

# Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

## *Principales Resultados*



## PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, a través de la Oficina Técnica de Difusión ha ejecutado la “**Encuesta de Satisfacción del Usuario - ESU 2020**” entre los meses de octubre y diciembre de 2020, en el marco del Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo Estadístico - PENDES 2018 – 2022.

La encuesta fue online y permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los productos y servicios que ofrece el INEI a través de los principales canales de difusión como la página web, las redes sociales y el Centro de Información.

El INEI agradece a los usuarios que participaron en la encuesta y respondieron las preguntas, los resultados se ponen a disposición de la ciudadanía en general.

Lima, diciembre 2020

Instituto Nacional de Estadística e Informática



## ÍNDICE

<b>I. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>5</b>
<b>II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....</b>	<b>5</b>
2.1. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	5
2.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	5
2.3. COBERTURA GEOGRÁFICA.....	6
2.4. COBERTURA TEMPORAL.....	6
2.5. COBERTURA TEMÁTICA .....	6
<b>III. 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
3.5. FINALIDAD DE USO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA .....	10
<b>IV. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES SERVICIOS .....</b>	<b>11</b>
4.1. MEDIOS DE DIFUSIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN 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 .....	13
4.2.2. TEMÁTICAS MÁS CONSULTADAS .....	14
4.2.3. CALENDARIO DE DIFUSIÓN.....	15
4.3. REDES SOCIALES DEL INEI QUE UTILIZAN LOS USUARIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.....	16
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. USUARIOS QUE OBTIENEN LOS DATOS DE CONSULTA.....	21
4.7. NIVEL DE CONFIANZA EN LAS ESTADÍSTICAS DEL INEI .....	21



4.8. USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN UTILIZAR LAS ESTADÍSTICAS QUE PRODUCE EL INEI.....	22
<b>ANEXO 1:</b> PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 9, POR GRUPO DE USUARIO.....	23
<b>ANEXO 2:</b> PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 20, POR GRUPO DE USUARIO .....	24
<b>ANEXO 3:</b> PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 22, POR GRUPO DE USUARIO .....	25
<b>ANEXO 4:</b> FORMULARIO WEB .....	27



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

### I. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

#### 1.1. FINALIDAD

Suministrar indicadores que permitan mejorar el acceso a la información estadística y uso de los servicios que ofrece el INEI.

#### 1.2. OBJETIVOS

##### Objetivo general

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los productos y servicios que ofrece el INEI a través de la página web, redes sociales y Centro de Información.

##### Objetivos específicos

- Conocer el perfil de los usuarios que responden la encuesta.
- Conocer la utilidad que le proporcionan los usuarios a la información estadística producida por el INEI.
- Identificar los canales de consulta y productos estadísticos más utilizados.
- Conocer la frecuencia de uso los servicios que ofrece el INEI.
- Conocer el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de los productos y servicios que ofrece el INEI.
- Identificar nuevas necesidades de información.
- Conocer si los usuarios obtienen la información de su interés.

### 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 obtenidos están referidos a la población que participó en la encuesta.

#### 2.1. Unidad de investigación

- Personas de 15 años a más de edad que han sido atendidas en consulta externa.
- 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

Para el estudio se utilizó un formulario web para que sea diligenciado por el usuario en el momento que lo crea conveniente, desde un dispositivo móvil o equipo de cómputo.



### 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

Del 13 de octubre al 7 de diciembre de 2020

### 2.5. Cobertura temática

La encuesta recoge la información siguiente:

#### **Perfil del usuario (7 preguntas)**

- Usuarios según sexo y grupos de edad
- Clasificación por grupos de usuarios
- Lugar de residencia
- Frecuencia de uso de la información estadística
- Finalidad de uso de la información estadística

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

- Medios o canales de atención y difusión utilizados para acceder a la información estadística.
- Acceso a la página web del INEI.
- Productos y temáticas de la página web consultados con mayor frecuencia.
- Calendario de difusión.
- Redes sociales del INEI que utilizan los usuarios para obtener información estadística.
- Usuarios que acceden a información mediante solicitudes de acceso a la información pública
- Usuarios que acceden a información por consulta telefónica al centro de información
- Nivel de confianza en las estadísticas que produce el INEI
- Usuarios que recomendarían utilizar las estadísticas que produce el INEI

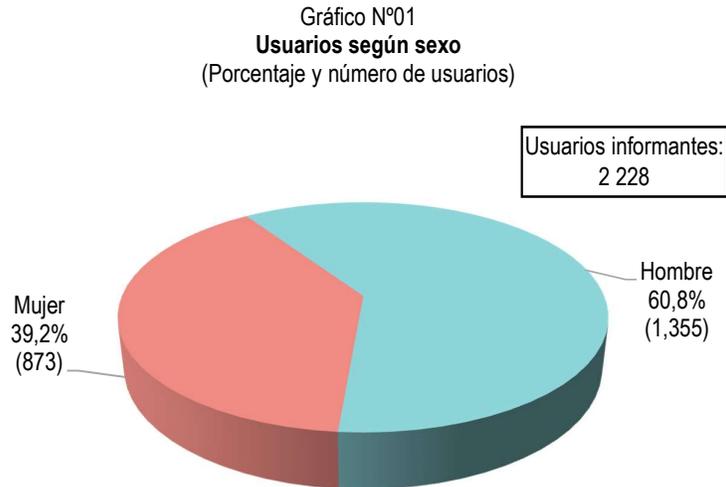


### III. PERFIL DEL USUARIO

Se obtuvo datos sobre el perfil de los usuarios, a fin de conocer sus características como género, rango de edad, clasificación de usuarios, lugar de residencia y frecuencia de uso de la información estadística.

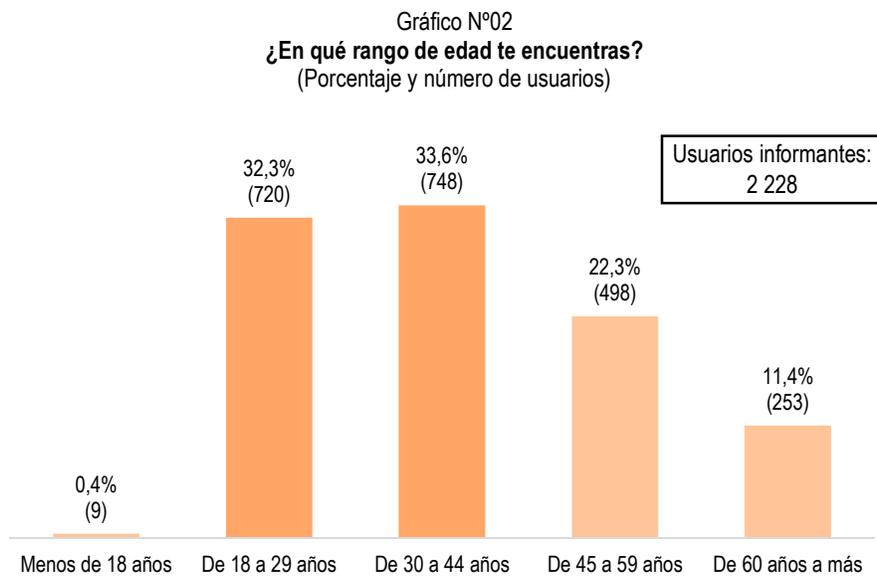
#### 3.1. Usuarios según sexo y grupos de edad

Del total de usuarios que participaron en la encuesta (2 228), el 60,8% son hombres y el 39,2% mujeres.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

Por rangos de edad, los usuarios son mayormente del grupo de 30 a 44 (33,6%) años de edad, seguido del grupo de 18 a 29 años (32,3%) y el de 45 a 59 años de edad (22,3%). Mientras que los usuarios de 60 a más años y los menores de 18 años representan el 11,8% del total de usuarios.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

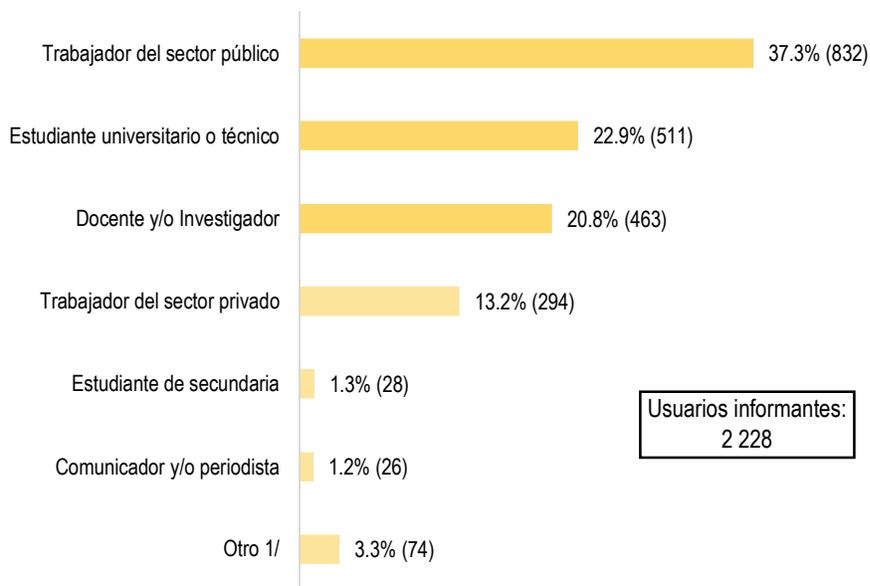


### 3.2. Clasificación de los usuarios

Al clasificar a los usuarios por la actividad que realizan, se observa que el 37,3% son trabajadores del sector público y el 22,9% son estudiantes universitarios o técnicos. Los docentes y/o investigadores representan el 20,8% y los trabajadores del sector privado el 13,2%.

La menor participación en la encuesta corresponde a los estudiantes de secundaria con 1,3% y los comunicadores y/o periodistas con el 1,2% del total.

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



1/ Incluye: miembros de organismos internacionales, bachilleres, egresados universitarios, estudiantes de post-grado, obreros, amas de casa, entre otros.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

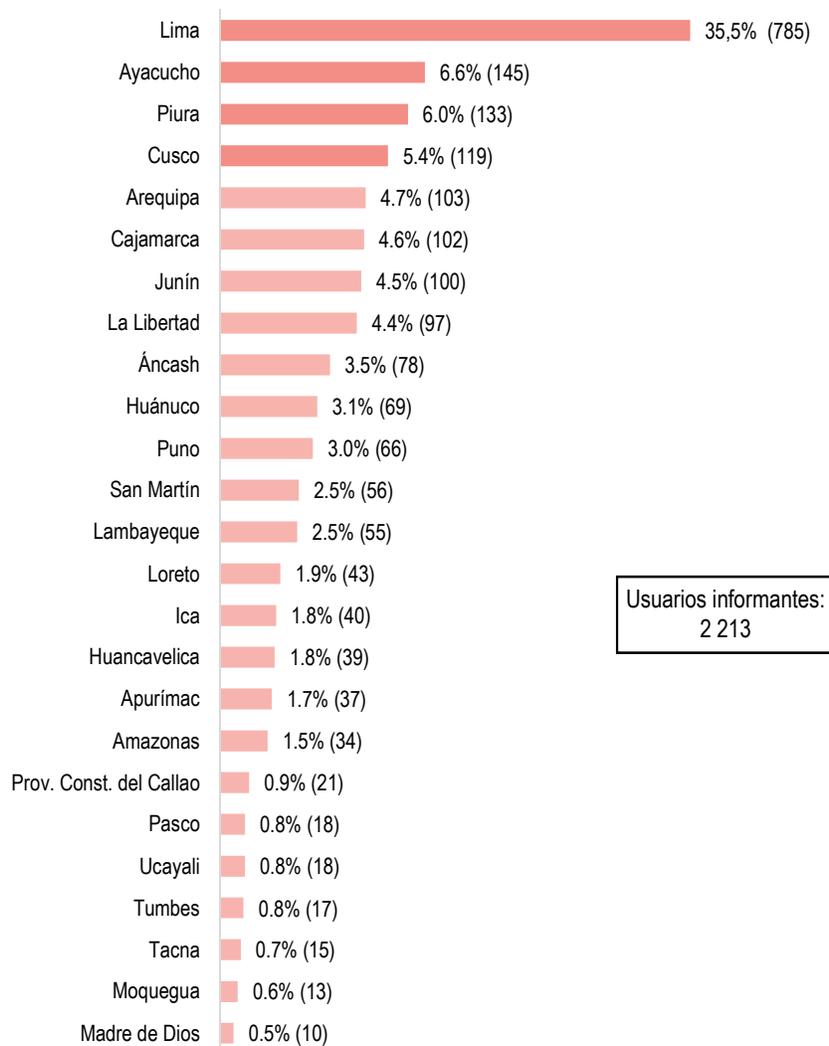
### 3.3. Lugar de residencia de los usuarios

Del total de usuarios informantes, el 99,3% (2 213) reside en el Perú; de este total, el 35,5% se ubican en el departamento de Lima, seguido de los departamentos de Ayacucho, Piura y Cusco, los cuales en conjunto representan el 18,0%. Los departamentos con menos participación de usuarios fueron Tacna, Moquegua y Madre de Dios, representando el 1,8%.

Solo el 0,7% (15) de usuarios indicaron residir en otro país como: Estados Unidos, Argentina, España, Brasil, Alemania y Bélgica.



Gráfico N°04  
**Departamento donde resides:**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

### 3.4. Frecuencia de uso de la información estadística

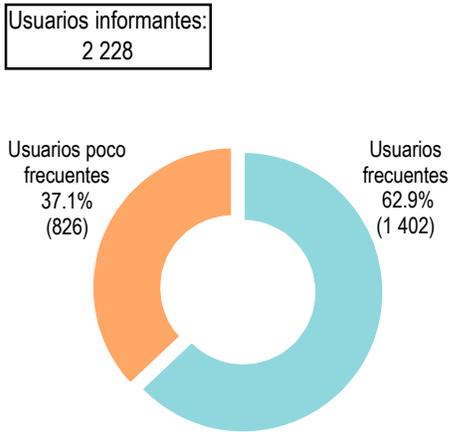
El 62,9% (1 402) de usuarios utilizan con frecuencia la información estadística del INEI, de este total, el 33,9% la utiliza una vez al mes, el 26,4% más de una vez al mes y el 20,8%, más de una vez a la semana.

Según actividad que realizan los usuarios, se observa que los comunicadores y/o periodistas (76,9%) utilizan con mayor frecuencia la información estadística, le siguen los docentes y/o investigadores (65,0%), luego los estudiantes universitarios y/o técnicos (64,4%).

Por otro parte, el 37,1% de los usuarios utiliza la información estadística con menor frecuencia.

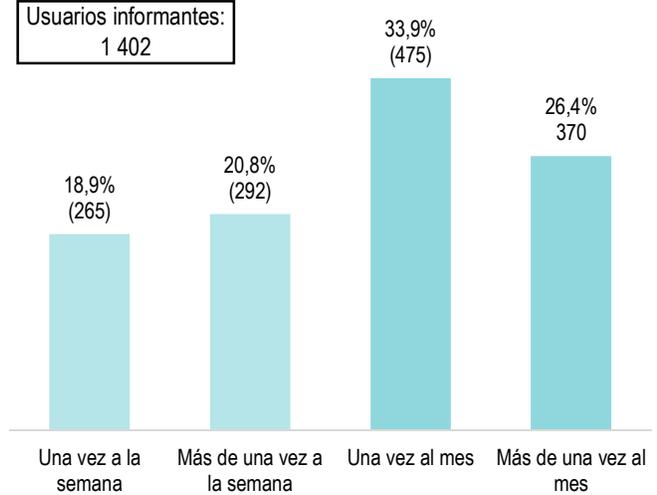


Gráfico N°05  
Frecuencia de uso de la información estadística  
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

Gráfico N°06  
¿Con qué frecuencia utilizas la información estadística del INEI?  
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

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

Grupos de usuarios	Total	Usuarios frecuentes		Usuarios poco frecuentes	
		%	%	%	%
<b>Total</b>	<b>2 228</b>	<b>100,0</b>	<b>62,9</b>	<b>37,1</b>	
Trabajador del sector público	832	37,3	63,8	36,2	
Estudiante universitario o técnico	511	22,9	64,4	35,6	
Docente y/o Investigador	463	20,8	65,0	35,0	
Trabajador del sector privado	294	13,2	57,5	42,5	
Estudiante de secundaria	28	1,3	53,6	46,4	
Comunicador y/o periodista	26	1,2	76,9	23,1	
Otro 1/	74	3,3	50,0	50,0	

1/ Incluye: miembros de organismos internacionales, bachilleres, egresados universitarios, estudiantes de post-grado, obreros, amas de casa, entre otros.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

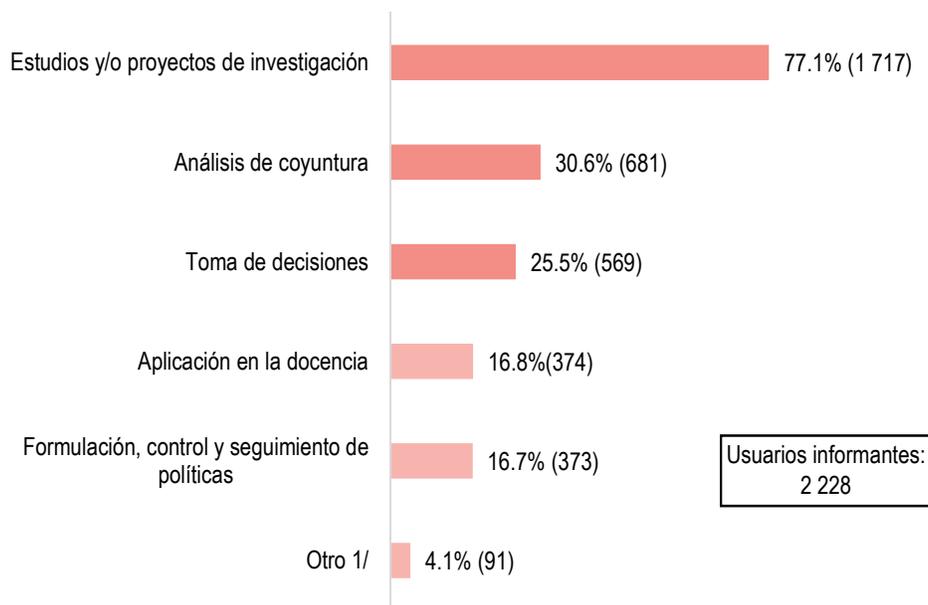
### 3.5. Finalidad de uso de la información estadística

En cuanto a la utilidad de la información estadística, el 77,1% de usuarios indicó que la utiliza para estudios y/o proyectos de investigación, el 30,6% para análisis de la coyuntura y el 25,5% para la toma de decisiones.



Por otro lado, el 16,8% lo utiliza para la aplicación en la docencia y el 16,7% para la formulación, control y seguimiento de políticas.

Gráfico N°07  
**¿Con qué fin utiliza la información estadística del INEI?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple.

1/ Incluye: cursos o talleres, verificar datos, geopolítica, entre otros.

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

#### 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, la atención de solicitudes de acceso a la información pública, consultas por correo electrónico o vía telefónica. También, se indagó sobre el nivel de confianza en los datos estadísticos producidos por el INEI.

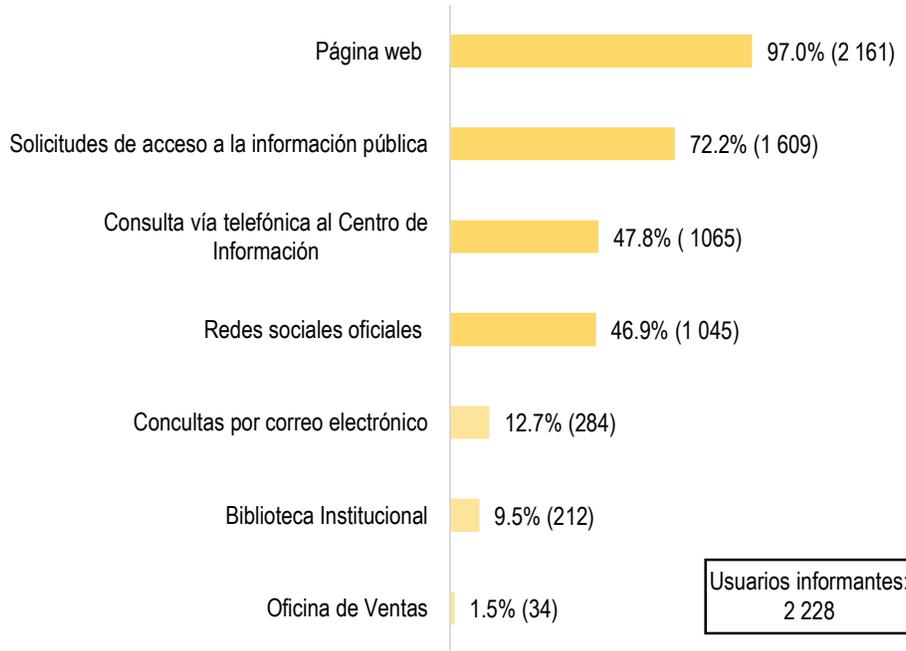
##### 4.1 Medios difusión y canales de atención utilizados para acceder a la información estadística

Del total de usuarios (2 228) que respondieron la encuesta, el 97,0% accede a la información estadística a través de la página web del INEI, mientras que el 72,2% utiliza las solicitudes de acceso a la información pública, el 47,8% mediante llamadas telefónicas al Centro de Información y el 46,9% por las redes sociales oficiales (Facebook, Twitter o YouTube).

Solo el 12,7% realiza consultas por correo electrónico y el 11,0% a través de la Biblioteca Institucional o la Oficina de Ventas.



Gráfico N°08  
**¿Cuál de estos medios de difusión y/o canales de atención del INEI utilizas para acceder a la información estadística?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



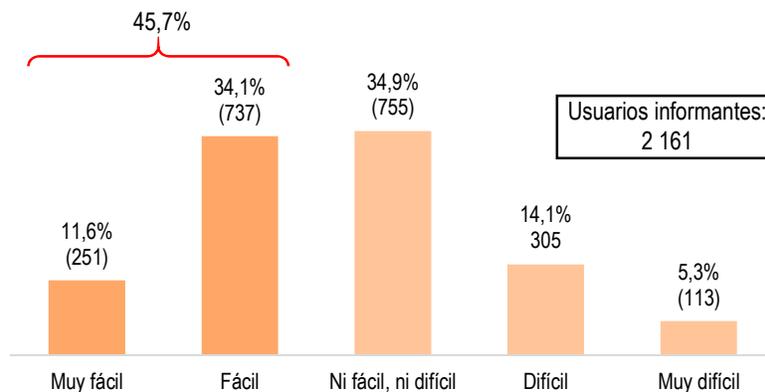
**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple.

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

## 4.2 Acceso a la página web del INEI

Del total de usuarios que utilizan la página web para obtener información estadística (2 161), el 45,7% contestó que le resulta fácil o muy fácil acceder a la información, mientras que el 34,9% de usuarios indicó que no les resulta fácil ni difícil y solo el 19,4% difícil o muy difícil.

Gráfico N°09  
**¿Qué tan fácil te resulta acceder a la información estadística en la página web del INEI?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

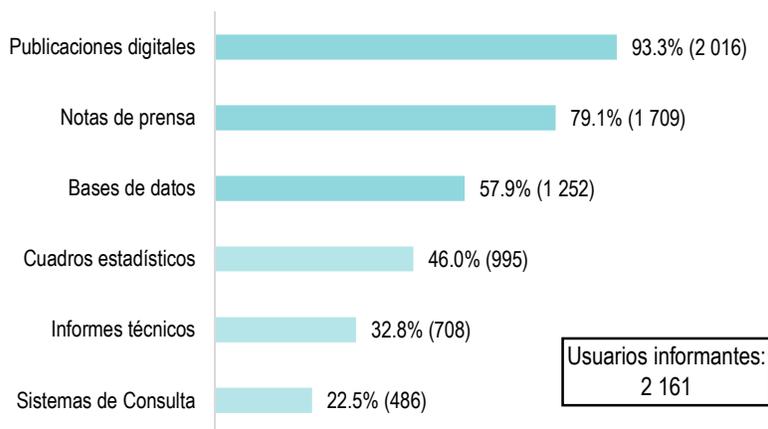


#### 4.2.1 Productos que se consultan con mayor frecuencia en la web del INEI

Los usuarios informantes consultan con mayor frecuencia las publicaciones digitales (93,3%) que pueden ser descargadas en formato PDF, le sigue en importancia las notas de prensa (79,1%), las bases de datos (67,9%) en formato SPSS y los cuadros estadísticas (46%) en formato Excell,.

Los productos estadísticos menos consultados son los Informes Técnicos (32,8%) y los Sistemas de consulta (22,5%).

Gráfico N°10  
**¿Qué productos de la Página Web consultas con mayor frecuencia?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



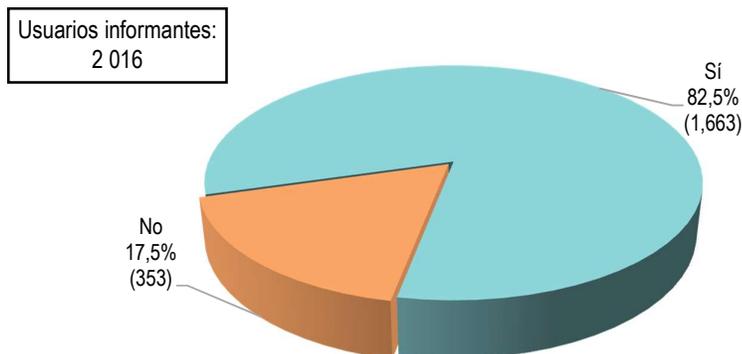
**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple.

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

#### Publicaciones digitales

Del total de usuarios que consultan las publicaciones digitales del INEI (2 016), el 82,5% considera que son de fácil comprensión y el 17,5% lo contrario.

Gráfico N°11  
**El contenido de las publicaciones del INEI. ¿Es de fácil comprensión?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)

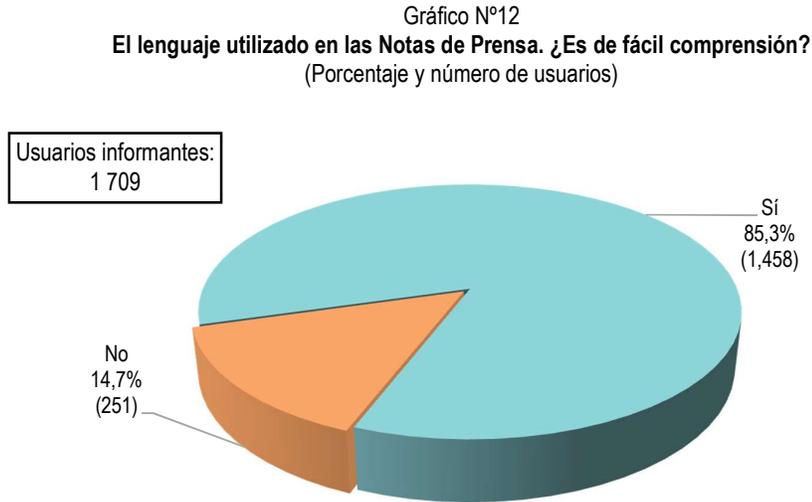


**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



## Notas de prensa

De igual forma, a la consulta sobre la facilidad de comprensión de las notas de prensa, el 85,3% considera que el lenguaje utilizado es de fácil comprensión y el 14,7% que no son fáciles de comprender.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

### 4.2.2 Temáticas más consultadas

Las publicaciones digitales de la página web están organizadas por temáticas siendo las más consultadas por los usuarios Población y demografía (70,0%), seguido de Indicadores económicos (54,6%) y Niveles de vida y programas sociales (44,1%).

Las áreas temáticas que menos acceden los usuarios son Estadísticas de criminalidad y victimización, Metodologías y estándares, Estadísticas de movimientos migratorios e Indicadores de flujo vehicular.

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



Gráfico N°13  
**¿Cuáles son las temáticas que más consultas en la Página Web?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



Usuarios informantes:  
2 161

**Nota:** Pregunta de respuesta múltiple.

1/ Incluye: estadísticas agropecuarias, distritales, seguridad ciudadana, gobernabilidad, entre otros.

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

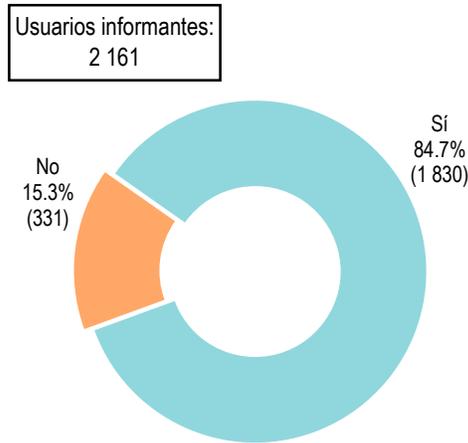
### 4.2.3 Calendario de Difusión

El calendario de difusión tiene como objetivo informar a los usuarios con anticipación las fechas de publicación de los informes técnicos coyunturales, elaborados por las áreas técnicas y programados para los doce meses del año.



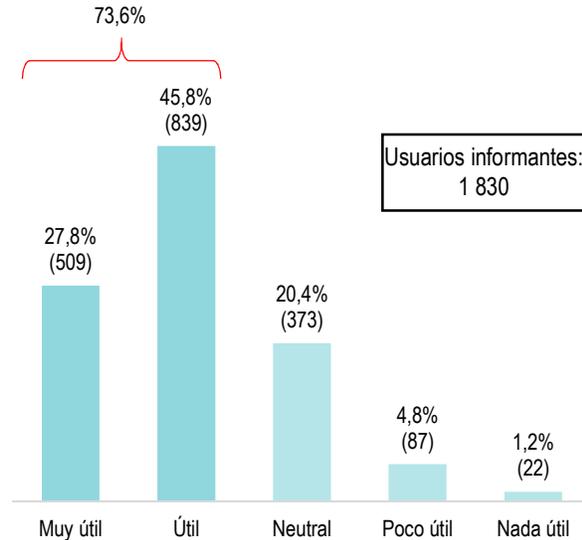
A la pregunta, si conoce el calendario de difusión de informes técnicos, el 84,7% de usuarios respondió conocerlo y de este total el 73,6% considera que es útil o muy útil, mientras que el 20,4% tuvo una posición neutral y el 6,0% lo consideró poco o nada útil.

Gráfico N°14  
**¿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 2020

Gráfico N°15  
**¿Qué tan útil consideras que es el Calendario de Difusión de los informes técnicos del INEI?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)

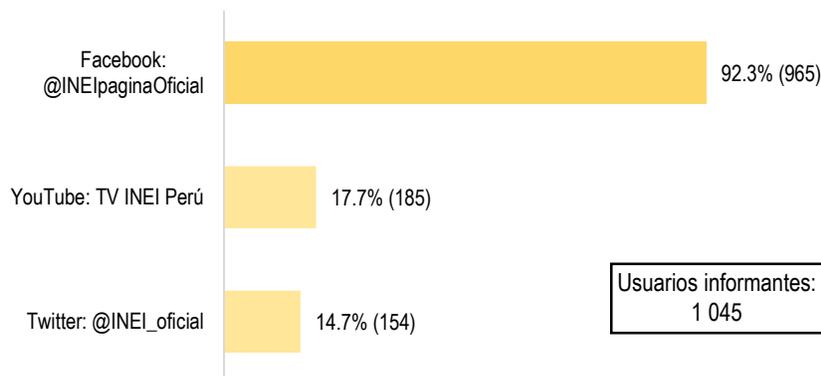


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

### 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 (1 045), el 92,3% lo hace a través de Facebook, el 17,7% a través de su canal de YouTube y el 14,7% por su cuenta de Twitter.

Gráfico N°16  
**¿A través de qué redes sociales sigues al INEI?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



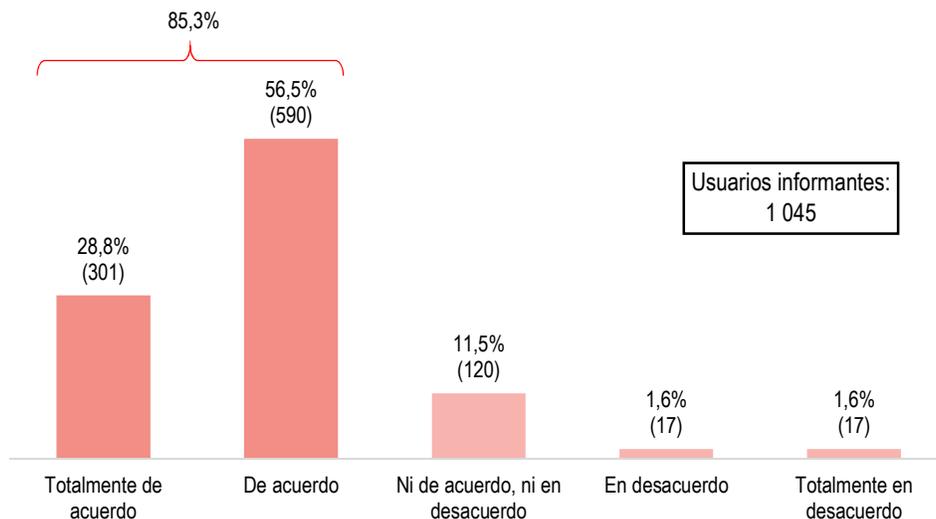
Nota: Pregunta de respuesta múltiple.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



En cuanto a la valoración del servicio que se brinda en las redes sociales sobre la difusión de información relevante, el 85,3% está de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que el 11,5% contestó neutral y el 3,2% señaló estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

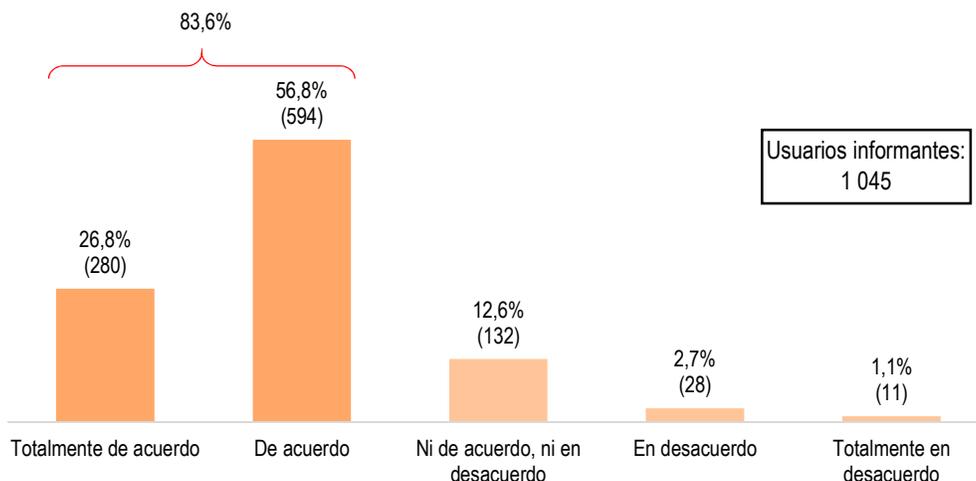
Gráfico N°17  
**¿Consideras que el INEI difunde información relevante a través de sus redes sociales?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

A la consulta sobre si la información compartida por redes sociales es comprensible, el 83,6% tuvo valoración positiva, en tanto el 12,6% registró neutralidad y el 3,8% señaló estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

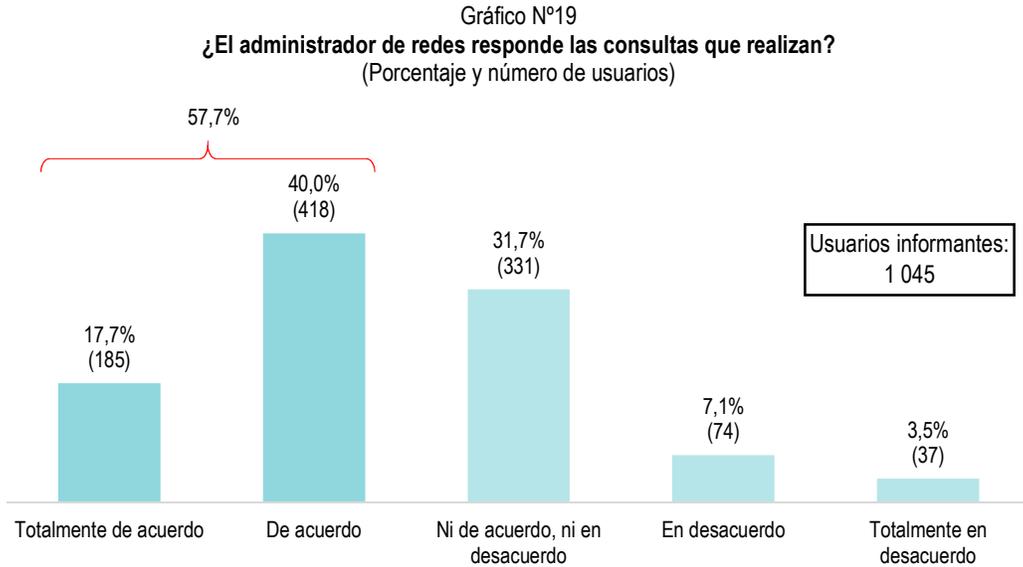
Gráfico N°18  
**¿La información que se difunde por redes sociales es comprensible?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



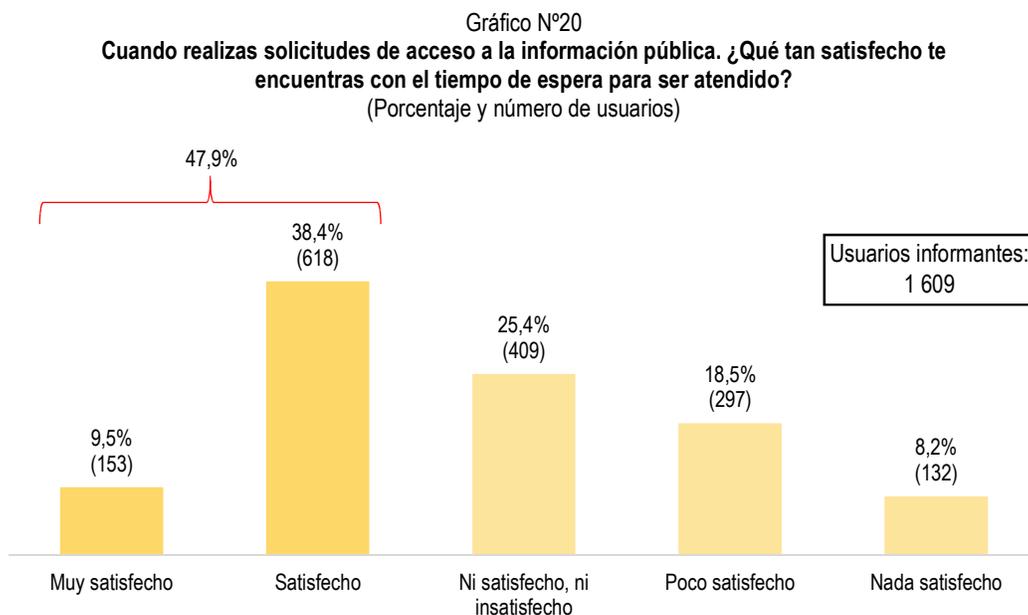
A la pregunta si el administrador de redes responde las consultas que realizan, el 57,7% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que el 31,7% contestó neutral y el 10,6% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

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

Son 1 609 usuarios que indicaron acceder a los datos estadísticos del INEI mediante solicitudes de acceso a la información pública, de los cuales el 47,9% señaló estar satisfecho o muy satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 25,4% tuvo una posición neutral y el 26,7% reveló estar poco o nada satisfecho.

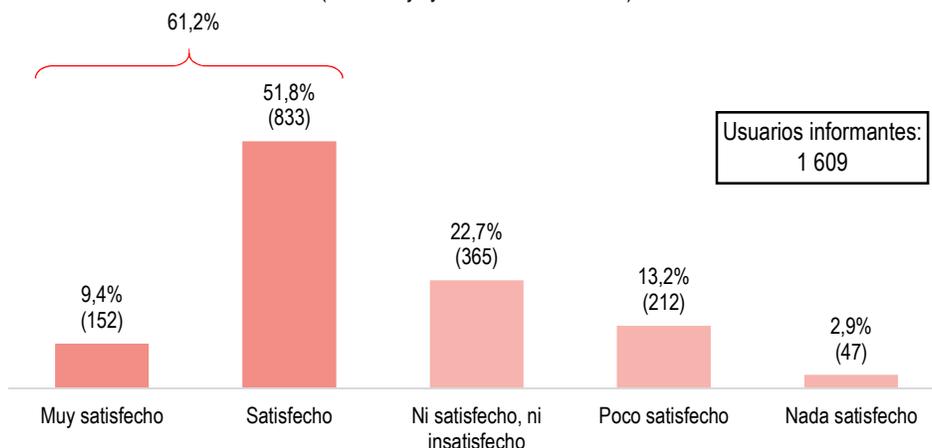


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



Asimismo, al indagar sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con la información obtenida, el 61,2% de usuarios indicó encontrarse satisfecho o totalmente satisfecho, el 22,7% contestó neutral y solo el 16,1% poco o nada satisfecho.

Gráfico N°21  
**En relación a tu solicitud de información estadística. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la información obtenida?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)

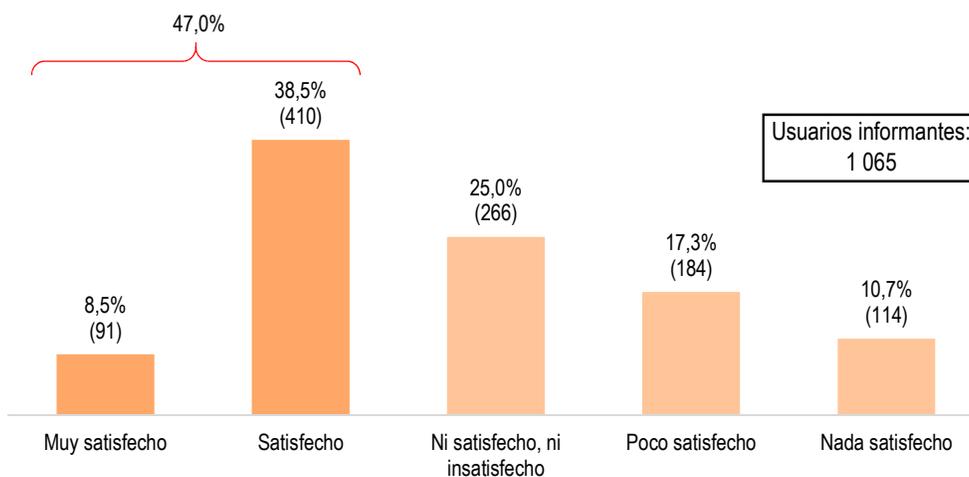


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

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

Los usuarios que señalaron realizar consultas vía telefónica al Centro de Información (1 065) valoraron el trato recibido por el personal, revelando que el 47,0% está satisfecho o muy satisfecho. Por otro lado, el 25,0% tuvo posición neutral y 28,0% contestó estar poco o nada satisfecho.

Gráfico N°22  
**Al realizar consultas vía telefónica al Centro de Información del INEI. ¿Qué tan satisfecho te encuentras respecto al trato recibido por el personal?**  
 (Porcentaje y número de usuarios)

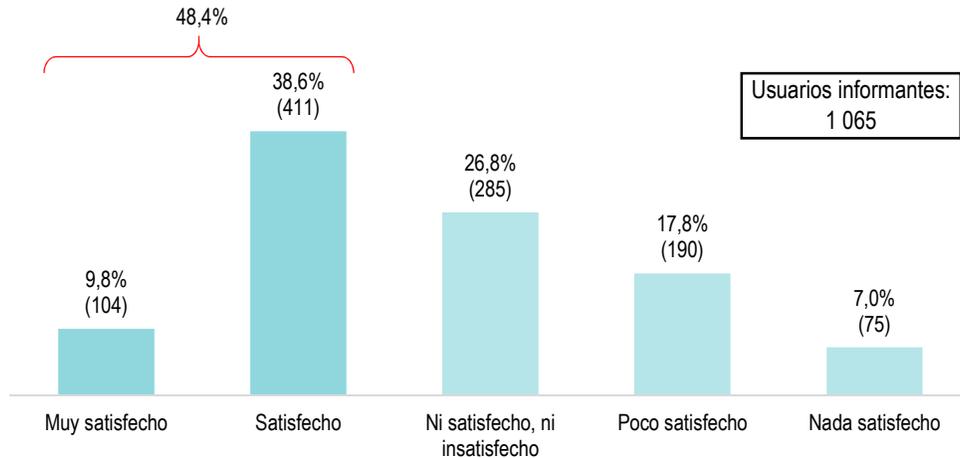


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



Con relación al tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Información, el 48,4% corresponde a usuarios satisfechos o muy satisfechos, el 26,8% a usuarios neutrales y el 24,8% a los poco o nada satisfechos.

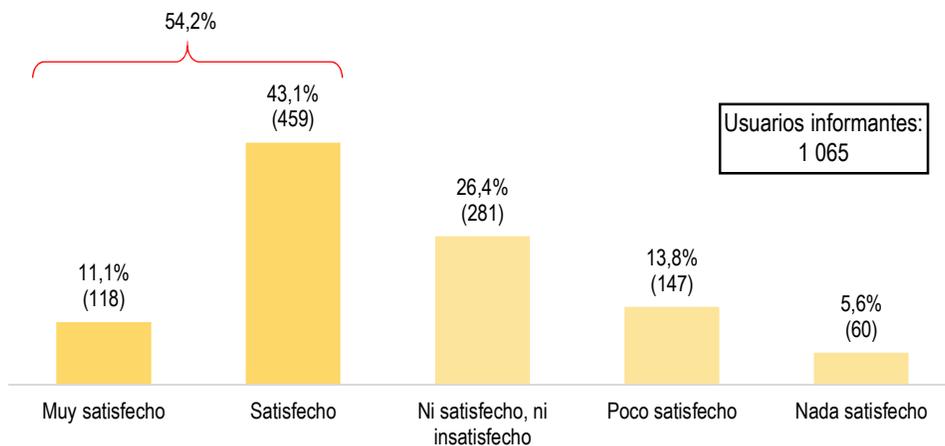
Gráfico N°23  
En relación a tu consulta vía telefónica al Centro de Información, ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido?  
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

En cuanto a la valoración que los usuarios dan a la información estadística proporcionada, el 54,2% está satisfecho, mientras que el 19,4% manifestó estar poco o nada satisfecho y 26,4% respondió neutral.

Gráfico N°24  
En relación a tu consulta vía telefónica al Centro de Información. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la información obtenida?  
(Porcentaje y número de usuarios)

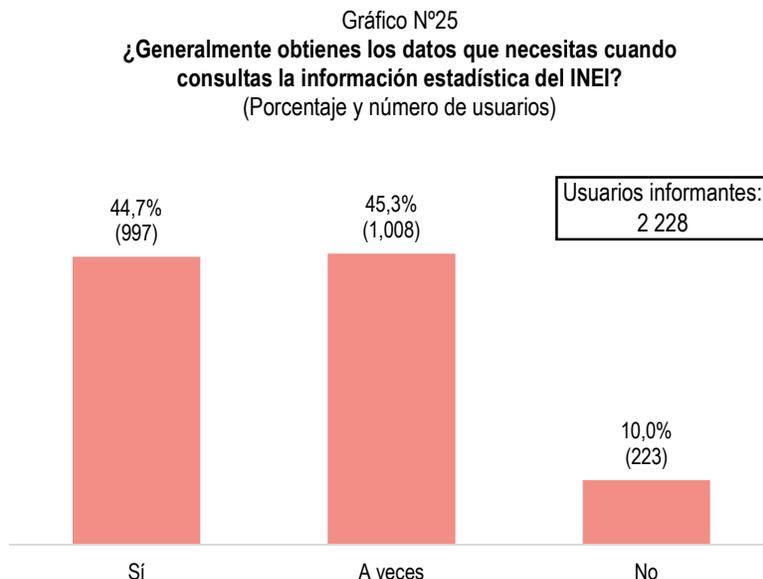


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



#### 4.6 Usuarios que obtienen los datos de consulta

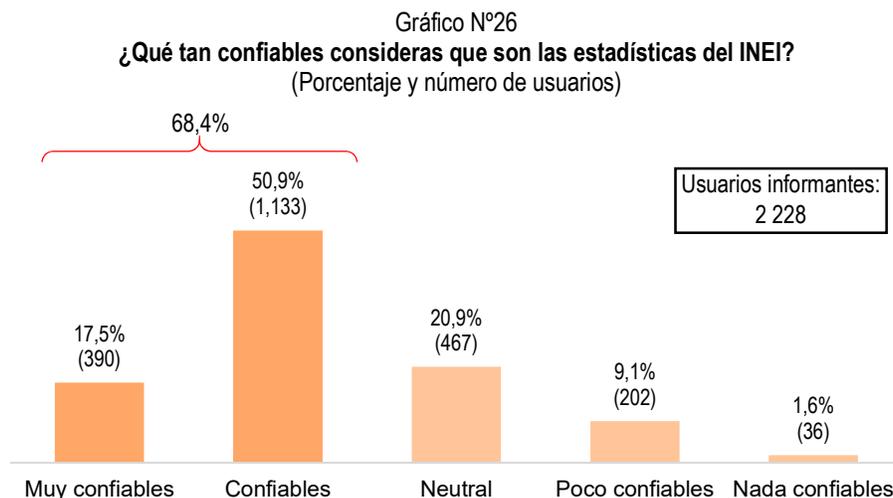
Del total de usuarios que participaron en la encuesta (2 228), el 44,7% contestó que generalmente obtiene los datos que necesita cuando consulta la información estadística del INEI, mientras que el 45,3% indicó que solo a veces y el 10,0% no lo obtiene.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020

#### 4.7 Nivel de confianza en las estadísticas del 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 68,4% considera que las estadísticas son confiables o muy confiables y solo el 10,7% señaló que son poco o nada confiables, mientras que el 20,9% registró neutralidad.



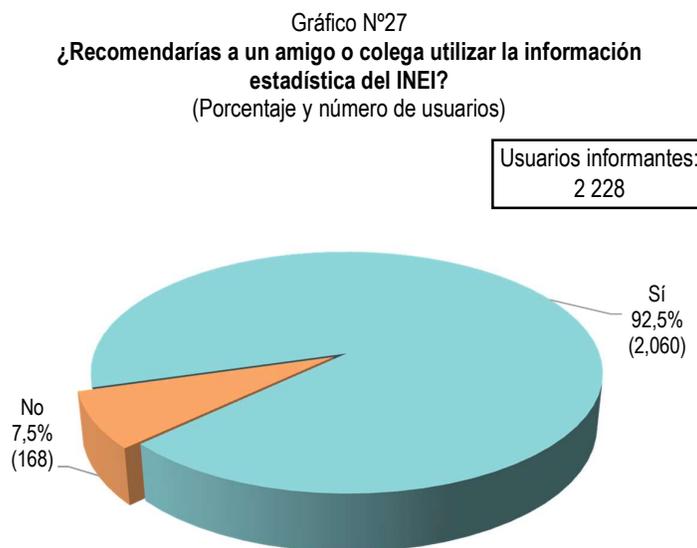
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



Asimismo, a fin de conocer las razones por las cuales algunos usuarios perciben que los datos no son confiables se consultó de forma opcional que señalen las razones que se consolidan en el Anexo 2.

#### 4.8 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 92,5% sí lo recomendaría y solo el 7,5% indicó que no lo recomendaría.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2020



**ANEXO 1**

Principales respuestas de la pregunta 9, por grupo de usuario.

Grupo de Usuario	¿Qué otras estadísticas que no están disponibles en la página web te interesarían que produzca el INEI?
Trabajador del sector público	Estadísticas sobre áreas verdes y ciclovías.
	Población que trabaja para el Estado.
	Estadísticas sobre conflictos sociales.
	Estadísticas de personas que realizan trabajo remoto.
	Estadísticas sobre pensiones en América Latina y el Caribe
	Estadísticas financieras.
	Estadísticas sobre discriminación por discapacidad o género.
	Beneficiarios del programa Aprendo en Casa a nivel nacional.
	Estadísticas sobre deportes.
	Indicadores sobre la pandemia COVID-19 en el Perú.
	Estadísticas sobre las cotizaciones en la Bolsa de Valores de Lima
	Estadísticas sobre comercio electrónico.
Estudiante universitario o técnico	Geoestadísticas de riesgos y desastres.
	Indicadores sobre estrés o ansiedad en estudiantes y profesionales
	Estadísticas sobre hábitos alimenticios
	Peruanos que invierten en la Bolsa de Valores de Lima.
	Estadísticas sobre el uso de redes sociales y plataformas streaming en el Perú
	Estadísticas sobre inclusión financiera
	Estadísticas sobre el uso del internet post pandemia COVID-19 Estadísticas de maltrato animal.
Docente y/o investigador	Indicadores tributarios.
	Estadísticas sobre animales.
	Estadísticas oncológicas.
	Estadísticas energéticas.
Trabajador del sector privado	Estadísticas del sector retail y el sector inmobiliario
	Estadísticas de uso de medios y aplicaciones web o móvil



## ANEXO 2

Principales respuestas de la pregunta 20, por grupo de usuario.

Grupo de Usuario	¿Por qué no consideras confiables las estadísticas del INEI?
Trabajador del sector público	No tienen sus bases de datos actualizadas.
	Porque siempre hay márgenes de error.
Estudiante universitario o técnico	Porque no se puede acceder desde la web a la metodología usada en el tratamiento de los datos.
Docente y/o investigador	Porque no todas las estadísticas están a nivel regional.
	Algunos cuadros estadísticos son difíciles de interpretar y algunos sistemas de consulta están desactualizados.
Trabajador del sector privado	Porque no publican las fórmulas utilizadas en las proyecciones



**ANEXO 3**

Principales respuestas de la pregunta 22, por grupo de usuario.

Grupo de Usuario	¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?
Trabajador del sector público	El diseño de la página web debe ser más amigable.
	Que desarrollen un canal de chat para consultas.
	Mejorar la atención telefónica.
	Mostrar la información en la página web con videos tutoriales.
	Desagregar las estadísticas a nivel distrital y centros poblados.
	Actualizar los sistemas de consulta
	Difundir en medio radial o televisivo los servicios del INEI.
	Elaborar sistemas de consulta amigables para el usuario en general
	Crear una cuenta de Instagram, debido a que tiene mayor alcance en los jóvenes
	Sistemas de consulta más amigables
	Mejorar el acceso a las publicaciones en la página web.
	Mayor difusión de la información por redes sociales.
	Actualizar sus investigaciones estadísticas
	Desarrollar un aplicativo móvil para acceder a la información.
Estudiante universitario o técnico	Hacer conferencias explicando las metodologías que usan para sus principales indicadores, como el IPC.
	Mejorar el tiempo de espera para obtener la información.
	Mejorar la atención en las oficinas INEI a nivel nacional.
	Realizar videos tutoriales para el uso de los sistemas de consulta del INEI.
	Tener una plataforma con cursos, diplomados online del uso de la información y metodologías.
	Tener una interfaz en la web más amigable para el usuario.
	Mejorar el buscador de la página web.
	Habilitar las consultas por WhatsApp.
	Las atenciones telefónicas deben de ser más rápidas.

Continúa...



Grupo de Usuario	¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?
Docente y/o investigador	Dar mantenimiento a los sistemas de consulta.
	Que la información sea más amigables y de fácil entendimiento.
	Implementar una sección para estudiantes de educación básica regular - nivel Secundaria.
	Usar PDF interactivos en los reportes y boletines
	Ampliar la cobertura sobre temas en salud.
	Que las encuestas sean de manera virtual.
	Mejorar el menú temático de la página web por fechas y cobertura.
	El acceso a las bases de datos de las encuestas nacionales debe ser más amigable.
	Trabajar con tablas elaboradas con POWER BI
	Publicar guías de procesamiento de determinadas variables.
Trabajador del sector privado	Elaborar un diccionario de datos que enlace a los estudios donde se encuentra la información.
	Mejorar la difusión de los sistemas de consulta y explicar su uso.
	Integrarse a datosabiertos.gob.pe
	Publicar la información oportunamente y mejorar su ubicación.
	Mayor difusión por redes sociales.
	Mejorar el buscador de la página web.
	Publicar instructivos para el manejo de bases de datos.
	Adquieran servidores potentes y de mayor capacidad
Comunicador / Periodista	Las publicaciones digitales deben dividirse como la sección Índice Temático (con enlaces individuales)
	La página web y los paneles de búsqueda deben ser más amigables y de fácil entendimiento para cualquier usuario.
Otro	Respecto a los servicios web: mantener una interfaz sencilla, sin animaciones, sin códigos Java, HTML 5, etc. (estos no son soportados por ordenadores antiguos)
	Mejorar el ordenamiento de la información en la página web.



## ANEXO 4

### FORMULARIO WEB

15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

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

**\*Obligatorio**

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

(Elija una opción)

- 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

#### 2. La información estadística la utilizas para: \*

(Elija una o más opciones)

- 1. Análisis de coyuntura
- 2. Estudios y/o proyectos de investigación
- 3. Formulación, control y seguimiento de políticas
- 4. Toma de decisiones
- 5. Aplicación en la docencia
- 6. Otro: \_\_\_\_\_



**3. ¿Cuál de estos medios de difusión y/o canales de atención del INEI utilizas para acceder a la información estadística? \***

(Elija una o más opciones)

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

**4. Acceder a la información estadística en la página web del INEI, te resulta: \***

(Elija una opción)

- 1. Muy fácil
- 2. Fácil
- 3. Ni fácil, ni difícil
- 4. Difícil
- 5. Muy difícil
- 6. No consulto la página web del INEI *Pase a la pregunta 11*

**5. ¿Qué productos de la Página Web consultas con mayor frecuencia? \***

(Elija una o más opciones)

- 1. Publicaciones digitales
- 2. Informes técnicos
- 3. Notas de prensa
- 4. Sistemas de consulta
- 5. Bases de datos
- 6. Cuadros estadísticos



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

**6. El contenido de las publicaciones del INEI. ¿Es de fácil comprensión? \***

(Elija una opción)

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

**7. El lenguaje utilizado en las Notas de Prensa. ¿Es de fácil comprensión? \***

(Elija una opción)

- 1. Sí
- 2. No
- 3. No consulto las Notas de Prensa del INEI



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

(Elija una o más opciones)

- 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. Indicadores de flujo vehicular
- 14. Estadísticas de exportaciones e importaciones
- 15. Estadísticas de movimientos migratorios
- 16. Metodologías y estándares
- 17. Directorios (Municipales, cooperación técnica internacional, otros).
- 18. Otro: \_\_\_\_\_

**9. ¿Qué otras estadísticas que no están disponibles en la Página Web te interesarían que produzca el INEI?**

*✍* (Opcional)

\_\_\_\_\_



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

**10. ¿Qué tan útil consideras que es el Calendario de Difusión de los informestécnicos del INEI? \***

(Elija una opción)

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

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

- 1. Sí
- 2. No *Pase a la pregunta 14*

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

(Elija una o más opciones)

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



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

**13. ¿Qué tan de acuerdo te encuentras con el servicio que se brinda en las redes sociales del INEI? \***

(Elija una opción para cada afirmación)

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

**14. Cuando realizas 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)

- 1. Muy satisfecho
- 2. Satisfecho
- 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4. Poco satisfecho
- 5. Nada satisfecho
- 6. No realicé pedidos de Acceso a la Información Pública *Pase a la pregunta 16*



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

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

(Elija una opción)

- 1. Muy satisfecho
- 2. Satisfecho
- 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4. Poco satisfecho
- 5. Nada satisfecho

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

(Elija una opción)

- 1. Muy satisfecho
- 2. Satisfecho
- 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4. Poco satisfecho
- 5. Nada satisfecho
- 6. No realicé consultas vía telefónica *Pase a la pregunta 18*



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

**17. En relación a tu consulta vía telefónica al Centro de Información, valora tu experiencia: \***

(Elija una opción para cada afirmación)

	1. Muy satisfecho	2. Satisfecho	3. Ni satisfecho, ni insatisfecho	4. Poco satisfecho	5. Nada satisfecho
17.1. Tiempo de espera para ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.2. Claridad de la información obtenida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

- 1. Sí
- 2. No
- 3. A veces

**19. ¿Qué tan confiables consideras que son las estadísticas del INEI? \***

(Elija una opción)

- 1. Muy confiables *Pase a la pregunta 21*
- 2. Confiables *Pase a la pregunta 21*
- 3. Neutral
- 4. Poco confiables
- 5. Nada confiables



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

**20. ¿Por qué no consideras confiables las estadísticas del INEI?**

 (Opcional)

---

---

---

---

---

**21. ¿Recomendarías a un amigo o colega utilizar la información estadística del INEI? \***

1. Sí
2. No

**22. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?**

 (Opcional)

---

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

(Elija una opción)

1. Estudiante de secundaria
2. Estudiante universitario o técnico
3. Docente y/o Investigador
4. Trabajador del sector público
5. Trabajador del sector privado
6. Comunicador / Periodista
7. Miembro de un organismo internacional
8. Otro: \_\_\_\_\_



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

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

1. Perú

2. Otro: \_\_\_\_\_



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

**24.1 Departamento donde resides: \***

(Elija una opción)

- 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. Provincia de Lima
- 17. Loreto
- 18. Madre de Dios
- 19. Moquegua
- 20. Pasco
- 21. Piura
- 22. Puno
- 23. San Martín
- 24. Tacna
- 25. Tumbes
- 26. Ucayali



15/10/2020

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2020

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

(Elija una opción)

- 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

**26. Sexo \***

- 1. Hombre
- 2. Mujer

**Para recibir los resultados de la encuesta ingresa un correo electrónico:**

\_\_\_\_\_

He leído y acepto los Términos y Condiciones de Uso <http://bit.ly/TerminosyCondicionesDeUso>

\_\_\_\_\_

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios





**INEI** INSTITUTO  
NACIONAL DE  
ESTADISTICA E  
INFORMATICA