



# **Informe sobre el grado de satisfacción de los usuarios**

octubre–noviembre 2008

Madrid, febrero 2009

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Información del INE (ESU 2008)

---

## 1.- Introducción

La mayoría de las Oficinas de Estadística realizan con cierta frecuencia consultas a los usuarios con el fin de conocer sus necesidades y en consecuencia ofrecer la información que ellos demandan, así como la mejora de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

La Oficina Estadística de la Unión Europea recomienda a sus países miembros que realicen consultas a sus usuarios con el objetivo de conocer la percepción que tienen de las encuestas, así como la satisfacción de sus servicios.

En esta línea de actuación se enmarca la *Encuesta de Satisfacción de Usuarios* (ESU 2008) que se ha realizado a través del Área de Atención a Usuarios durante Octubre- Noviembre del año 2008.

Sus objetivos son conocer la tipología de los usuarios, los servicios que utiliza y con que frecuencia, la cobertura de sus necesidades de información, así como tener conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios en relación con la eficacia y eficiencia en la recepción de la información, el trato recibido en su solicitud y la claridad y acceso a la información.

En ese año se han realizado en la Web la *Encuesta del Anuario Estadístico 2008* y *Encuesta de España en Cifras 2008*.(\*)

Para realizar el análisis que nos ocupa la unidad objeto de estudio es el usuario que se dirige al INE a sus servicios de Información; ventanilla, librería, biblioteca, servicio telefónico ó peticiones a medida. Es la primera vez que nos dirigimos a este tipo de usuario.

Los formularios han estado en los mostradores de biblioteca, ventanilla y librería, a disposición de los usuarios, los cuales los han cumplimentado de forma libre y voluntaria y en el momento de forma presencial; a los solicitantes de peticiones a medida se les ha enviado por e-mail y correo postal un total de 200 cuestionarios, los cuales han sido contestado todos por e-mail también de forma anónima y voluntaria.

---

(\*) Con anterioridad se ha realizado la *Encuesta para la evaluación de la calidad del servidor web* del INE, en febrero de 2004 .

Además en 2007 se realizó a través de la Comisión Técnica Delegada la *Encuesta de Satisfacción de Usuarios* dirigida a usuarios cualificados de las estadísticas del INE.

Han cumplimentado la encuesta 103 usuarios cuya distribución es la siguiente:

**Tabla 1. Número de respuestas según recogida y sexo**

Recogida	Mujeres	Hombres	Total	%
Ventanilla	8	21	29	28,1
Biblioteca	10	8	18	17,5
E-mail	28	28	56	54,4
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

En el cuestionario ( se adjunta como anexo ) podemos distinguir tres partes:

Una primera, en la que se intenta analizar el tipo de información que demanda el usuario de los servicios del INE con preguntas que nos permitirán saber qué servicios utilizan, la frecuencia de uso y el tipo de información que necesita para sus estudios y para desarrollar sus trabajos.

Una segunda parte, donde se pregunta directamente su grado de satisfacción a la hora de comunicarse con los servicios de información.

Y una tercera, donde se trata de conocer ciertas características del perfil del usuario, como son sexo, edad y actividad principal ó tipo de usuario.

Por último, se incluye una pregunta adicional de respuesta abierta donde se piden sugerencias que nos permitan mejorar el servicio, aumentar la eficacia y eficiencia en la comunicación con el usuario y conocer las deficiencias si las hubiera, en cuanto a claridad o acceso a la información. Todas las sugerencias quedarán recogidas al final del informe.

A continuación se analizarán los resultados obtenidos para cada una de las preguntas, así como algunos cruces con otras variables recogidas.

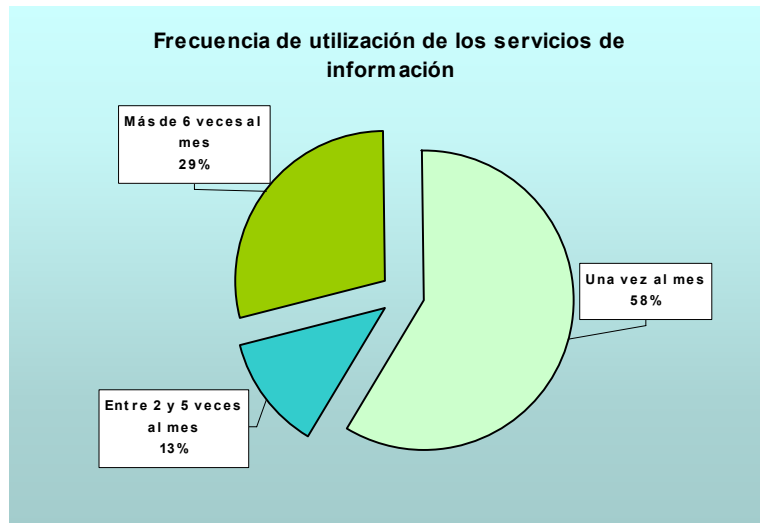
## 2.- Resultados

### **Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del INE?**

Se han distinguido tres grupos de frecuencias :

- una vez al mes o menos
- de 2 a 5 veces al mes
- más de 6 veces al mes.

Analizaremos cruzando también la actividad principal del usuario.

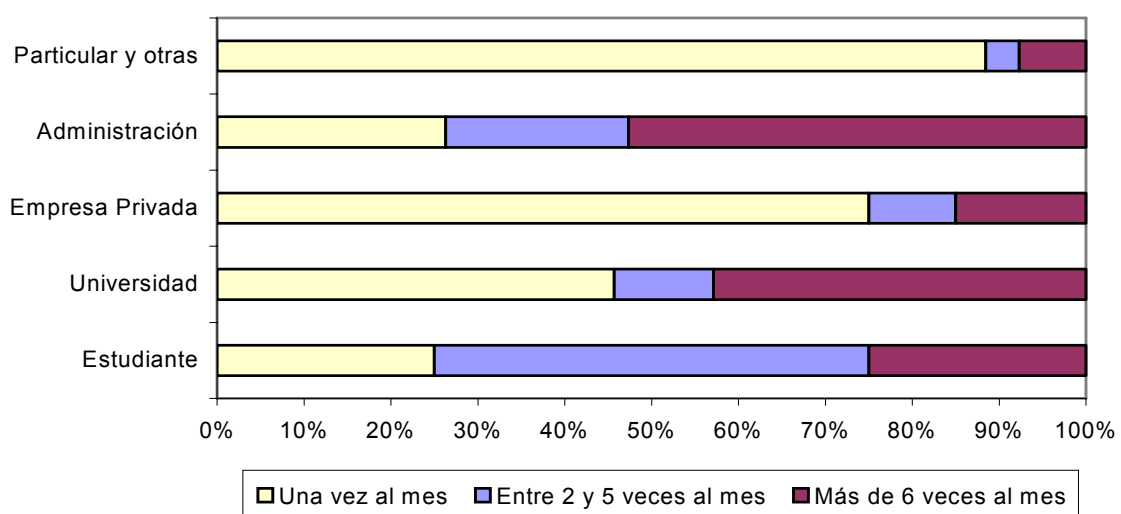


El 58% de los usuarios accede al menos una vez al mes, siendo el 29% los que acceden más de 6 veces.

Respecto a la actividad principal del usuario, debemos señalar que se han unido la actividad "Particular" y "Otras actividades" para simplificar la representación y dado que el sentido de las respuestas han sido muy similares.

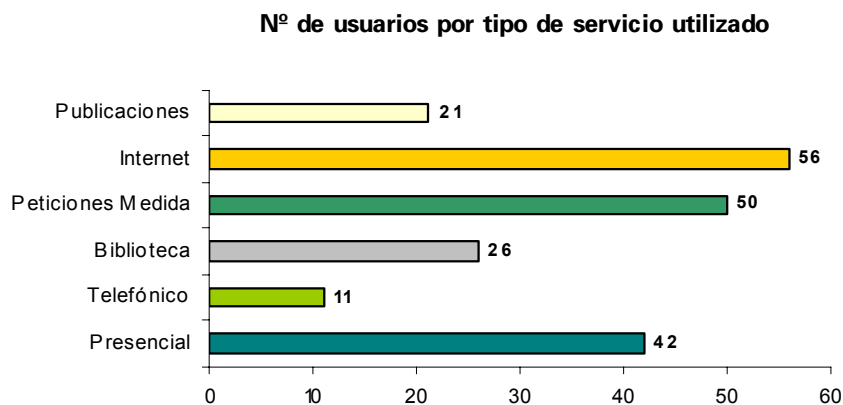
Podemos observar como los usuarios de la Administración y de la Universidad son los que utilizan con mayor asiduidad nuestros servicios de información llegando aproximadamente al 50%, siendo los particulares los que utilizan más la opción de una vez al mes (solicitud de IPC) en un 90% y los estudiantes, en un 50%, los que utilizan los servicios entre 2 y 5 veces al mes.

**Tipo de usuario por frecuencia de consulta**



## Pregunta 2: ¿Qué tipo o clase de servicios utilizan ?

Obviamente cada usuario utiliza más de un servicio de información, se les dio la opción de que señalaran todos los utilizados.



Se puede observar que la Web es el servicio más utilizado, seguido de las peticiones a medida, y en un tercer grado el servicio presencial ( certificaciones e información del IPC).

Los usuarios utilizan una media de 2 servicios.

Si tenemos en cuenta la actividad principal del usuario, los datos quedan mostrados en la tabla siguiente :

**Tabla2.- Distribución de los usuarios por actividad y tipo de servicio utilizado**

	Estudiante	Universidad	Empresa privada	Administración	Particular y otras	Total
Presencial	1	7	14	2	18	42
Telefónico	1	4	1	2	3	11
Biblioteca	3	12	5	3	3	26
Peticiones Medida	1	18	9	18	4	50
Internet	2	26	6	15	7	56
Publicacione	1	12	2	4	2	21
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>79</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>206</b>

Y sigue siendo la Web, independientemente del tipo de usuario y es la Universidad la que utiliza en mayor medida todos los servicios que ofrecemos. Otro dato a destacar es el uso del servicio presencial por el particular.

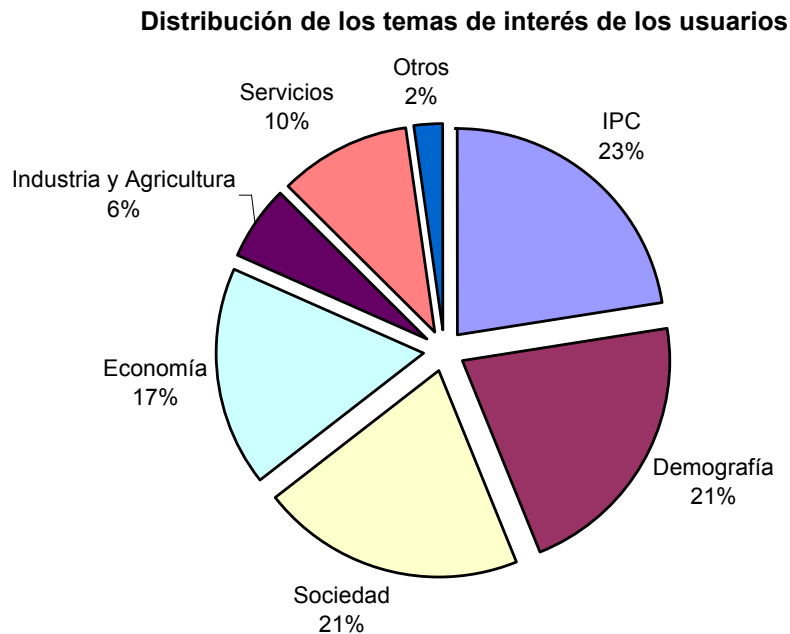
### Pregunta 3: ¿Cuáles son los temas de su interés?

Se han considerado los siguientes grupos:

- IPC
- Demografía y Población
- Sociedad (EPA, sanitarias, hogares y cultura)
- Economía
- Industria y Agricultura
- Servicios(turismo, I+D, comercio)
- Otros (nomenclaturas, dirce....)

Cada usuario ha podido seleccionar más de un tema, la media seleccionada por usuario ha sido de 2,10 temas.

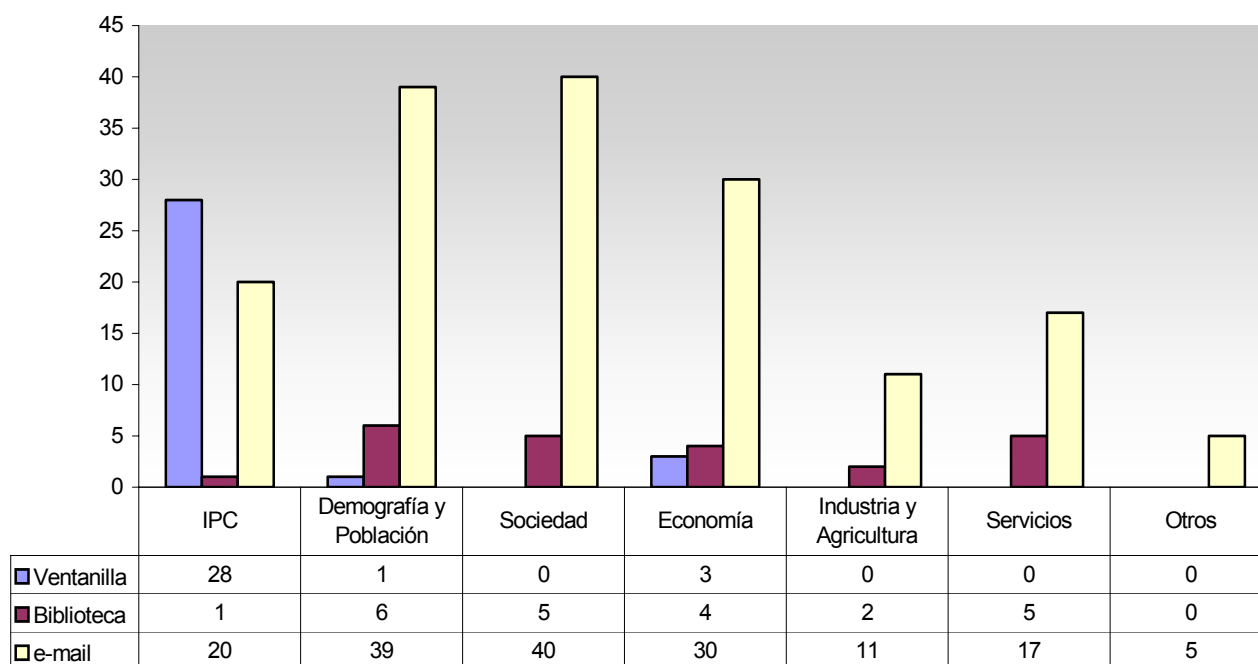
En el siguiente gráfico en ( % ) mostramos la distribución de los mismos



Los temas más demandados como se puede apreciar en el gráfico son *IPC* (23%), y de forma similar *Demografía y Población* ( 21%) y *Sociedad* (21%).

Si consideramos la forma de recogida de la encuesta (ventanilla, biblioteca y e-mail); podemos apreciar que en cada uno de los puntos de recogida hay un tema más demandado por los usuarios. Lo ilustramos en el siguiente gráfico y tabla:

### Tema de interés de los usuarios por forma de recogida

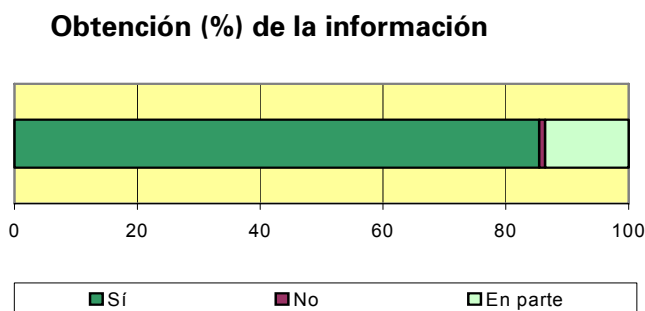


Podemos observar que los usuarios que cumplimentaron la encuesta por ventanilla, su tema de interés es el IPC, los usuarios de e-mail que se corresponden con los de peticiones a medida su tema es Población y Sociedad, mientras que los de Biblioteca usan todos en general.

### Pregunta 3: ¿Ha obtenido en esta ocasión la información que necesita?

Esta pregunta trata de conocer si el usuario ha obtenido la información que solicitaba, se ha distinguido entre:

- Sí
- No
- En parte



En el 85,44 % de los casos el usuario ha obtenido lo que buscaba, el 13,59 % la ha obtenido en parte y solamente el 0,97 % (1 usuario) no la ha encontrado.

Analizando los cruces de las variables:

### Obtención de la información por actividad principal del usuario

	Estudiante	Universidad	Empresa Privada	Administración	Particular
<b>Sí</b>	2	28	19	19	24
<b>No</b>	0	1	0	0	0
<b>En parte</b>	2	6	1	1	4

### y Obtención de la información por tema de interés

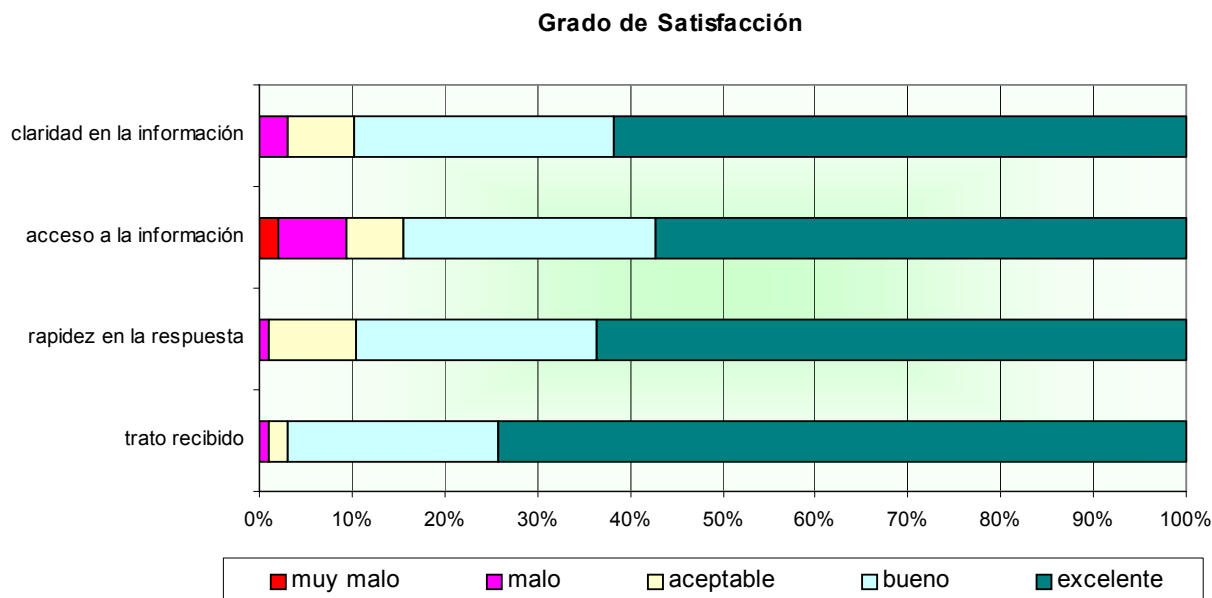
	IPC	Demografía y población	Sociedad	Economía	Industria y Agricultura	Servicios	Otros
<b>Sí</b>	47	39	37	32	10	18	4
<b>No</b>	0	1	0	0	0	0	0
<b>En parte</b>	2	6	8	5	3	4	1

Deducimos que el único usuario que no obtuvo la información, solicitaba datos de Demografía y Población y era de la Universidad.

### Pregunta 5: ¿Valore de 1 a 5 el grado de satisfacción ?

Esta pregunta trata de conocer el grado de satisfacción del usuario en cuanto al trato recibido por parte del servicio, la rapidez en la respuesta, el acceso a la información y la claridad en la información.

Hemos considerado estos cinco niveles (muy malo, malo, aceptable, bueno y excelente)





El nivel de satisfacción de *excelente* en cualquiera de las características estudiadas ha sido predominante, llegando a alcanzar el 75% en el trato recibido, seguido de *la rapidez en la respuesta* con un 63,5%, lo que pone de manifiesto el cumplimiento, de forma exhaustiva del compromiso acordado por el Instituto Nacional de Estadística en su *Carta de Servicios* con los usuarios.

En el lado opuesto tenemos que un 9 % de los usuarios consideran que el *acceso a la información* es malo ó muy malo. Para cualquiera de las otras características, no ha habido ningún usuario que haya realizado una valoración de muy mala y la de mala ha sido mínima.

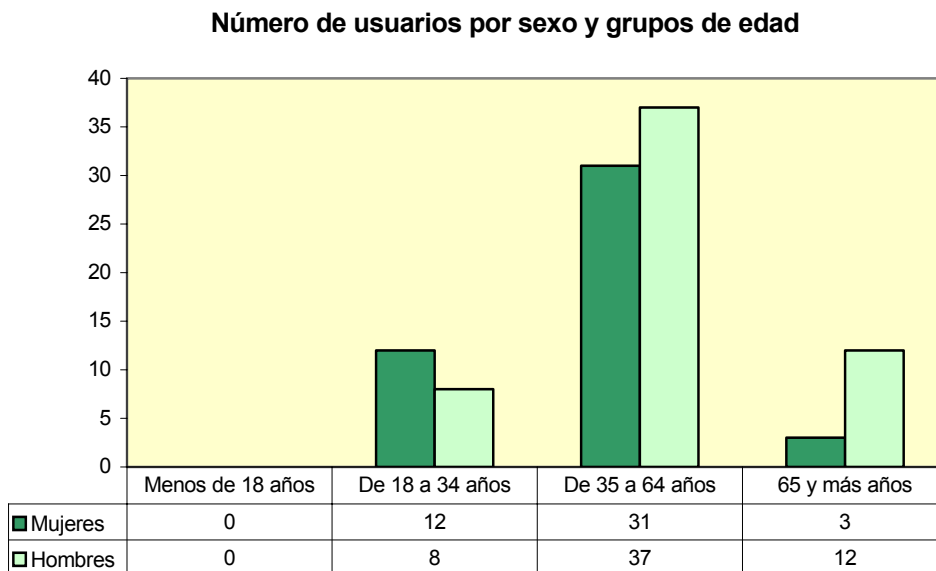
En conclusión podemos decir que, de forma global, el 90,2% de las valoraciones son muy positivas ( *buenas y excelentes* ).

### Pregunta 6: Sexo y Pregunta 7: Edad

Analizamos las dos preguntas a la vez, para realizar un mejor conocimiento del perfil del usuario.

Se han considerado los siguientes grupos de edad:

- Menores de 18 años
- De 18 a 34 años
- De 35 a 64 años
- 65 y más años



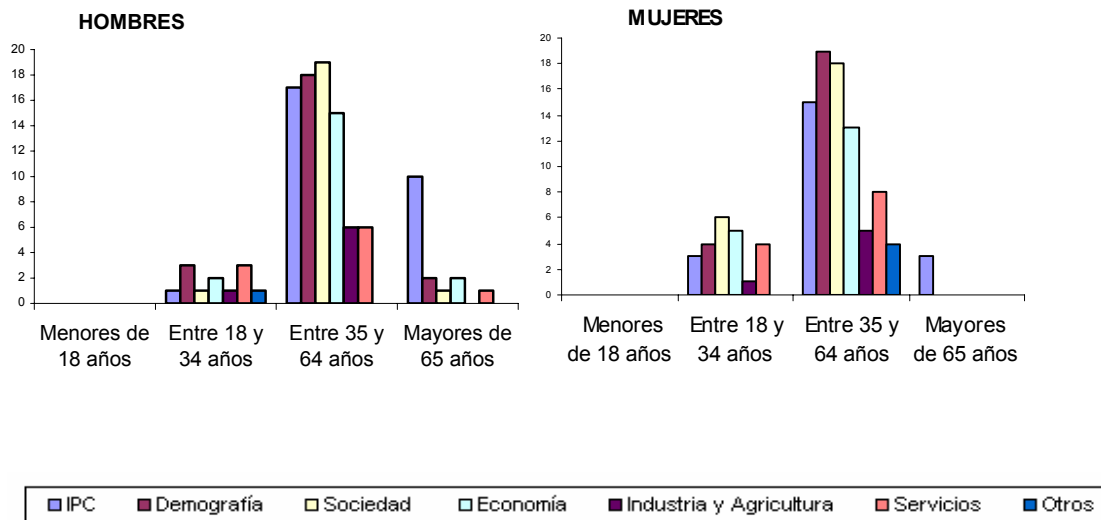
Destacamos que ningún usuario de los que contestaron pertenecía al grupo de menores de 18 años, el 66% de los usuarios que utilizan nuestros servicios de información se

encuadran en el grupo de 35 a 64 años, generalmente son hombres y con una gran diferencia en el último grupo de edad.

Si además consideramos el tema de interés de los usuarios en cada grupo de edad, observamos que:

- Entre 18 y 34 años consultan todo tipo de datos, siendo en los hombres de igual manera demandados los del sector Servicios y Demografía y en las mujeres los de Sociedad.
- Entre 35 y 64 años los hombres les interesa Sociedad y las mujeres Demografía aunque ambos utilizan todo tipo de datos en menor medida.
- y en el grupo mayores de 65 años, los hombres principalmente utilizan el IPC aunque también de otros sectores, las mujeres solamente el IPC.

**Distribución del tema de interés por sexo y grupos de edad**



**Pregunta 8: ¿En que grupo encuadraría su actividad principal?**

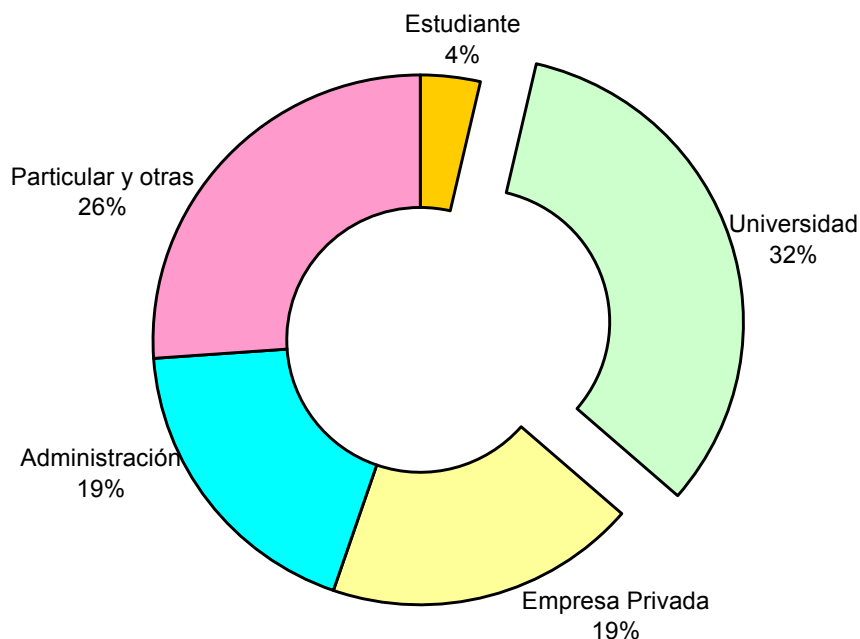
Las distintas actividades que hemos considerado son las siguientes:

- Estudiante
- Investigador, Universidad
- Empresa privada
- Administración o empresa pública
- Particular
- Otras actividades

Este desglose se ha elaborado teniendo en cuenta la tipología de usuario que se dirige al INE, solicitando información por los distintos canales de comunicación existentes.

En todo momento hemos establecido una correspondencia entre la actividad principal y el tipo de usuario. Como hemos señalado con anterioridad en la pregunta 1 se han unido la actividad "Particular" y "Otras actividades" para simplificar la representación y dado que el sentido de las respuestas han sido muy similares.

**Distribución del usuario según actividad principal**



En este gráfico queda recogida la distribución de los usuarios que han cumplimentado la encuesta según su actividad principal.

Así podemos concluir que la Universidad (*petionario de solicitudes de peticiones a medida*) es nuestro principal usuario, seguido del particular y otros (*petionario de solicitudes de certificados de IPC*), siendo el de los estudiantes el de menor grado (*petionario de consultas en biblioteca*).

**Pregunta 9: Si lo desea, puede hacernos cualquier sugerencia para mejorar el servicio.**

En esta pregunta final de respuesta abierta hemos recogido las sugerencias que el usuario nos ha querido señalar, y que tendremos en cuenta para mejorar nuestra comunicación con el usuario y nuestros servicios. Veámoslas clasificándolas por tipo de usuario:

<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL</b>	<b>SUGERENCIA O COMENTARIO</b>
<b>UNIVERSIDAD</b>	Colgar en la página web un organigrama que contenga nombres, direcciones y teléfonos de contacto
	Que todo siga igual, que ya es mucho!
	Hacer más ágil la página web del INE. Publicar y divulgar resúmenes de estudios. Convocar workshops.
	El Servicio dado por el Área de Atención a Usuarios, es excelente. Sin ella, el acceso a la información sería más laboriosa. Debiera potenciarse este Área.
	El trato ha sido excelente. El servicio de impresión tiene buen precio. Me gustaría que hubiese datos mas actuales y que abriese el sábado por la mañana.
	El servicio telefónico es muy limitado.
	La resolución de precios privados del INE vigente (06-02-2008) resulta inaccesible para los usuarios y da lugar a equívocos en relaciones duraderas y discontinuas, como es el caso.
	Realizar jornadas de presentación de las bases de datos nuevas.
	Esta encuesta es muy mala, deberían mejorarla tanto en contenidos como en la categorización de las respuestas e items.
	Intentar disponer de la mayor información disponible para ámbitos provinciales. Por eje. I+D. También modernizar los contactos de vía Fax a formato e-mail
<b>EMPRESA PRIVADA</b>	Puesta a disposición pública en web de desgloses de EPA y EIE con desagregación a nivel 3 de CNAE.
	Quería la información en papel.
	Me gustaría para recibir el IPC que el pago fuera anual como era antes, no el sistema de pago mensual.
<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	En las EOH convendría tener en cuenta a los hoteles desde la fecha de su apertura real y no desde el momento en el que se dan de alta por las consejerías de turismo.
	Ampliar el horario de las certificaciones.
	Rotular los CD que nos envían con los datos. Es un detalle mínimo pero que mejoraría la comunicación.
<b>PARTICULAR</b>	Conmigo cumplen muy bien.
Actividad sindical ( <b>OTROS</b> )	Sería necesario más desglose por Comunidades Autónomas.
Jubilado ( <b>OTROS</b> )	Como se encuentra el sistema esta bien. Por teléfono es muy complicado se podría subsanar.
Administración de propiedades ( <b>OTROS</b> )	Me parece un mejor servicio la suscripción anual del IPC que el de ingresos mes a mes.

## ANEXO

El cuestionario utilizado para la recogida de la información ha sido el siguiente:



# Encuesta de satisfacción de usuarios

## 1 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del INE?

- Una vez al mes o menos
- De 2 a 5 veces al mes
- Más de 6 veces al mes

## 2 ¿Qué tipo o clase de servicios utiliza? (puede seleccionar uno o más de uno)

- Información presencial
- Telefónico
- Biblioteca
- Peticiones a medida
- Internet
- Publicaciones

## 3 ¿Cuáles son los temas de su interés? (Puede seleccionar uno o más de uno)

- IPC
- Demografía y Población
- Sociedad (EPA, sanitarias, hogares y cultura)
- Economía
- Industria y Agricultura
- Servicios (turismo, I+D, comercio...)
- Otros (díganos cuales).....

## 4 ¿Ha obtenido en esta ocasión la información que necesitaba?

- Sí
- No
- En parte



## Valore de 1 a 5 el grado de satisfacción (1: nada satisfecho ... 5: muy satisfecho)

- |                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                            | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| Trato recibido             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rapidez en la respuesta    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Acceso a la información    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Claridad en la información | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 6 Sexo

- Mujer
- Varón

## 7 Edad

- Menos de 18 años
- De 18 a 34 años
- De 35 a 64 años
- 65 y más años



## 8 ¿En qué grupo encuadraría su actividad principal?

- Estudiante
- Investigador, Universidad
- Empresa privada
- Administración o empresa pública
- Particular
- Otras actividades (cuáles) \_\_\_\_\_

## 9 Si lo desea, puede hacernos cualquier sugerencia para mejorar el servicio

---



---



---



---

**Gracias por su colaboración**

Enviar por e-mail