

# Informe de resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios - ANET.

Diciembre, 2021

## Contenido

1. Antecedentes.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Desarrollo .....	3
4. Conclusiones .....	4

# Informe de resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios - ANET.

## 1. Antecedentes

El Anuario de Estadísticas de Transporte – ANET, es una operación estadística anual que recoge información de diferentes temáticas del sector de transporte del país mediante registros administrativos, que se remiten a través de diversas instituciones gubernamentales como la Agencia Nacional de Tránsito, la Dirección General de Aviación Civil, Ferrocarriles del Ecuador y la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial.

Por otra parte, las consultas de información, por parte de los usuarios de información estadística, son realizados a través de tickets, desde el sitio web del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Mediante esta opción se atienden requerimientos de información a mayor nivel de desagregación, información histórica y demás consultas acerca de las operaciones estadísticas. Posterior a la atención de requerimientos, se envía a los usuarios una encuesta de satisfacción con el fin de evaluar el procedimiento realizado.

## 2. Objetivo

Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios, por requerimientos relacionados con la OE Anuario de Estadísticas de Transportes, en el año 2021.

## 3. Desarrollo

En el periodo comprendido desde el 01/01/2021 hasta el 16/12/2021 se recibió la respuesta de 4 encuestas de satisfacción. Los perfiles de usuarios corresponden a Estudiantes, Otros y Profesionales Independientes, según el detalle de la siguiente tabla:

**Tabla 1. Porcentaje de encuestas de satisfacción por perfil de usuario.**

Tipo de usuario	Porcentaje
Estudiantes	25%
Otros	25%
Profesional Independiente	50%

**Fuente:** Sistema de Tickets de la Unidad.

**Elaborado por:** Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE).

La finalidad de la información requerida corresponde a temas de Investigación y Trabajo, la cual se distribuye de la siguiente manera:

**Tabla 2. Porcentaje de encuestas de satisfacción por finalidad de la información.**

Finalidad de la información	Porcentaje
Trabajo	75%
Investigación	25%

**Fuente:** Sistema de Tickets de la Unidad.

**Elaborado por:** Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE).

Luego de analizados los perfiles de usuario y finalidad de la información, se procede a analizar el resultado de la encuesta de usuario externo. De los cuatro registros obtenidos, solo en uno de ellos se observa la calificación asignada al proceso realizado para la atención de tickets, según puede observarse a continuación:

**Tabla 3. Resultado de la encuesta de usuario externo.**

Resultado (Escala 1-5)	Número de encuestas
5	1
No registra	3

**Fuente:** Sistema de Tickets de la Unidad.

**Elaborado por:** Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE).

## 4. Conclusiones

- En el año 2021, con corte al 16 de diciembre se recibieron cuatro encuestas de satisfacción. A partir de esto se identificó que el perfil de los usuarios de información, en su mayoría corresponde a profesionales independientes (50%) y la finalidad principal de las consultas realizadas corresponden a Trabajo (75%).
- De los cuatro registros obtenidos, solo en uno de ellos se tiene el resultado de la encuesta, en escala del 1 al 5.

Quito, 20 de diciembre del 2021

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Jorge León (Miembro del equipo)	Gabriela Hidalgo (Responsable de la OE)



@ecuadorencifras



@ecuadorencifras



@inecEcuador



t.me/euadorencifras



INEC/Ecuador



INECEcuador



INEC Ecuador