



Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

Tu opinión nos ayuda a mejorar

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 2021**” entre los meses de octubre y noviembre de 2021, 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 2021

Instituto Nacional de Estadística e Informática

ÍNDICE

I. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA ENCUESTA.....	5
II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	5
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
III. PERFIL DEL USUARIO.....	7
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
IV. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES SERVICIOS.....	11
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

ANEXO 1: PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 9, POR GRUPO DE USUARIO 23

ANEXO 2: PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 20, POR GRUPO DE USUARIO 25

ANEXO 3: PRINCIPALES RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 22, POR GRUPO DE USUARIO 26

ANEXO 4: FORMULARIO WEB..... 28

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

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 del uso de 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

- Se considerará usuarios a los estudiantes universitarios y de institutos técnicos, docentes e investigadores, trabajadores de la administración pública y privada, 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 12 de octubre al 30 de noviembre de 2021

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

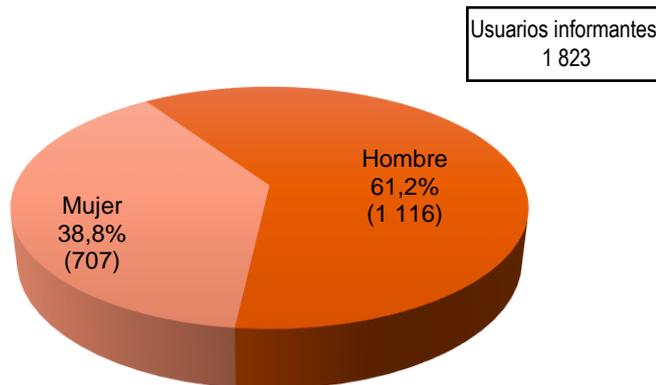
III. PERFIL DEL USUARIO

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 (1 823), el 61,2% son hombres y el 38,8% mujeres.

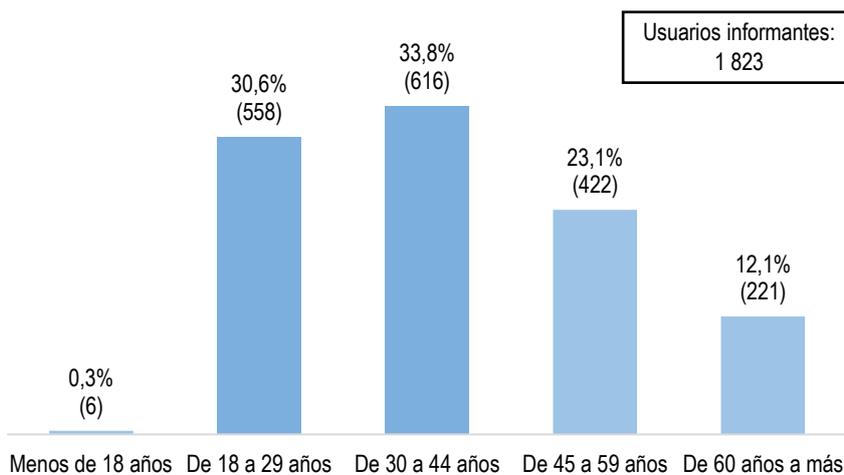
Gráfico N°01
Usuarios según sexo
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

Por rangos de edad, los usuarios son mayormente del grupo de 30 a 44 (33,8%) años de edad, seguido del grupo de 18 a 29 años (30,6%) y el de 45 a 59 años de edad (23,1%). Mientras que los usuarios de 60 a más años y los menores de 18 años representan el 12,5% del total de usuarios.

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



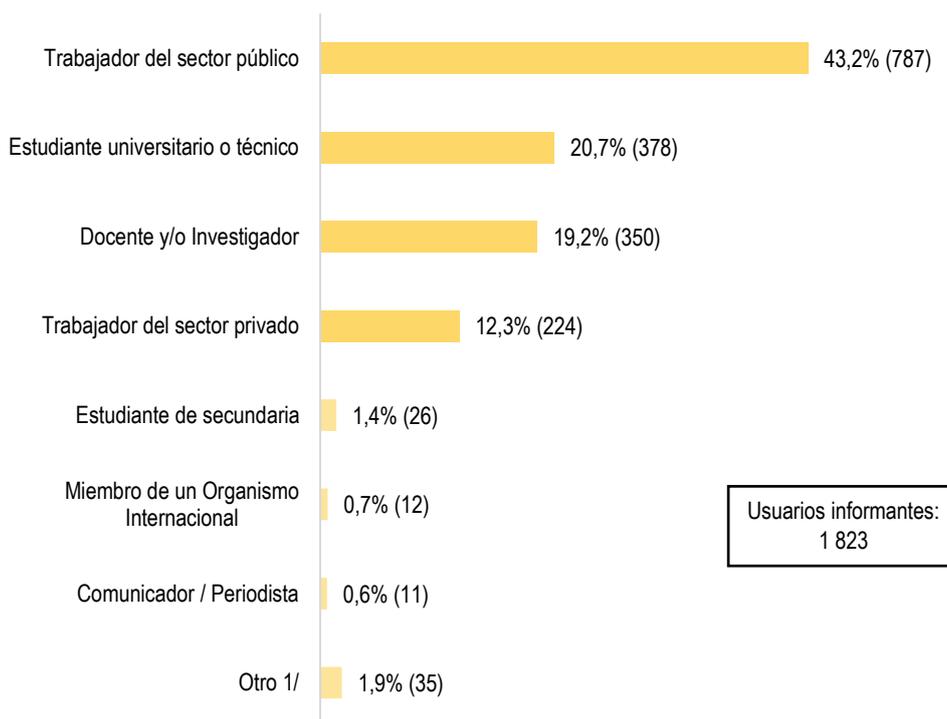
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

3.2. Clasificación de los usuarios

Al clasificar a los usuarios por la actividad que realizan, se observa que el 43,2% son trabajadores del sector público y el 20,7% son estudiantes universitarios o técnicos. Los docentes y/o investigadores representan el 19,2% y los trabajadores del sector privado el 12,3%.

La menor participación en la encuesta corresponde a los miembros de Organismo Internacional con 0,7% y los comunicadores y/o periodistas con el 0,6% del total.

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



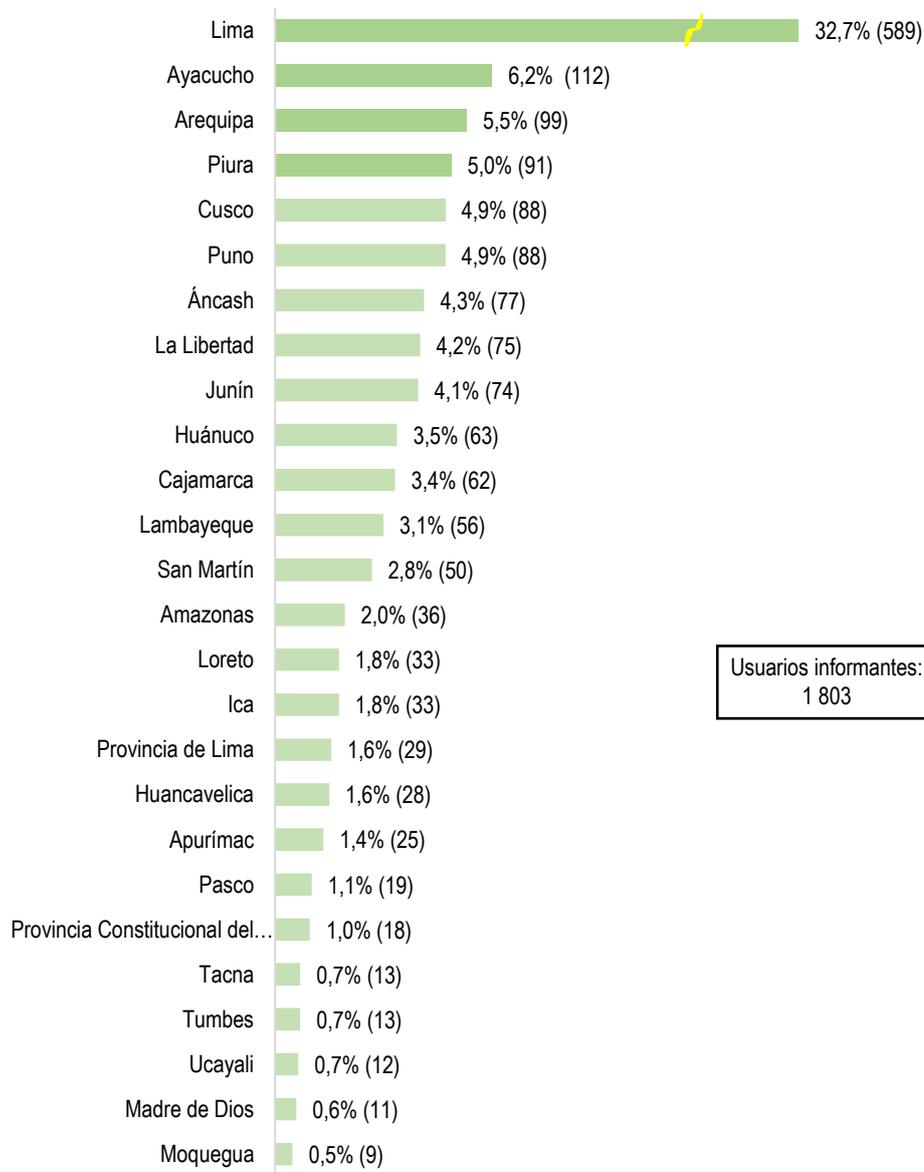
1/ Incluye: Profesional o técnico, ama de casa, miembro de fuerzas armadas, entre otros.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

3.3. Lugar de residencia de los usuarios

Del total de usuarios informantes, el 98,9% (1 803) reside en el Perú; de este total, el 32,7% se ubican en el departamento de Lima, seguido de los departamentos de Ayacucho, Arequipa y Piura, los cuales en conjunto representan el 16,7%. Los departamentos con menos participación de usuarios fueron Ucayali, Madre de Dios y Moquegua, representando el 1,8%.

Solo el 1,1% (20) de usuarios indicaron residir en otro país como: Estados Unidos, Chile, Colombia, Argentina, Bolivia, Australia, México, Venezuela y Ecuador.

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



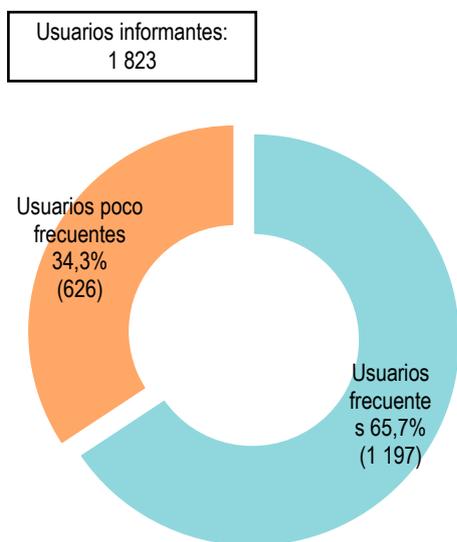
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

3.4. Frecuencia de uso de la información estadística

El 65,7% (1 197) de usuarios utilizan con frecuencia la información estadística del INEI, de este total, el 29,9% la utiliza una vez al mes, el 27,3% más de una vez al mes y el 22,9%, más de una vez a la semana.

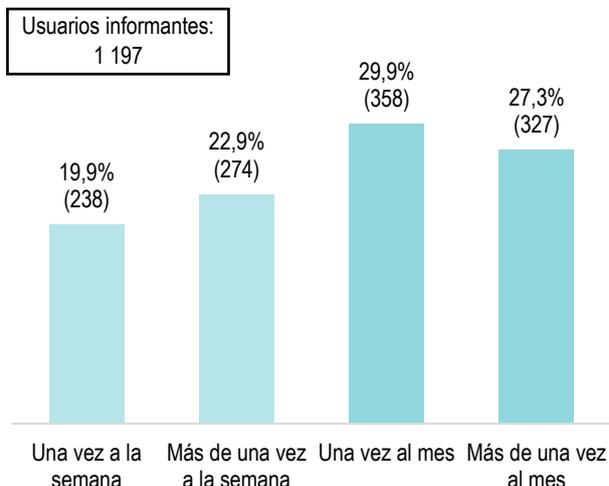
Según actividad que realizan los usuarios; se observa que, de los usuarios que pertenecen al sector público, el 65,4% utilizan con mayor frecuencia la información estadística, en similar situación se observó a los estudiantes universitarios y/o técnicos con 69,80% y a los docentes y/o investigadores con 62,9%.

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 2021

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 2021

Cuadro N°01

Frecuencia de uso de la información estadística, según grupos de usuarios

Grupos de usuarios	Total	%	Usuarios frecuentes		Usuarios poco frecuentes	
			Total	%	Total	%
Total	1823	100,0%	1197	65,7%	626	34,3%
Trabajador del sector público	787	43,2%	515	65,4%	272	34,6%
Estudiante universitario o técnico	378	20,7%	264	69,8%	114	30,2%
Docente y/o Investigador	350	19,2%	220	62,9%	130	37,1%
Trabajador del sector privado	224	12,3%	144	64,3%	80	35,7%
Estudiante de secundaria	26	1,4%	17	65,4%	9	34,6%
Miembro de un organismo internacional	12	0,7%	9	75,0%	3	25,0%
Comunicador / Periodista	11	0,6%	9	81,8%	2	18,2%
Otro 1/	35	1,9%	19	54,3%	16	45,7%

1/ Incluye: Profesional o técnico, ama de casa, miembro de fuerzas armadas, entre otros

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

3.5. Finalidad de uso de la información estadística

En cuanto a la utilidad de la información estadística, el 60,1% de usuarios indicó que la utiliza para estudios y/o proyectos de investigación, el 29,9% para análisis de la coyuntura y el 25,5% para la toma de decisiones.

Por otro lado, el 19,7% lo utiliza para la formulación, control y seguimiento de políticas y el 14,9% para la aplicación en la docencia.

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



Nota: Pregunta de respuesta múltiple.

1/ Incluye: Conocimiento, elaboración de informes, monitoreo, entre otros.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

IV. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES SERVICIOS

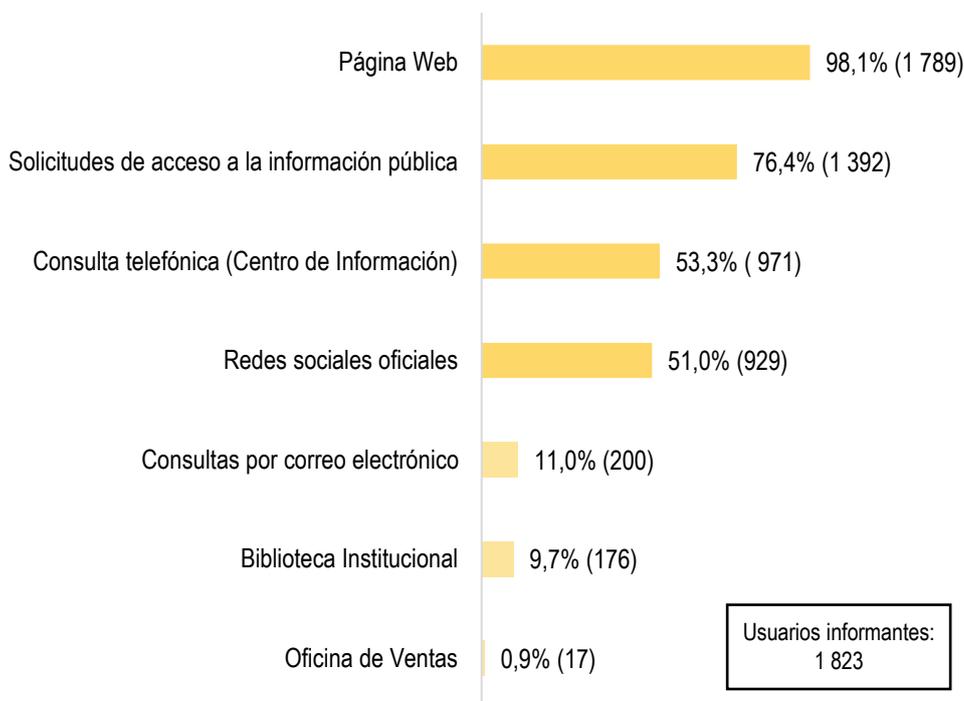
La encuesta recogió la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre los productos estadísticos que se difunden en la página web y en las redes sociales del INEI; así como, la atención de solicitudes de acceso a la información pública, consultas por correo electrónico o vía telefónica. También,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

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

Del total de usuarios (1 823) que respondieron la encuesta, el 98,1% accede a la información estadística a través de la página web del INEI, mientras que el 76,4% utiliza las solicitudes de acceso a la información pública, el 53,3% mediante llamadas telefónicas al Centro de Información y el 51,0% por las redes sociales oficiales (Facebook, Twitter o YouTube).

Solo el 11,0% realiza consultas por correo electrónico y el 10,6% 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)



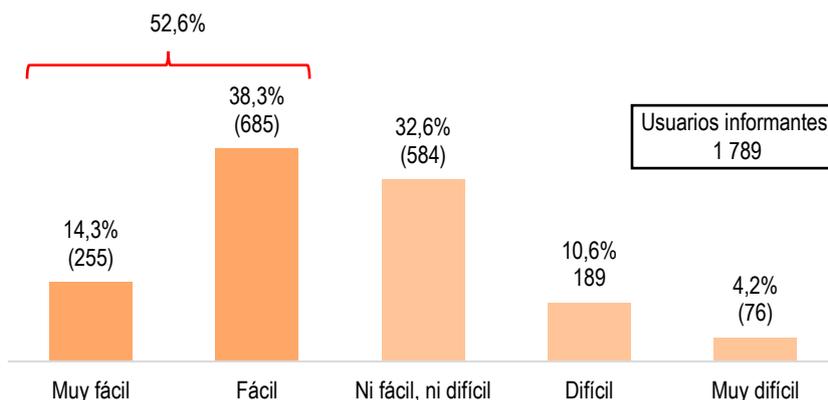
Nota: Pregunta de respuesta múltiple.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

4.2 Acceso a la página web del INEI

Del total de usuarios que utilizan la página web para obtener información estadística (1 789), el 52,6% contestó que le resulta fácil o muy fácil acceder a la información, mientras que el 32,6% de usuarios indicó que no les resulta fácil ni difícil y solo el 14,8% difícil o muy difícil.

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



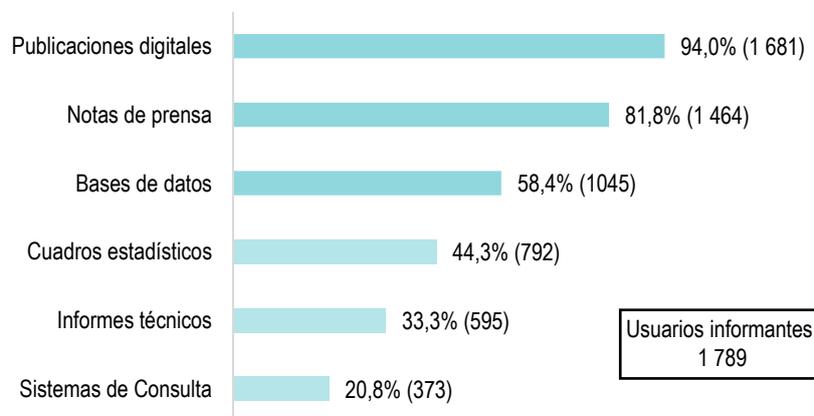
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

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 (94,0%) que pueden ser descargadas en formato PDF, le sigue en importancia las notas de prensa (81,8%), las bases de datos (58,4%) en formato SPSS y los cuadros estadísticas (44,3%) en formato Excel,.

Los productos estadísticos menos consultados son los Informes Técnicos (33,3%) y los Sistemas de consulta (20,8%).

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



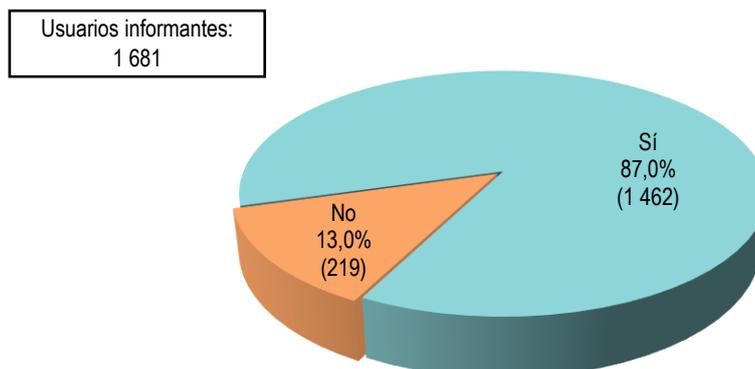
Nota: Pregunta de respuesta múltiple.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

Publicaciones digitales

Del total de usuarios que consultan las publicaciones digitales del INEI (1 681), el 87,0% considera que son de fácil comprensión y el 13,0% lo contrario.

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

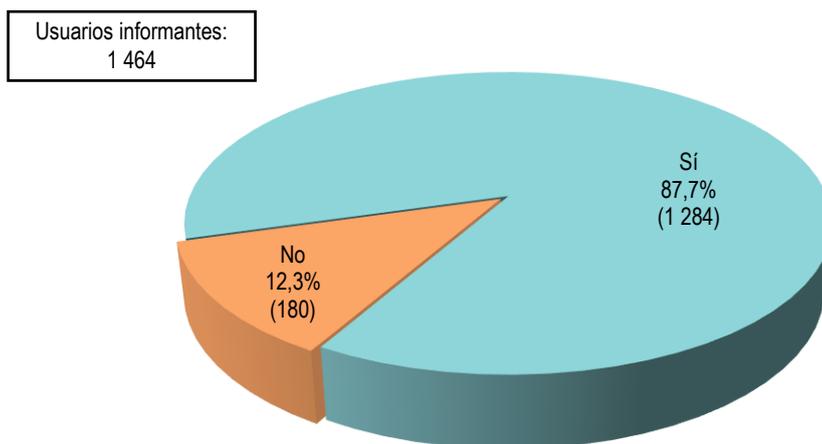


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

Notas de prensa

De igual forma, a la consulta sobre la facilidad de comprensión de las notas de prensa, el 87,7% considera que el lenguaje utilizado es de fácil comprensión y el 12,3% que no son fáciles de comprender.

Gráfico N°12
El lenguaje utilizado en las Notas de Prensa. ¿Es de fácil comprensión?
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

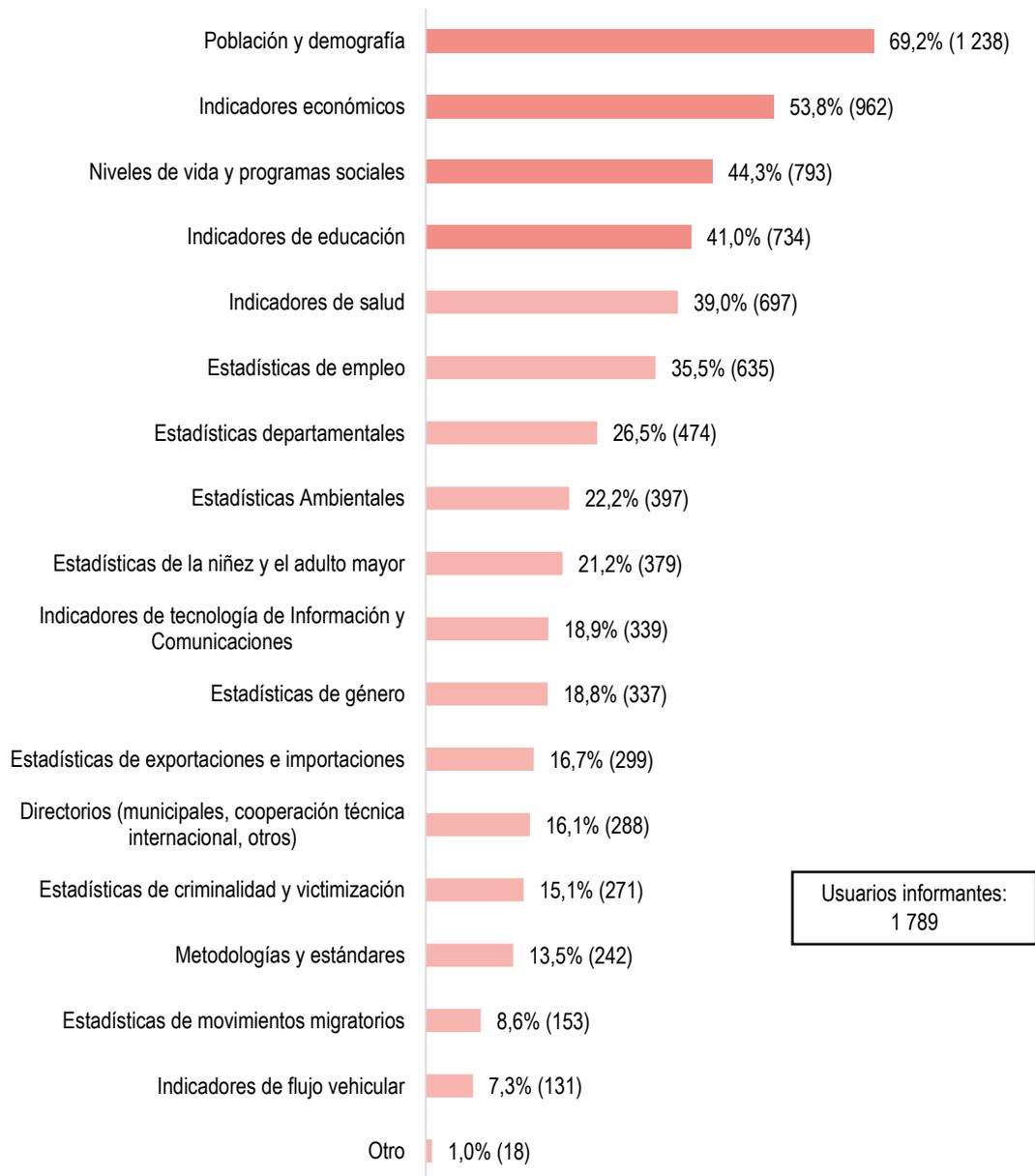
4.2.2 Temáticas más consultadas

Las publicaciones digitales de la página web están organizadas por temáticas siendo las más consultadas por los usuarios son Población y demografía (69,2%), seguido de Indicadores económicos (53,8%) y Niveles de vida y programas sociales (44,3%).

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)



Nota: Pregunta de respuesta múltiple.

1/ Incluye: Estadísticas de producción metalúrgica, saneamiento, Centros poblados, entre otros.

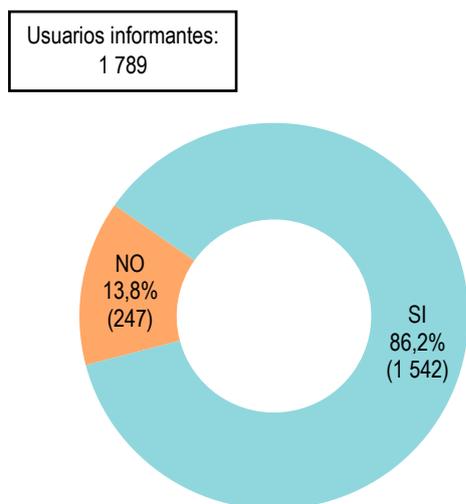
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

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.

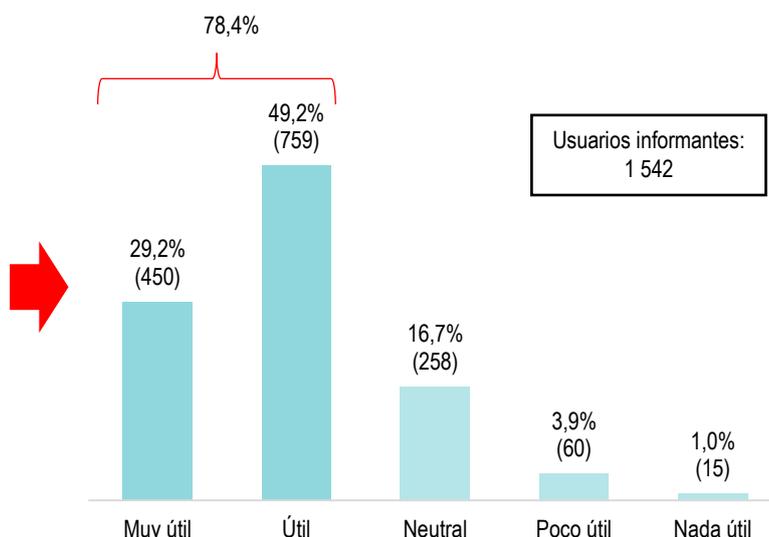
A la pregunta, si conoce el calendario de difusión de informes técnicos, el 86,2% de usuarios respondió conocerlo y de este total el 78,4% considera que es útil o muy útil, mientras que el 16,7% tuvo una posición neutral y el 4,9% lo consideró poco o nada útil.

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 2021

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

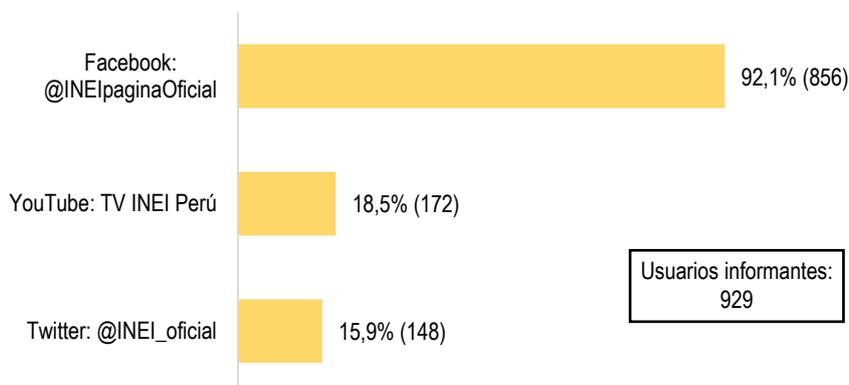


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

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 (929), el 92,1% lo hace a través de Facebook, el 18,5% a través del canal de YouTube y el 15,9% por la cuenta de Twitter.

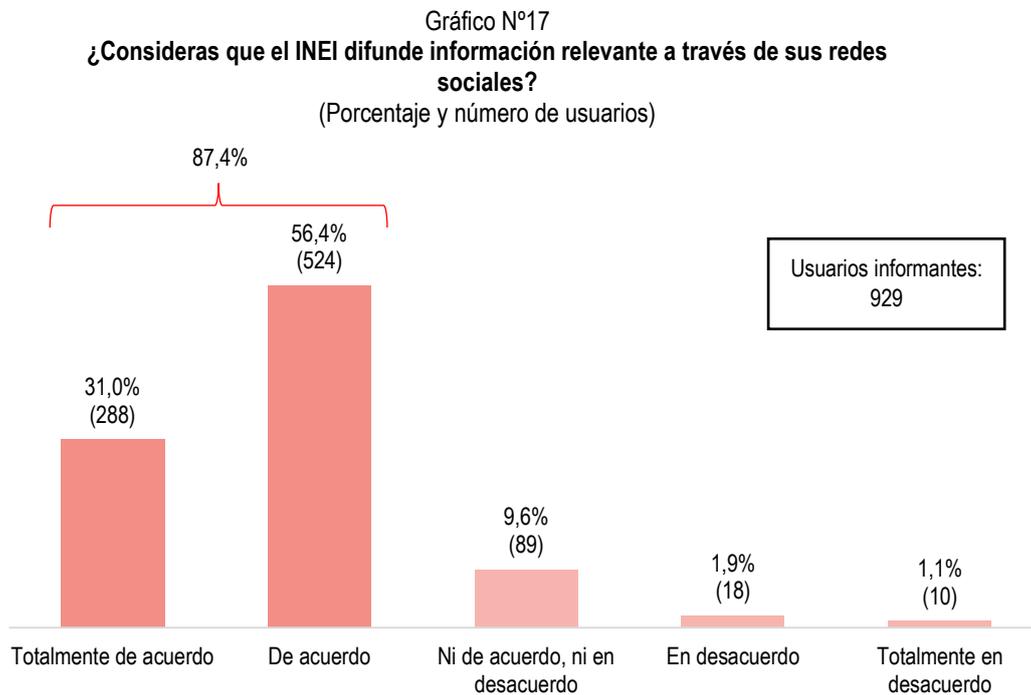
Gráfico N°16
¿A través de qué redes sociales sigues al INEI?
 (Porcentaje y número de usuarios)



Nota: Pregunta de respuesta múltiple.

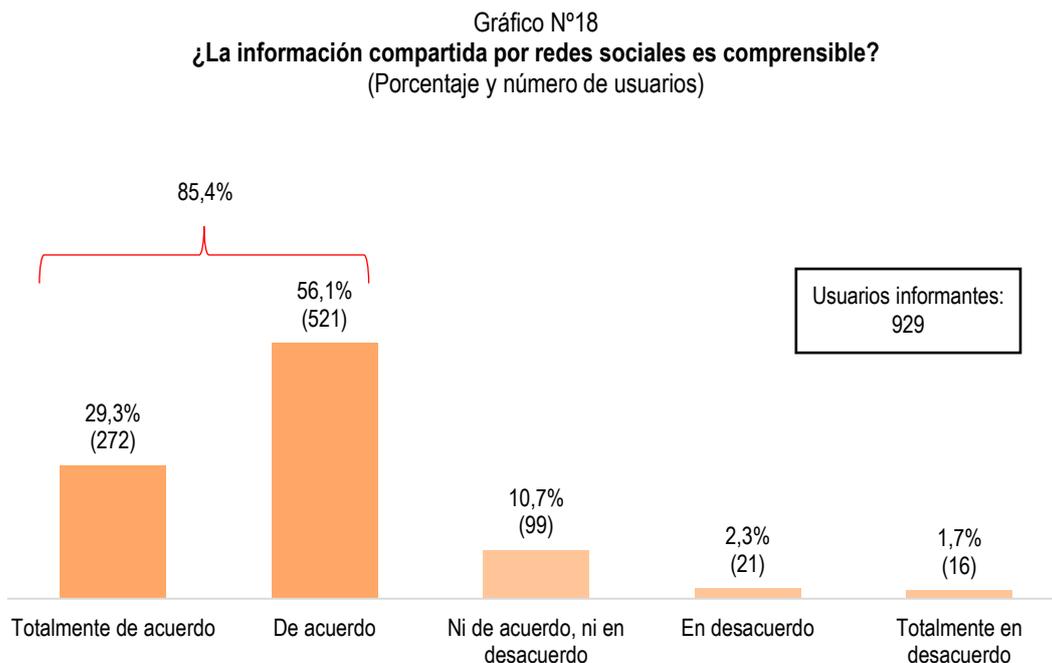
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

En cuanto a la valoración del servicio que se brinda en las redes sociales sobre la difusión de información relevante, el 87,4% está de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que el 9,6% contestó neutral y el 3,0% señaló estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

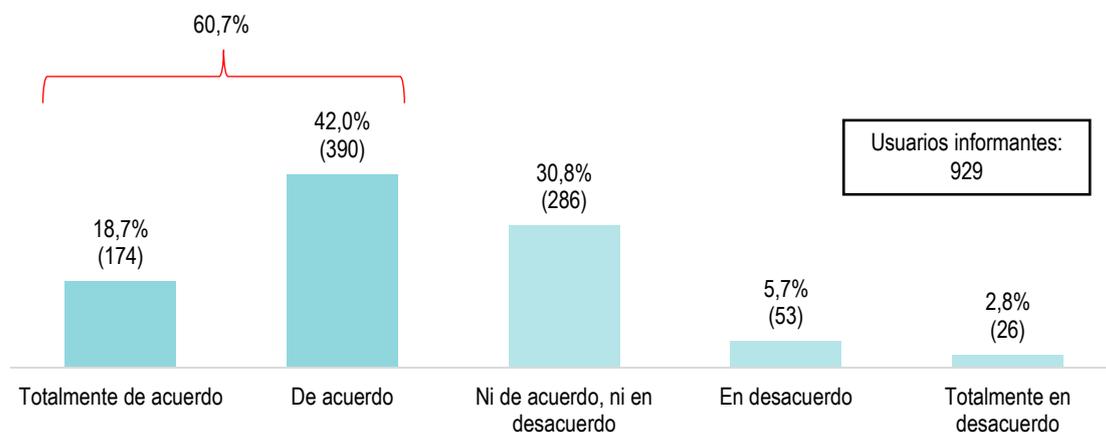
A la consulta sobre si la información compartida por redes sociales es comprensible, el 85,4% tuvo valoración positiva, en tanto el 10,7% registró neutralidad y el 4,0% señaló estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

A la pregunta si el administrador de redes responde las consultas que realizan, el 60,7% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que el 30,8% contestó neutral y el 8,5% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Gráfico N°19
¿El administrador de redes responde las consultas que realizan?
 (Porcentaje y número de usuarios)

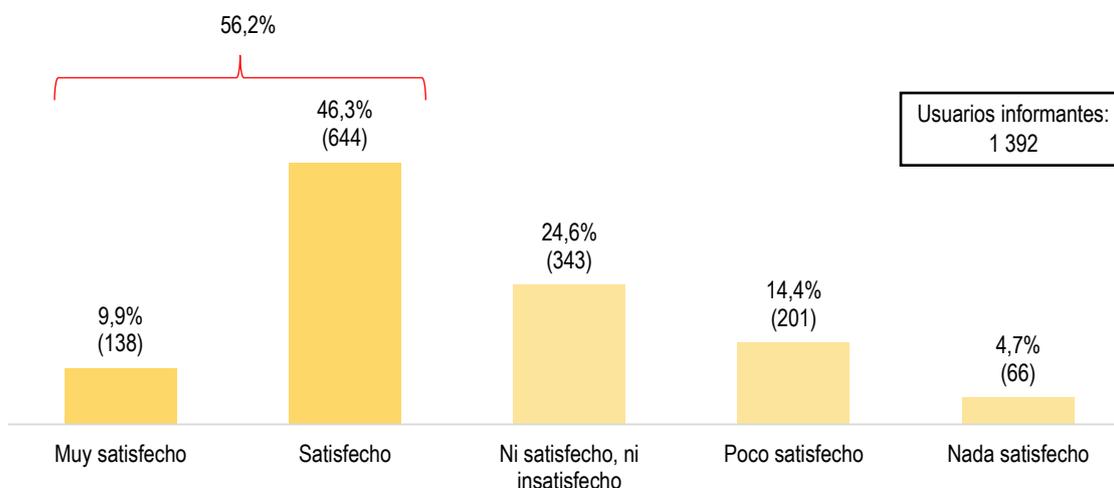


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

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

Son 1 392 usuarios que indicaron acceder a los datos estadísticos del INEI mediante solicitudes de acceso a la información pública, de los cuales el 56,2% señaló estar satisfecho o muy satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 24,6% tuvo una posición neutral y el 19,1% reveló estar poco o nada satisfecho.

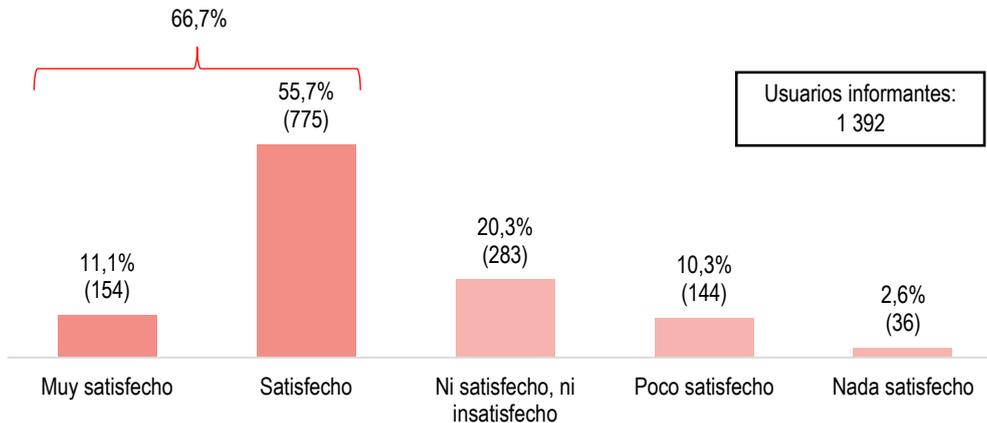
Gráfico N°20
¿Qué tan satisfecho estas con el tiempo de espera en la atención de solicitudes de acceso a la información pública (por correo electrónico o formulario físico/virtual)?
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

Asimismo, al indagar sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con la información obtenida, el 66,7% de usuarios indicó encontrarse satisfecho o totalmente satisfecho, el 20,3% contestó neutral y solo el 12,9% poco o nada satisfecho.

Gráfico N°21
¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la información obtenida en respuesta a tus solicitudes de información estadística?
 (Porcentaje y número de usuarios)

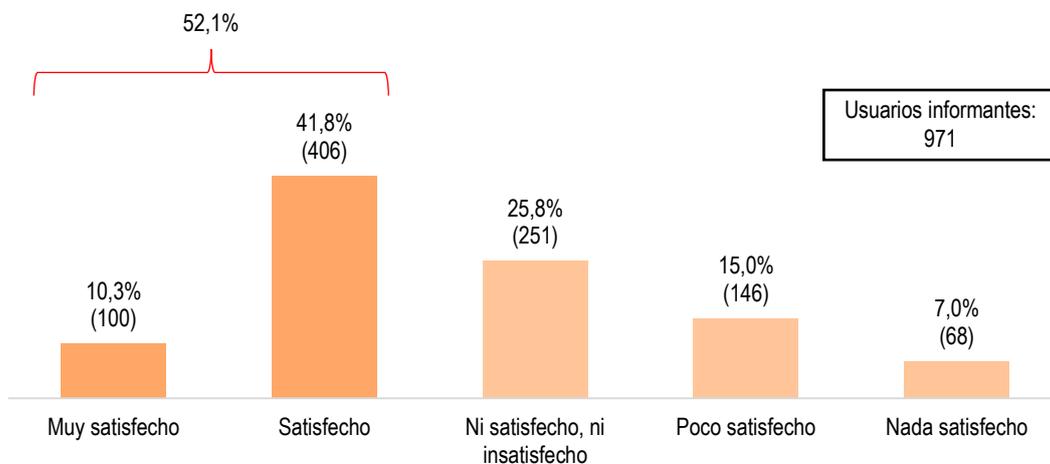


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

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 (971) valoraron el trato recibido por el personal, revelando que el 52,1% está satisfecho o muy satisfecho. Por otro lado, el 25,8% tuvo posición neutral y 22,0% contestó estar poco o nada satisfecho.

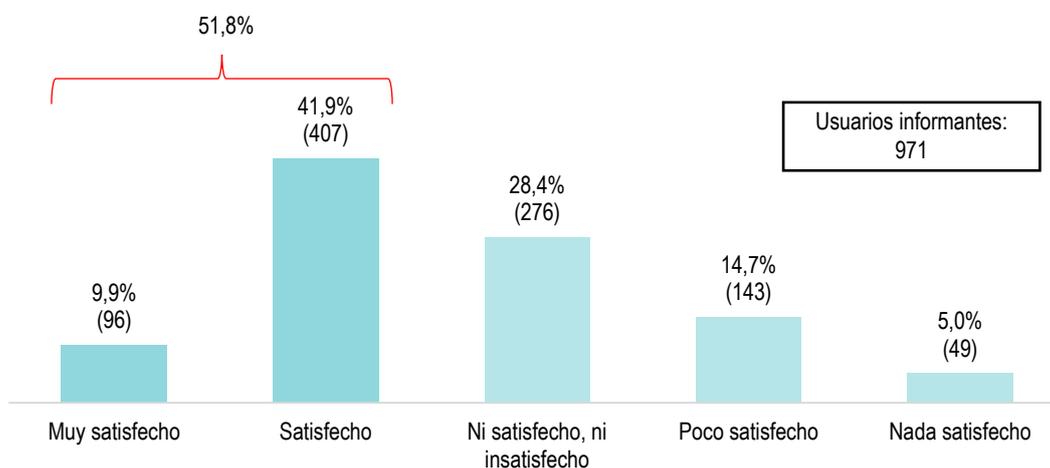
Gráfico N°22
Al realizar consultas telefónicas al Centro de Información del INEI. ¿Qué tan satisfecho te encuentras de la atención recibida por el personal?
 (Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

Con relación al tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Información, el 51,8% corresponde a usuarios satisfechos o muy satisfechos, el 28,4% a usuarios neutrales y el 19,7% a los poco o nada satisfechos.

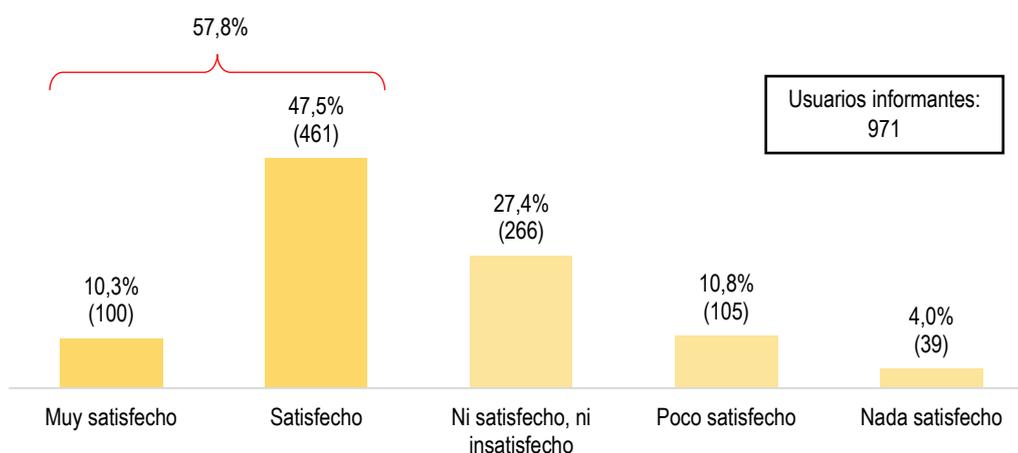
Gráfico N°23
En relación a tu consulta telefónica al Centro de Información, valora según tu experiencia:
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

En cuanto a la valoración que los usuarios dan a la información estadística proporcionada, el 57,8% está satisfecho, mientras que el 14,8% manifestó estar poco o nada satisfecho y 27,4% respondió neutral.

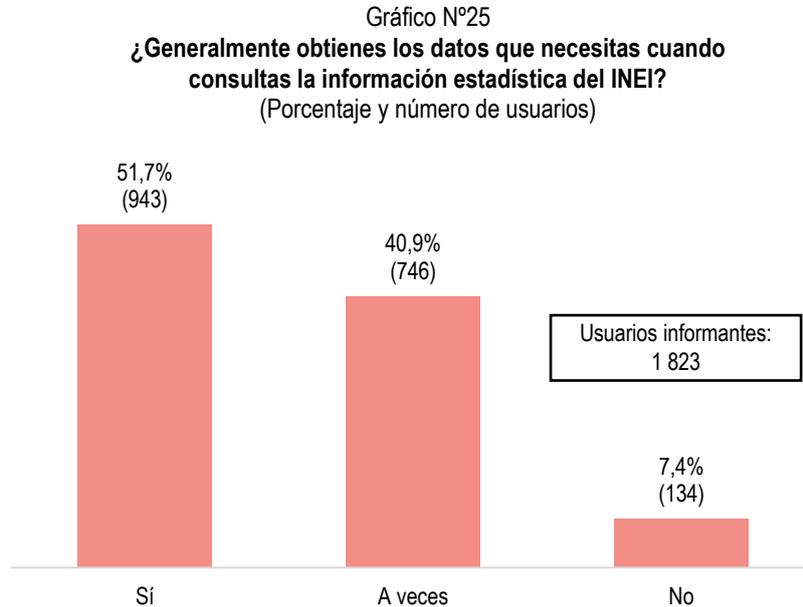
Gráfico N°24
En relación a tu consulta telefónica al Centro de Información, valora según tu experiencia:
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

4.6 Usuarios que obtienen los datos de consulta

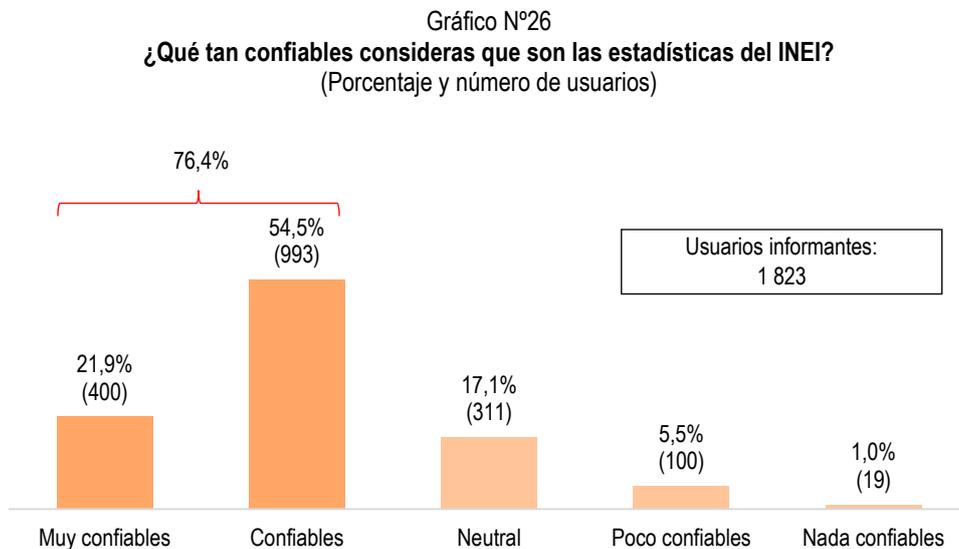
Del total de usuarios que participaron en la encuesta (1 823), el 51,7% contestó que generalmente obtiene los datos que necesita cuando consulta la información estadística del INEI, mientras que el 40,9% indicó que solo a veces y el 7,4% no lo obtiene.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

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 76,4% considera que las estadísticas son confiables o muy confiables y solo el 6,5% señaló que son poco o nada confiables, mientras que el 17,1% registró neutralidad.



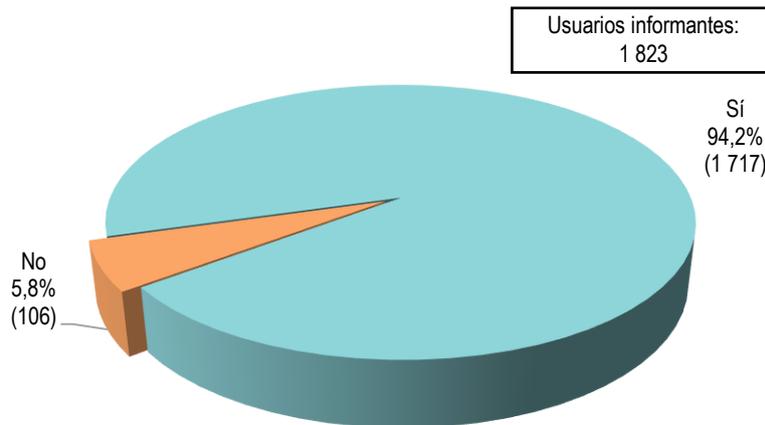
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

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 94,2% sí lo recomendaría y solo el 5,8% indicó que no lo recomendaría.

Gráfico N°27
¿Recomendarías a un amigo o colega utilizar la información estadística del INEI?
(Porcentaje y número de usuarios)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta de Satisfacción del Usuario 2021

ANEXO 1

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

Grupo de Usuario	¿Qué estadísticas te interesaría que produzca el INEI, que no están en la Página Web?
Trabajador del sector público	Estadística Covid
	Educación durante la pandemia
	Emprendimientos y desempleo
	Principales causas de fracaso de las empresas en el Perú
	Estadística de madres solteras y feminicidio
	Estadísticas sobre la comunidad LGTB
	Data de criminalidad a nivel distrital
	Religión que profesan las personas
	Estadísticas de electores por distritos y centros poblados
	Estadísticas sobre transporte urbano
	Sector inmobiliario
	Salarios en los diferentes niveles de gobiernos y entidades públicas
	Directorio de empresas a nivel provincial
	Gobernanza, aceptación de estado por parte de la población
	Elaboración del Índice de Desarrollo Humano por provincias
	Enfermedades causadas por el consumo de agua no potable
	Estadística sobre abandonos a los adultos mayores
	Estado situacional de las Personas con Discapacidad
	Estudiante universitario o técnico
Data sobre mascotas por hogar	
Estadísticas de abortos anuales	
Estadísticas de Oncología	
Datos panel de empleo	
Estadística de salud mental	
Estadísticas sobre estudiantes universitarios	
Emprendimiento por edades y género	
Tráfico de animales silvestres, producción de residuos sólidos en instituciones públicas como universidades, colegios	
Crecimiento del e-commerce	
Corrupción	
Brechas locales o distritales	
Acerca de los productos más consumidos por los usuarios, por el consumo de internet al año	
Estadísticas de niños huérfanos	

Continúa...

Docente y/o investigador	Indicadores de desarrollo sustentable
	Delincuencia cibernética
	Indicadores de Corrupción por Distrito, departamento y País
	Estudios mancomunados con las municipalidades, universidad y colegios profesionales
	Data de profesionales egresados desempleados
	Emprendimientos - startups
	Cantidad de conexiones a los servicios eléctricos por localidad de cada Distrito.
	Consumo por categorías, pobreza, ingresos, informalidad, situación empresarial
	Encuesta de satisfacción de usuarios (SUSALUD 2020, 2021)
	Data panel de empleo e informalidad
	Cambio climático, economía circular, matriz energética.
	Situación de salud y violencia en menores de 14 años
	Muertes por causa de aborto inducido
	Estadística espacial (georreferenciada)
	Estimación de prevalencias de enfermedades, vacunación, suplementación, desnutrición y anemia, desagregados por población MINSA y fuera de MINSA
Trabajador del sector privado	Construcciones formales e informales, conciencia de vulnerabilidad sísmica
	Embarazo adolescente
	Precios de alquiler de vivienda por ciudad y distrito
	Comercio Interno
	De opinión pública y de mercado.
	Problemática social en zonas rurales
	Porcentaje de ambulantes y comerciantes
	Movimiento de mercado financiero
	Salud, Alquileres, Venta, Zonas m2
Residuos sólidos, emisiones CO2, agricultura, gobernabilidad, corrupción	
Deserción escolar	

ANEXO 2

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

Grupo de Usuario	¿Por qué no consideras confiables las estadísticas que produce el INEI?
Trabajador del sector público	La información proporcionada no está de acuerdo a la realidad.
	Datos desactualizados y falta de cobertura total
	La tasa de rechazo de las encuestas supera el margen permitido
Estudiante universitario o técnico	Datos desactualizados y personal administrativo ineficiente
	Los datos no reflejan la realidad
Docente y/o investigador	Datos desactualizados
	Los datos no reflejan la realidad
Trabajador del sector privado	Porque no hay confianza en las personas que recogen la información

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	Mejorar la página web, más interactiva y amigable
	Mejor atención al usuario en trato y tiempo
	Proporcionar información desagregada a nivel de distrital
	Actualizar los datos de manera permanente
	Mayor difusión de datos y proyectos
	Proporcionar videos tutoriales podrían enseñar dónde se encuentra la información en la página web
	Capacitar más al personal sobre lo que produce el INEI y su metodología
	Crear una cuenta de instagram, debido a que tiene mayor alcance en los jóvenes
	Mayor difusión por redes sociales
	Desarrollar un aplicativo móvil para acceder a la información
Estudiante universitario o técnico	Que respondan los correos de consulta
	Información más detallada con gráficos estadísticos
	Tener una página web mucho más práctica y actualizada
	Brindar cursos de cómo utilizar su base de datos
	Que las estadísticas sobre el PBI no demoren mucho en ser publicadas
	Base de datos más organizada e intuitiva
	Que la encuesta sea más corta
	Facilidad de navegación en la web, es muy complicado
Responder los teléfonos	
Trabajador del sector privado	Actualizar los datos de manera permanente
	Mejor atención al usuario en trato y tiempo
	Mejorar la página web, más interactiva y amigable
	Permitir un chat en vivo para orientar mejor la búsqueda de información
	Realizar tutoriales para aprender a trabajar con las bases de datos disponibles como la ENAHO o la EEA.
	Utilizar términos más sencillos a los usuarios
	Tener una App , con notificaciones en línea
	Responder rápido el inbox de facebook y correo
Docente y/o Investigador	Hacer tutoriales para el uso de las bases de datos.
	Resumir la metodología actualizada
	Mejor atención al usuario en trato y tiempo
	Colocar manuales para el tratamiento de los datos y videos
	Usar una plataforma más amigable

Continúa...

Conclusión.

Estudiante de secundaria	Más publicidad
	Más información detallada por distritos y provincias
	Mejor atención al usuario en trato y tiempo
Miembro de un organismo internacional	Ordenar mejor la información, colocar tutoriales de búsqueda de información.
Otro	Realizar charlas y campañas sobre las informaciones importantes y estadísticas para que pueblo obtenga un buen beneficio e importancia de lo dicho
	Más y mejores datos geoespaciales

ANEXO 4
FORMULARIO WEB

21/9/21 11:04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

En el INEI, tu opinión cuenta, ayúdanos a mejorar el acceso a la información estadística respondiendo esta breve encuesta. ¡Gracias por tu respuesta!

***Obligatorio**

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

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Una vez a la semana
- Más de una vez a la semana
- Una vez al mes
- Más de una vez al mes
- Al menos dos veces al año

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

(Elija una o más opciones)

Selecciona todos los que correspondan.

- Análisis de coyuntura
- Estudios y/o Proyectos de investigación
- Formulación, control y seguimiento de políticas
- Toma de decisiones
- Aplicación en la docencia

Otro: _____

21/9/21 11:04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

3. 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)

Selecciona todos los que correspondan.

- Página Web
- Redes sociales oficiales
- Solicitudes de acceso a la información pública
- Consultas por correo electrónico
- Consulta telefónica (Centro de Información)
- Biblioteca Institucional
- Oficina de Ventas

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

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Muy fácil
- Fácil
- Ni fácil, ni difícil
- Difícil
- Muy difícil
- No consulto la Página Web del INEI [Salta a la pregunta 11](#)

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

(Elija una o más opciones)

Selecciona todos los que correspondan.

- Publicaciones digitales
- Informes Técnicos
- Notas de prensa
- Sistemas de consulta
- Bases de datos
- Cuadros estadísticos

21/9/21 11:04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

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

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No consulto las publicaciones del INEI

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

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No consulto las Notas de Prensa del INEI

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

(Elija una o más opciones)

Selecciona todos los que correspondan.

- Población y Demografía
- Niveles de Vida y Programas Sociales
- Indicadores Económicos
- Indicadores de Salud
- Indicadores de Educación
- Indicadores de Tecnología de Información y Comunicaciones
- Estadísticas Ambientales
- Estadísticas de Género
- Estadísticas de Empleo
- Estadísticas de Criminalidad y Victimización
- Estadísticas Departamentales
- Estadísticas de la Niñez y el Adulto Mayor
- Indicadores de Flujo vehicular
- Estadísticas de exportaciones e importaciones
- Estadísticas de movimientos migratorios
- Metodologías y estándares
- Directorios (Municipales, cooperación técnica internacional, otros).

Otro: _____

9. 9. ¿Qué estadísticas te interesaría que produzca el INEI, que no están en la Página Web?

(Opcional)

21/9/21 11:04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

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

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Muy útil
- Útil
- Neutral
- Poco útil
- Nada útil
- No conozco el Calendario de Difusión

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No [Salta a la pregunta 14](#)

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

(Elija una o más opciones)

Selecciona todos los que correspondan.

- Facebook: @INEIpaginaOficial
- Twitter: @INEI_oficial
- YouTube: TV INEI Perú

13. 13. ¿Qué tan de acuerdo te encuentras con el servicio que se brinda en las redes sociales del INEI? Valora según tu experiencia en relación a: *

(Elija una opción para cada afirmación)

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	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 realizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 14. ¿Qué tan satisfecho estas con el tiempo de espera en la atención de solicitudes de acceso a la información pública (por correo electrónico o formulario físico/virtual)? *

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho
- No realicé pedidos de Acceso a la Información Pública [Salta a la pregunta 16](#)

21/9/21 11:04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

15. 15. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la información obtenida en respuesta a tus solicitudes de información estadística? *

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

16. 16. Al realizar consultas telefónicas al Centro de Información del INEI. ¿Qué tan satisfecho te encuentras de la atención recibida por el personal? *

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho
- No realicé consultas vía telefónica *Salta a la pregunta 18*

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

(Elija una opción para cada afirmación)

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Poco satisfecho	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 en la información obtenida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- A veces

19. 19. ¿Qué tan confiables consideras que son las estadísticas que produce el INEI? *

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Muy confiables Salta a la pregunta 21
- Confiables Salta a la pregunta 21
- Neutral
- Poco confiables
- Nada confiables

21/9/21 11:04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

20. 20. ¿Por qué no consideras confiables las estadísticas que produce el INEI?

 (Opcional)

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

Marca solo un óvalo.

Sí

No

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

 (Opcional)

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

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

Estudiante de secundaria

Estudiante universitario o técnico

Docente y/o Investigador

Trabajador del sector público

Trabajador del sector privado

Comunicador / Periodista

Miembro de un organismo internacional

Otro: _____

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

Marca solo un óvalo.

Perú

Otro: _____

25. 24.1. Departamento donde resides: *

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Amazonas
- Áncash
- Apurímac
- Arequipa
- Ayacucho
- Cajamarca
- Provincia Constitucional del Callao
- Cusco
- Huancavelica
- Huánuco
- Ica
- Junín
- La Libertad
- Lambayeque
- Lima
- Provincia de Lima
- Loreto
- Madre de Dios
- Moquegua
- Pasco
- Piura
- Puno
- San Martín
- Tacna
- Tumbes
- Ucayali

21/9/21 11:04

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

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

(Elija una opción)

Marca solo un óvalo.

- Menos de 18 años
- De 18 a 29 años
- De 30 a 44 años
- De 45 a 59 años
- De 60 años a más

27. 26. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Hombre
- Mujer

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

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

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios



INEI

**INSTITUTO
NACIONAL DE
ESTADISTICA E
INFORMATICA**