



República
del Ecuador

Informe de encuesta de satisfacción de usuarios

Registro Estadístico de Empleo en
la Seguridad Social (REESS)

Octubre 2023



Buenas cifras,
mejores vidas

Tabla de contenido

Introducción	3
Desarrollo.....	4
Recolección de datos.....	4
Usuario.....	4
Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios del REESS	5
Conclusiones y recomendaciones.....	12



Introducción

La información que genera el REESS beneficia a diferentes tipos de usuarios que la utilizan con el fin de satisfacer sus necesidades de información. Estas necesidades y el grado de satisfacción que el REESS puede ofrecer, son de especial importancia debido a que permite valorar y evaluar la operación estadística a fin de identificar situaciones de mejora para la gestión y la información que se produce.

Bajo lo expuesto, se desarrolla la encuesta de satisfacción de usuarios del Registro Estadístico de Empleo en la Seguridad Social (REESS) con el fin de generar datos que permitan identificar el impacto real del REESS para satisfacer las necesidades de información del usuario así como las deficiencias o aciertos de la información que se produce en la Gestión de Estadísticas Económicas en Base a Registros Administrativos (GEERA).

Las variables medidas en la encuesta de satisfacción de usuarios del REESS están enfocadas en valorar los componentes de la calidad del entorno de producción estadística en cuanto a Relevancia, Precisión y Confiabilidad, Oportunidad y Puntualidad, Coherencia y Comparabilidad, y Accesibilidad y Claridad según lo establece y promueve el Código de Buenas Prácticas Estadísticas del Ecuador (CBP).

Los datos recolectados se almacenan y reciben en formato propio de la matriz de usuarios de información que es el documento que contiene los registros de cada usuario que atendió a la encuesta de satisfacción. Con ayuda de este insumo se puede caracterizar y agrupar los usuarios en dos grupos: Usuarios especializados y no especializados. Se resalta la importancia de la clasificación de usuarios debido a que por la naturaleza de cada uno de ellos no es posible analizarlos dentro del mismo conjunto.

Los usuarios especializados se clasifican en dos tipos: internos y externos.

- Usuarios especializados internos: son aquellos usuarios institucionales que pertenecen al INEC y que solicitan información frecuentemente para actividades específicas de su trabajo.
- Usuarios especializados externos: son aquellos usuarios relacionados a la toma de decisiones de política pública, investigadores, especialistas, y otros que utilizan las estadísticas frecuentemente. Normalmente, estos usuarios saben dónde encontrar los datos y como interpretarlos.

Los usuarios no especializados, también conocidos como ocasionales o esporádicos, son aquellos que utilizan ocasionalmente la información estadística para fines específicos, y además encuentran dificultad para obtener la información que necesitan.



Desarrollo

Recolección de datos

La información de los usuarios de información del REESS se recolectó a partir de la herramienta "Limesurvey" que permitió gestionar la aplicación de la encuesta a través del siguiente link: <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/encuestas/index.php/656354?lang=es>

Dentro del formulario se aplicaron preguntas de tipo filtro que redirigían al usuario a preguntas específicas dependiendo de la clasificación por tipo de usuario (especializado o no especializado) a la que este pertenecía. A tal efecto, la encuesta para los usuarios especializados comprendió un total de 19 preguntas mientras que la encuesta para los usuarios no especializados abarcó 22 preguntas.

Usuario

El estudio de identificación de necesidades de información para el REESS estuvo destinado a todos los usuarios que hayan solicitado información por alguno de los distintos medios disponibles como oficios, memorandos, correo o quipux a lo largo del periodo de tiempo establecido entre mayo a octubre 2023.

Para este caso el registro de los pedidos de información es administrado por los miembros de equipo del REESS a través del almacenamiento de la información solicitada junto con el detalle de dichos pedidos. En base a dicho registro se identificaron 8 pedidos de información que fueron solicitados desde la cuarta semana de mayo 2023 hasta la primera semana de octubre 2023.

De ese modo, a partir del día miércoles 17 de octubre de 2023 se enviaron vía email 13 solicitudes de atención a la encuesta de satisfacción del REESS. La planificación del levantamiento de información se programó hasta el día miércoles 25 de octubre de 2023.

Hasta la fecha en mención se contó con un total de 7 encuestas diligenciadas completas. Sin embargo, dentro de la revisión realizada a la información recolectada se identificó la declaración de un registro de "Nunca" haber utilizado la información del REESS. En este caso se realizó el seguimiento a través de correo electrónico y vía telefónica para corroborar dicha información a lo cual se confirmó la aclaración de parte del involucrado de nunca haber utilizado información del REESS. De esa forma se excluyó el registro debido a que no corresponde a la información proveída por un usuario de información del REESS.

Sumado a lo anterior, se gestionó el redireccionamiento a los agentes que emplearon la información solicitada del REESS con el fin de aplicar a ellos la encuesta de satisfacción. La información proveída por estos se considerará dentro del siguiente proceso de evaluación a la satisfacción de los usuarios.

Por tanto, con estos resultados se procede a realizar el análisis respectivo.



Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios del REESS

Los usuarios del REESS en el periodo de tiempo definido son, en su mayoría – 83,3% del total - residentes de la provincia de Pichincha, Cantón Quito y Sangolquí; mientras que el restante 16,7% pertenecen a la provincia del Guayas, cantón Guayaquil.

En la misma razón que el análisis anterior, el 83,3% de usuarios corresponden a servidores públicos, mientras que el restante 16,7% refiere a empleados de organismos internacionales y pertenecen a instituciones como el Banco Central del Ecuador, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Corporación para la seguridad ciudadana de Guayaquil e incluso del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)¹.

De las encuestas remitidas vía email, 6 fueron gestionadas completamente lo que corresponde a una tasa de respuesta del 50%; 20,8 puntos porcentuales mayor a la tasa de respuesta registrada en la mayo 2023. La representación gráfica la puede apreciar a continuación:

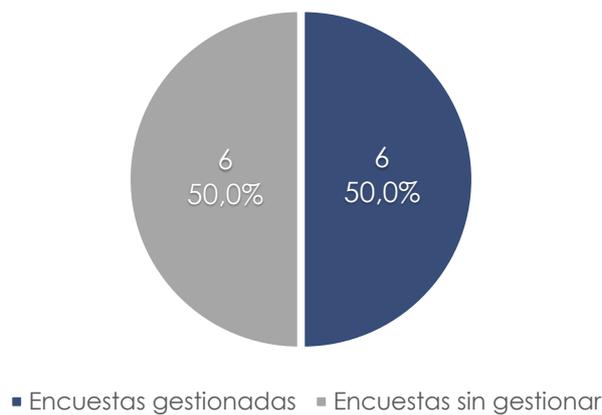


Gráfico 1 Gestión de la encuesta a usuarios del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

A partir de la información de las encuestas diligenciadas se puede caracterizar de mejor manera a los usuarios del REESS. En ese sentido, se encontró que no existe diferencia entre la proporción de usuarios hombres y mujeres como se puede apreciar en el siguiente gráfico² :

¹Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Información General del formulario aplicado.
² Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de información general del formulario aplicado.



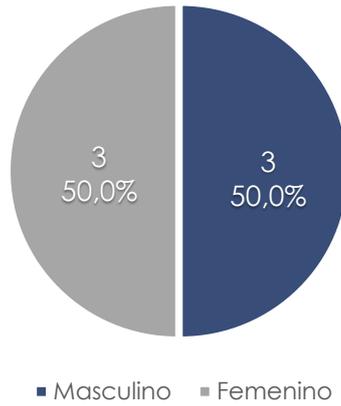


Gráfico 2 Clasificación por género de usuarios del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Además, el 100% de usuarios del REESS son del tipo Especializados y de ellos el 83,3% son usuarios de información externos.³

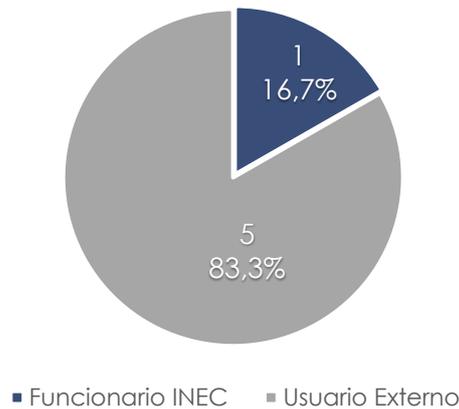


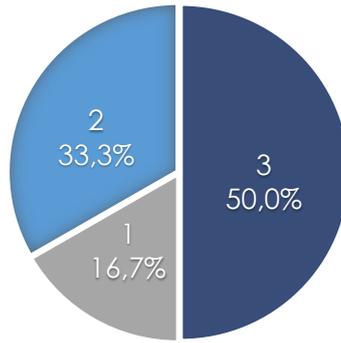
Gráfico 3 Clasificación por tipo de usuario
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

En relación a la interacción del usuario con la información del REESS, la gráfica 4 nos muestra que la mitad de usuarios manifestó haber conocido al REESS a través de medios diferentes a los tradicionales como la página web institucional, redes sociales o prensa, sino más bien su primer contacto con la operación estadística se dio gracias a recomendaciones a través de comunicación directa o dentro del proceso de planificación de la producción estadística.⁴

³ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección Descripción Institucional del formulario aplicado.

⁴ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Interacción con la información del REESS del formulario aplicado.





■ Recomendaciones ■ Página web institucional ■ Otro

Gráfico 4 Medio por el que el usuario conoció al REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Sumado a lo anterior, parte importante de los usuarios declararon haber conocido y utilizar productos del REESS por más de 9 meses (83,3% y 66,7%; respectivamente), es decir, emplean la información del REESS desde los inicios de la operación estadística. El detalle lo puede revisar en el siguiente cuadro

Pregunta / Items	Menos de un mes	De 1 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	Más de 9 meses	Gráfico
¿Hace cuánto tiempo que conoce el REESS y sus productos?	0	0	1	0	5	
¿Hace cuánto tiempo utiliza los productos del REESS?	0	0	1	1	4	

Cuadro 1 Tiempo de interacción con el REESS y sus productos
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Además, como se puede observar en el gráfico 5, los usuarios utilizan la información del REESS frecuente y ocasionalmente en la misma proporción (50%), principalmente para realizar actividades diferentes a las opciones expuestas (33,3%) como diseño de planes de seguridad o como insumo dentro del proyecto de cambio de año base de las cuentas nacionales del Banco Central del Ecuador, según lo expone el cuadro 2.⁵

⁵ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Interacción con la información del REESS del formulario aplicado.



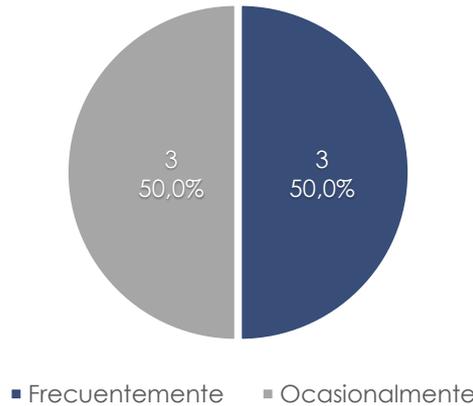


Gráfico 5 Frecuencia de uso de la información del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Pregunta / Items	Análisis de coyuntura	Control y seguimiento de políticas	Proyecto de investigación	Reelaboración y publicación de información	Toma de decisiones empresariales	Proyecto de investigación académico	Otro	Gráfico
¿Para qué utilizó la información del REESS?	1	0	1	1	1	0	2	

Cuadro 2 Usos de la información del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Por otro lado, los usuarios del REESS solicitan información específica de acuerdo a sus necesidades debido a dificultades en la obtención de dicha información a través del portal de la página web de la operación estadística. Por tal motivo, resalta como dificultad principal la inexistencia de información específica desagregada acorde a sus necesidades para el 50% de los usuarios. El detalle se describe a continuación:

Pregunta / Items	No existe información específica desagregada acorde a sus necesidades	No existen los formatos de información necesarios	No existen productos específicos acorde a su necesidad	No existe claridad en qué son y para qué sirven cada uno de los productos	Dificultad para interactuar con el entorno de la página web	Otro	Gráfico
¿Cuál fue su mayor dificultad al obtener la información desde la página web del REESS?	3	0	1	0	1	1	

Cuadro 3 Dificultades en la obtención de información desde la página web del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

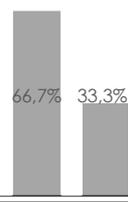
A partir del pedido y despacho de la información, los usuarios mantienen opiniones similares acerca de si la información recibida resolvió sus necesidades. De ese modo, como se puede observar en el cuadro 4, todos los usuarios manifestaron que la información del REESS resuelve sus necesidades de información.



Pregunta / Items	No resuelve mis necesidades	Las resuelve, pero hay mejores opciones	Resuelve mis necesidades	Supera mis expectativas	Gráfico
¿Considera que la información recibida resolvió sus necesidades de información?	0	0	6	0	

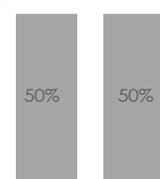
Cuadro 4 Capacidad del REESS para solventar las necesidades de información del usuario
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Del mismo modo, los usuarios mantienen opiniones positivas en cuanto a la calidad de la información. En el cuadro 5 se puede observar que el 66,7% de usuarios asegura que la información del REESS es de buena calidad, mientras que el restante 33,3% afirma que la información del REESS es de muy buena calidad.

Pregunta / Items	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Gráfico
¿Cómo calificaría la calidad de la información recibida?	0	0	0	4	2	

Cuadro 5 Calidad de la información del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

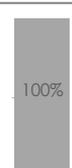
Además de la calidad de la información, es importante considerar la calidad de la atención prestada, por ende, como se puede notar en el cuadro 6, existen opiniones divididas entre las opciones de que atención recibida fue muy buena y rápida; y que la atención recibida fue buena pese a haber esperado un tiempo.

Pregunta / Items	Muy buena y rápida	Buena, esperé un tiempo, pero recibí respuesta	Regular/Lenta	Mala/No recibí una respuesta satisfactoria	Gráfico
¿Cómo considera que fue la atención para resolver su consulta?	3	3	0	0	

Cuadro 6 Calidad en la atención prestada
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

En base a la utilidad, calidad en contenido y atención del REESS, el 100% de los usuarios consideran muy probable el volver a solicitar/utilizar y recomendar algún producto de esta operación estadística. El detalle se describe a continuación:



Pregunta / Items	Muy probable	Probable	Poco probable	Nada probable	Gráfico
¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a solicitar o utilizar algún producto del REESS?	6	0	0	0	
¿Cuál es la probabilidad que recomiende los productos del REESS?	6	0	0	0	

Cuadro 7 Probabilidad de volver a utilizar y recomendar los productos del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Por otra parte, en consideración de la opinión de los usuarios, cada producto estadístico del REESS tiene un grado de relevancia diferente en función de la utilidad del mismo. De manera general, el cuadro 8 muestra que para los usuarios la mayor parte de productos estadísticos del REESS tiene un nivel de relevancia alto y muy alto resaltando el cuadro resumen, boletín técnico y visualizador de información para los cuales más del 50% de usuarios calificaron dentro de dichos niveles⁶.

Productos estadísticos	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Cuadro resumen	0%	0%	0%	17%	67%
Presentación de principales resultados	0%	0%	0%	33%	50%
Boletín técnico	0%	0%	0%	17%	67%
Visualizador de información	0%	0%	0%	67%	17%
Tabulados y series históricas	0%	0%	0%	33%	50%
Bases de datos	0%	0%	0%	33%	50%
Guía sobre el uso de la base de datos	0%	0%	0%	33%	50%
Diccionario de variables	0%	0%	17%	17%	50%
Fichas de indicadores	0%	0%	0%	50%	33%
Sintaxis para la ejecución de principales indicadores	0%	0%	0%	50%	33%
Documento metodológico	0%	0%	0%	50%	33%
Historia de la operación estadística	0%	0%	0%	50%	33%

Cuadro 8 Relevancia de productos estadísticos del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

En otro punto, y aprovechando la opinión de los usuarios, es necesario identificar situaciones de mejora que permitan resolver las no conformidades del usuario con respecto a la información estadística. En ese sentido, el cuadro 9 señala que la principal disconformidad del usuario es la accesibilidad a la información del REESS, seguido de la necesidad de contar con mayor variedad en las desagregaciones de información y prestar mayor atención a los canales por los cuales se atiende los requerimientos de usuarios⁷.

⁶ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Situaciones de mejora del formulario aplicado.

⁷ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Situaciones de mejora del formulario aplicado.



Aspecto a mejorar	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Calidad	0	0,0%
Variedad	2	28,6%
Accesibilidad	4	57,1%
Formatos	0	0,0%
Contenido	0	0,0%
Canales de atención	1	14,3%
Otro	0	0,0%

Cuadro 9 Aspectos a mejorar del REESS

Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Finalmente, los usuarios emiten recomendaciones o sugerencias que puedan ayudar a mejorar diferentes aspectos de la operación estadística. Entre las recomendaciones registradas está la necesidad de mejorar la accesibilidad a la información de modo que pueda ser accesible al usuario de manera más oportuna, además de incluir desagregaciones a la información del REESS como datos desagregado según divisiones territoriales, también atención a la entrega de información solicitada por el usuario de manera que pueda ser más rápida y dinámica; y ofrecer capacitaciones para uso del visualizador de información.

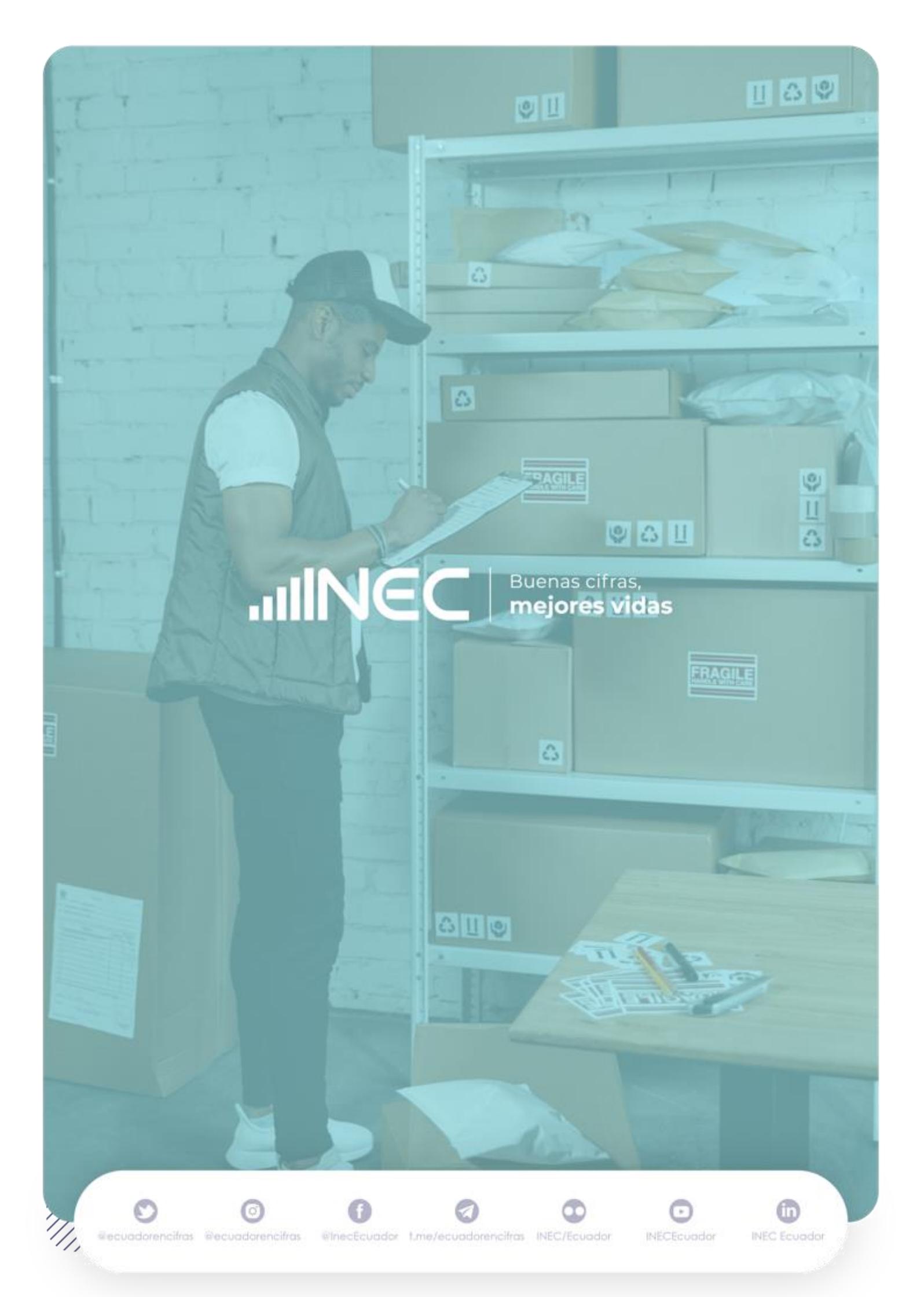


Conclusiones y recomendaciones

- El 100% de usuarios del REESS que atendieron a la encuesta son del tipo especializado y son en su mayoría usuarios externos. Además la mayor parte de ellos son residentes de la provincia de Pichincha, cantón Quito , pertenecientes en su totalidad a instituciones públicas
- Los usuarios utilizan la información del REESS de forma frecuente y ocasionalmente para realizar actividades diferentes a las opciones expuestas en el formulario como diseño de planes de seguridad o como insumo dentro del proyecto de cambio de año base de las cuentas nacionales.
- Las principales disconformidades del usuario con respecto al REESS son la accesibilidad a la información del REESS, seguido de la necesidad de contar con mayor variedad en las desagregaciones de los datos y prestar mayor atención a los canales por los cuales se atiende los requerimientos de usuarios.
- Los usuarios mantienen opiniones positivas acerca de la capacidad de la información del REESS para resolver sus necesidades, la calidad de la información y la calidad de la atención recibida.
- El 100% de los usuarios consideran muy probable el volver a solicitar/utilizar y recomendar algún producto de la operación estadística.
- Más del 50% de usuarios consideran al cuadro resumen, boletín técnico y visualizador de información como los productos estadísticos más relevantes.
- Se recomienda, por parte del usuario, reducir los tiempos de entrega de los pedidos de información, considerar la posibilidad de añadir desagregaciones a la información del REESS y promocionar capacitaciones del uso del visualizador de información.
- Se recomienda fortalecer la promoción en la difusión del REESS para que los usuarios descubran la operación estadística por medio de canales oficiales del INEC además de por recomendaciones.

Elaborado por:	Kevin Estrella	
Revisado y aprobado por:	Libertad Trujillo	
Fecha	31 de octubre de 2023	





INEC | Buenas cifras,
mejores vidas



@ecuadorencifras



@ecuadorencifras



@InecEcuador



t.me/equadorencifras



INEC/Ecuador



INECEcuador



INEC Ecuador