9%	3.4%
<b>Total</b>	127.3%	109.8%	110.0%	112.4%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

Según el nivel educativo, las personas de diferentes niveles de instrucción opinaron principalmente que fue mediante un buscador la forma como conocieron la existencia del Portal del Estado Peruano, seguido de información dada por amigos o familiares.

### 3.2.3. HA HECHO USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO EN LOS ULTIMOS 3 MESES



De las personas que manifestaron conocer el portal del Estado Peruano, solo el 53.9% ha hecho uso del Portal en los últimos tres meses, mientras que el 46.1% restante no hizo uso del portal.

**CUADRO N° 13**  
**HA HECHO USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO EN LOS ULTIMOS 3 MESES SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>SI</b>	55.3%	52.3%
<b>NO</b>	44.7%	47.7%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

No hay una diferencia significativa a nivel del género sobre el uso del portal del Estado Peruano en los últimos tres meses.

**CUADRO N° 14**  
**HA HECHO USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO EN LOS ULTIMOS 3 MESES SEGUN EDAD**

	18-29 Años	30-49 Años	50 a Mas

	%	%	%
<b>SI</b>	50.9%	57.7%	52.5%
<b>NO</b>	49.1%	42.3%	47.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

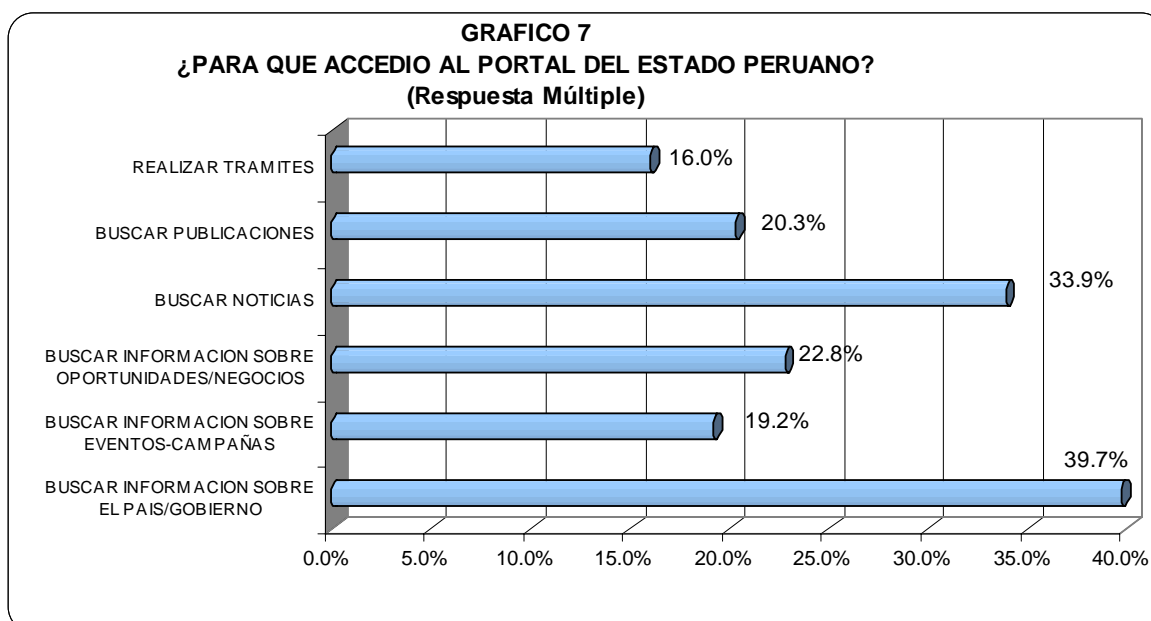
Son las personas de 30 a 49 años quienes mayormente (57.7%) han hecho uso del portal del Estado Peruano en los últimos tres meses, seguido de las personas de 50 años a mas (52.5%)

<b>CUADRO N° 15</b>				
<b>HA HECHO USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO EN LOS ULTIMOS 3 MESES SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	%	%	%	%
<b>SI</b>	45.5%	41.5%	48.4%	60.2%
<b>NO</b>	54.5%	58.5%	51.6%	39.8%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Las personas con nivel educativo de superior universitaria son los que principalmente han hecho uso del portal del Estado Peruano en los últimos tres meses (60.2%), mientras que las que tienen educación secundaria (58.5%), primaria (54.5%) y superior no universitaria (51.6%) mayormente no han hecho uso del portal del Estado Peruano en los últimos tres meses

### 3.2.4. PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DEL ESTADO PERUANO



Las personas han accedido al portal del Estado Peruano principalmente para buscar información sobre el país/gobierno (39.7%), seguido de buscar noticias (33.9%), buscar información sobre oportunidades/negocios (22.8%), buscar publicaciones (20.3%), buscar información sobre eventos-campañas (19.2%) y realizar trámites (16.0%).

<b>CUADRO N° 16 PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN SEXO (RESPUESTA MULTIPLE)</b>		
	<b>GENERO</b>	
	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE EL PAIS/GOBIERNO</b>	40.6%	38.5%
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE EVENTOS-CAMPAÑAS</b>	17.4%	21.5%
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE OPORTUNIDADES/NEGOCIOS</b>	23.5%	21.9%
<b>BUSCAR NOTICIAS</b>	30.6%	38.1%
<b>BUSCAR PUBLICACIONES</b>	22.6%	17.4%
<b>REALIZAR TRAMITES</b>	17.1%	14.6%
<b>Total</b>	151.9%	151.8%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007		

Los dos principales motivos por los que tanto hombres como mujeres accedieron al portal del Estado Peruano fueron: buscar información sobre el país/gobierno (40.6% y 38.5% respectivamente) y buscar noticias (30.6% y 38.1% respectivamente),

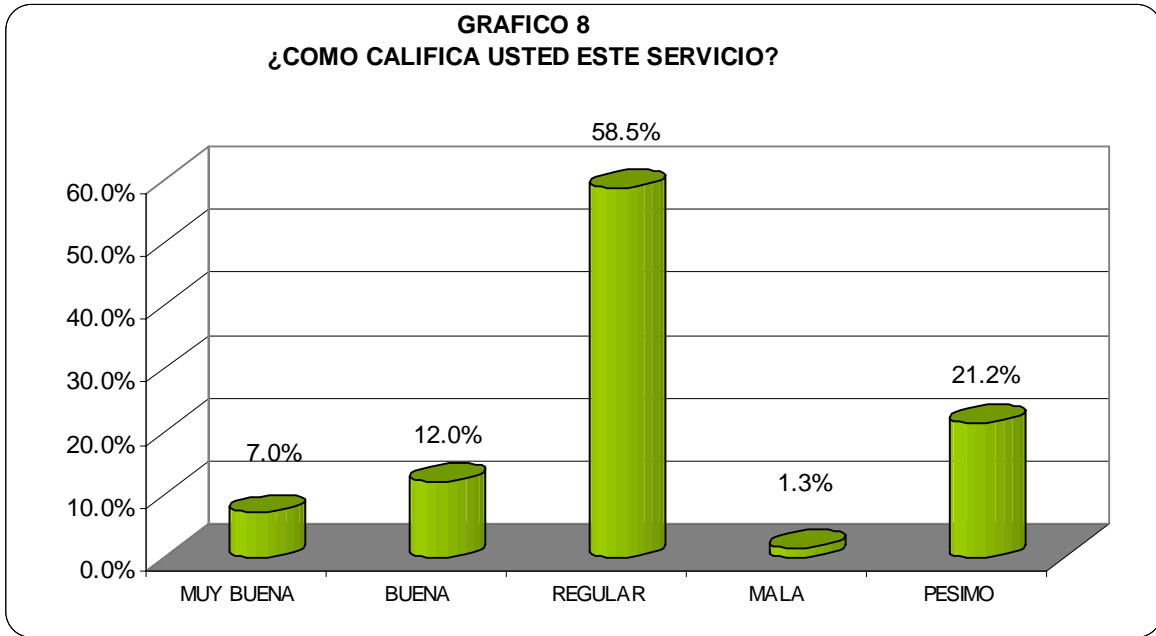
<b>CUADRO N° 17 PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN EDAD (RESPUESTA MULTIPLE)</b>			
	<b>EDAD POR GRUPOS</b>		
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE EL PAIS/GOBIERNO</b>	44.6%	34.3%	40.6%
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE EVENTOS-CAMPAÑAS</b>	14.4%	22.4%	34.4%
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE OPORTUNIDADES/NEGOCIOS</b>	19.2%	26.4%	25.0%
<b>BUSCAR NOTICIAS</b>	35.4%	31.5%	40.6%
<b>BUSCAR PUBLICACIONES</b>	21.0%	17.3%	37.5%
<b>REALIZAR TRAMITES</b>	10.0%	22.4%	15.6%
<b>Total</b>	144.6%	154.3%	193.8%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

Los diferentes grupos de edad manifestaron principalmente que los dos motivos importantes por los que accedieron al Portal del Estado Peruano fueron: buscar información sobre el país/gobierno y buscar noticias.

<b>CUADRO N° 18</b>				
<b>PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DEL ESTADO PERUANO SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
<b>(RESPUESTA MULTIPLE)</b>				
	<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE EL PAIS/GOBIERNO</b>	80.0%	37.3%	37.6%	40.5%
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE EVENTOS-CAMPAÑAS</b>	20.0%	21.6%	13.9%	21.4%
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE OPORTUNIDADES/NEGOCIOS</b>	20.0%	15.7%	26.7%	22.0%
<b>BUSCAR NOTICIAS</b>	40.0%	49.0%	27.3%	34.8%
<b>BUSCAR PUBLICACIONES</b>	20.0%	11.8%	16.4%	23.5%
<b>REALIZAR TRAMITES</b>	20.0%	7.8%	17.6%	16.4%
<b>Total</b>	200.0%	143.1%	139.4%	158.6%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

Las personas con educación primaria, superior no universitaria y superior universitaria manifestaron principalmente que accedieron al Portal del Estado Peruano para buscar información sobre el país/gobierno, mientras que los que poseen educación secundaria mayormente accedieron para buscar noticias.

### **3.2.5. COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO**



La mayor parte de las personas que han accedido al portal del Estado Peruano han calificado al servicio como regular (58.5%). El 22.5% lo califico de malo a pésimo y el 19.0% considero el servicio como bueno a muy bueno.

**CUADRO N° 19**  
**COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>MUY BUENA</b>	7.1%	6.9%
<b>BUENA</b>	13.2%	10.5%
<b>REGULAR</b>	57.4%	59.9%
<b>MALA</b>	1.6%	.8%
<b>PESIMO</b>	20.6%	21.9%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Mas de la mitad de mujeres y de hombres dan un calificativo de regular al servicio del portal del Estado Peruano (59.9% y 57.4% respectivamente), seguido del calificativo de pésimo (21.9% y 20.6% respectivamente)

**CUADRO N° 20**  
**COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO SEGUN EDAD**

	18-29 Años	30-49 Años	50 a Mas

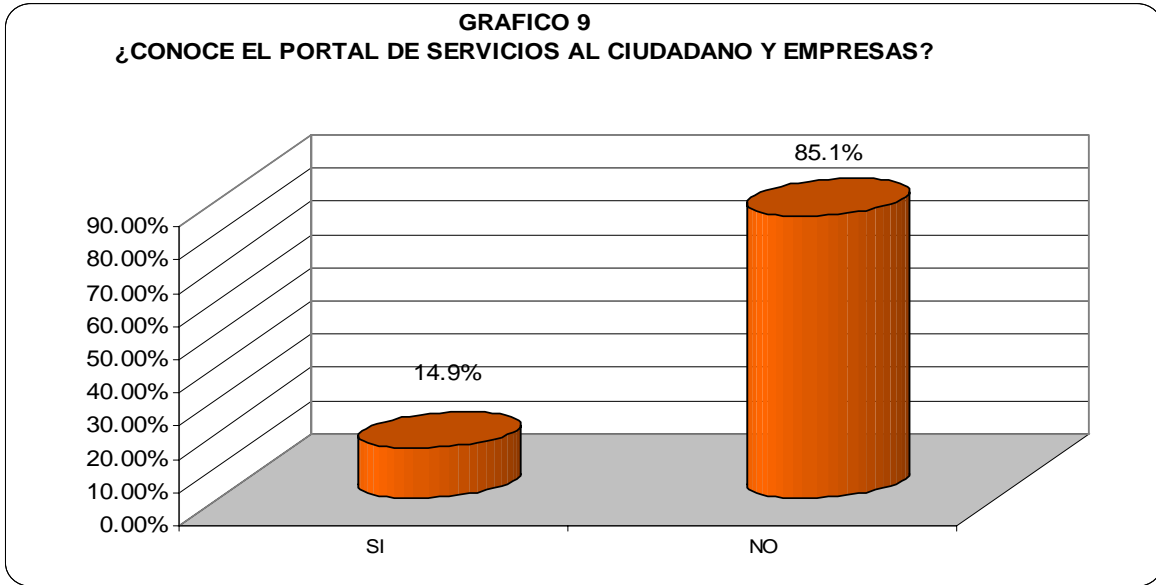
	%	%	%
<b>MUY BUENA</b>	6.3%	7.1%	12.5%
<b>BUENA</b>	12.2%	10.2%	25.0%
<b>REGULAR</b>	58.7%	59.8%	46.9%
<b>MALA</b>	.4%	2.4%	.0%
<b>PESIMO</b>	22.5%	20.5%	15.6%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

Más de la mitad de las personas que han hecho uso del Portal del Estado Peruano cuyas edades son de 30 a 49 y de 18 a 29 años de edad dan un calificativo de regular (59.8% y 58.7% respectivamente) al servicio del portal del Estado Peruano, seguido del calificativo de pésimo (20.5% y 22.5% respectivamente). Por otro lado las personas de 50 años a más mayormente dan un calificativo de regular (46.9%) al servicio del portal del Estado Peruano, seguido del calificativo de bueno (25.0%).

<b>CUADRO N° 21</b>				
<b>COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	%	%	%	%
<b>MUY BUENA</b>	.0%	.0%	4.8%	9.2%
<b>BUENA</b>	.0%	11.8%	16.4%	10.1%
<b>REGULAR</b>	60.0%	62.7%	59.4%	57.4%
<b>MALA</b>	.0%	.0%	1.2%	1.5%
<b>PESIMO</b>	40.0%	25.5%	18.2%	21.7%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

Las personas con diferentes niveles educativos calificaron mayormente el servicio del portal del Estado Peruano como regular, seguido del calificativo de pésimo.

### **3.2.6. CONOCE EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS**



Solo el 14.9% de los que usan Internet conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas, mientras que el 85.1% no lo conoce.

**CUADRO N° 22**  
**CONOCE EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>SI</b>	17.0%	12.8%
<b>NO</b>	83.0%	87.2%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Según género, son los hombres (17.0%) quienes mas conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas en contraste con las mujeres (12.8%).

**CUADRO N° 23**  
**CONOCE EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN EDAD**

	18-29 Años	30-49 Años	50 a Mas
	%	%	%
<b>SI</b>	12.3%	19.5%	11.7%
<b>NO</b>	87.7%	80.5%	88.3%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007



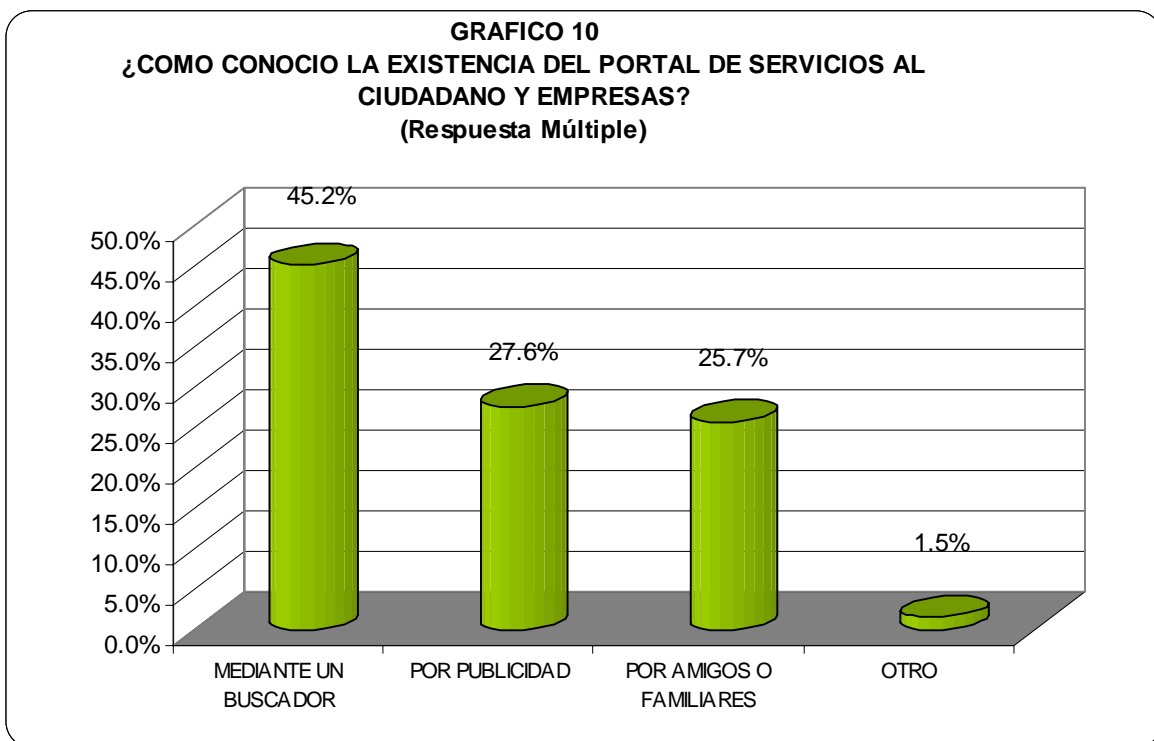
Son las que personas que usan Internet con edades de 30 a 49 años, quienes mas conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas (19.5%), seguido de los jóvenes de 18 a 29 años (12.3%)

	Primaria	Secundaria	Superior no Universitaria	Superior Universitaria
	%	%	%	%
<b>SI</b>	4.1%	6.4%	15.6%	22.0%
<b>NO</b>	95.9%	93.6%	84.4%	78.0%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

De acuerdo con el nivel de instrucción, se presenta el caso de que conforme aumenta el nivel educativo de las personas que usan Internet, mayor es el conocimiento de estas sobre el Portal de servicios al ciudadano y empresas.

### 3.2.7. COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS



Del total de personas que conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas., el 45.2% manifestó que principalmente fue a través de un buscador como conocieron de la existencia del Portal de servicios al ciudadano y empresas, seguido de por amigos o familiares (27.6%).

<b>CUADRO Nº 26</b>		
<b>COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS</b>		
<b>SEGUN SEXO</b>		
	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>MEDIANTE UN BUSCADOR</b>	44.0%	46.9%
<b>POR PUBLICIDAD</b>	27.1%	28.2%
<b>POR AMIGOS O FAMILIARES</b>	27.5%	23.4%
<b>OTRO</b>	1.5%	1.4%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

A nivel del género no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres sobre el conocimiento de la existencia del Portal de servicios al ciudadano y empresas.

<b>CUADRO Nº 27</b>			
<b>COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS</b>			
<b>SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>MEDIANTE UN BUSCADOR</b>	44.9%	45.7%	44.4%
<b>POR PUBLICIDAD</b>	26.2%	28.7%	29.6%
<b>POR AMIGOS O FAMILIARES</b>	28.0%	23.9%	22.2%
<b>OTRO</b>	.9%	1.7%	3.7%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

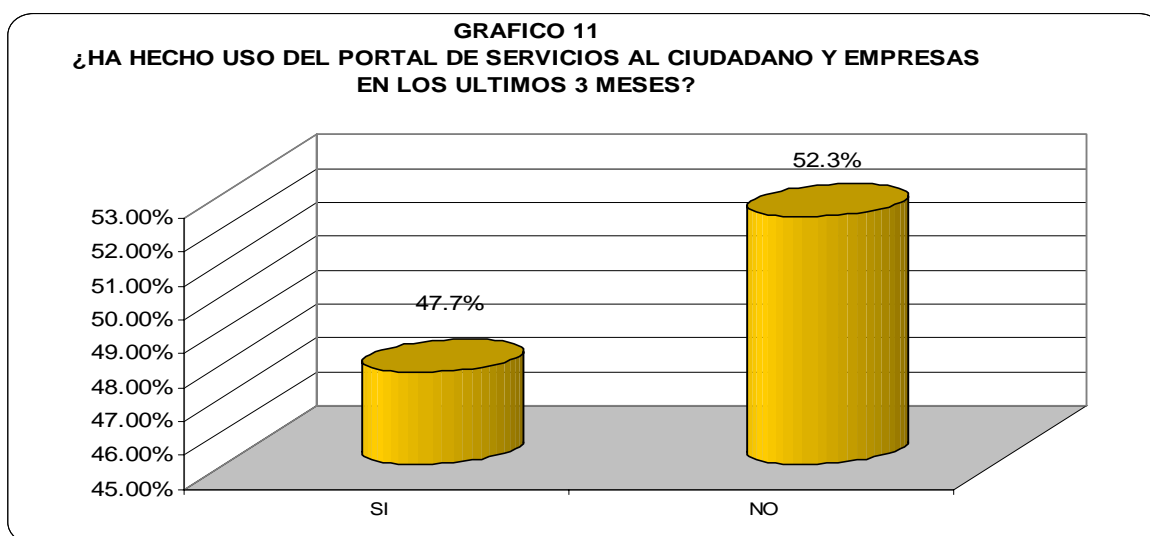
En relación con la edad, los diferentes grupos de edad manifestaron mayormente que fue mediante un buscador la forma como conocieron la existencia del Portal de servicios al ciudadano y empresas.

<b>CUADRO N° 28</b>				
<b>COMO CONOCIO LA EXISTENCIA DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS</b>				
<b>SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>MEDIANTE UN BUSCADOR</b>	60.0%	37.3%	47.2%	45.6%
<b>POR PUBLICIDAD</b>	40.0%	16.9%	32.1%	27.0%
<b>POR AMIGOS O FAMILIARES</b>	.0%	45.8%	18.9%	25.9%
<b>OTRO</b>	.0%	.0%	1.9%	1.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Según el nivel educativo, las personas de educación primaria (60.0%), superior universitaria(45.6%) y secundaria (37.3%) manifestaron principalmente que fue mediante un buscador la forma como conocieron la existencia del Portal del Estado Peruano, mientras que los que tienen educación secundaria fue principalmente por información dada por amigos o familiares (45.8%).

### 3.2.8. HA HECHO USO DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS EN LOS ULTIMOS 3 MESES.



De las personas que conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas., solo el 47.7% ha hecho uso del Portal en los últimos tres meses, mientras que el 52.3% restante no hizo uso del portal.

<b>CUADRO N° 29</b>		
<b>HA HECHO USO DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS EN LOS ULTIMOS 3 MESES SEGUN SEXO</b>		
	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	50.9%	43.5%
<b>NO</b>	49.1%	56.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Según el genero, son los hombres (50.9%) quienes mas han hecho uso del Portal de servicios al ciudadano y empresas, mientras que mas de la mitad de las mujeres no han hecho uso del Portal de servicios al ciudadano y empresas en los últimos tres meses.

<b>CUADRO N° 30</b>			
<b>HA HECHO USO DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS EN LOS ULTIMOS 3 MESES SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	42.7%	51.3%	59.3%
<b>NO</b>	57.3%	48.7%	40.7%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Son las personas de 50 años a mas quienes mayormente (59.3%) han hecho uso del Portal de servicios al ciudadano y empresas. en los últimos tres meses, seguido de las personas que tiene de 30 a 49 años (51.3%)

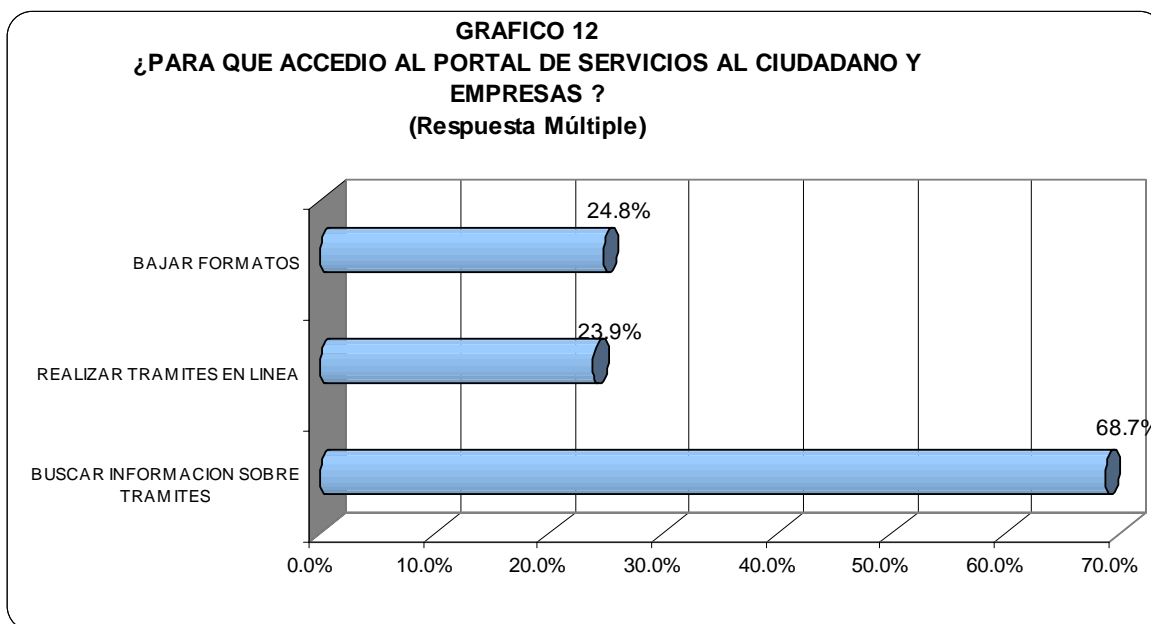
<b>CUADRO N° 31</b>				
<b>HA HECHO USO DEL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS EN LOS ULTIMOS 3 MESES SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	60.0%	32.2%	45.3%	52.5%
<b>NO</b>	40.0%	67.8%	54.7%	47.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Las personas con nivel educativo de primaria y superior universitaria son los que principalmente han hecho uso del Portal de servicios al ciudadano y empresas en los últimos tres meses (60.0% y 52.5% respectivamente). Los de educación

secundaria son los que menos han usado el Portal de servicios al ciudadano y empresas

### 3.2.9. PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS



Mayormente las personas han accedido al Portal de servicios al ciudadano y empresas para buscar información sobre trámites (68.7%), seguido de bajar formatos (24.8%) y realizar trámites en línea (23.9%)..

**CUADRO Nº 32**  
**PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN SEXO**  
**(RESPUESTA MULTIPLE)**

	GENERO	
	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE TRAMITES</b>	69.8%	67.0%
<b>REALIZAR TRAMITES EN LINEA</b>	23.7%	24.2%
<b>BAJAR FORMATOS</b>	23.7%	26.4%
<b>Total</b>	117.3%	117.6%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

El principal motivo por el que tanto hombres como mujeres accedieron al Portal de servicios al ciudadano y empresas fue para buscar información sobre trámites (69.8% y 67.0% respectivamente).

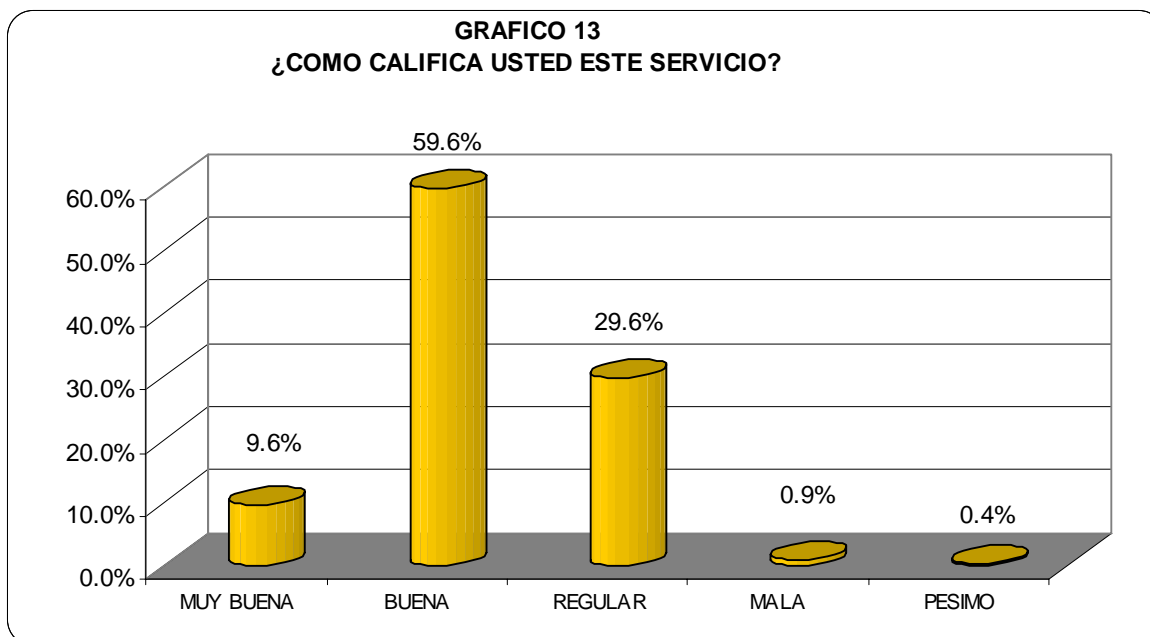
<b>CUADRO N° 33</b>			
<b>PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN EDAD (RESPUESTA MULTIPLE)</b>			
	<b>EDAD POR GRUPOS</b>		
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE TRAMITES</b>	72.9%	63.6%	81.3%
<b>REALIZAR TRAMITES EN LINEA</b>	18.8%	29.7%	12.5%
<b>BAJAR FORMATOS</b>	20.8%	27.1%	31.3%
<b>Total</b>	112.5%	120.3%	125.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

Los diferentes grupos de edad manifestaron que el motivo principal por el que accedieron al Portal de servicios al ciudadano y empresas fue el de buscar información sobre trámites.

<b>CUADRO N° 34</b>				
<b>PARA QUE ACCEDIO AL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN NIVEL EDUCATIVO (RESPUESTA MULTIPLE)</b>				
	<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>BUSCAR INFORMACION SOBRE TRAMITES</b>	66.7%	57.9%	63.9%	72.8%
<b>REALIZAR TRAMITES EN LINEA</b>	33.3%	10.5%	31.9%	21.3%
<b>BAJAR FORMATOS</b>	.0%	36.8%	22.2%	25.0%
<b>Total</b>	100.0%	105.3%	118.1%	119.1%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

Las personas con diferente nivel educativo manifestaron principalmente que accedieron al Portal de servicios al ciudadano y empresas para buscar información sobre trámites.

### 3.2.10. COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO



La mayor parte de las personas que han accedido al Portal de servicios al ciudadano y empresas han calificado al servicio como bueno (59.6%), seguido del calificativo regular (29.6%). Solo un 1.3% considero el servicio como malo a pésimo.

**CUADRO Nº 35**  
**COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>MUY BUENA</b>	8.6%	11.0%
<b>BUENA</b>	59.0%	60.4%
<b>REGULAR</b>	30.9%	27.5%
<b>MALA</b>	1.4%	.0%
<b>PESIMO</b>	.0%	1.1%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Son las mujeres quienes mayormente dan un calificativo de bueno a muy bueno (71.4%) al servicio del Portal de servicios al ciudadano y empresas en contraste con los hombres (67.6%).

<b>CUADRO N° 36</b>			
<b>COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>MUY BUENA</b>	2.1%	15.3%	12.5%
<b>BUENA</b>	65.6%	56.8%	43.8%
<b>REGULAR</b>	31.3%	26.3%	43.8%
<b>MALA</b>	.0%	1.7%	.0%
<b>PESIMO</b>	1.0%	.0%	.0%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Son jóvenes de 18 a 29 años de edad quienes mayormente dan un calificativo de bueno (65.6%) al servicio del Portal de servicios al ciudadano y empresas, seguido del calificativo de regular (31.3%). Por otro lado las personas de 30 a 49 años mayormente dan un calificativo de bueno (56.8%) al servicio del Portal de servicios al ciudadano y empresas, seguido del calificativo de regular (26.3%), mientras que las personas de 50 años a mas lo calificaron como buena y regular de manera igual (43.8% respectivamente).

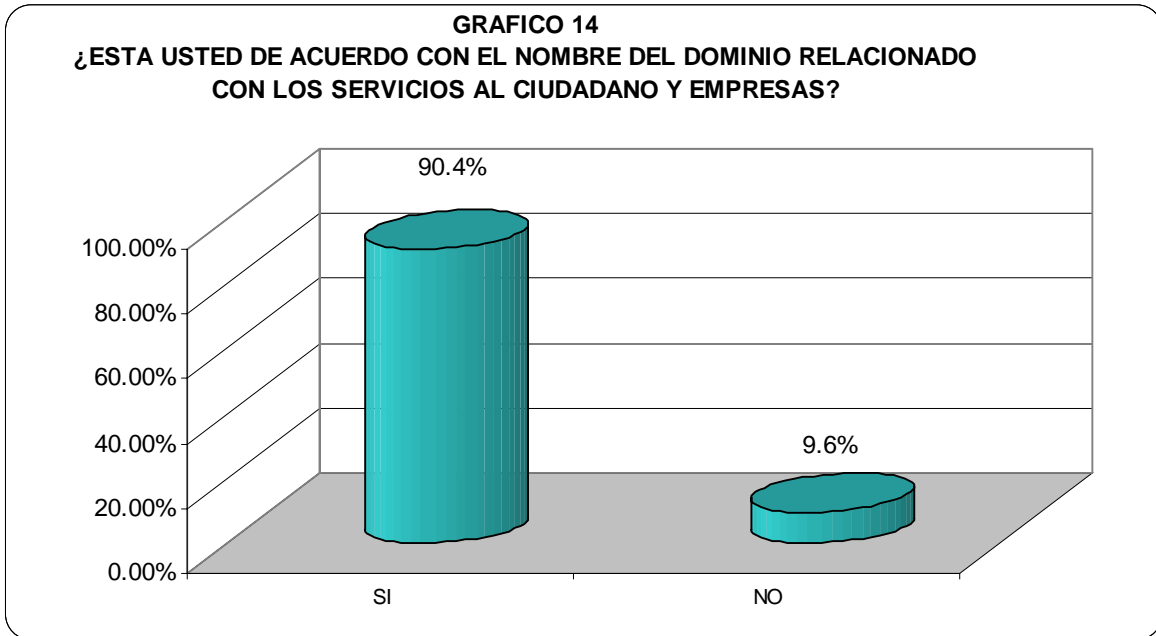
<b>CUADRO N° 37</b>				
<b>COMO CALIFICA USTED ESTE SERVICIO SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>MUY BUENA</b>	33.3%	10.5%	6.9%	10.3%
<b>BUENA</b>	66.7%	63.2%	59.7%	58.8%
<b>REGULAR</b>	.0%	26.3%	31.9%	29.4%
<b>MALA</b>	.0%	.0%	1.4%	.7%
<b>PESIMO</b>	.0%	.0%	.0%	.7%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Las personas con educación primaria mayormente calificaron el servicio como bueno, seguido de muy bueno, mientras que los que tienen educación secundaria, superior no universitaria y superior universitaria lo calificaron también de bueno, pero seguido de calificativo de regular.



**3.2.11. ESTA USTED DE ACUERDO CON EL NOMBRE DEL DOMINIO RELACIONADO CON LOS SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS**



Del total de personas que han hecho usos del Portal de servicios al ciudadano y empresas, el 90.4% esta de acuerdo con el nombre del dominio relacionado con los servicios al ciudadano y empresas, mientras que un 9.6% no esta de acuerdo con el nombre del dominio.

**CUADRO N° 38**  
**ESTA USTED DE ACUERDO CON EL NOMBRE DEL DOMINIO RELACIONADO CON LOS SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>SI</b>	88.5%	93.4%
<b>NO</b>	11.5%	6.6%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Mayormente las mujeres (93.4%) están de acuerdo con el nombres del dominio relacionado con los servicios al ciudadano y empresas en comparación con los hombres (88.5%)

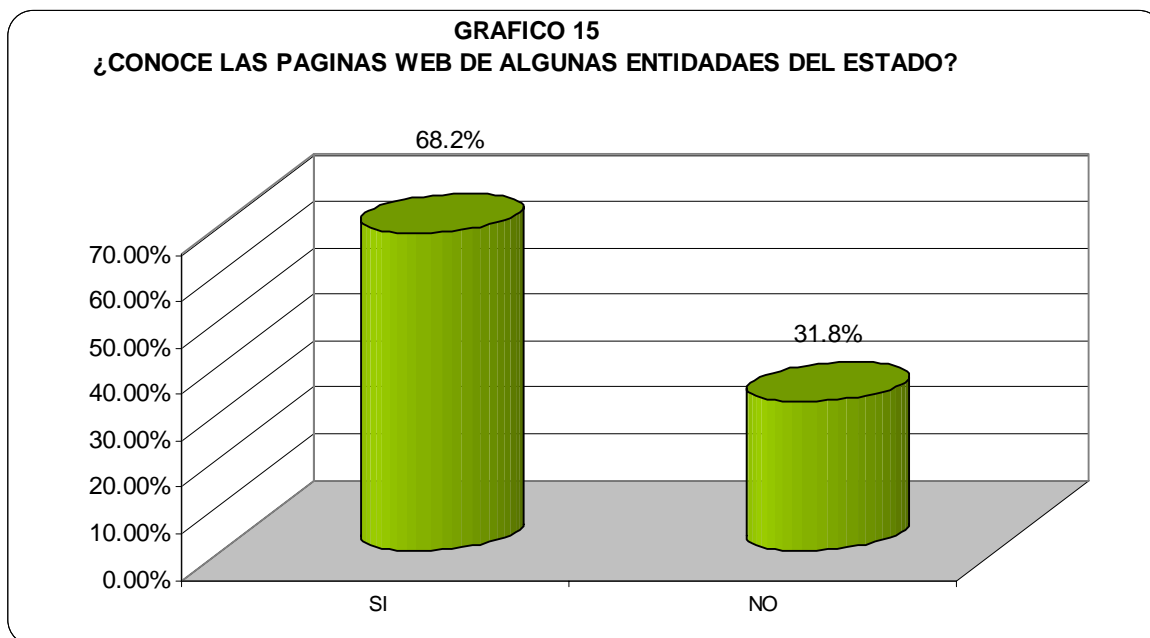
<b>CUADRO N° 39</b>			
<b>ESTA USTED DE ACUERDO CON EL NOMBRE DEL DOMINIO RELACIONADO CON LOS SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	88.5%	92.4%	87.5%
<b>NO</b>	11.5%	7.6%	12.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

La mayoría de las personas de 30 a 49 años esta de acuerdo con el nombres del dominio relacionado con los servicios al ciudadano y empresas (92.4%), seguido de los jóvenes de 18 a 29 años (88.5%) y de 50 a mas años de edad (87.5%).

<b>CUADRO N° 40</b>				
<b>ESTA USTED DE ACUERDO CON EL NOMBRE DEL DOMINIO RELACIONADO CON LOS SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	100.0%	73.7%	91.7%	91.9%
<b>NO</b>	.0%	26.3%	8.3%	8.1%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

Son las personas con nivel de instrucción de primaria(100%), superior universitaria(90%) y superior universitaria(88%) quienes están de acuerdo con el nombres del dominio relacionado con los servicios al ciudadano y empresas, mientras que el 31.% de las personas que tienen educación secundaria no están de acuerdo con el nombre del dominio.

### 3.2.12. CONOCE LAS PAGINAS WEB DE ALGUNAS ENTIDADES DEL ESTADO



El 68.2% de las personas que usan Internet conocen las paginas web de algunas entidades del Estado, mientras que el 31.8% no conoce ninguna.

**CUADRO Nº 41**  
**CONOCE LAS PAGINAS WEB DE ALGUNAS ENTIDADES DEL ESTADO SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>SI</b>	73.3%	63.2%
<b>NO</b>	26.7%	36.8%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Son los hombres quienes mayormente conocen las paginas web de algunas entidades del Estado (73.3%) en contraste con las mujeres (63.2%)

<b>CUADRO N° 42</b>			
<b>CONOCE LAS PAGINAS WEB DE ALGUNAS ENTIDADES DEL ESTADO SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	68.3%	70.6%	55.7%
<b>NO</b>	31.7%	29.4%	44.3%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Son las personas de 30 a 49 años de edad quienes mayormente conocen las paginas web de algunas entidades del Estado (70.6%), seguido de los jóvenes de 18 a 29 años(68.3%). Comparando los tres grupos de edad, en las personas de 50 años a mas se observo un mayor desconocimiento de las paginas web de algunas entidades del Estado (44.3%).

<b>CUADRO N° 43</b>				
<b>CONOCE LAS PAGINAS WEB DE ALGUNAS ENTIDADES DEL ESTADO SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	14.0%	45.9%	73.3%	86.8%
<b>NO</b>	86.0%	54.1%	26.7%	13.2%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Son las personas con nivel educativo de superior universitaria(86.8%) y superior no universitaria (73.3%) quienes mayormente conocen las paginas web de algunas entidades del Estado, mientras que por otro lado, en su mayoría los que tienen educación primaria(86.0%) y educación secundaria(54.1%) no tienen conocimiento de las paginas web de algunas entidades del Estado.

### 3.2.12. QUE PAGINAS WEB DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO CONOCE

CUADRO N° 44 ¿QUE PAGINAS WEB DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO CONOCE?	
	%
SUNAT	18.4%
RENIEC	15.9%
INEI	9.3%
MINEDU	9.0%
ONPE	6.4%
MINTRA	4.9%
MINSA	4.0%
CONSUCODE	2.7%
BANCO DE LA NACION	2.7%
ESSALUD	2.1%
SUNARP	2.0%
MEF	1.7%
CONGRESO DE LA REPUBLICA	1.4%
GOBIERNO REGIONAL	1.3%
OTROS	18.2%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007	

Las cinco principales paginas web de las entidades que mas conocen las personas que usan Internet son: Sunat (18.4%), Reniec (15.9%), Inei(9.3%), Minedu (9.0%), Onpe (6.4%) y Mintra(4.9%).

### 3.2.13. A QUE PAGINA WEB ENTRA USTED HABITUALMENTE

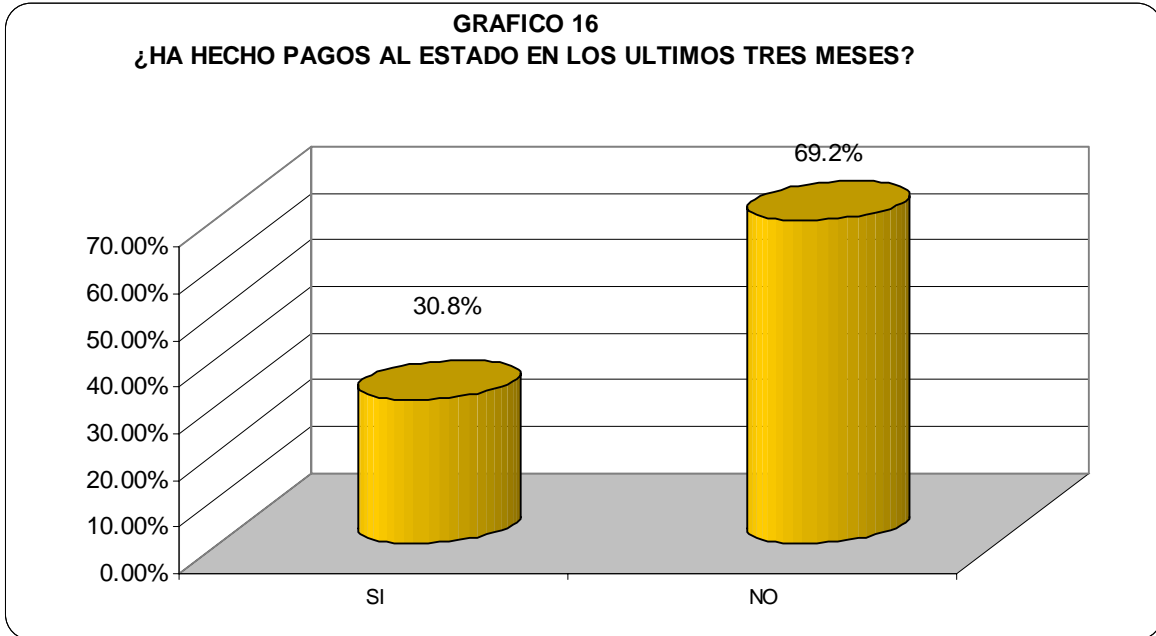
CUADRO N° 45 A QUE PAGINA WEB ENTRA USTED HABITUALMENTE	
	%
GOOGLE	39.80%
HOTMAIL	21.80%
YAHOO	5.70%
SUNAT	4.20%
MINEDU	3.30%
RENIEC	1.90%
MEF	1.60%
YOUTUBE	1.60%
INEI	1.30%
CHAT MESSENGER	1.1%
MINSA	1.10%
OTROS	16.50%
<b>Total</b>	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Las cuatro principales paginas web a las que entran habitualmente las personas que hacen uso de Internet son: Google (39.8%), Hotmail (21.8%), Yahoo (5.7%) y Sunat (4.2%).

### 3.3. MEDIOS DE PAGO

#### 3.3.1. HA HECHO PAGOS AL ESTADO EN LOS ULTIMOS TRES MESES



Del total de personas que usan Internet, el 30.8% ha realizado pagos al Estado en los últimos tres meses, mientras que un 69.2% no ha realizado ningún pago al Estado.

<b>CUADRO N° 46</b>		
<b>HA HECHO PAGOS AL ESTADO EN LOS ULTIMOS TRES MESES SEGUN SEXO</b>		
	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
	%	%
<b>SI</b>	33.5%	28.1%
<b>NO</b>	66.5%	71.9%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Del total de hombres solo el 33.5% ha realizado pagos al Estado en los últimos tres meses, mientras que las mujeres solo lo han hecho en un 28.1%.

<b>CUADRO N° 47</b>			
<b>HA HECHO PAGOS AL ESTADO EN LOS ULTIMOS TRES MESES SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	25.4%	37.9%	37.8%
<b>NO</b>	74.6%	62.1%	62.2%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

Son las personas de 30 a 49 años y de 50 años a mas quienes mas han realizado pagos al Estado en los últimos tres meses(37.9% y 37.8% respectivamente), mientras que los jóvenes de 18 a 29 años son los que menos han realizado pagos al Estado en los últimos tres meses.

<b>CUADRO N° 48</b>				
<b>HA HECHO PAGOS AL ESTADO EN LOS ULTIMOS TRES MESES SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	12.4%	23.5%	30.1%	39.0%
<b>NO</b>	87.6%	76.5%	69.9%	61.0%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

Son las personas de mayor nivel de instrucción: superior universitaria(39.0%) superior no universitaria (30.1%) y secundaria (23.5%) quienes mas han realizado pagos al Estado en los últimos tres meses, mientras que los que poseen educación primaria (12%) son los que menos han hecho pagos al Estado en los últimos tres meses.

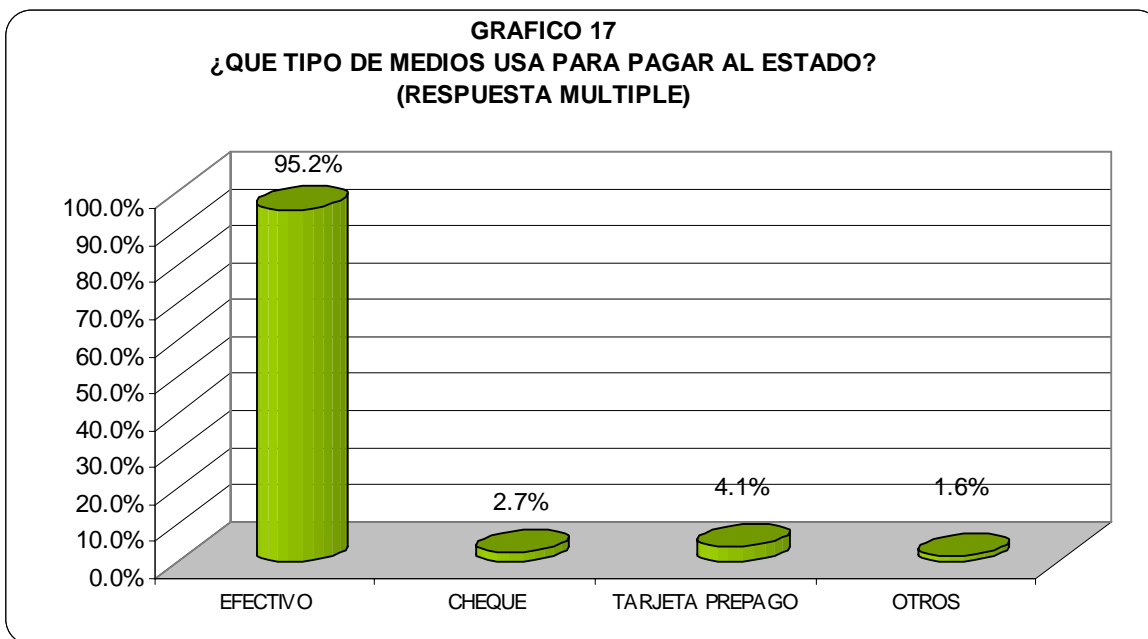
### **3.3.2. CUANTAS VECES HA HECHO PAGOS AL ESTADO EN LOS ULTIMOS TRES MESES**

<b>CUADRO N° 49</b>				
<b>CUANTAS VECES HA HECHO PAGOS AL ESTADO EN LOS ULTIMOS TRES MESES</b>				
	<b>Media</b>	<b>Percentil 25</b>	<b>Mediana</b>	<b>Percentil 75</b>
	2	1	1	2
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				



En promedio el número de veces que las personas que hacen uso de Internet han realizado pagos al Estado en los últimos tres meses es 2 veces. Este promedio se repite a nivel de género grupos de edad y nivel de instrucción.

### 3.3.3 TIPO DE MEDIOS USA PARA PAGAR AL ESTADO SEGUN NIVEL SOCIOECONOMICO



Del total de personas que hacen pagos por Internet, la mayoría (95.2%) lo hace en efectivo, mientras que solo un 4.1% lo hace con tarjeta prepago y un 2.7% mediante cheque.

**CUADRO N° 50**  
**QUE TIPO DE MEDIOS USA PARA PAGAR AL ESTADO SEGUN SEXO (RESPUESTA MULTIPLE)**

	GENERO	
	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>EFECTIVO</b>	93.5%	97.1%
<b>CHEQUE</b>	3.9%	1.3%
<b>TARJETA PREPAGO</b>	4.3%	4.0%
<b>OTROS</b>	2.0%	1.1%
<b>Total</b>	103.7%	103.5%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Tanto hombre como mujeres mayormente han hecho pagos en efectivos al Estado en los últimos tres meses.

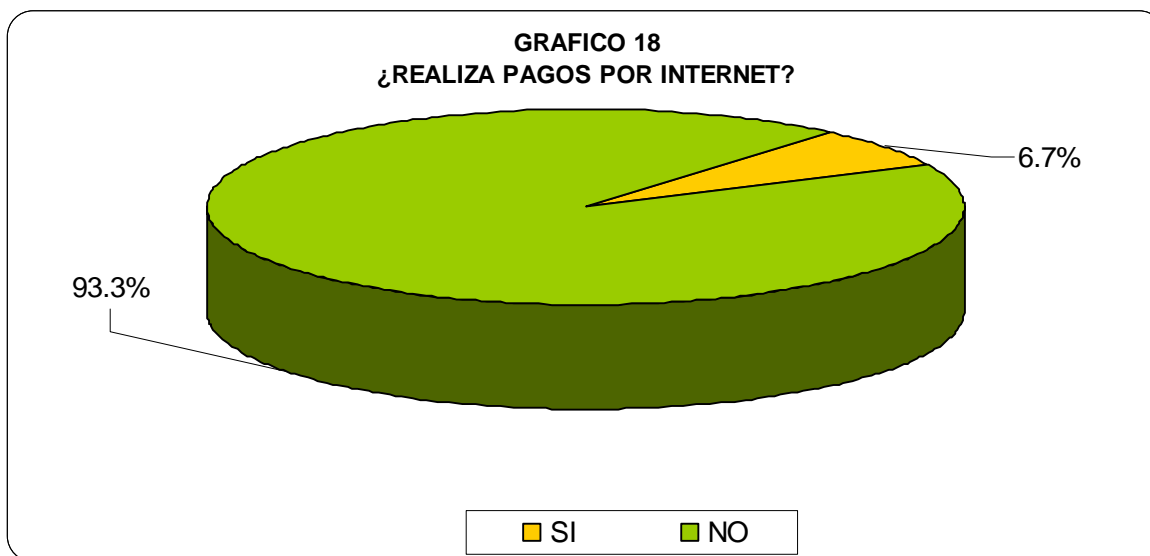
<b>CUADRO N° 51</b>			
<b>QUE TIPO DE MEDIOS USA PARA PAGAR AL ESTADO SEGUN EDAD (RESPUESTA MULTIPLE)</b>			
	<b>EDAD POR GRUPOS</b>		
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>EFFECTIVO</b>	95.2%	94.4%	98.9%
<b>CHEQUE</b>	2.2%	3.8%	.0%
<b>TARJETA PREPAGO</b>	3.0%	5.8%	1.1%
<b>OTROS</b>	.4%	2.9%	1.1%
<b>Total</b>	100.9%	107.0%	101.1%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

Las personas de los tres grupos de edades mayormente hacen pagos en efectivos al Estado en los últimos tres meses.

<b>CUADRO N° 52</b>				
<b>QUE TIPO DE MEDIOS USA PARA PAGAR AL ESTADO SEGUN NIVEL EDUCATIVO (RESPUESTA MULTIPLE)</b>				
	<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>EFFECTIVO</b>	100.0%	98.1%	92.5%	95.4%
<b>CHEQUE</b>	.0%	.9%	3.0%	3.5%
<b>TARJETA PREPAGO</b>	.0%	1.9%	4.9%	4.8%
<b>OTROS</b>	.0%	.0%	1.0%	2.8%
<b>Total</b>	100.0%	100.9%	101.3%	106.6%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007				

Las personas de los diferentes niveles educativos han hecho mayormente pagos en efectivos al Estado en los últimos tres meses.

### 3.3.4. REALIZA PAGOS POR INTERNET



Solo el 6.7% de las personas que usan Internet a nivel nacional realizan pagos por Internet, mientras que un 93.3% no lo hace

**CUADRO N° 53**  
**REALIZA PAGOS POR INTERNET SEGUN SEXO**

	HOMBRE	MUJER
	%	%
<b>SI</b>	7.9%	5.5%
<b>NO</b>	92.1%	94.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

De las personas que realizan pagos por Internet son los hombres (7.9%) quienes mas lo hacen en contraste con las mujeres (5.5%)

**CUADRO N° 54**  
**REALIZA PAGOS POR INTERNET SEGUN EDAD**

	18-29 Años	30-49 Años	50 a Mas
	%	%	%
<b>SI</b>	5.6%	8.1%	7.8%
<b>NO</b>	94.4%	91.9%	92.2%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

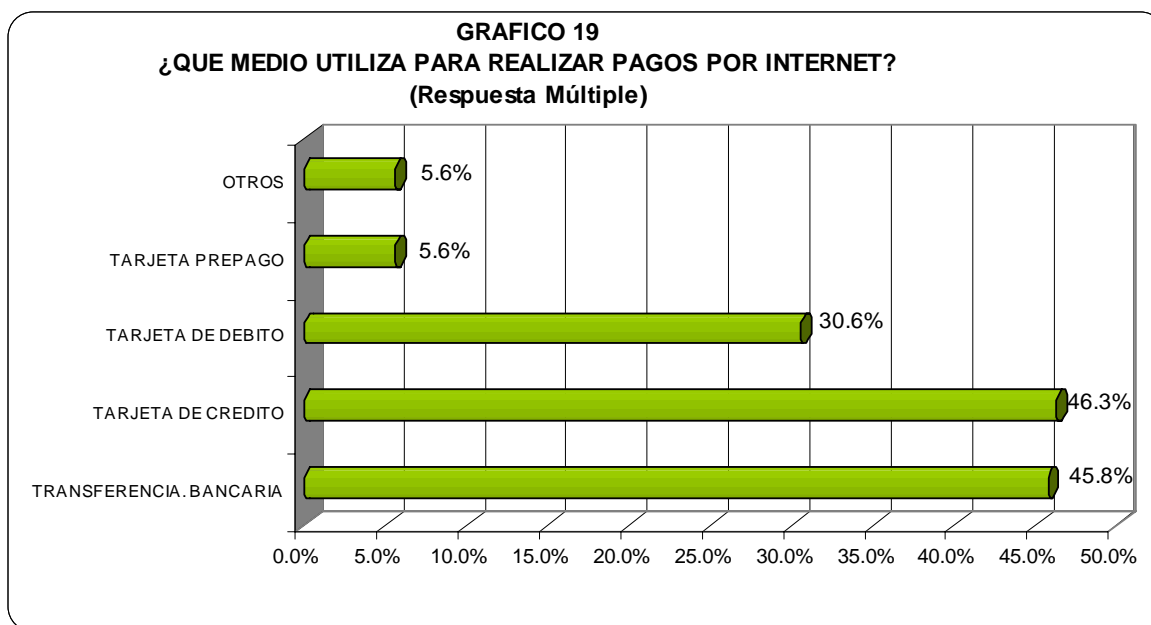
Según grupos de edad, de las personas de 30 a 49 años son lo que mas realizan pagos por Internet (8.1%), seguidos por las personas de 50 años a mas (7.8%).

<b>CUADRO Nº 55</b>				
<b>REALIZA PAGOS POR INTERNET SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	3.3%	1.4%	6.2%	11.6%
<b>NO</b>	96.7%	98.6%	93.8%	88.4%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

De acuerdo con el nivel de instrucción de la personas que hacen uso de Internet, son las que tienen nivel de superior universitaria(11.6%) y superior no universitaria(11%) quienes mas realizan pagos por Internet.

### 3.3.5. QUE MEDIO UTILIZA PARA REALIZAR PAGOS POR INTERNET



Del total de personas que hacen pagos por Internet, se encontró que el 46.3% lo hace con tarjeta de crédito, seguido de transferencia bancaria (45.8%), tarjeta de debito (30.6%) y tarjeta prepago (5.6%).

<b>CUADRO N° 56</b>		
<b>QUE MEDIO UTILIZA PARA REALIZAR PAGOS POR INTERNET SEGUN SEXO</b>		
<b>(RESPUESTA MULTIPLE)</b>		
	<b>GENERO</b>	
	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>TRANSFERENCIA. BANCARIA</b>	48.0%	42.7%
<b>TARJETA DE CREDITO</b>	43.3%	50.6%
<b>TARJETA DE DEBITO</b>	33.1%	27.0%
<b>TARJETA PREPAGO</b>	2.4%	10.1%
<b>OTROS</b>	5.5%	5.6%
<b>Total</b>	132.3%	136.0%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007		

Los hombres hacen pagos por Internet mediante transferencia bancaria (48.0%), seguido de tarjeta de crédito (43.3%), mientras que las mujeres mayormente hacen pagos por Internet principalmente con tarjeta de crédito (50.6%), seguido de transferencias bancarias (42.7%).

<b>CUADRO N° 57</b>			
<b>QUE MEDIO UTILIZA PARA REALIZAR PAGOS POR INTERNET SEGUN EDAD (RESPUESTA MULTIPLE)</b>			
	<b>EDAD POR GRUPOS</b>		
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>TRANSFERENCIA. BANCARIA</b>	41.2%	49.0%	55.6%
<b>TARJETA DE CREDITO</b>	37.3%	56.3%	44.4%
<b>TARJETA DE DEBITO</b>	21.6%	37.5%	44.4%
<b>TARJETA PREPAGO</b>	2.0%	9.4%	5.6%
<b>OTROS</b>	5.9%	5.2%	5.6%
<b>Total</b>	107.8%	157.3%	155.6%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007			

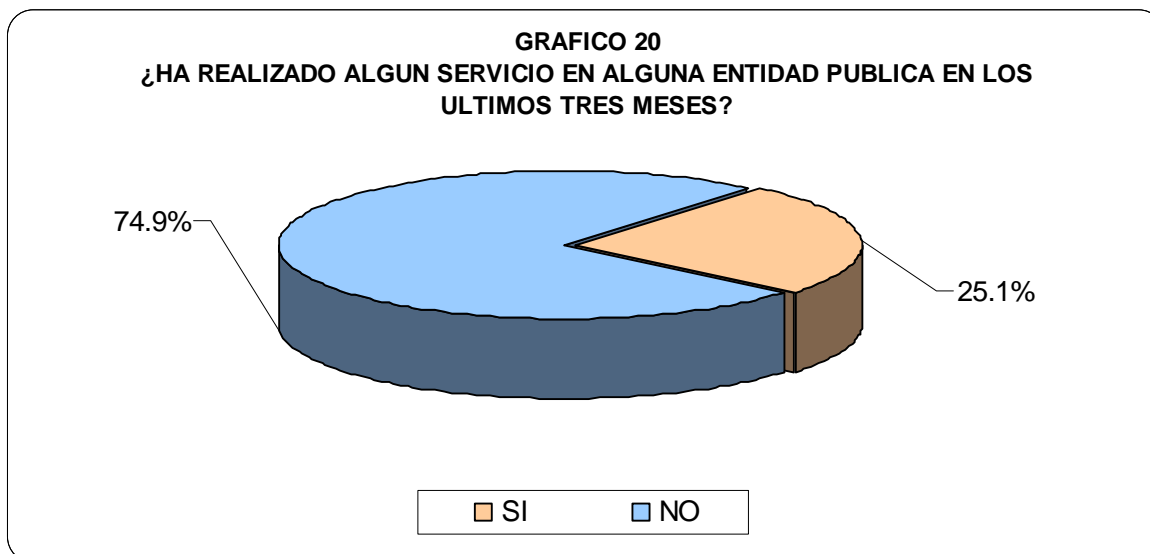
Las personas de los grupos de edades de 18 a 29 años y de 50 años a mas mayormente hacen pagos por Internet mediante transferencias bancarias, seguido de tarjeta de crédito; mientras que las personas de 30 a 49 años lo hacen principalmente con tarjeta de crédito, seguidote transferencia bancaria.

CUADRO N° 58 QUE MEDIO UTILIZA PARA REALIZAR PAGOS POR INTERNET SEGUN NIVEL EDUCATIVO (RESPUESTA MULTIPLE)				
	NIVEL EDUCATIVO			
	Primaria	Secundaria	Superior no Universitaria	Superior Universitaria
	%	%	%	%
<b>TRANSFERENCIA. BANCARIA</b>	25.0%	46.2%	42.9%	47.8%
<b>TARJETA DE CREDITO</b>	25.0%	46.2%	34.9%	52.2%
<b>TARJETA DE DEBITO</b>	50.0%	.0%	31.7%	32.4%
<b>TARJETA PREPAGO</b>	.0%	7.7%	4.8%	5.9%
<b>OTROS</b>	.0%	.0%	7.9%	5.1%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	122.2%	143.4%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Las personas que tienen educación primaria hacen pagos por Internet principalmente mediante tarjeta de debito (50.0%), mientras que los que tienen educación superior y secundaria lo hacen con tarjeta de crédito (52.2% y 46.2% respectivamente). Los de educación superior no universitaria utilizan la transferencia bancaria para realizar pagos por Internet.

### 3.3.6. HA REALIZADO ALGUN SERVICIO EN ALGUNA ENTIDAD PUBLICA EN LOS ULTIMOS TRES MESES



Del total de personas que hacen uso de Internet, solo el 26.1% ha realizado algún servicio (trámite) en alguna entidad pública en los últimos tres meses, mientras que el 74.9% restante no ha realizado ningún servicio.

<b>CUADRO N° 59</b>		
<b>HA REALIZADO ALGUN SERVICIO EN ALGUNA ENTIDAD PUBLICA EN LOS ULTIMOS TRES MESES SEGUN SEXO</b>		
	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	26.7%	23.5%
<b>NO</b>	73.3%	76.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Según género, son los hombres (26.7%) quienes más han realizado algún servicio(trámite) en alguna entidad pública en los últimos tres meses en comparación con las mujeres(23.5%)

<b>CUADRO N° 60</b>			
<b>HA REALIZADO ALGUN SERVICIO EN ALGUNA ENTIDAD PUBLICA EN LOS ULTIMOS TRES MESES SEGUN EDAD</b>			
	<b>18-29 Años</b>	<b>30-49 Años</b>	<b>50 a Mas</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	23.0%	29.4%	19.6%
<b>NO</b>	77.0%	70.6%	80.4%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Son las personas de 30 a 49 años quienes más han realizado algún servicio(trámite) en alguna entidad pública en los últimos tres meses(29.4%), seguido de los que tienen 18 a 29 años de edad (23.0%)

<b>CUADRO N° 61</b>				
<b>HA REALIZADO ALGUN SERVICIO EN ALGUNA ENTIDAD PUBLICA EN LOS ULTIMOS TRES MESES SEGUN NIVEL EDUCATIVO</b>				
	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior no Universitaria</b>	<b>Superior Universitaria</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	8.3%	17.2%	25.7%	32.5%
<b>NO</b>	91.7%	82.8%	74.3%	67.5%
<b>Total</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

En relación con el nivel de instrucción, son las personas de educación superior universitaria(32.5%), superior no universitaria(25.7%) y secundaria (17.2%) son los que más han realizado algún servicio(trámite) en alguna entidad pública en los

últimos tres meses, mientras que los que tienen educación primaria mayormente no han realizado algún servicio(trámite) en alguna entidad pública.

### 3.4. IDENTIFICACION DEL SERVICIO REALIZADO EN FORMA TRADICIONAL

#### 3.4.1. SERVICIOS UTILIZADOS EN FORMA TRADICIONAL

<b>CUADRO N° 62</b>			
<b>QUE SERVICIOS HA UTILIZADO EN FORMA TRADICIONAL</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>% de la fila</b>
<b>EMISIÓN O DUPLICADO DE DNI</b>	9.6%	90.4%	100.0%
<b>CERTIFICADO DE ANTECEDENTES POLICIALES</b>	2.0%	98.0%	100.0%
<b>EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR</b>	.8%	99.2%	100.0%
<b>EXPEDICIÓN O REVALIDACION DE PASAPORTE</b>	.8%	99.2%	100.0%
<b>PARTIDA DE NACIMIENTO</b>	3.6%	96.4%	100.0%
<b>VALIDACIÓN DE TITULOS UNIVERSITARIOS</b>	.9%	99.1%	100.0%
<b>INSCRIPCION EN SUNARP</b>	.8%	99.2%	100.0%
<b>TRAMITES Y/O PAGOS EN LA SUNAT</b>	5.0%	95.0%	100.0%
<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>	.7%	99.3%	100.0%
<b>RECTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE DATOS</b>	.6%	99.4%	100.0%
<b>CERTIFICADO DOMICILIARIO</b>	1.2%	98.8%	100.0%
<b>CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES</b>	.6%	99.4%	100.0%
<b>INSCRIPCIÓN CONSUCODE</b>	.9%	99.1%	100.0%
<b>PAGOS DE ARBITRIOS Y AUTOVALUO</b>	3.2%	96.8%	100.0%
<b>OTRO</b>	2.0%	98.0%	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Los servicios que han realizado en forma tradicional las personas que usan Internet son: emisión o duplicado de DNI (9.6%), trámites y/o pagos en la SUNAT (5.0%), partida de nacimiento (3.6%) y pagos de arbitrios y autovaluó (3.2%).



### 3.4.2. TIEMPO DE DEMORA DEL TRAMITE SEGUN EL TIPO DE SERVICIO

CUADRO Nº 63 TIEMPO DE DEMORA DEL TRAMITE SEGUN EL TIPO DE SERVICIO						
	EN UN MISMO DIA		MAS DE UN DIA		Total	
		%		%		%
EMISIÓN O DUPLICADO DE DNI	121	39.2%	188	60.8%	309	100.0%
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES POLICIALES	26	40.6%	38	59.4%	64	100.0%
EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR	5	20.0%	20	80.0%	25	100.0%
EXPEDICIÓN O REVALIDACION DE PASAPORTE	9		18		27	
PARTIDA DE NACIMIENTO	57	49.1%	59	50.9%	116	100.0%
VALIDACIÓN DE TITULOS UNIVERSITARIOS	13	44.8%	16	55.2%	29	100.0%
INSCRIPCION EN SUNARP	15	55.6%	12	44.4%	27	100.0%
TRAMITES Y/O PAGOS EN LA SUNAT	116	71.2%	47	28.8%	163	100.0%
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	7	29.2%	17	70.8%	24	100.0%
RECTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE DATOS	9	47.4%	10	52.6%	19	100.0%
CERTIFICADO DOMICILIARIO	16	42.1%	22	57.9%	38	100.0%
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES	12	66.7%	6	33.3%	18	100.0%
INSCRIPCIÓN CONSUCODE	7	23.3%	23	76.7%	30	100.0%
PAGOS DE ARBITRIOS Y AUTOVALUO	73	70.2%	31	29.8%	104	100.0%
OTRO	38	58.5%	27	41.5%	65	100.0%

FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007

Con respecto al tiempo de demora del trámite, en la Emisión o duplicado del DNI, el 39.2% de los que usaron el servicio manifestaron que el tiempo de demora del trámite fue en el mismo día, mientras que el resto declaró que fue en mas de un día. En relación al servicio pagos en la Sunat, el 71.2% declaró que el tiempo que le duro el tramite fue en el mismo día, mientras que el 28.8% manifestó que fue mas de un día. Sobre el servicio de Partida de nacimiento, el 49.1% declaró que el tiempo que le duro el tramite fue en el mismo día, mientras que el 50.9% reveló que fue mas de un día.

### 3.4.3. COSTO ADICIONAL AL TRAMITE SEGUN EL TIPO DE SERVICIO EN S/.

<b>CUADRO N° 64</b>		
<b>COSTO ADICIONAL AL TRAMITE SEGUN EL TIPO DE SERVICIO EN S/.</b>		
	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>
<b>EMISIÓN O DUPLICADO DE DNI</b>	13	7
<b>CERTIFICADO DE ANTECEDENTES POLICIALES</b>	12	6
<b>EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR</b>	30	10
<b>EXPEDICIÓN O REVALIDACION DE PASAPORTE</b>	18	8
<b>PARTIDA DE NACIMIENTO</b>	12	8
<b>VALIDACIÓN DE TITULOS UNIVERSITARIOS</b>	77	10
<b>INSCRIPCION EN SUNARP</b>	27	10
<b>TRAMITES Y/O PAGOS EN LA SUNAT</b>	13	5
<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>	28	5
<b>RECTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE DATOS</b>	19	13
<b>CERTIFICADO DOMICILIARIO</b>	12	6
<b>CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES</b>	25	3
<b>INSCRIPCIÓN CONSUCODE</b>	15	10
<b>OTRO</b>	41	10
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007		

Los mayores costos adicionales al tramite realizado (se incluye pasajes, copias, refrigerios, etc) se presentaron en la Validación de títulos universitarios con un promedio de S/. 77, seguido de expedición de licencia de conducir con S/. 30, licencia de funcionamiento con S/. 28, inscripción en Sunarp con S/. 27 y certificado de antecedentes penales con S/. 25.

### 3.4.4. CALIFICACION POR LA ATENCION RECIBIDA

<b>CUADRO N° 65 CALIFICACION POR LA ATENCION RECIBIDA</b>					
	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Pésima</b>
<b>EMISIÓN O DUPLICADO DE DNI</b>	2.9%	41.2%	43.8%	8.4%	3.6%
<b>CERTIFICADO DE ANTECEDENTES POLICIALES</b>	4.6%	33.8%	50.8%	9.2%	1.5%
<b>EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR</b>	4.0%	24.0%	64.0%	8.0%	0.0%
<b>EXPEDICIÓN O REVALIDACION DE PASAPORTE</b>		51.9%	44.4%	0.0%	3.7%
<b>PARTIDA DE NACIMIENTO</b>	6.9%	37.9%	46.6%	6.0%	2.6%
<b>VALIDACIÓN DE TITULOS UNIVERSITARIOS</b>		41.4%	41.4%	13.8%	3.4%
<b>INSCRIPCION EN SUNARP</b>	11.1%	40.7%	48.1%	0.0%	0.0%
<b>TRAMITES Y/O PAGOS EN LA SUNAT</b>	4.3%	44.2%	43.6%	1.8%	6.1%
<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>		33.3%	50.0%	8.3%	8.3%
<b>RECTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE DATOS</b>		52.6%	47.4%	0.0%	0.0%
<b>CERTIFICADO DOMICILIARIO</b>	2.6%	44.7%	42.1%	2.6%	7.9%
<b>CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES</b>	5.6%	38.9%	50.0%	0.0%	5.6%
<b>INSCRIPCIÓN CONSUCODE</b>	3.3%	46.7%	36.7%	3.3%	10.0%
<b>PAGO DE ARBITRIOS Y AUTOVALUO</b>	4.8%	27.9%	51.9%	10.6%	4.8%
<b>OTRO</b>		35.4%	40.0%	16.9%	7.7%
FUENTE: ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS 2007					

Los cinco principales servicios realizados en forma tradicional por las personas que hacen uso de Internet y que tuvieron una calificación de buena a muy buena fueron: Rectificación y renovación de datos (52.6%), Expedición o revalidación de pasaporte (51.9%), Inscripción en Sunarp (51.8%), inscripción en Consucode (50.0%) y Trámites y pagos en la Sunat (48.5%)

## CONCLUSIONES

- La mayoría de personas que usan Internet acceden desde una cabina pública (65.9%), seguido del 21.8% que accede desde su casa, el 17.1% desde su trabajo y el 10.8% desde la universidad. Principalmente los que accede de una cabina pública son jóvenes de 18 a 29 años de ambos sexos y que tienen educación secundaria y primaria.
- Aproximadamente ocho de cada 10 personas que usan Internet, saben que pueden realizar tramites ante una entidad del Estado a través de Internet, mientras que un 21.3% no lo sabe. Especialmente los que saben que pueden hacer tramites vía Internet son hombres con edades de 30 a 49 años donde a mayor nivel educativo mayor es el nivel de conocimiento de que pueden realizar tramites ante una entidad del Estado a través de Internet
- Solo el 31.9% de los que usan Internet conocen el Portal de Estado Peruano, mientras que el 68.1% no lo conoce. Generalmente los que conocen el portal son hombres, con edades de 30 a 49 años donde conforme aumenta su nivel educativo, mayor es su conocimiento sobre el Portal del estado Peruano.
- Mediante un buscador, mas de la mitad (58.1%) de las personas conocieron la existencia del portal de Estado Peruano, seguido de por amigos o familiares (28.4%) y por publicidad (22.0%). Este conocimiento es compartido por igual a nivel del género, grupos de edad y nivel educativo.
- Solo el 53.9% de las personas que manifestaron conocer el portal del Estado Peruano, ha hecho uso del Portal en los últimos tres meses, mientras que el 46.1% restante no hizo uso del portal. El uso del portal es compartido por igual a nivel del género, principalmente por personas de 30 a 49 años de edad y con nivel educativo de superior universitaria.
- Las personas han accedido al portal del Estado Peruano principalmente para buscar información sobre el país/gobierno (39.7%), seguido de buscar noticias (33.9%), buscar información sobre oportunidades/negocios (22.8%), buscar publicaciones (20.3%), buscar información sobre eventos-campañas (19.2%) y realizar trámites (16.0%). Tanto hombres como mujeres, de los diferentes grupos de edades y de los diferentes niveles educativos accedieron primordialmente para buscar información sobre el país/gobierno.
- Mas de la mitad de las personas (58.5%) que han accedido al portal del Estado Peruano han calificado al servicio como regular, el 22.5% lo califico de malo a pésimo y el 19.0% considero el servicio como bueno a muy bueno. El calificativo de regular es compartido por mas de la mitad de

hombres y mujeres, de diferentes grupos de edades y de diferentes niveles educativos.

- Solo el 14.9% de los que usan Internet conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas, mientras que el 85.1% no lo conoce. Generalmente los que conocen el Portal son hombres con edades de 30 a 49 años donde a mayor nivel educativo mayor es el nivel de conocimiento del Portal de servicios al ciudadano y empresas.
- Mediante un buscador, el 45.2% de las personas conocieron la existencia del Portal de servicios al ciudadano y empresas seguido de por amigos o familiares (27.6%). Este conocimiento es compartido mayormente por igual a nivel del género, grupos de edad y nivel educativo.
- Solo el 47.7% de las personas que manifestaron conocer el Portal de servicios al ciudadano y empresas, ha hecho uso del Portal en los últimos tres meses, mientras que el 52.3% restante no hizo uso del portal. Principalmente los que hacen uso del portal son hombres, con edad de 50 años a mas y con nivel educativo de primaria y superior universitaria.
- Mayormente las personas han accedido al Portal de servicios al ciudadano y empresas para buscar información sobre trámites (68.7%), seguido de bajar formatos (24.8%) y realizar trámites en línea (23.9%). Generalmente los que buscan información sobre trámites son por igual hombres y mujeres de diferentes edades y nivel educativo.
- Mas de la mitad (59.6%) de las personas que han accedido al Portal de servicios al ciudadano y empresas han calificado al servicio como bueno, seguido del calificativo regular (29.6%). Solo un 1.3% considero el servicio como malo a pésimo. Especialmente los que califican el servicio como bueno son mayormente mujeres, de 18 a 29 años y con diferentes niveles educativos.
- Del total de personas que han hecho usos del Portal de servicios al ciudadano y empresas, el 90.4% esta de acuerdo con el nombre del dominio relacionado con los servicios al ciudadano y empresas, mientras que un 9.6% no esta de acuerdo con el nombre del dominio. Principalmente los que están de acuerdo son mayormente mujeres de 30 a 49 años y con nivel de instrucción primaria y superior.
- El 68.2% de las personas que usan Internet conocen las paginas web de algunas entidades del Estado, mientras que el 31.8% no conoce ninguna. Generalmente los que conocen las paginas web de algunas entidades del Estado, son hombres con edades de 30 a 49 años y con educación superior.

- Las cinco principales paginas web de las entidades que mas conocen las personas que usan Internet son: Sunat (18.4%), Reniec (15.9%), Inei(9.3%), Minedu (9.0%), Onpe (6.4%) y Mintra(4.9%).
- Las cuatro principales paginas web a las que entran habitualmente las personas que hacen uso de Internet son: Google (39.8%), Hotmail (21.8%), Yahoo (5.7%) y Sunat (4.2%).
- Del total de personas que usan Internet, el 30.8% ha realizado pagos al Estado en los últimos tres meses, mientras que un 69.2% no ha realizado ningún pago al Estado. En especial los que realizan pagos al Estado son hombres mayores de 29 años y nivel de instrucción superior.
- En promedio el número de veces que las personas que hacen uso de Internet han realizado pagos al Estado en los últimos tres meses es 2 veces. Este promedio se repite a nivel de género grupos de edad y nivel de instrucción,
- Del total de personas que hacen pagos por Internet, la mayoría (95.2%) lo hace en efectivo, mientras que solo un 4.1% lo hace con tarjeta prepago y un 2.7% mediante cheque. La forma de pago en efectivo es mayormente realizada por igual a nivel del género, grupos de edad y nivel educativo.
- Solo el 6.7% de las personas que usan Internet a nivel nacional realizan pagos por Internet, mientras que un 93.3% no lo hace. Habitualmente los que usan Internet para realizar pagos son hombres de 30 a 49 años y de educación superior.
- El 46.35% de las personas que hacen pagos por Internet, lo realizan con tarjeta de crédito, seguido de transferencia bancaria (45.8%), tarjeta de debito (30.6%) y tarjeta prepago (5.6%). Generalmente los que pagan con tarjeta de crédito son mujeres de 30 a 49 años y con educación superior.
- Solo el 26.1% de las personas que hacen uso de Internet han realizado algún servicio (trámite) en alguna entidad pública en los últimos tres meses, mientras que el 74.9% restante no ha realizado ningún servicio. Por lo general los que realizan tramites ante una entidad del estado son hombres de 30 a 49 años y con nivel educativo de superior.
- Los servicios que mas han realizado en forma tradicional las personas que usan Internet son: emisión o duplicado de DNI (9.6%), trámites y/o pagos en la SUNAT (5.0%), partida de nacimiento (3.6%) y pagos de arbitrios y autovaluó (3.2%).
- Con respecto a la Emisión o duplicado del DNI, el 39.2% de los que usaron el servicio manifestaron que el tiempo de demora del tramite fue en el mismo día, mientras que el resto declaró que fue en mas de un día. En

relación al servicio pagos en la Sunat, el 71.2% declaró que el tiempo que le duro el tramite fue en el mismo día, mientras que el 28.8% manifestó que fue mas de un día. Sobre el servicio de Partida de nacimiento, el 49.1% declaró que el tiempo que le duro el tramite fue en el mismo día, mientras que el 50.9% reveló que fue mas de un día.

- Los mayores costos adicionales al tramite realizado (se incluye pasajes, copias, refrigerios, etc) se presentaron en la Validación de títulos universitarios con un promedio de S/. 77, seguido de expedición de licencia de conducir con S/. 30, licencia de funcionamiento con S/. 28, inscripción en Sunarp con S/. 27 y certificado de antecedentes penales con S/. 25.
- Los cinco principales servicios realizados en forma tradicional por las personas que hacen uso de Internet y que tuvieron una calificación de buena a muy buena fueron: Rectificación y renovación de datos (52.6%), Expedición o revalidación de pasaporte (51.9%), Inscripción en Sunarp (51.8%), inscripción en Consucode (50.0%) y Trámites y pagos en la Sunat (48.5%)

## RECOMENDACIONES

En base a los resultados de la encuesta de percepción sobre el uso del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas, recomendamos que la línea basal deberá tener los siguientes Indicadores para el seguimiento y evaluación de los niveles de conocimiento, uso y satisfacción de los ciudadanos, en cuanto a los servicios que se les brinda a través del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

ATRIBUTO	PREGUNTA	INDICADOR
Conocimiento	¿Conoce el Portal del Estado Peruano?	Porcentaje de personas que conocen el Portal del Estado Peruano
	¿Conoce el Portal de Servicios al ciudadano y empresas?	Porcentaje de personas que conocen el Portal de servicios al ciudadano y empresas
Medio	¿Por qué medios tuvo conocimiento del portal del Estado Peruano?	Porcentaje de personas que tuvieron conocimiento del portal del Estado Peruano mediante un buscador
		Porcentaje de personas que tuvieron conocimiento del portal del Estado Peruano a través de la publicidad
		Porcentaje de personas que tuvieron conocimiento del portal del Estado Peruano a través de sus amigos/familiares
	¿Por qué medios tuvo conocimiento del portal de servicios al ciudadano y empresas?	Porcentaje de personas que tuvieron conocimiento del portal de servicios al ciudadano y empresas mediante un buscador
		Porcentaje de personas que tuvieron conocimiento del portal de servicios al ciudadano y empresas a través de la publicidad
		Porcentaje de personas que tuvieron conocimiento del portal de servicios al ciudadano y empresas a través de sus amigos/familiares
Uso	¿Hizo uso del portal del Estado Peruano?	Porcentaje de personas que hicieron uso del Portal del Estado Peruano
	¿Hizo uso del portal de servicios al ciudadano y empresas?	Porcentaje de personas que hicieron uso del Portal de servicios al ciudadano y empresas
Acceso	¿Para que accedió al Portal del Estado peruano?	Porcentaje de personas que accedieron para buscar información sobre el país/gobierno
		Porcentaje de personas que accedieron para buscar información sobre eventos/campañas
		Porcentaje de personas que accedieron para buscar información sobre negocios/oportunidades
		Porcentaje de personas que accedieron para buscar noticias
		Porcentaje de personas que accedieron para buscar publicaciones
		Porcentaje de personas que accedieron para realizar trámites



	¿Para que accedió al Portal de servicios del ciudadano y empresas?	Porcentaje de personas que accedieron para buscar información sobre trámites
		Porcentaje de personas que accedieron para realizar trámites en línea
		Porcentaje de personas que accedieron para bajar formatos
Calificación	¿Cómo califica el servicio del Portal del Estado Peruano?	Porcentaje de personas que califican el servicio como bueno/muy bueno
		Porcentaje de personas que califican el servicio como regular
		Porcentaje de personas que califican el servicio como malo/pésimo
	¿Cómo califica el servicio del Portal de servicios al ciudadano y empresas?	Porcentaje de personas que califican el servicio como bueno/muy bueno
		Porcentaje de personas que califican el servicio como regular
		Porcentaje de personas que califican el servicio como malo/pésimo

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **ENCUESTA DE PERCEPCION**





**ANEXO 2**  
**INFORME DE LA ENCUESTA PILOTO**



**PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**

**OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO  
ELECTRONICO E INFORMATICA**

**“ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL  
ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS  
AL CIUDADANO Y EMPRESAS”**

**INFORME DE LA  
ENCUESTA PILOTO**

**LIC. EDUARDO QUIROZ VERA  
CONSULTOR: ESPECIALISTA EN ENCUESTAS**

**LIC. JOSE ESPINOZA SUAREZ  
CONSULTOR. ESPECIALISTA EN PROCESAMIENTO DE DATOS**

**Noviembre del 2007**

## INFORME DE LA PRUEBA PILOTO

### **1.- OBJETIVOS DE LA PRUEBA PILOTO**

---

- a. Validar que los conocimientos impartidos a través del programa de capacitación (conceptos, definiciones, técnicas de entrevista e instrucciones para el diligenciamiento) hallan sido los idóneos para una correcta aplicación de la encuesta.
- b. Probar la Funcionabilidad y Operatividad del cuestionario, así como el tiempo de diligenciamiento.
- c. Establecer los criterios más apropiados para la aplicación de la muestra efectiva.

### **2.- ESTRATEGIA**

---

La encuesta se ejecutó para los 5 niveles socio económicos. Se ha tomado muestras aleatorias para cada nivel socio económico. El personal que participó de la prueba piloto era gente con bastante experiencia en labor de campo.

### **3.- ACTIVIDADES**

---

#### **3.1. ELABORACION DEL CUESTIONARIO**

Para la elaboración del cuestionario se tuvo en cuenta los siguientes aspectos

- Revisión de la documentación existente.
- Se elaboro un cuestionario preliminar, con preguntas elaboradas por el especialista en encuestas y personal de la ONGEI
- Se revisó el cuestionario para examinar el contenido y la forma, las variables consideradas en la investigación, su conceptualización y operativización a través del planteamiento de cada unas de las preguntas.



- Después de varias reuniones con el equipo de ONGEI, se elaboró el cuestionario final.

### **3.2. ELABORACION DE LA GUIA DE INSTRUCCIONES**

Una vez concluido el diseño del cuestionario, se elaboró un documento base denominado Guía de Instrucciones para el Encuestador; documento que presenta la metodología a seguir para la adecuada recolección de información. Este documento estará concluido para la capacitación.

### **3.3. SELECCIÓN Y CAPACITACION DEL PERSONAL DE CAMPO**

Previa a la encuesta piloto se realizó la capacitación orientada a motivar al personal profesional, técnico y de apoyo que participará directamente en las encuestas, explicar los conocimientos correspondientes sobre las definiciones, conceptos, y la forma de diligenciamiento del cuestionario, así como métodos, procedimientos y funciones de los Supervisores y Encuestadores adoptadas a la Encuesta.

Se capacitó a 4 personas de mucha experiencia para encuestadores con el perfil adecuado para este tipo de investigaciones.

Se efectuó una supervisión en campo de las labores realizadas por los encuestadores.

## **4. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA PRUEBA PILOTO**

---

El periodo de toma de la información se realizó los días 10 y 11 de Noviembre del 2007

## **5. OPERACIÓN DE CAMPO**

---

Una de la actividades consideradas para la ejecución de la encuesta piloto es la denominada Operación de Campo, que es un conjunto de tareas interrelacionadas entre si y que tiene como objetivo la recopilación de la información en forma eficiente y oportuna para lo cual es necesario que su planeamiento, ejecución y control se realice en forma exhaustiva y con ello se logren los resultados esperados.

## 5.1. Análisis

La encuesta piloto para cada uno de los niveles socio económico se distribuyo de la siguiente manera:

**Cuadro N° 1**  
**Distribución de la muestra piloto**  
**por nivel socio económico**

<b>NSE</b>	<b>Muestra</b>
A/B	8
C	10
D/E	22

Los resultados nos revelan un alto grado de aceptación de parte de los entrevistados una vez ubicados de contestar el cuestionario. Cabe indicar que la pregunta filtro esta referida al uso de Internet por el jefe de hogar o el que haga sus veces. Esto permitió conocer la cantidad de hogares a visitar a fin de encontrar la unidad informante, tal como se demuestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro N° 2**  
**Número de hogares visitados por NSE**

<b>NSE</b>	<b>Muestra de hogares</b>	<b>N° de hogares visitados</b>
A/B	8	10
C	10	23
D/E	22	45

El tiempo promedio de aplicación de la encuesta fue de 4 minutos:

## 5.2 Funcionabilidad y Operatividad del Cuestionario – Problemas Presentados y Ajustes al Cuestionario

### Modulo I: Datos Generales

**PREGUNTA N° 1:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 2:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 3:** Sin observaciones.

**PREGUNTA Nº 4:** Sin observaciones.

**PREGUNTA Nº 5:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 6:** Sin observaciones

### **Modulo II: Uso de Internet**

**PREGUNTA Nº 7:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 8:** Sin observaciones

### **Modulo III: Portales**

**PREGUNTA Nº 9:**

Hay que precisar al encuestado lo que significa portal.

**PREGUNTA Nº 10:** Debe reformularse la pregunta

**Dice:** ¿Cómo ubico el portal del Estado peruano?

**Se recomienda:** ¿Cómo conoció la existencia del portal del Estado Peruano?.

**PREGUNTA Nº 11:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 12:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 13:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 14:** Esta pregunta debe estar en el modulo II

**PREGUNTA Nº 15:** Sin observaciones

**PREGUNTA Nº 16:** Debe reformularse la pregunta

**Dice:** ¿Cómo ubico el portal de servicios al ciudadano y empresas?

**Se recomienda:** ¿Cómo conoció la existencia del portal de servicios al ciudadano y empresas?

**PREGUNTA N° 17:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 18:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 19:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 20:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 21:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 22:** Debe reformularse la pregunta

**Dice:** ¿Conoce usted alguna pagina web de alguna entidad del Estado?

**Se recomienda:** ¿Conoce la(s) pagina(s) web de alguna(s) entidad(es) del Estado?

**PREGUNTA N° 23:** Debe reformularse la pregunta

**Dice:** ¿Cual?

**Se recomienda:** ¿Cuál(es)?

**PREGUNTA N° 24:** Sin observaciones

#### **Modulo IV: Medios de pago**

**PREGUNTA N° 25:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 26:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 27:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 28:** Sin observaciones

**PREGUNTA N° 29:** Sin observaciones

## **Modulo V: Identificación del servicio realizado en forma tradicional**

Se ha agregado el título a este módulo por tratarse exclusivamente del servicio realizado por los encuestados en su forma tradicional.

### **PREGUNTA Nº 30:**

Se debe explicar adecuadamente lo concerniente al costo adicional del servicio.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

---

- El cuestionario aplicado en la piloto no ha presentado mayores contratiempos en su aplicación ya que la gran mayoría de preguntas han sido entendidas por los encuestados, lo que nos da un alto nivel de confiabilidad.
- El cuestionario para ciudadanos en hogares toma tiempos muy manejables en cuanto a su diligenciamiento (4 minutos en promedio).
- En número promedio de hogares a visitar para encontrar la unidad informante es de 2 hogares.
- Se recomienda en el proceso de capacitación a los encuestadores incidir en el hecho de explicar a los encuestados el concepto de portal del estado peruano y portal de servicios al ciudadano, ya que la gente más lo conoce por el término de página web.

## **ANEXO 3**

### **INFORME DE LA OPERACIÓN DE CAMPO**



**PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**

**OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO  
ELECTRONICO E INFORMATICA**

**“ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PORTAL DEL  
ESTADO PERUANO Y EL PORTAL DE SERVICIOS  
AL CIUDADANO Y EMPRESAS”**

**INFORME DE LA  
OPERACIÓN DE CAMPO**

**LIC. EDUARDO QUIROZ VERA  
CONSULTOR: ESPECIALISTA EN ENCUESTAS**

**LIC. JOSE ESPINOZA SUAREZ  
CONSULTOR. ESPECIALISTA EN PROCESAMIENTO DE DATOS**

**Noviembre del 2007**

## ***INTRODUCCION***

Por encargo del Programa de Modernización y Descentralización del Estado, se viene realizando una encuesta a los ciudadanos a nivel nacional para obtener información de fuente primaria que permita diagnosticar la percepción del ciudadano sobre el uso del Portal del Estado Peruano y el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas, la que permitirá un mejor conocimiento de la solvencia tecnológica de los sectores de la administración pública en el uso de las herramientas informáticas, para su atención al ciudadano.

Las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos de la encuesta fueron:

### **I. ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO**

Para la elaboración de los cuestionarios se tuvo en cuenta los siguientes aspectos

- Revisión de la documentación existente.
- Se revisaron los cuestionarios para examinar el contenido y la forma, las variables consideradas en la investigación, su conceptualización y operativización a través del planteamiento de cada una de las preguntas.
- Se revisaron los resultados de las investigaciones anteriores, a fin de precisar las importancias y tendencias de las variables investigadas.
- Luego a partir de la correlación cualitativa del cuestionario con los resultados se adoptó formularios que estaban constituidos por preguntas cerradas que facilitan la captación del dato.



- Finalmente en la elaboración de los cuestionarios después de reuniones de coordinación con el personal de la ONGEI , se tuvo la conformidad de la misma

Previa a la encuesta piloto se realizó la capacitación orientada a motivar al personal profesional, técnico y de apoyo que participará directamente en las encuestas, explicar los conocimientos correspondientes sobre las definiciones, conceptos, y la forma de diligenciamiento del cuestionario, así como métodos, procedimientos y funciones de los Supervisores y Encuestadores adaptadas a la Encuesta.

Una de la actividades consideradas para la ejecución de la encuesta es la denominada Operación de Campo, que es un conjunto de tareas interrelacionadas entre si y que tiene como objetivo la recopilación de la información en forma eficiente y oportuna para lo cual es necesario que su planeamiento, ejecución y control se realice en forma exhaustiva y con ello se logren los resultados esperados.

## **II. OPERACIÓN DE CAMPO**

Esta actividad de la encuesta esta referida a la ejecución de un conjunto de tareas, sub tareas y labores.

Comprende las siguientes tareas:

### **2.1. Planeamiento y Programación**

Esta tarea esta referida a la información de las rutas de trabajo, tiempo requerido para la ejecución de la encuesta, determinación detalladas de los bienes y servicios necesarios en cada una de las labores a realizar, calculo del presupuesto para la operación de campo y su distribución en el ámbito de cada ruta de trabajo.

## **2.2. Organización de campo**

Es la determinación e implementación de la estructura de campo que tiene la responsabilidad de planear, programar, coordinar y ejecutar la encuesta en cada una de las unidades de investigación.

## **2.3. Ejecución de la encuesta**

Esta tarea esta referida a la captación de información de las dos unidades de investigación seleccionadas para este propósito.

## **2.4. Control y Supervisión de la Encuesta**

Esta referida a la verificación técnica del desarrollo y cumplimiento de las tareas en función a los métodos, recursos y periodos de ejecución programadas dentro de la Operación de Campo. El control y supervisión se ejecuta por el Supervisor de Campo.

### **III. PLANEAMIENTO Y PROGRAMACION DE LA OPERACIONDE CAMPO**

El Planeamiento y programación de la Operación de Campo estuvo a cargo del jefe de Operación de Campo.

Las actividades fueron:

#### **3.1 CAPACITACION**

La capacitación al personal encuestador y supervisor:

- En Lima: el 01/12/07 se realizó la primera capacitación a un total de 12 personas: 10 encuestadores y 2 supervisores, que ejecutaron las encuestas en Lima Metropolitana, Lima Provincias y Callao.
  
- En Provincias la capacitación se realizo el 30/11/07 a los Coordinadores de Trujillo, Chiclayo Piura, Cajamarca, Ica, Arequipa, Cusco, Puno, Moquegua y Tacna por personal contratado para tal fin. Los demás Coordinadores fueron instruidos solamente en base a la guía de la

encuesta, realizando las observaciones pertinentes vía teléfono y correo electrónico.

## **PLANEAMIENTO**

Para el planeamiento y la programación se tuvo en cuenta los siguientes factores:

### **3.1.1. Resultado de la Operación de Campo al 18 de Diciembre del 2007**

- En Lima y Provincias la operación de campo se inicio el 01/12/07
- La encuesta a ciudadanos concluyo en Lima el 08/12/07 y en Provincias el 09/12/07.

### **3.1.2. Número de encuestas programadas y diligenciadas por unidad de investigación**

#### **i. Ciudadanos**

Para la ejecución de la encuesta a ciudadanos se ha considerado a los ciudadanos en hogares que han hecho usos de internet

El tamaño de la muestra para ciudadanos en cada departamento fue el siguiente:

**CUADRO N° 01**  
**DISTRIBUCION DE ENCUESTAS PROGRAMADAS**  
**PARA CIUDADANOS**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CIUDADANOS</b>
AMAZONAS	51
ANCASH	97
APURIMAC	55
AREQUIPA	135
AYACUCHO	69
CAJAMARCA	180
CUSCO	148
HUANCAVELICA	55
HUANUCO	98
ICA	82
JUNIN	152
LA LIBERTAD	185
LAMBAYEQUE	137
LORETO	110
MADRE DE DIOS	25
MOQUEGUA	30
PASCO	32
PIURA	197
PUNO	153
SAN MARTIN	90
TACNA	60
TUMBES	45
UCAYALI	52
LIMA -CALLAO	1002
<b>TOTAL</b>	<b>3240</b>

El siguiente cuadro representa al total de hogares visitados, hogares que manifestaron rechazo, hogares que no cumplen el requisito, es decir no han hecho uso de Internet y hogares donde se diligencio la encuesta.

**CUADRO N° 2**  
**DISTRIBUCION DEL N° DE HOGARES VISITADOS, CON RECHAZO, QUE**  
**NO CUMPLEN EL REQUISITO Y DILIGENCIADAS**

	VISITADOS	RECHAZO	NO CUMPLEN REQUISITO	DILIGENCIADAS
AMAZONAS	92	10	34	48
ANCASH	208	43	54	111
APURIMAC	110	10	45	55
AREQUIPA	223	18	70	135
AYACUCHO	124	15	40	69
CAJAMARCA	287	22	85	180
CUSCO	235	29	58	148
HUANCAVELICA	109	10	54	45
HUANUCO	211	14	92	105
ICA	159	26	51	82
JUNIN	265	31	81	153
LA LIBERTAD	296	40	72	184
LAMBAYEQUE	235	37	52	146
LORETO	208	19	79	110
MADRE DE DIOS	49	9	15	25
MOQUEGUA	74	10	32	32
PASCO	64	17	15	32
PIURA	315	28	90	197
PUNO	290	30	107	153
SAN MARTIN	207	31	81	95
TACNA	134	24	70	40
TUMBES	106	21	40	45
UCAYALI	133	16	65	52
LIMA -CALLAO	1780	173	614	993
TOTAL	5914	683	1996	3235

### 3.1.3. Requerimiento de personal

Teniendo en consideración los tiempo para el cumplimiento de la recopilación de la información, y considerando el numero de entrevistas que podría desarrollar un encuestador por día de trabajo, así como el tiempo necesario para los desplazamientos, se determino la necesidad de contar con:

- ◆ Supervisores: 26 Supervisores a nivel nacional
- ◆ Encuestadores: 87 encuestadores a nivel nacional

#### **4. PROBLEMAS ENCONTRADOS EN LA OPERACIÓN DE CAMPO**

La operación de campo se ha programado teniendo en cuenta los factores señalados en el punto concerniente al Planeamiento, habiéndose establecido los periodos de ejecución hasta el 15 de Diciembre que permita cómodamente realizar el proceso de critica, codificación , digitación, procesamiento y análisis.

En relación a los problemas que se suscitaron en la operación de campo, tanto a nivel de Lima como de Provincias podemos indicar que para la encuesta de ciudadanos en hogares, hubo un significativo segmento de personas que no habían hecho uso de Internet en los últimos 3 meses, motivo por el cual los encuestadores tuvieron que hacer un barrido en la zona asignada a fin de completar la cuota asignada. Hubo poco rechazo a la encuesta a nivel de provincias.

**ANEXO 4**  
**ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL QUE INTERVINO EN LA**  
**INVESTIGACION**

## SUPERVISION GENERAL DE LA ONGEI

- Enrique Saldivar
- Mario Cámara
- Jorge Urbano

## CONSULTORES

- Eduardo Quiroz Vera  
Especialista en encuestas
- José Espinoza Suárez  
Especialista en procesamiento de información

## SUPERVISORES DEPARTAMENTALES

- Jesús Coronel (Amazonas)
- Carlos Rivera (Ancash-Huaraz)
- Alejandro Paredes (Ancash-Chimbote)
- Angel Vergara (Apurimac)
- Silvia Pacheco (Arequipa)
- Ricardo García (Ayacucho)
- José Espinoza (Cajamarca)
- Gabriela Valderrama (Cusco)
- Dominica Arroyo (Huancavelica)
- Rosa Boza (Huanuco)
- Joseph Samame (Ica)
- William Chávez (Junin)
- Juan Nuñez (La Libertad)
- Leoncio Espinoza (Lambayeque)
- Juan Matute (Loreto)
- Hualberto Allison (Madre de Dios)
- Guido Huaranga (Moquegua)



- Consuelo García (Pasco)
- Martín Herrera (Piura)
- Daniza Chávez (Puno)
- Meladio Servan (San Martín Moyabamba)
- Jorge Marchand (San Martín-Tarapoto)
- Bernardino Vega (Tacna)
- Félix García (Tumbes)
- Jaime Mego (Ucayali)
- Susana Espinoza (Lima –Callao)

#### PERSONAL DE APOYO

- Margarita Gonzales
- Jhonny Flores
- Ronal Camacho
- Angie Benavides
- Gladys Falcon
- Edwin Yanac
- Leonor Celino
- Evelyn Salinas
- María Salinas
- Maritza Espinoza
- José Cabana