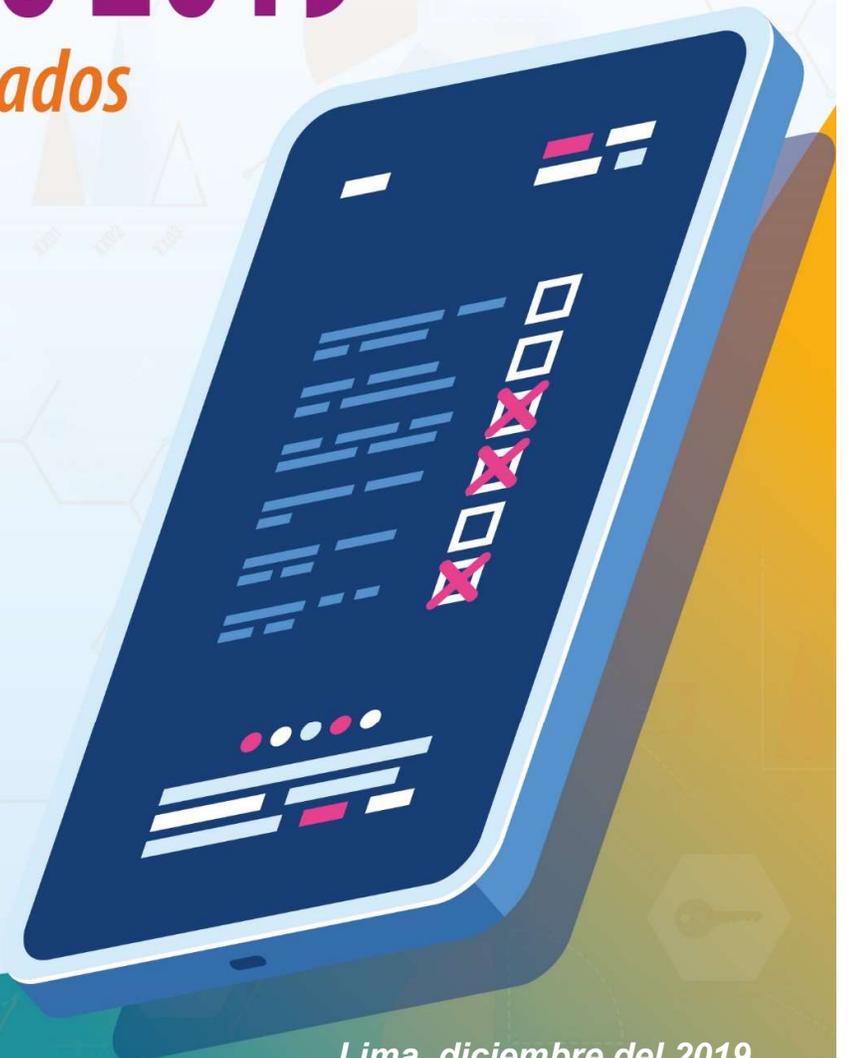


# Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

*Principales Resultados*



Lima, diciembre del 2019

## PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, en el marco del Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo Estadístico (PENDES) 2018 – 2022 y del Plan Operativo Institucional 2019, tienen a cargo la ejecución de la encuesta de satisfacción para conocer la opinión de los usuarios sobre los productos estadísticos que se difunden principalmente en la página web.

En tal sentido, la Oficina Técnica de Difusión ha ejecutado la “**Encuesta de Satisfacción del Usuario, 2019**”, entre los meses de noviembre y diciembre del presente año, con el propósito de conocer la opinión y valoración de los usuarios que acceden a la información estadística del INEI, a través de sus canales de atención y difusión.

Para aplicar la encuesta se utilizó un formulario Online ubicado en la página web del INEI donde accedieron 1 296 usuarios y la información obtenida permitirá mejorarlos los servicios y las estrategias de difusión.

El INEI agradece a los usuarios que participaron en la encuesta, lo que ha permitido la elaboración del presente informe.

Lima, diciembre 2019

Instituto Nacional de Estadística e Informática

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>5</b>
1.1.	OBJETIVO GENERAL .....	5
1.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
<b>II.</b>	<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS .....</b>	<b>5</b>
2.1.	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	5
2.2.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	5
2.3.	COBERTURA GEOGRÁFICA.....	5
2.4.	COBERTURA TEMPORAL.....	6
2.5.	COBERTURA TEMÁTICA .....	6
<b>III.</b>	<b>PERFIL DEL USUARIO .....</b>	<b>7</b>
3.1	USUARIOS SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD .....	7
3.2	CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS .....	8
3.3	LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS .....	8
3.4	FRECUENCIA DE USO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA .....	9
<b>IV.</b>	<b>PERCEPCIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES SERVICIOS .....</b>	<b>11</b>
4.1	MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN UTILIZADOS PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.....	11
4.2	ACCESO A LA PÁGINA WEB DEL INEI.....	12
4.2.1	PRODUCTOS QUE SE CONSULTAN CON MAYOR FRECUENCIA EN LA WEB DEL INEI .....	12
4.2.2	ÁREAS TEMÁTICAS DE LA PÁGINA WEB QUE SON MÁS CONSULTADAS.....	14
4.2.3	CALENDARIO DE DIFUSIÓN .....	15
4.3	REDES SOCIALES DEL INEI QUE UTILIZAN LOS USUARIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN ESTADÍSTICA .....	15
4.4	USUARIOS QUE ACCEDEN A INFORMACIÓN MEDIANTE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	18
4.5	USUARIOS QUE ACCEDEN A INFORMACIÓN POR CONSULTA TELEFÓNICA AL CENTRO DE INFORMACIÓN.....	19
4.6	NIVEL DE CONFIANZA EN LAS ESTADÍSTICAS QUE PRODUCE EL INEI .....	20
4.7	USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN UTILIZAR LAS ESTADÍSTICAS QUE PRODUCE EL INEI.....	21

<b>ANEXO 1:</b> .....	<b>22</b>
PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 12, POR GRUPO DE USUARIO.....	22
<b>ANEXO 2</b> .....	<b>23</b>
PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 23, POR GRUPO DE USUARIO.....	23
<b>ANEXO 3</b> .....	<b>24</b>
PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 25, POR GRUPO DE USUARIO.....	24
<b>ANEXO 4</b> .....	<b>27</b>
FICHA TÉCNICA .....	27
<b>ANEXO 5</b> .....	<b>31</b>
FORMULARIO WEB.....	31

## **I. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA**

### **1.1. Objetivo general**

Conocer la opinión y valoración que tienen los usuarios que utilizan la información estadística del INEI, sobre su experiencia en el acceso y utilización de los servicios de la institución, a partir de los cuales se mejorarán los servicios y las estrategias de difusión.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Conocer el perfil de los usuarios.
- Obtener información de la frecuencia con la que utilizan nuestros servicios.
- Conocer los canales de consulta más utilizados por los usuarios.
- Conocer la percepción del usuario respecto a la navegabilidad en la página web.
- Identificar los productos de la página web más consultados.
- Conocer la percepción del usuario sobre las publicaciones y notas de prensa.
- Identificar si los usuarios obtienen la información de su interés.
- Conocer el nivel de confianza de los usuarios hacia los datos estadísticos producidos por la institución.
- Conocer las temáticas de mayor interés de los usuarios.
- Identificar nuevas necesidades de información.
- Conocer la percepción del usuario con relación a la utilidad del Calendario de Difusión.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de los servicios que ofrece el INEI en todos sus canales de atención y difusión.

## **II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

La encuesta es de tipo exploratorio, al no disponer de información sobre el tamaño de la población que accede a la información estadística del INEI, por tanto, los resultados que se obtengan estarán referidos a la población que participó en la encuesta.

### **2.1. Unidad de investigación**

El usuario. Se considerará usuarios a los estudiantes universitarios y de institutos técnicos, docentes e investigadores, trabajadores de la administración pública, de organismos internacionales, periodistas, entre otros.

### **2.2. Instrumento de recolección de datos**

El formulario se publicará en la página web, con el fin de que el usuario conteste la encuesta en el momento que lo crea conveniente, desde un dispositivo móvil o equipo de cómputo. Asimismo, se remitirá la invitación para participar de la encuesta a los correos electrónicos del directorio de usuarios, adjuntando el link para acceder al formulario, posteriormente se difundirá en las redes sociales oficiales del INEI.

### **2.3. Cobertura geográfica**

Participan en la encuesta los usuarios de los 24 departamentos de país y la Provincia Constitucional del Callao, así como extranjeros que acceden a la información estadística a través de la página web, redes sociales y otros canales de atención del INEI.

#### 2.4. Cobertura temporal

La encuesta online se publicó en la web del 13 de noviembre al 11 de diciembre de 2019

#### 2.5. Cobertura temática

La encuesta recoge la información siguiente:

##### **Perfil del usuario (5 preguntas)**

- Clasificación de usuarios.
- Lugar de residencia
- Grupos de edad
- Sexo
- Frecuencia de uso de la información estadística.

##### **Percepción sobre los principales servicios (20 preguntas)**

- Acceso a la página web.
- Productos y temáticas de la página web consultados con mayor frecuencia.
- Valoración del Calendario de difusión.
- Valoración de la información en redes sociales
- Valoración del servicio de solicitudes de acceso a la información pública.
- Valoración de la atención del Centro de Información.
- Nivel de confianza hacia los datos estadísticos producidos por el INEI.

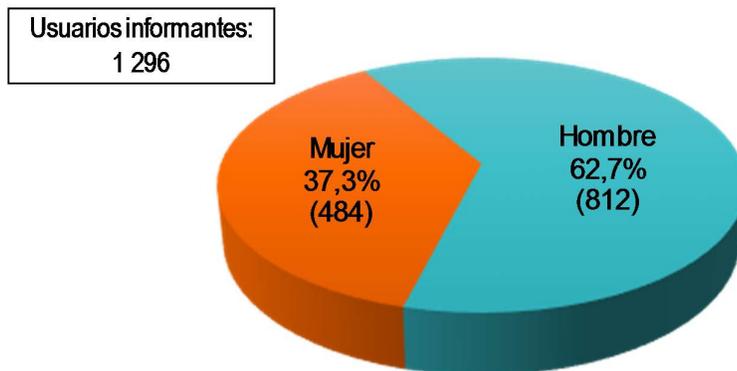
### III. PERFIL DEL USUARIO

La encuesta también ha recabado datos sobre el perfil de los usuarios a fin de conocer sus características como género, rango de edad, clasificación de usuarios, lugar donde reside y frecuencia de uso de la información estadística.

#### 3.1 Usuarios según sexo y grupos de edad

De los 1 296 usuarios que accedieron a la encuesta, el 62,7% son hombres y el 37,3% mujeres.

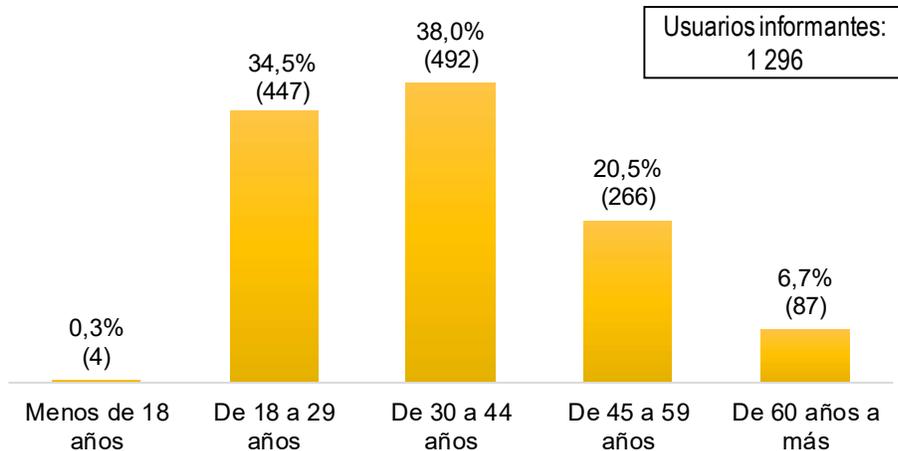
Gráfico N°01  
**Usuarios según sexo**  
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

Por rangos de edad, los usuarios son mayormente del grupo de 30 a 44 (38,0%) años de edad, seguido del grupo de 18 a 29 años (34,5%) y el de 45 a 59 años de edad (20,5%). Mientras que los usuarios de 60 a más años (6,7%) y los menores de 18 años (0,3%) representan el 7,0% del total de usuarios.

Gráfico N°02  
**¿En qué rango de edad te encuentras?**  
(Porcentaje y número de usuarios)



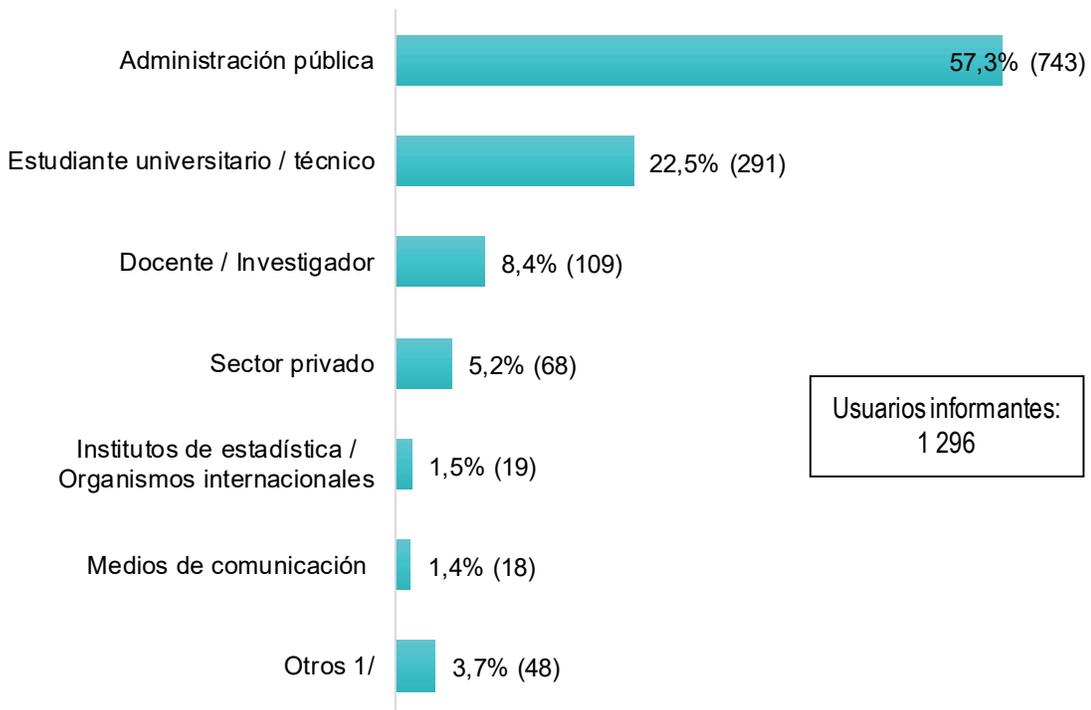
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

### 3.2 Clasificación de los usuarios

Al clasificar a los usuarios por la actividad que desarrollan se observa que el 57,3% son trabajadores de la administración pública y el 22,5% son estudiantes universitarios y estudiantes técnicos. Los docentes e investigadores representan el 8,4% y los del sector privado el 5,2%.

Los usuarios de institutos de estadística y organismos internacionales, así como de medios de comunicación representan el 1,5% y 1,4%, respectivamente.

Gráfico N° 03  
**¿Como usuarios de los datos del INEI, en qué grupo te ubicas principalmente?**  
(Porcentaje y número de usuarios)



**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple.

1/ Incluye: Egresados universitarios, trabajadores independientes, comerciantes, estudiantes de secundaria, entre otros.

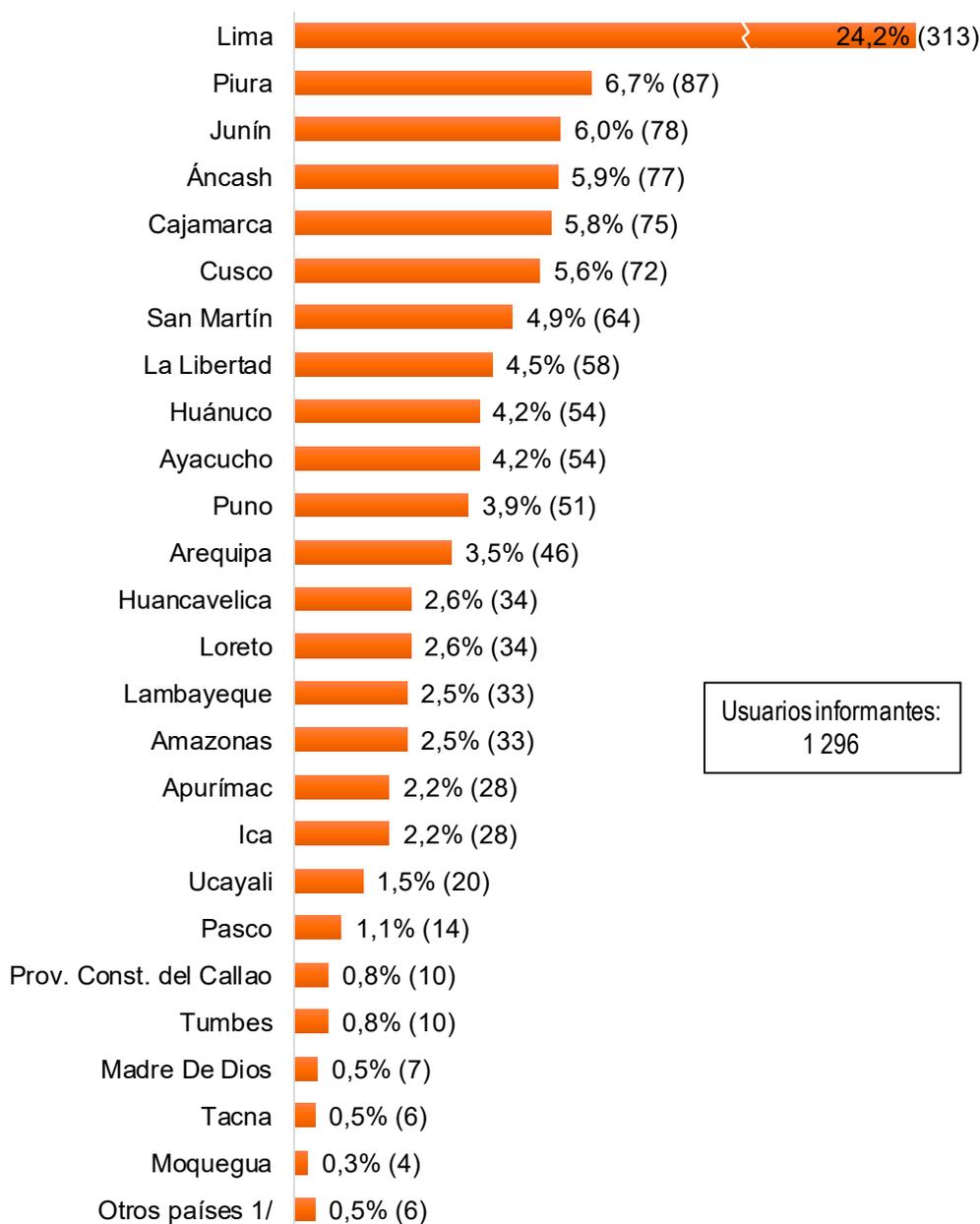
**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

### 3.3 Lugar de residencia de los usuarios

Del total de usuarios informantes, el 99,5% (1 290) reside en el Perú; de este total, el 24,2% se ubican en el departamento de Lima, seguido de los departamentos de Piura, Junín y Áncash, los cuales en conjunto representan el 18,7%.

Solo 0,5% (06) usuarios que participaron en la encuesta residen en otro país como Estados Unidos, México, España e Inglaterra.

Gráfico N° 04  
 ¿Cuál es tu lugar de residencia?  
 (Porcentaje y número de usuarios)



1/ Incluye: Estados Unidos, México, España, Inglaterra y Gran Bretaña.

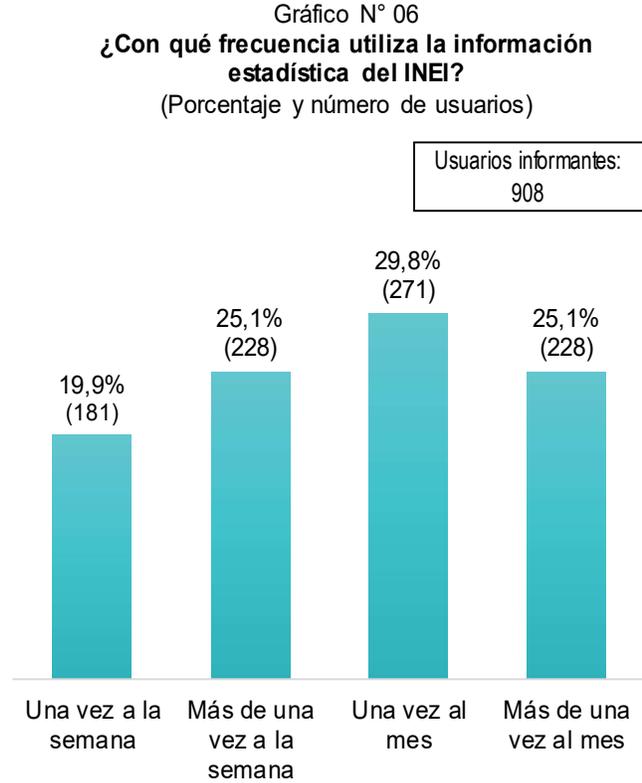
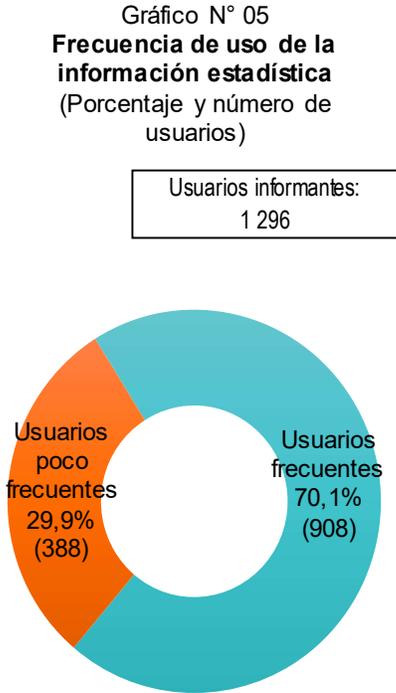
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

### 3.4 Frecuencia de uso de la información estadística

Según la frecuencia de uso, se observa que 908 (70,1%) usuarios utilizan con mayor frecuencia la información estadística, de este total, el 25,1% la utiliza más de una vez a la semana, el 29,8% una vez al mes y el 25,1%, más de una vez al mes.

A nivel de grupo de usuarios, los que utilizan con mayor frecuencia la información estadística son los docentes e investigadores (82,6%), así como los usuarios de la administración pública (70,8%) y medios de comunicación (72,2%)

Por otro lado, el 29,9% de los usuarios utiliza la información estadística con menor frecuencia.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

Cuadro N° 01  
**Frecuencia de uso de la información estadística, según grupos de usuarios**

Grupos de usuarios	Total	%	Usuarios frecuentes		Usuarios poco frecuentes	
			Usuarios frecuentes	%	Usuarios poco frecuentes	%
<b>Total</b>	<b>1296</b>	<b>100,0</b>	<b>908</b>	<b>70,1</b>	<b>388</b>	<b>29,9</b>
Administración pública	743	57,3	526	70,8	217	29,2
Estudiante universitario / técnico	291	22,5	199	68,4	92	31,6
Docente / Investigador	109	8,4	90	82,6	19	17,4
Sector privado	68	5,2	38	55,9	30	44,1
Institutos de estadística / Organismos internacionales	19	1,5	13	68,4	6	31,6
Medios de comunicación	18	1,4	13	72,2	5	27,8
Otros 1/	48	3,7	29	60,4	19	39,6

1/ Incluye: Egresados universitarios, trabajadores independientes, comerciantes, entre otros.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

#### IV. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES SERVICIOS

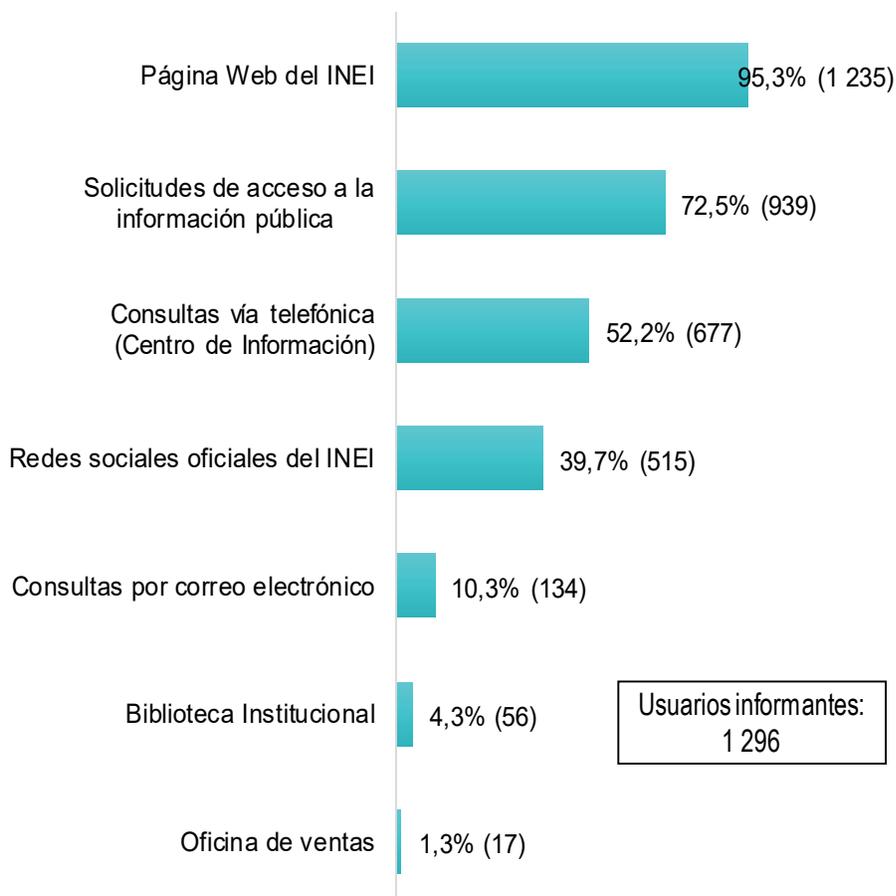
La encuesta recogió la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre los productos estadísticos que se difunden en la página web y en las redes sociales del INEI, así como también sobre la opinión que tienen sobre la atención que se dan a las solicitudes de acceso a la información pública, consultas por correo electrónico o vía telefónica y, atención en la biblioteca institucional y en la oficina de ventas. Al final de la encuesta se indagó sobre el nivel de confianza en los datos estadísticos producidos por el INEI.

##### 4.1 Medios o canales de atención y difusión utilizados para acceder a la información estadística

Del total de usuarios (1 296) que respondieron la encuesta, el 95,3% utiliza la página web del INEI para acceder a la información estadística, el 72,5% obtiene información utilizando las solicitudes de acceso a la información pública, el 52,2% realiza llamadas telefónicas al Centro de Información y el 39,7% utiliza las redes sociales oficiales (Facebook, Twitter o YouTube).

Solo el 10,3% solicita datos por correo electrónico y el 5,6% a través de la Biblioteca Institucional y la Oficina de Ventas.

Gráfico N° 07  
**¿Cuál de estos medios / canales utilizas para acceder a la información estadística del INEI?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)

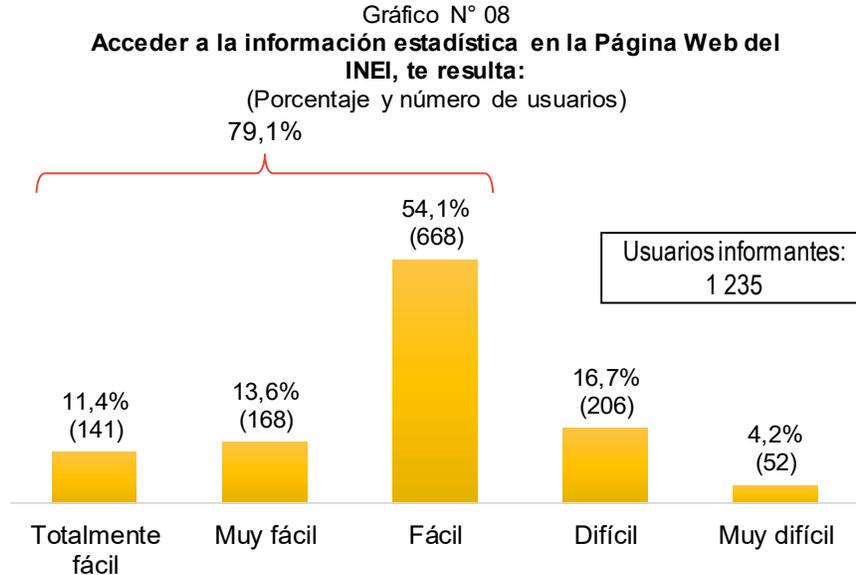


**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple.

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

#### 4.2 Acceso a la página web del INEI

Del total de usuarios que utilizan la página web para obtener información estadística (1 235), el 79,1% contestó que le resulta fácil, muy fácil o totalmente fácil acceder a la información, mientras que el 20,9% de usuarios indicó que les resulta difícil o muy difícil.

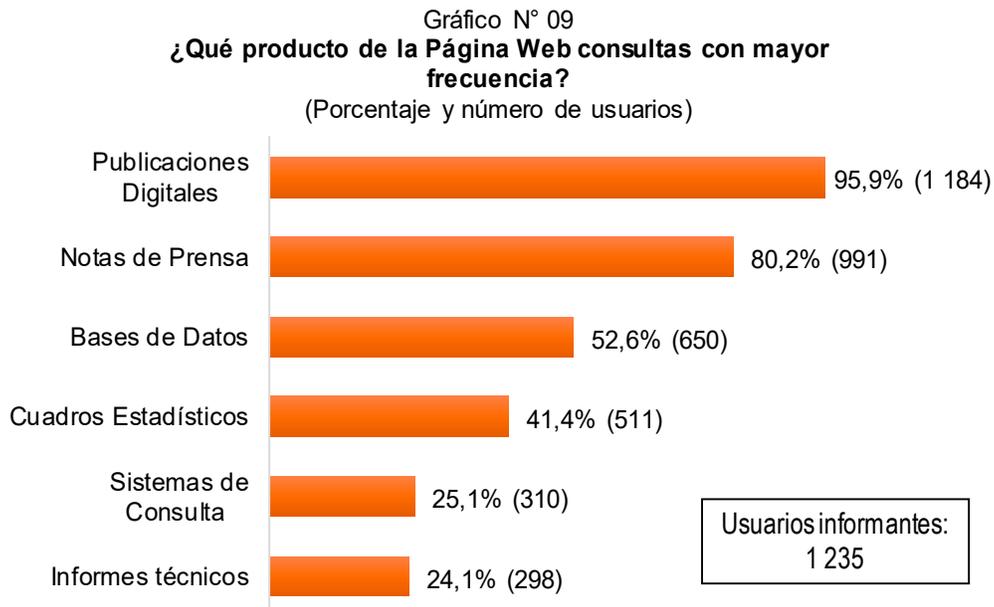


**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

##### 4.2.1 Productos que se consultan con mayor frecuencia en la web del INEI

El 95,9% de usuarios consulta principalmente la sección de publicaciones digitales, el 80,2% consulta las notas de prensa, el 52,6% las bases de datos y el 41,4% los cuadros estadísticos.

Los productos estadísticos menos consultados son los sistemas de consulta (25,1%) y los informes técnicos (24,1%).



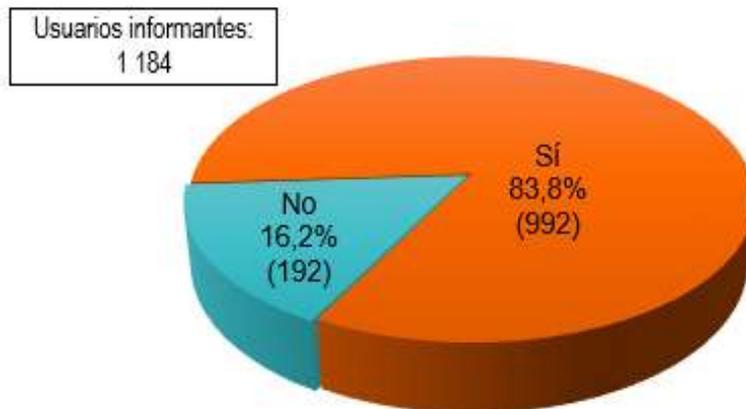
**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

## Publicaciones digitales

Al consultar si las publicaciones digitales que elabora el INEI son de fácil comprensión, el 83,8% de usuarios considera que son de fácil comprensión y el 16,2% lo contrario.

Gráfico N° 10  
El contenido de las publicaciones del INEI, ¿Son de fácil comprensión?  
(Porcentaje y número de usuarios)

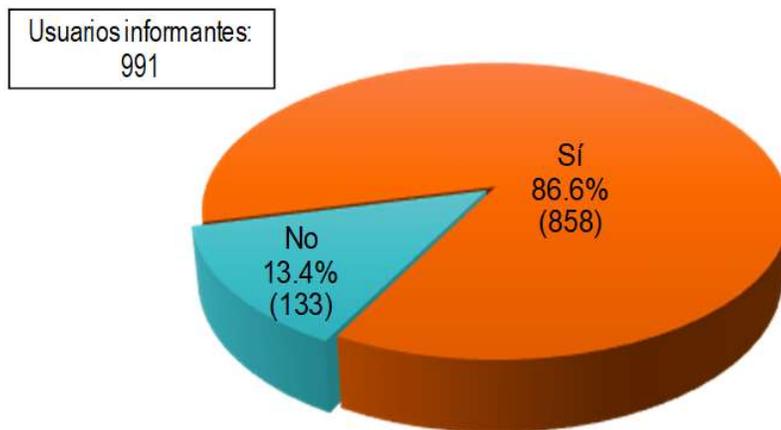


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

## Notas de prensa

De igual forma, a la consulta sobre la facilidad de comprensión las notas de prensa, el 86,6% considera que el lenguaje utilizado es de fácil comprensión y el 13,4% que no son fáciles de comprender.

Gráfico N° 11  
En relación al lenguaje utilizado en las Notas de Prensa, ¿Son de fácil comprensión?  
(Porcentaje y número de usuarios)



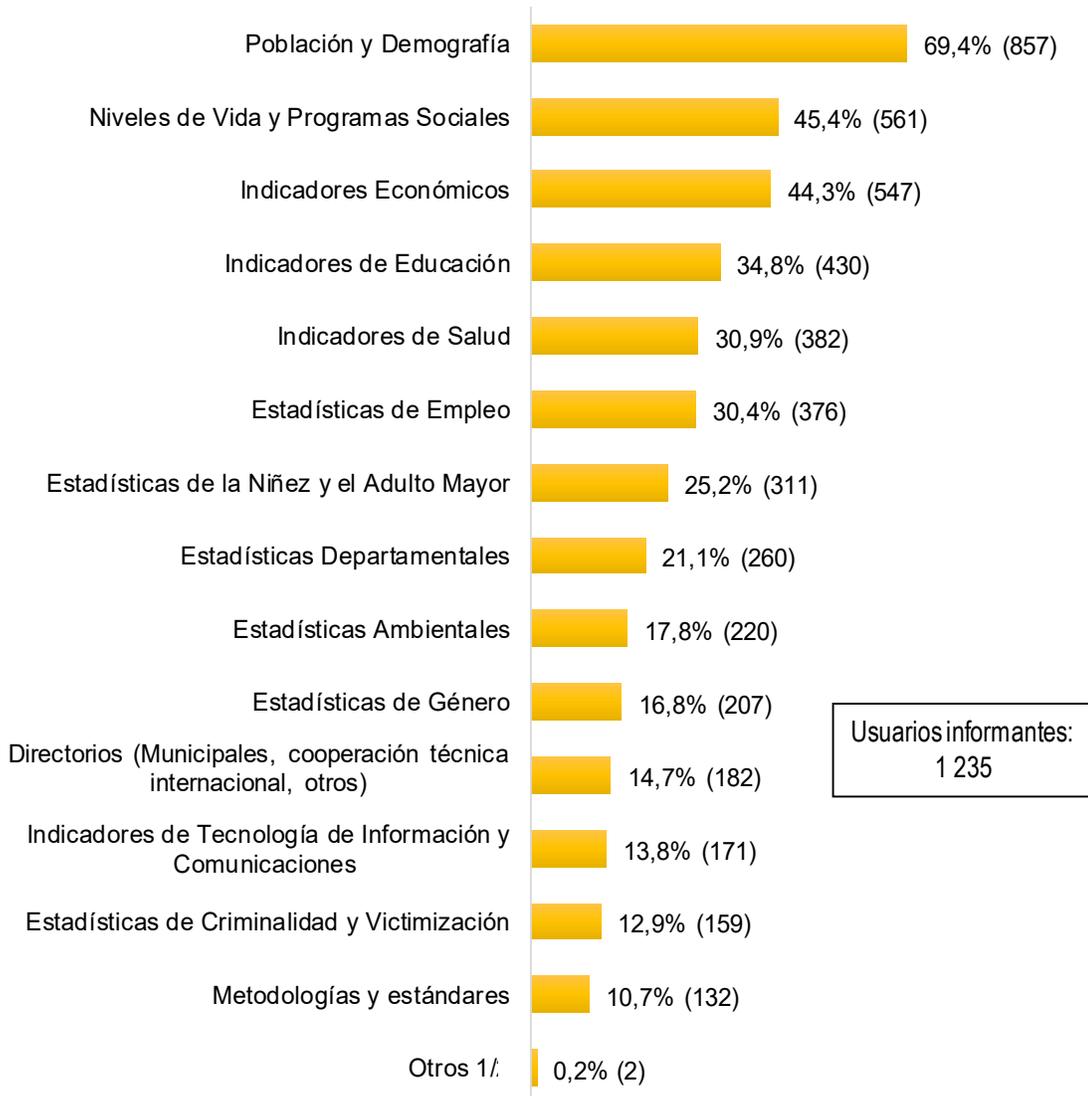
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

#### 4.2.2 Áreas temáticas de la página web que son más consultadas

Las publicaciones digitales de la página web están organizadas por áreas temáticas siendo las más consultadas por los usuarios Población y Demografía (69,4%), seguido de Niveles de Vida y Programas Sociales (45,4%) e Indicadores Económicos (44,3%).

Las áreas temáticas que menos acceden los usuarios son Indicadores de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Estadísticas de la Criminalidad y Victimización, así como las referidas a Metodología y estándares.

Gráfico N° 12  
**¿Cuáles son las temáticas que más consultas en la Página Web?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple

1/ Incluye: Estadísticas migratorias y demografía empresarial.

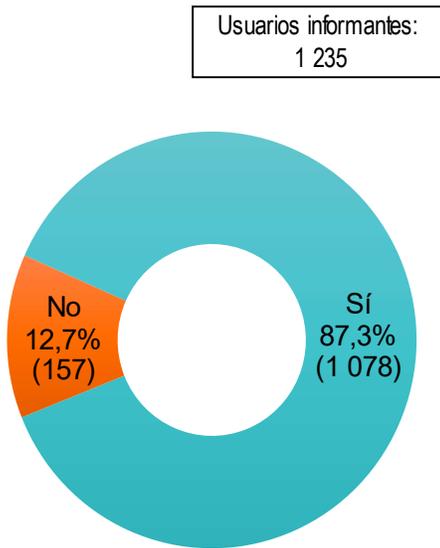
**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

Asimismo, en el Anexo 01 se presentan algunas respuestas de los usuarios a la pregunta complementaria, sobre qué otras estadísticas o indicadores les interesarían que produzca el INEI.

### 4.2.3 Calendario de Difusión

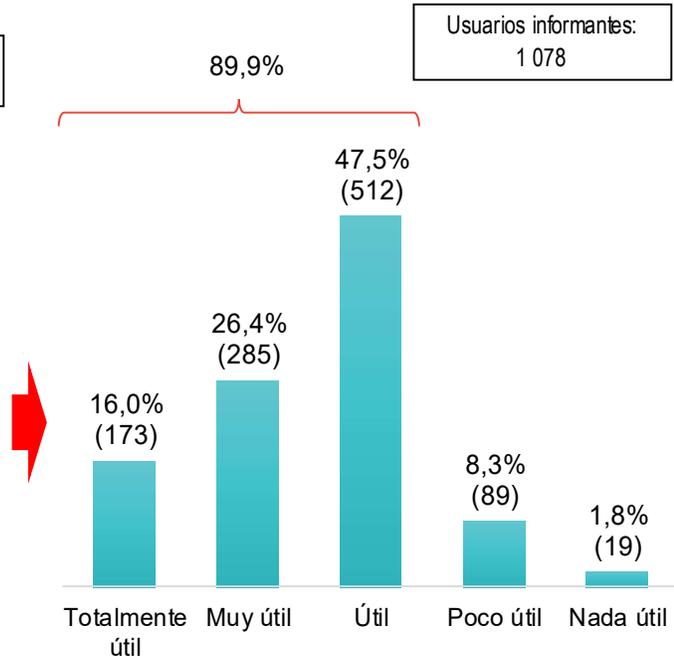
El calendario de difusión tiene como objetivo informar a los usuarios las fechas de publicación de los informes técnicos que el INEI elabora. Dicho esto, del total de usuarios que participaron en la encuesta el 87,3% señalaron conocer el calendario, de los cuales, el 89,9% considera que es útil, muy útil o totalmente útil; mientras que el 10,1% lo consideró poco o nada útil.

Gráfico N° 13  
**¿Conoce el Calendario de Difusión de informes técnicos del INEI?**  
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

Gráfico N° 14  
**¿Qué tan útil consideras que es el Calendario de Difusión de informes técnicos del INEI?**  
(Porcentaje y número de usuarios)

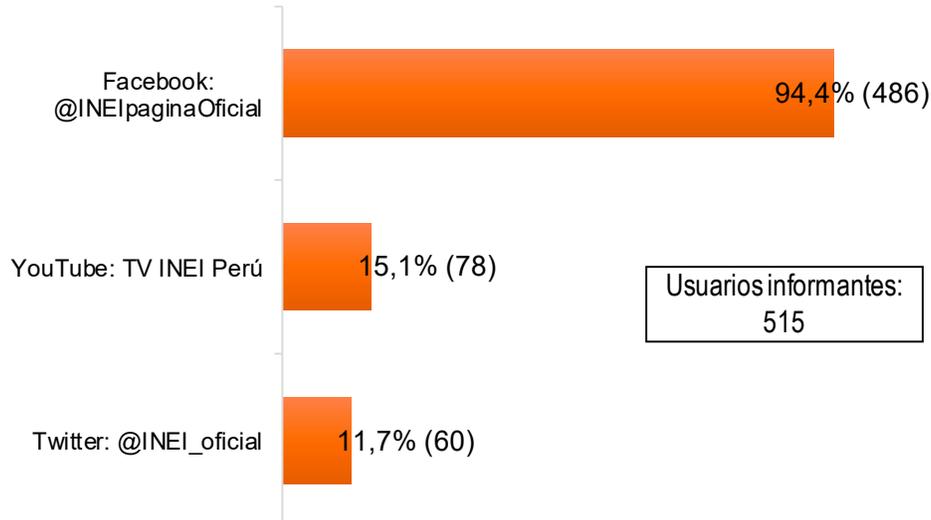


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

### 4.3 Redes sociales del INEI que utilizan los usuarios para obtener información estadística

Del total de usuarios que acceden a las redes sociales del INEI para obtener datos estadísticos (515), el 94,4% lo hace a través de Facebook, el 15,1% a través de su canal de YouTube y el 11,7% por su cuenta de Twitter.

Gráfico N° 15  
**¿A través de qué redes sociales sigues al INEI?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)

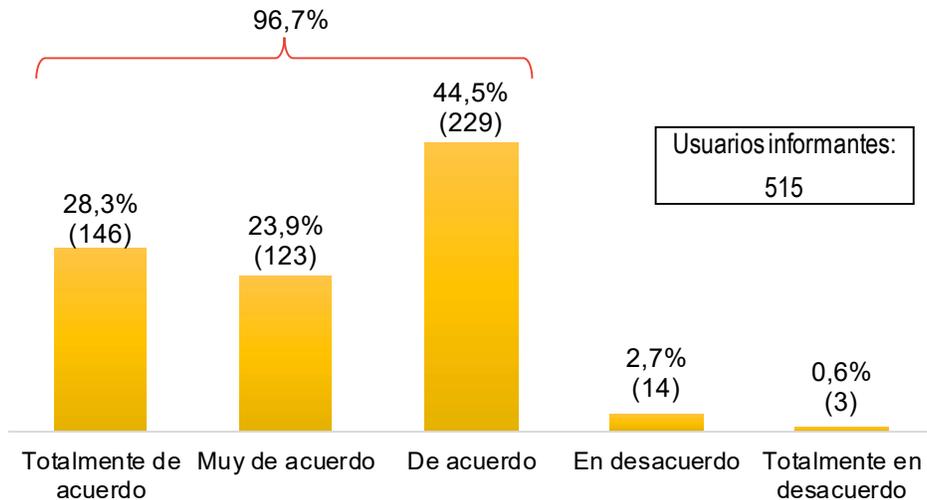


**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

En cuanto a la valoración del servicio que se brinda en las redes sociales sobre la difusión de información relevante, el 96,7% está de acuerdo, muy de acuerdo o totalmente de acuerdo. Solo el 3,3% señaló estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

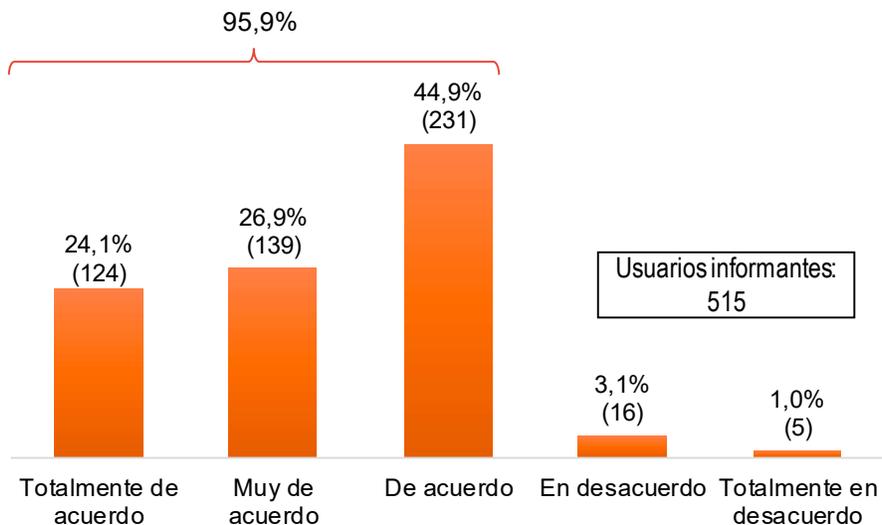
Gráfico N° 16  
**¿Cómo valoras el servicio que se brinda en las redes sociales del INEI?: Difunde información relevante**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

A la consulta sobre si el contenido es claro y comprensible, el 95,9% tuvo valoración positiva, en tanto que el 4,1% señaló estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

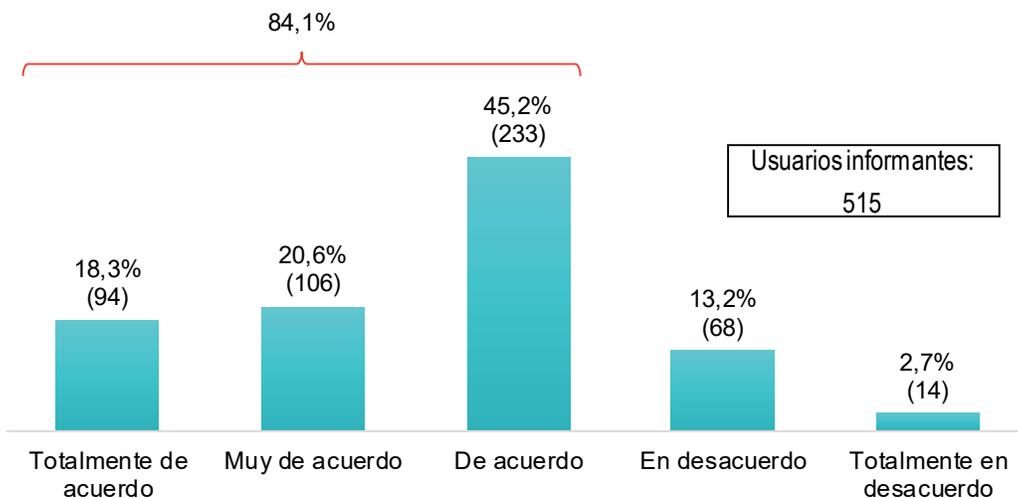
Gráfico N° 17  
**¿Cómo valoras el servicio que se brinda en las redes sociales del INEI?: El contenido es claro y comprensible**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

A la pregunta si el administrador de redes responde las consultas que realizan, el 84,1% estuvo de acuerdo, muy de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras el 15,9% se mostró en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Gráfico N° 18  
**¿Cómo valoras el servicio que se brinda en las redes sociales del INEI?: El administrador de redes, responde las consultas que realizan**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



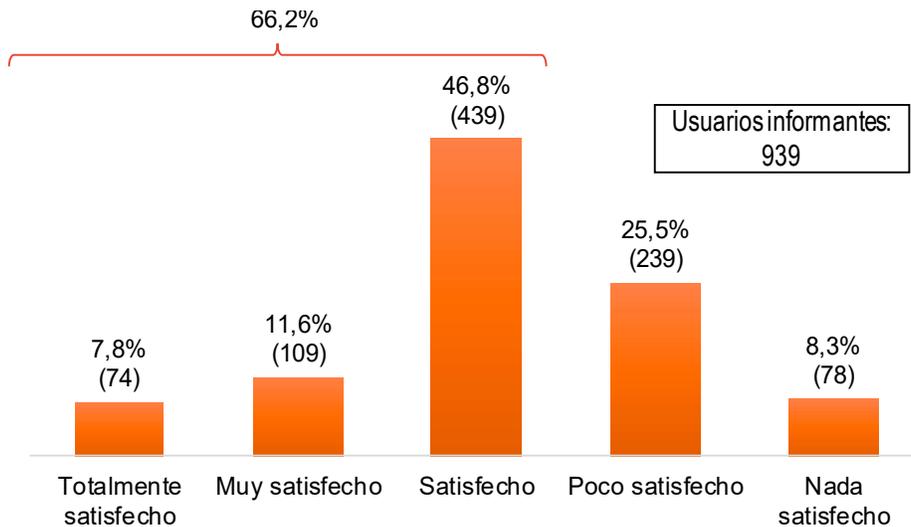
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

#### 4.4 Usuarios que acceden a información mediante solicitudes de Acceso a la Información Pública

Son 939 usuarios que acceden a los datos estadísticos del INEI mediante solicitudes de acceso a la información pública, de los cuales el 66,2% indicó estar satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 33,8% reveló estar poco o nada satisfecho.

Gráfico N° 19  
**Quando realizas pedidos / solicitudes de Acceso a la Información Pública ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el tiempo de espera para ser atendido?**

(Porcentaje y número de usuarios)

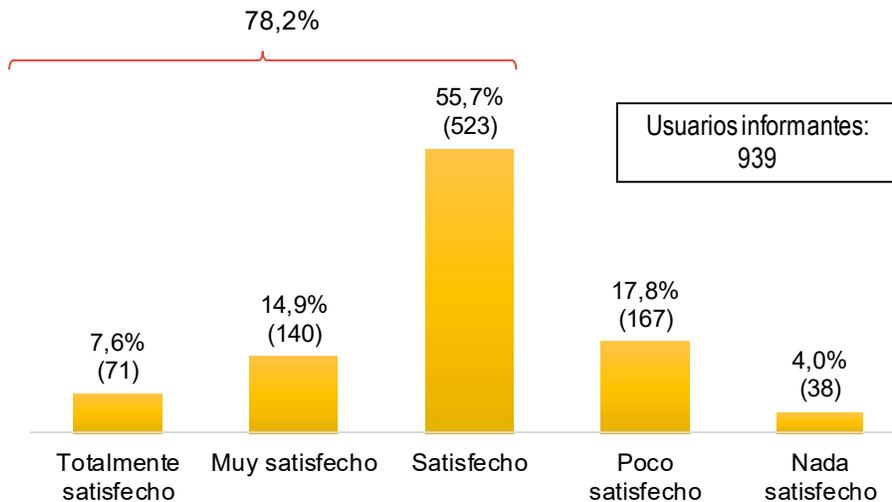


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

Además, al indagar sobre el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la claridad de la información obtenida, el 78,2% de usuarios indicó encontrarse satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho; solo el 21,8% está poco o nada satisfecho.

Gráfico N° 20  
**¿Cuál es tu nivel de satisfacción en relación a la claridad de la información obtenida?**

(Porcentaje y número de usuarios)

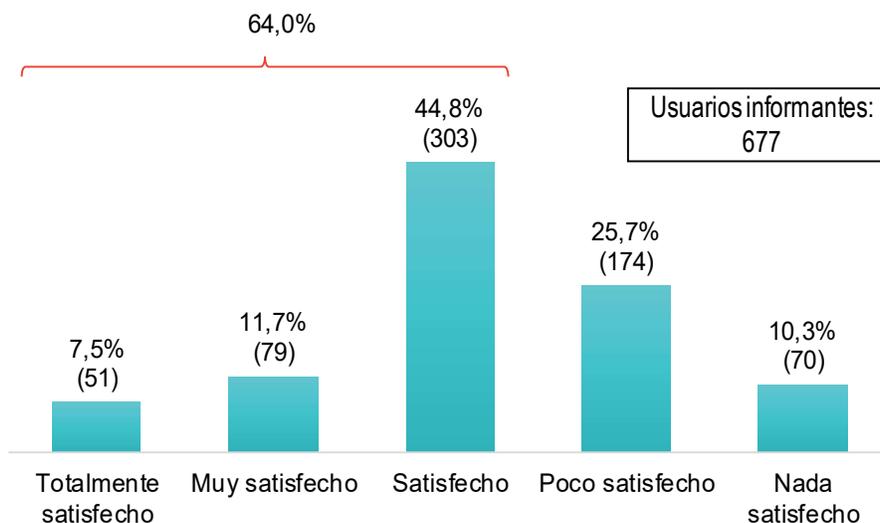


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

#### 4.5 Usuarios que acceden a información por consulta telefónica al Centro de Información

Los usuarios que señalaron realizar consultas vía telefónica al Centro de Información (677) valoraron el trato recibido por el personal, lo que reveló que el 64,0% está satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho. Por otro lado, el 36,0% contestó estar poco o nada satisfecho.

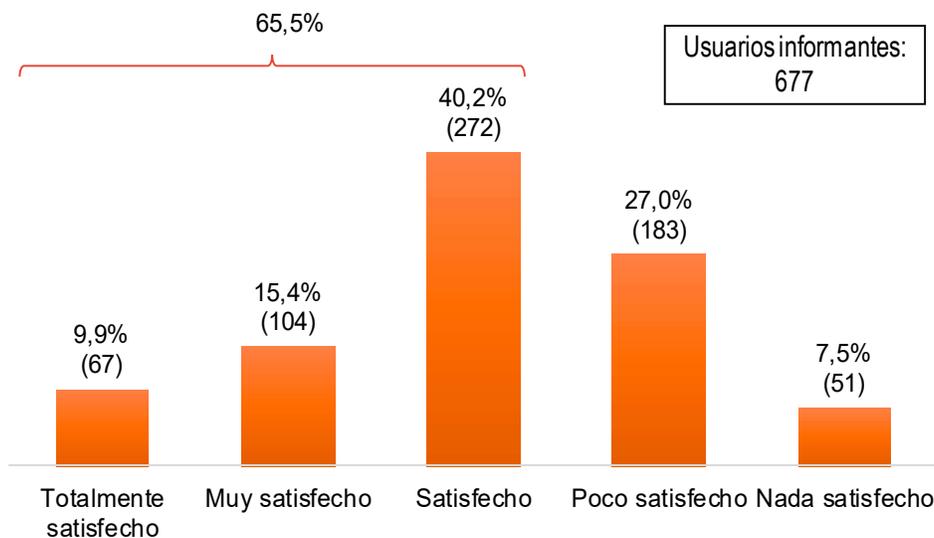
Gráfico N° 21  
**Al realizar consultas vía telefónica ¿Qué tan satisfecho te encuentras respecto al trato recibido por el personal?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

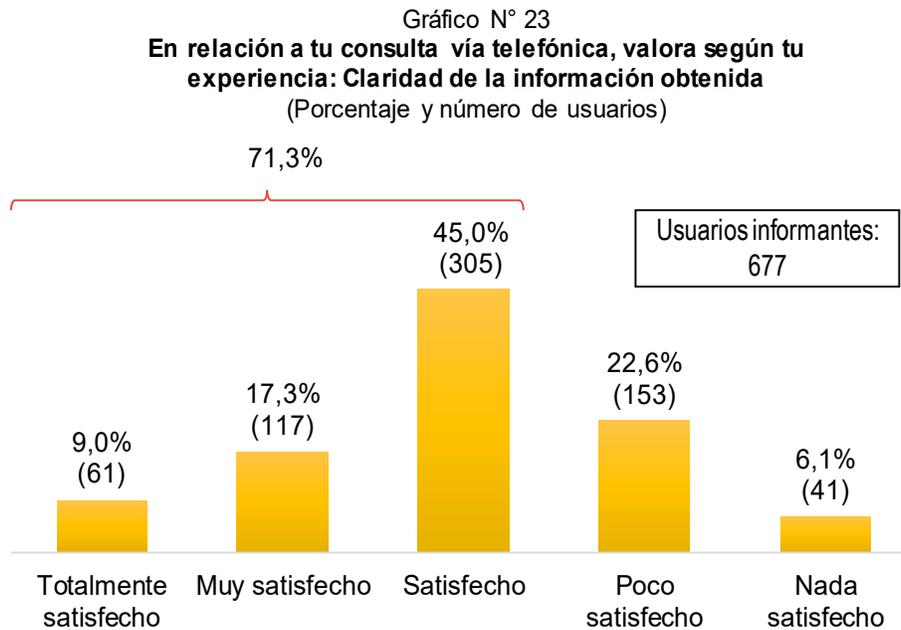
Con relación al tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Información, el 65,5% de los usuarios se muestra conforme; mientras que el 34,5% poco o nada satisfecho.

Gráfico N° 22  
**En relación a tu consulta vía telefónica, valora según tu experiencia: Tiempo de espera para ser atendido**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

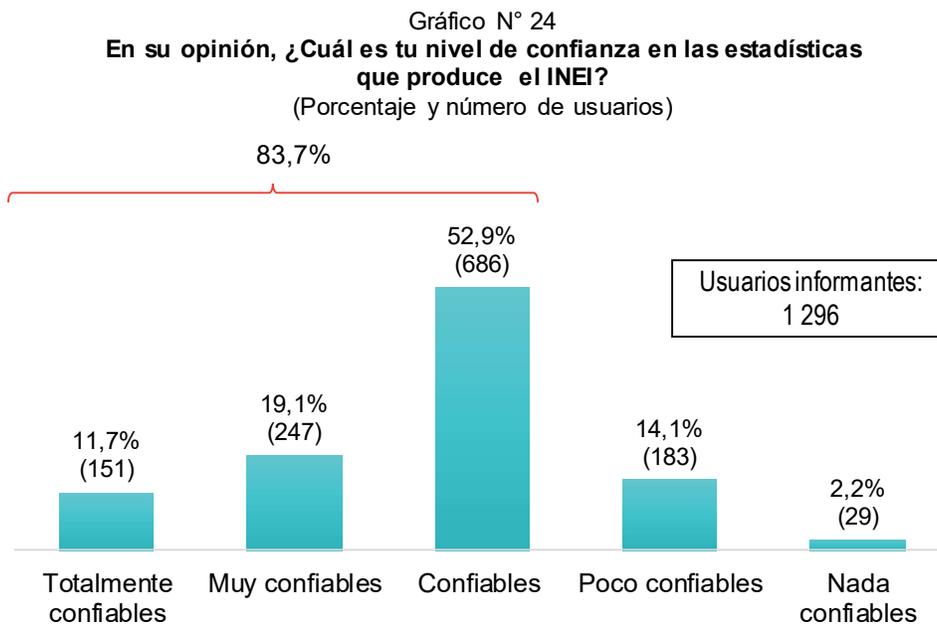
En cuanto a la valoración que los usuarios dan a la claridad en la información proporcionada cuando solicita información estadística, 71,3% está satisfecho, mientras que el 28,7% manifestó estar poco o nada satisfecho.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

#### 4.6 Nivel de confianza en las estadísticas que produce el INEI

Uno de los objetivos del estudio fue conocer el nivel de confianza que tienen los usuarios sobre las estadísticas que produce el INEI obteniendo mayoritariamente respuestas positivas, es decir, del total de usuarios que participaron en la encuesta de satisfacción el 83,7% considera que las estadísticas son confiables, muy confiables o totalmente confiables y solo el 16,3% señaló que son poco o nada confiables.

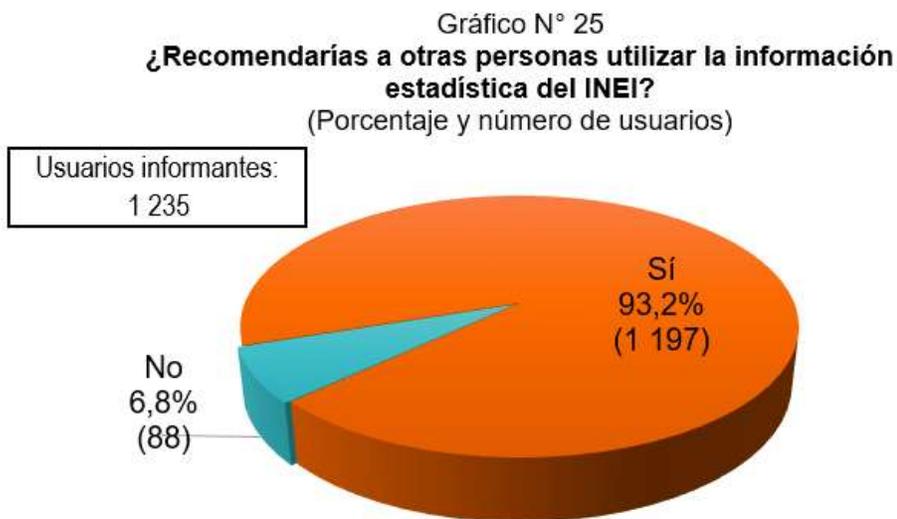


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

Asimismo, a fin de conocer las razones por las cuales algunos usuarios perciben que los datos son poco o nada confiables se consultó de forma opcional que señale las razones que se consolidan en el Anexo 2.

#### 4.7 Usuarios que recomendarían utilizar las estadísticas que produce el INEI

A la pregunta opcional si recomendarían a otras personas utilizar la información estadística producida por el INEI, la encuesta reveló que el 93,2% sí lo recomendaría y solo el 6,8% indicó que no lo recomendaría.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019

## ANEXO 1

**Principales respuestas de la pregunta 12, por grupo de usuario.**

Grupo de Usuario	¿Qué otras estadísticas o indicadores te interesarían que produzca el INEI?
<b>Administración pública</b>	Tecnologías vinculadas al agro
	Tasa de crecimiento poblacional a nivel de distritos (incluido el método de cálculo)
	Identidad étnica
	Inserción laboral de egresados universitarios
	Estadísticas de los pueblos indígenas de la Amazonía
	Estadísticas sobre Gestión de Riesgos de Desastres
<b>Docente / investigador</b>	Satisfacción de la calidad de enseñanza en instituciones de nivel inicial, primaria, secundaria y superior.
	Logros educativos y educación de calidad en postgrado
	Indicador de cierre de brechas de cada región.
	Empleo calificado por sectores productivos
	Estadísticas del nivel de enseñanza en universidades
<b>Sector privado</b>	Consumo per cápita de productos nuevos en el mercado como deshidratados, snacks, otros.
	Tasa de crecimiento de transporte, distrital, provincial y departamental
	Indicadores de Violencia Familiar por provincias y distritos.
<b>Otros</b>	Niños y niñas nacidas con VIH por año

## ANEXO 2

## Principales respuestas de la pregunta 23, por grupo de usuario.

Grupo de Usuario	¿Por qué no consideras confiables las estadísticas producidas por el INEI?
<b>Administración pública</b>	Falta mayor desagregación.
	Porque no llegan a los lugares más lejanos.
	Porque la información proporcionada no está de acuerdo a la realidad.
<b>Docente / investigador</b>	Porque los que recogen información no hacen con las técnicas establecidas.
	No incluyen una sintaxis o código de como reproducir los resultados
	Es difícil reproducirlas, deberían incluir los códigos que usan para generarlas.
<b>Estudiante universitario / técnico</b>	No sustentan de forma adecuada la metodología aplicada.
	Falta publicidad con más detalles
	Las estadísticas no son claras, además no existe un foro para poder absolver dudas.
<b>Sector privado</b>	Porque no hay una buena atención al usuario
	No tienen sus bases de datos actualizadas

**ANEXO 3**

**Principales respuestas de la pregunta 25, por grupo de usuario.**

Grupo de Usuario	¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?
<b>Administración pública</b>	Prontitud en la atención al requerimiento de información mediante oficio.
	Sigán usando encuestas de satisfacción del usuario para mejorar la información.
	Cambiar el diseño de la página web por uno más amigable.
	Que la información solicitada sea atendida de acuerdo a lo solicitado (en caso de que se desee mayor desagregación de datos).
	Charlas sobre la difusión de estadísticas
	Actualizar con mayor frecuencia los datos del SIRTOD.
	Las estadísticas deben ser más oportunas porque luego pierden su valor.
	La información estadística proporcionada no sea muy técnica, para poder entender con mayor facilidad.
	Deberían publicar los manuales de cálculo y las sintaxis de todas las encuestas.
	Dar mejor mantenimiento a los sistemas de consulta, porque se paran cayendo.
	Los datos deberían ser por cada distrito y de fácil acceso.
	Que la página web sea más dinámica y enlaces más sencillos, deberían dar número de celulares que tenga WhatsApp para mayor información.
	Por vía telefónica trato más amable.
	Que la página web sea más manejable y que se encuentre todos los datos de las comunidades campesinas.
	Hacer más publicidad respecto a los diferentes servicios, y el acceso que toda persona tiene para solicitar la información con toda confianza.
Incentivar a las personas sobre la importancia del INEI.	
Se deben realizar las encuestas en lenguas maternas.	
Actualizar constantemente las redes sociales a fin de informar a la comunidad.	
Que la página web tenga un mejor diseño y distribución en sus contenidos, tener explicaciones más simples para cualquier otra persona que no sea estadístico. Tienen información valiosa, pero que no se puede descifrar.	
<b>Docente / investigador</b>	Digitalizar los materiales antiguos.
	Informaticen su sistema de trámite documentario para que la Solicitud de Acceso a la Información sea en línea.
	Que el tiempo de respuesta sea más corto en las solicitudes de acceso a la información.
	En las bases de datos tanto de encuestas y de censos deberían implementar información de latitud y longitud.
	Tal vez podrían generar una cuenta en Instagram ahora que cada vez más gente usa esa red social y algunos países de América Latina ya tienen una cuenta oficial. Se genera fácilmente y podría actualizarse simultáneamente con Facebook.
	En caso de solicitudes de Acceso a la Información Pública que el tiempo de respuesta sea un poco más rápido.
	Ya tienen una inmensa base de datos, produzcan correlaciones y las más importantes (positivas o negativas) socialícenla con los ministerios responsables y con la comunidad en general.

Continúa...

	Que haya más difusión ya sea a través de la televisión o radio para que las personas puedan acceder a todos esos servicios. Así como una mayor interacción con los usuarios a través de apps que se puedan descargar en los Smartphone.
	Más difusión en redes sociales como el Facebook.
	Mayor difusión de los informes y boletines que se emiten.
	1. Poner disponible la meta data, sintaxis y definiciones para la construcción de nuevas variables e indicadores a partir de su Base de Datos. 2. REDATAM es súper útil, pero no permite 4 cruces, solo edad y género.
	Desarrollen un App para acceder a la información.
<b>Estudiante universitario / técnico</b>	Las publicaciones digitales se muestran agrupadas en desorden. El año de referencia y la fecha de publicación son importantes para saber cuáles son las últimas publicaciones de cada tema.
	Contestar el teléfono cuando se requiere ayuda en la plataforma virtual, además de agregar más libros en la biblioteca institucional.
	Actualización de la información en las sedes, no se cuenta con información inmediata y tienen libros antiguos.
	Ser más claros y desarrollar otras herramientas que permitan a los ciudadanos entrar más rápido a los sistemas.
	Respuesta inmediata y que sean personas que sepan responder con tolerancia y claridad.
	Utilizar más las redes sociales.
	Rapidez de atención y facilidad para obtener la información que uno requiera.
	Dar a conocer un glosario de términos
<b>Institutos de estadística / Organismos internacionales</b>	Desarrollar una página web útil para ser vista desde celulares
<b>Medios de comunicación (Radio, TV, prensa escrita, Internet)</b>	Mayor facilidad para ingresar a los datos y las informaciones que tiene INEI
<b>Sector privado</b>	Tienen que ser más sencillos los accesos y tener información actualizada.
	La solicitud de acceso a la información tiene que proporcionarse al usuario de manera clara y precisa con los datos que el usuario requiere y con la claridad para su comprensión con términos que se puedan entender.
	Que la información sea más dinámica mediante los grafico como hacer gráfico de barras y circulares y no solo formato Excel así como analizar productos nuevos como mango, palta y sus transformaciones en snack, galletas, compotas, mermeladas, para ayudar a los estudiantes de negocios o administración a generar mayor asertividad al momento de crear productos innovadores ya que uno de ellos podría hacerse realidad.
	Una página web más interactiva y agregar más gráficos estadísticos por sector.
	Presentar los resultados del censo a nivel de centros poblados

Continúa...

Conclusión.

	Actualizar periódicamente su página o por lo menos colocar hasta qué fecha se subió la información. Añadir en la página web un manual de uso de la información que proporciona el INEI, o en todo caso, mejorar el acceso para encontrar la información que necesitamos.
	El personal que atiende vía telefónica, debe entender el tema para resolver claramente las dudas.
	La estadística mensual del PBI debe aparecer también en la página inicio cuando se accede por teléfono móvil.
	Que hagan una aplicación Android móvil para buscar la información porque cuando ingreso por mi teléfono en la versión móvil del INEI no se tiene mucha información, es limitado.

## **ANEXO 4**

### **FICHA TÉCNICA**

---

#### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Conocer la opinión y valoración que tienen los usuarios que utilizan la información estadística del INEI, respecto a su experiencia en el acceso y utilización de los servicios de la institución, a partir de los cuales se mejorarán las estrategias de difusión.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.2.1. Conocer el perfil de los usuarios.
- 1.2.2. Obtener información de la frecuencia con la que utilizan nuestros servicios.
- 1.2.3. Conocer los canales de consulta más utilizados por los usuarios.
- 1.2.4. Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de los servicios que ofrece el INEI en todos sus canales de atención y difusión.
- 1.2.5. Conocer la percepción del usuario respecto a la navegabilidad en la página web.
- 1.2.6. Identificar los productos de la página web más consultados.
- 1.2.7. Conocer la percepción del usuario sobre las publicaciones y notas de prensa.
- 1.2.8. Identificar si los usuarios obtienen la información de su interés.
- 1.2.9. Conocer el nivel de confianza de los usuarios hacia los datos estadísticos producidos por la institución.
- 1.2.10. Conocer las temáticas de mayor interés de los usuarios.
- 1.2.11. Identificar nuevas necesidades de información.
- 1.2.12. Conocer la percepción del usuario en relación a la utilidad del Calendario de Difusión.

#### **1.3. COBERTURA**

##### **1.3.1. COBERTURA GEOGRÁFICA**

Participan en la encuesta los usuarios de los 24 departamentos del país y la Provincia Constitucional del Callao, así como extranjeros que acceden a la información estadística a través de la página web, redes sociales y otros canales de atención del INEI.

##### **1.3.2. COBERTURA TEMPORAL**

Del 13 de noviembre al 11 de diciembre de 2019

#### **1.4. CARACTERÍSTICA TÉCNICAS**

La encuesta es de tipo exploratorio, al no disponer de información sobre el tamaño de la población que accede a la información estadística del INEI, por tanto, los resultados que se obtengan estarán referidos a la población que participó en la encuesta.

##### **1.4.1. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

El usuario.

Se considera usuario a los estudiantes universitarios y de institutos técnicos, docentes, investigadores, trabajadores de la administración pública, de organismos internacionales, periodistas, entre otros usuarios que accedan a la información estadística del INEI.

#### **1.4.2. TEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN**

##### **Perfil del usuario (5 preguntas)**

- Grupos de usuarios.
- Lugar de residencia
- Grupos de edad
- Sexo
- Frecuencia de uso de la información estadística.

##### **Percepción sobre los principales servicios (20 preguntas)**

- Acceso a la página web.
- Productos y temáticas de la página web consultados con mayor frecuencia.
- Valoración del Calendario de difusión.
- Valoración de la información en redes sociales
- Valoración del servicio de solicitudes de acceso a la información pública.
- Valoración de la atención del Centro de Información.
- Nivel de confianza hacia los datos estadísticos producidos por el INEI.

#### **1.4.3. MODALIDAD DE RECOJO DE INFORMACIÓN**

Encuesta virtual (online) a través de la página web del INEI.

#### **1.4.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El formulario se publicará en la página web, con el fin de que el usuario conteste la encuesta en el momento que lo crea conveniente, desde un dispositivo móvil o equipo de cómputo. Asimismo, se remitirá la invitación para participar de la encuesta a los correos electrónicos del directorio de usuarios, adjuntando el link para acceder al formulario, posteriormente se difundirá en las redes sociales oficiales del INEI.

##### **• DIRECTORIO DE USUARIOS DE INFORMACIÓN**

Se dispone de directorios de usuarios que han realizado consultas al INEI en el periodo: octubre 2018 - octubre 2019, mediante solicitudes de acceso a la información, usuarios suscritos para recibir notas de prensa, informes técnicos y publicaciones digitales, integrantes del CCOI, integrantes de comisiones de estadística, medios de comunicación y, usuarios de la oficina de ventas y biblioteca.

#### **1.5. UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE**

Oficina Técnica de Difusión del INEI

## 1.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES / TAREAS	Octubre					Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN</b>													
<b>ELABORACIÓN DE LA FICHA TÉCNICA</b>													
<b>ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE PREGUNTAS</b>													
<b>ELABORACIÓN DEL FORMULARIO WEB</b> - Pruebas de funcionalidad y elaboración de reportes. - Observaciones y sugerencias del OTD, CIDE.													
<b>ELABORACIÓN DE DIRECTORIOS DE USUARIOS</b> - Solicitar base de datos de los formularios web a la OTIN, OTED, OTPP - Revisión y adecuación de la base de datos													
<b>DIFUSIÓN DE LA ENCUESTA</b> - Elaboración de posts para la posterior difusión en redes sociales. - Elaboración de banner de la encuesta para la página web. - Envío de correos electrónicos a los usuarios													
<b>EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA</b> - Lanzamiento de la encuesta en la web y redes sociales del INEI													
<b>CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN</b> - Implementación de reglas de consistencia. - Monitoreo y supervisión de la encuesta. - Construcción de la base de datos													
<b>INFORME FINAL DE LA ENCUESTA Y BASE DE DATOS</b> - Análisis de los resultados, elaboración de tablas y gráficos estadísticos. - Entrega de base de datos y documentación del análisis de datos.													

## 1.7. PRODUCTOS A OBTENER

- 1.7.1. Base de datos
- 1.7.2. Informe final del estudio (uso interno)
- 1.7.3. Principales resultados
  - Porcentaje de usuarios por sexo que participaron en la encuesta.
  - Porcentaje de usuarios por grupos de edad que participaron en la encuesta.
  - Porcentaje de usuarios nacionales y extranjeros.
  - Porcentaje de usuarios según actividad que realiza.
  - Porcentaje de usuarios que consultan la página web.
  - Porcentaje de usuarios que consultan a través de las redes sociales.

- Porcentaje de usuarios que consultan a través de solicitudes de acceso a la información pública.
- Porcentaje usuarios que realizan consultas telefónicas.
- Porcentaje de usuarios que realizan consultas por correo electrónico.
- Porcentaje de usuarios que realizan consultas en la biblioteca y área de ventas.
- Porcentaje de usuarios que consultan las principales temáticas de la página web.
- Porcentaje de usuarios que consideran útil el calendario de difusión.
- Porcentaje de usuarios que no conoce el calendario de difusión de informes técnicos.
- Porcentaje de usuarios que consultan las bases de datos
- Porcentaje de usuarios que consultan los sistemas de consulta
- Porcentaje de usuarios que consultan las publicaciones digitales
- Porcentaje de usuarios que consideran que las publicaciones digitales son fáciles de comprender.
- Porcentaje de usuarios que consultan las notas de prensa
- Porcentaje de usuarios que consideran que las notas de prensa contienen información relevante.
- Porcentaje de usuarios que consideran que el lenguaje utilizado en las notas de prensa es de fácil comprensión.
- Porcentaje de usuarios que consultan cuadros estadísticos.
- Porcentaje de usuarios que informaron que obtienen la información que necesita, según principal medio de consulta
- Porcentaje de usuarios que consideran que las estadísticas del INEI son confiables.

## ANEXO 5

13/11/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

En el INEI, tu opinión cuenta, ayúdanos a mejorar el acceso a la información estadística y utilización de nuestros servicios, respondiendo de manera anónima esta breve encuesta.

**\*Obligatorio**

*Pasa a la pregunta 1.*

**1. ¿Como usuario de los datos del INEI, en qué grupo te ubicas principalmente? \***

(Elija una opción)

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Estudiante (Educación secundaria)
- 2. Estudiante universitario / técnico
- 3. Docente / Investigador
- 4. Administración pública
- 5. Sector privado
- 6. Medios de comunicación (Radio, TV, prensa escrita, Internet)
- 7. Institutos de estadística / Organismos internacionales
- Otros: \_\_\_\_\_

**2. ¿Cuál es tu país de residencia? \***

(Elija una opción)

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Perú
- Otros: \_\_\_\_\_

*Pasa a la pregunta 3.*

13/11/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

**2.1. Departamento donde resides \***

(Elija una opción)

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Amazonas
- 2. Áncash
- 3. Apurímac
- 4. Arequipa
- 5. Ayacucho
- 6. Cajamarca
- 7. Provincia Constitucional del Callao
- 8. Cusco
- 9. Huancavelica
- 10. Huánuco
- 11. Ica
- 12. Junín
- 13. La Libertad
- 14. Lambayeque
- 15. Lima
- 16. Loreto
- 17. Madre De Dios
- 18. Moquegua
- 19. Pasco
- 20. Piura
- 21. Puno
- 22. San Martín
- 23. Tacna
- 24. Tumbes
- 25. Ucayali

**3. ¿En qué rango de edad te encuentras? \***

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Menos de 18 años
- 2. De 18 a 29 años
- 3. De 30 a 44 años
- 4. De 45 a 59 años
- 5. De 60 años a más

**4. Sexo \***

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Hombre
- 2. Mujer

13/11/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

**5. ¿Con qué frecuencia utilizas la información estadística del INEI? \***

(Elija una opción)

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Una vez a la semana
- 2. Más de una vez a la semana
- 3. Una vez al mes
- 4. Más de una vez al mes
- 5. Al menos dos veces al año

**6. ¿Cuál de estos medios / canales utilizas para acceder a la información estadística del INEI?\***

(Elija una o más opciones)

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- 1. Página Web del INEI
- 2. Redes sociales oficiales del INEI
- 3. Solicitudes de acceso a la información pública
- 4. Consultas por correo electrónico
- 5. Consulta vía telefónica (Centro de Información del INEI)
- 6. Biblioteca Institucional
- 7. Oficina de ventas

**7. Acceder a la información estadística en la Página Web del INEI, te resulta: \***

(Elija una opción)

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Totalmente fácil
- 2. Muy fácil
- 3. Fácil
- 4. Difícil
- 5. Muy difícil
- 6. No consulto la Página Web del INEI *Pasa a la pregunta 14.*

**8. ¿Qué producto de la Página Web consultas con mayor frecuencia? \***

(Elija una o más opciones)

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- 1. Publicaciones Digitales
- 2. Informes técnicos
- 3. Notas de Prensa
- 4. Sistemas de Consulta
- 5. Bases de Datos
- 6. Cuadros Estadísticos

**Calidad de los servicios y difusión**

13/11/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

**9. El contenido de las publicaciones del INEI, ¿Son de fácil comprensión? \***

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

1. Sí
2. No
3. No consulto las publicaciones del INEI

## Calidad de los servicios y difusión

**10. En relación al lenguaje utilizado en las Notas de Prensa, ¿Son de fácil comprensión? \***

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

1. Sí
2. No
3. No consulto las Notas de Prensa

**11. ¿Cuáles son las temáticas que más consultas en la Página Web? \***

(Elija una o más opciones)

Selecciona todas las opciones que correspondan.

1. Población y Demografía
2. Niveles de Vida y Programas Sociales
3. Indicadores Económicos
4. Indicadores de Salud
5. Indicadores de Educación
6. Indicadores de Tecnología de Información y Comunicaciones
7. Estadísticas Ambientales
8. Estadísticas de Género
9. Estadísticas de Empleo
10. Estadísticas de Criminalidad y Victimización
11. Estadísticas Departamentales
12. Estadísticas de la Niñez y el Adulto Mayor
13. Metodologías y estándares
14. Directorios (Municipales, cooperación técnica internacional, otros).
- Otros: \_\_\_\_\_

**12. ¿Qué otras estadísticas o indicadores te interesarían que produzca el INEI?**

— (Opcional)

\_\_\_\_\_

13/11/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

**13. ¿Qué tan útil consideras que es el Calendario de Difusión de los informes técnicos del INEI? \***

(Elija una opción)  
 Marca solo un óvalo.

- 1. Totalmente útil
- 2. Muy útil
- 3. Útil
- 4. Poco útil
- 5. Nada útil
- 6. No conozco el Calendario de Difusión

**14. ¿Sigues al INEI en sus redes sociales? \***

Marca solo un óvalo.

- 1. Sí
- 2. No *Pasa a la pregunta 17.*

**15. ¿A través de qué redes sociales sigues al INEI? \***

(Elija una o más opciones)  
 Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Facebook: @INEIpaginaOficial
- 2. Twitter: @INEI\_oficial
- 3. YouTube: TV INEI Perú

**16. ¿Cómo valoras el servicio que se brinda en las redes sociales del INEI? \***

(Elija una opción para cada indicador)  
 Marca solo un óvalo por fila.

	1. Totalmente de acuerdo	2. Muy de acuerdo	3. De acuerdo	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo
16.1. Difunde información relevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.2. El contenido es claro y comprensible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.3. El administrador de redes, responde las consultas que realizan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13/11/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

**17. Cuando realizas pedidos / solicitudes de Acceso a la Información Pública (por correo electrónico, formulario físico, formulario virtual) ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el tiempo de espera para ser atendido? \***

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- 1. Totalmente satisfecho
- 2. Muy satisfecho
- 3. Satisfecho
- 4. Poco satisfecho
- 5. Nada satisfecho
- 6. No realicé pedidos de Acceso a la Información Pública (Pasa a la pregunta 19) *Pasa a la pregunta 19.*

**18. En relación a tu solicitud de información estadística, ¿Cuál es tu nivel de satisfacción en relación a la claridad de la información obtenida? \***

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- 1. Totalmente satisfecho
- 2. Muy satisfecho
- 3. Satisfecho
- 4. Poco satisfecho
- 5. Nada satisfecho

**19. Al realizar consultas vía telefónica (Centro de Información del INEI) ¿Qué tan satisfecho te encuentras respecto al trato recibido por el personal? \***

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- 1. Totalmente satisfecho
- 2. Muy satisfecho
- 3. Satisfecho
- 4. Poco satisfecho
- 5. Nada satisfecho
- 6. No realicé consultas vía telefónica *Pasa a la pregunta 21.*

**20. En relación a tu consulta vía telefónica (Centro de Información del INEI), valora según tu experiencia: \***

(Elija una opción para cada indicador)

Marca solo un óvalo por fila.

	1. Totalmente satisfecho	2. Muy satisfecho	3. Satisfecho	4. Poco satisfecho	5. Nada satisfecho
20.1. Tiempo de espera para ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.2. Claridad de la información obtenida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13/11/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2019

**21. ¿Generalmente obtienes los datos que necesitas cuando consultas la información estadística del INEI? \***

(Elija una opción)  
Marca solo un óvalo.

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

**22. En su opinión, ¿Cuál es tu nivel de confianza en las estadísticas que produce el INEI? \***

(Elija una opción)  
Marca solo un óvalo.

1. Totalmente confiables *Pasa a la pregunta 24.*
2. Muy confiables *Pasa a la pregunta 24.*
3. Confiables *Pasa a la pregunta 24.*
4. Poco confiables
5. Nada confiables

**23. ¿Por qué no consideras confiables las estadísticas producidas por el INEI?**

☐ (Opcional)

---

**24. ¿Recomendarías a otras personas utilizar la información estadística del INEI?**

☐ (Opcional)  
Marca solo un óvalo.

1. Sí
2. No

**25. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios? (Página Web, redes sociales, solicitudes de acceso a la información pública, consultas por correo electrónico o vía telefónica, biblioteca institucional, oficina de ventas)**

☐ (Opcional)

---

Con la tecnología de  
 Google Forms

