

Encuesta de satisfacción de usuarios de información estadística

*



Estimado usuario, el Instituto Nacional de Estadística y Censos-INEC agradece su apertura para realizar esta encuesta, cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción con el servicio, los productos e información estadística que usted ha recibido, esto con el fin de innovarlos y mejorarlos.

SECCIÓN I: DATOS GENERALES

1. Correo electrónico

2. Nombre y apellido

3. Edad

4. Género

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino
- ☐ Otro

ATENCIÓN: Se definen dos tipos de usuario de información: **1. Usuarios ocasionales:** aquellos que buscan información de manera poco frecuente y la solicitan por una necesidad puntual; **2. Usuarios especializados:** aquellos que solicitan información periódicamente para fines de sus labores diarias

5. Tomando en cuenta las definiciones previas, ¿Con qué tipo de usuario se identifica?

- ☐ Usuario ocasional
- ☐ Usuario especializado

6. ¿En cuál de las siguientes categorías desarrolla sus actividades diarias?

- ☐ Entidad pública
- ☐ Entidad privada
- ☐ Organismo internacional
- ☐ Centro de investigación
- ☐ Estudiante
- ☐ Investigador independiente
- ☐ Público en general
- ☐ Docente
- ☐ Prensa
- ☐ Otros

SECCIÓN II: MECANISMOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**7. Su última solicitud de información estadística la realizó mediante:**

- ☐ Sistema de tickets (solicitud por la página web)
- ☐ Memorando u oficio
- ☐ Otro

8. Su última solicitud de información estadística la realizó mediante:

- ☐ Memorando u oficio
- ☐ Asistencia técnica
- ☐ Comisiones especiales de estadística
- ☐ Grupos especiales de trabajo
- ☐ Otro

9. ¿La información que recibió a cuál de las siguientes temáticas estadísticas pertenece?

- ☐ Agricultura, silvicultura y pesca
- ☐ Ambiente
- ☐ Calidad de los Servicios Públicos
- ☐ Cartografía
- ☐ Ciencia tecnología e innovación
- ☐ Educación
- ☐ Estadísticas de las empresas
- ☐ Estadísticas de síntesis- educación
- ☐ Estadísticas de síntesis- salud
- ☐ Eventos extremos y desastres
- ☐ Género
- ☐ Ingresos y consumo de los hogares
- ☐ Información geográfica
- ☐ Justicia y crimen
- ☐ Población, vivienda y migración
- ☐ Pobreza
- ☐ Precios
- ☐ Salud
- ☐ Tecnologías de la información y comunicación
- ☐ Trabajo
- ☐ Trabajo no remunerado
- ☐ Transporte
- ☐ Uso de tiempo

SECCIÓN III: EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**10. ¿La información estadística que solicita la utiliza para?**

- ☐ Análisis de coyuntura
- ☐ Formulación, seguimiento y aplicación de política pública
- ☐ Proyectos de investigación
- ☐ Generación de indicadores para agendas de planificación
- ☐ Proyectos académicos
- ☐ Toma de decisiones empresariales
- ☐ Otros

11. ¿Con qué frecuencia accede o solicita información estadística?

- ☐ Una o más veces a la semana
- ☐ Una o más veces al mes
- ☐ Una o más veces cada trimestre
- ☐ Una vez al año

12. Considerando los limitantes en la entrega de información estadística (confidencialidad, nivel de desagregación y representatividad), ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la utilidad de la información entregada? (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho).



13. De las siguientes opciones, evalúe el grado de satisfacción con la calidad respecto a la información estadística que recibe del INEC. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho):

13.1. La información estadística recibida se encuentra acorde a lo solicitado. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho):



13.2. Qué tan satisfecho se encuentra con el contenido y documentación complementaria facilitada para la interpretación de la información estadística del INEC (definiciones, clasificaciones, descripciones metodológicas, boletines). (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho):

|

|

|

|

|

15

13.3. Considera que la información estadística proporcionada refleja la realidad nacional. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho):

|

|

|

|

|

15

13.4. Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo transcurrido entre la publicación de la información estadística y el periodo al cual se refiere. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho):

|

|

|

|

|

15

13.5. Qué tan satisfecho se encuentra con la comparabilidad y coherencia de los datos (entre los anuales y los trimestrales o mensuales, etc.). (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho):

|

|

|

|

|

15

13.6. Qué tan satisfecho se encuentra con la desagregación geográfica de la información estadística proporcionada. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho):

|

|

|

|

|

15

14. De las siguientes opciones marque aquellos productos estadísticos que utiliza para sus labores.

- ☐ Bases de datos
- ☐ Tabulados
- ☐ Información histórica (bancos de información)
- ☐ Presentación de principales resultados
- ☐ Nota o boletín técnico
- ☐ Metodología de la operación estadística
- ☐ Fichas de indicadores
- ☐ Historia de la operación estadística
- ☐ Visualizadores
- ☐ Diccionario de variables

14.1 Base de Datos : valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)



14.2. Tabulados: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)



14.3 Información histórica (bancos de información): valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)



14.4 Presentación de principales resultados: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)



14.5 Nota o boletín técnico: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

14.6 Metodología de la operación estadística: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

14.7 Fichas de indicadores: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

14.8 Historia de la operación estadística: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

14.9 Visualizadores: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

1				5

14.10 Diccionario de variables: valore su nivel de satisfacción. (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

1				5

15. Considera que el alcance de la de la información estadística que recibió es el adecuado en función de sus necesidades.

- ☐ Sí
- ☐ No

15.1 ¿Cuál de las siguientes opciones se ajusta al motivo?

- ☐ Problemas de cobertura
- ☐ No es puntual respecto al calendario estadístico
- ☐ Los indicadores no se ajustan a sus necesidades
- ☐ La desagregación que presenta no es suficiente

16. Considera que la información estadística producida y difundida por el INEC es:

- ☐ De fácil acceso
- ☐ Difícil acceso
- ☐ Inaccesible

17. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted respecto a la confiabilidad de la información estadística entregada? (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

SECCIÓN IV: EVALUACIÓN DEL SERVICIO

En esta sección se evaluará la calidad del servicio que recibió

18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la funcionalidad del aplicativo utilizado para su consulta? (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de su requerimiento? (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted respecto a la amabilidad y capacidad resolutive del funcionario que lo atendió? (Escala 1 = Muy insatisfecho 5 = Muy satisfecho)

|

|

|

|

|

1

5

21. ¿Qué otra información o productos estadísticos le gustaría que el INEC provea?