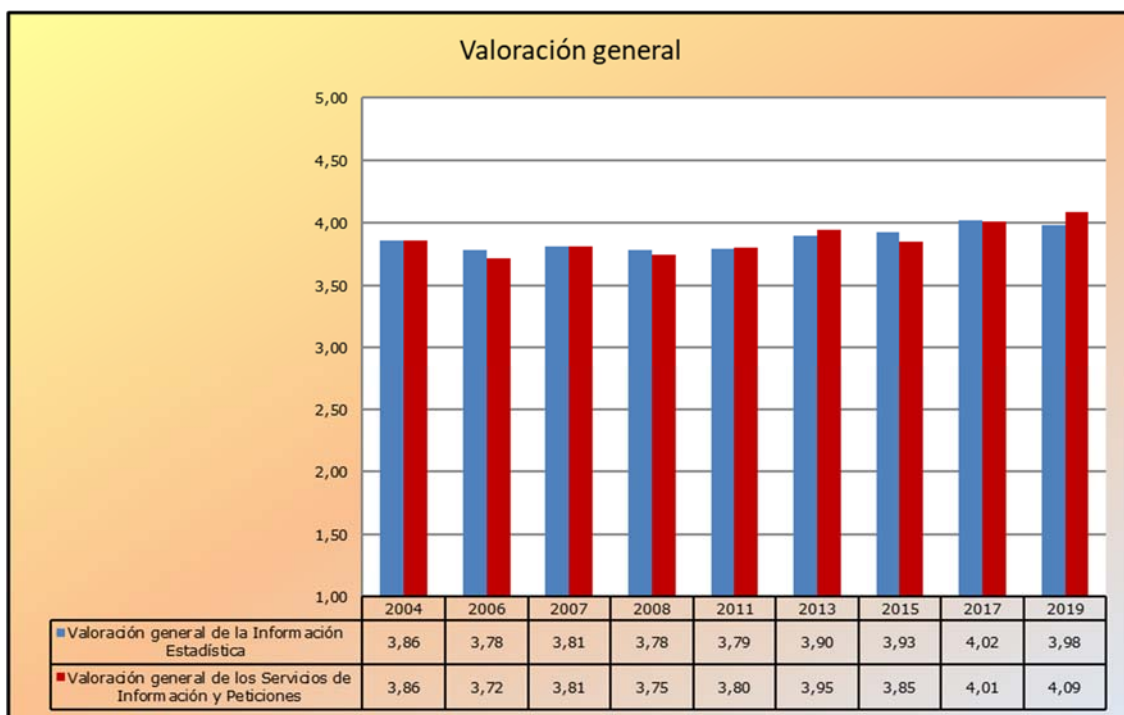


## ALTO GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE EUSTAT

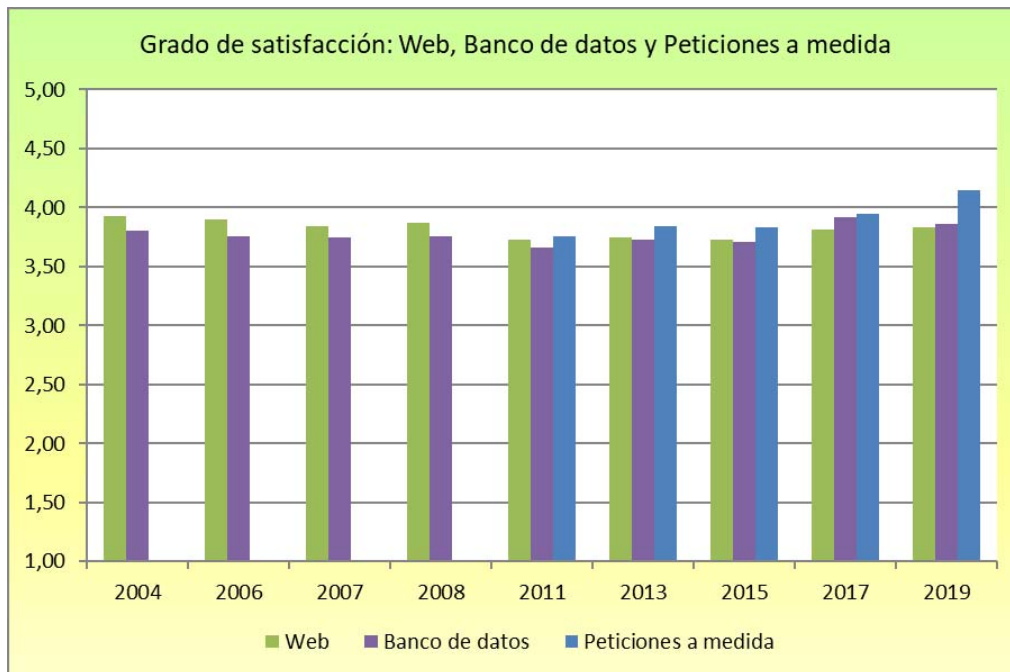
El grado de satisfacción con la información estadística de Eustat en el año 2019 se cifra en 3,98 puntos sobre 5. Por sectores, la puntuación más elevada –de 4 puntos o más sobre 5- se encuentra en el sector de Universidad (4,21), seguido por las Empresas (4,17), la Administración Autónoma (4,15) y las Consultorías (4,00).

**Gráfico 1. Evolución de la valoración general. 2004-2019. Media sobre 5**



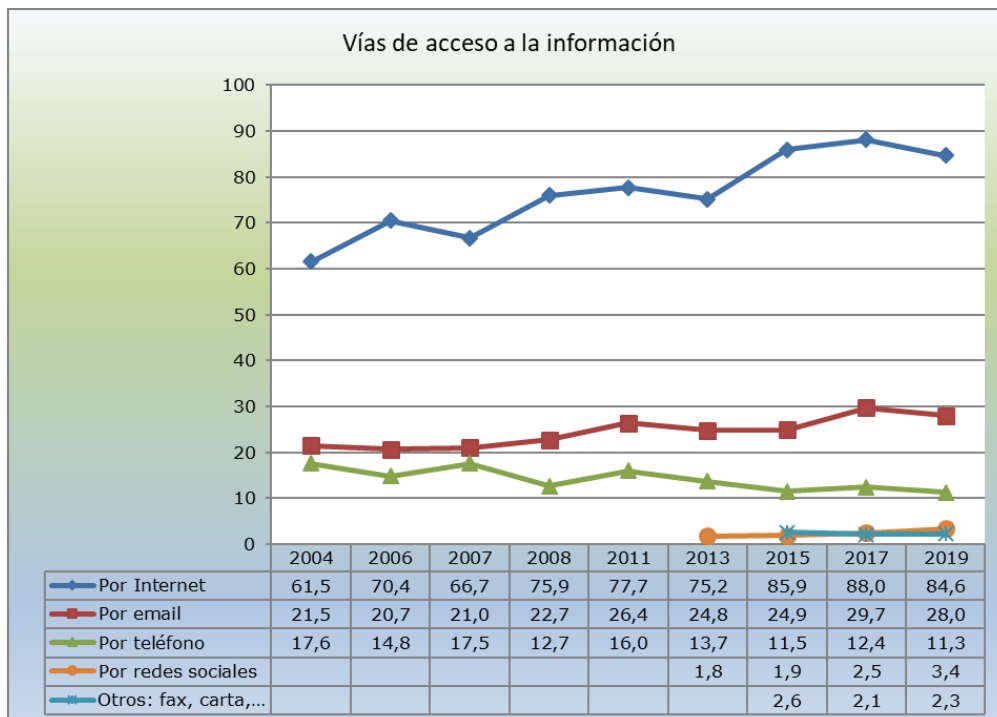
- El grado de satisfacción de las personas usuarias de Eustat con el **servicio de información y peticiones** se sitúa en 4,09 puntos de media sobre 5 en 2019, destacando por encima de la media los colectivos como la Universidad (4,48), los Medios de comunicación (4,25), los Agentes sociales (4,14) y la Administración Autónoma (4,10).
- Atendiendo a la Carta de Servicios de Eustat **los servicios vinculados a la difusión por Internet** son considerados los más importantes: Banco de Datos y Web presentan los niveles de importancia más elevados (4,43 y 4,32 respectivamente).
- El producto que presenta **mayor grado de satisfacción** en el conjunto de todos los sectores son las Tablas de datos (4,13), siendo el único producto que supera los 4 puntos de media; seguido de los Análisis de resultados (3,89), las Notas de prensa (3,85), y la Información municipal (3,84).

**Gráfico 2. Evolución del grado de satisfacción con la Web y Banco de Datos. 2004-2019.  
Media sobre 5**



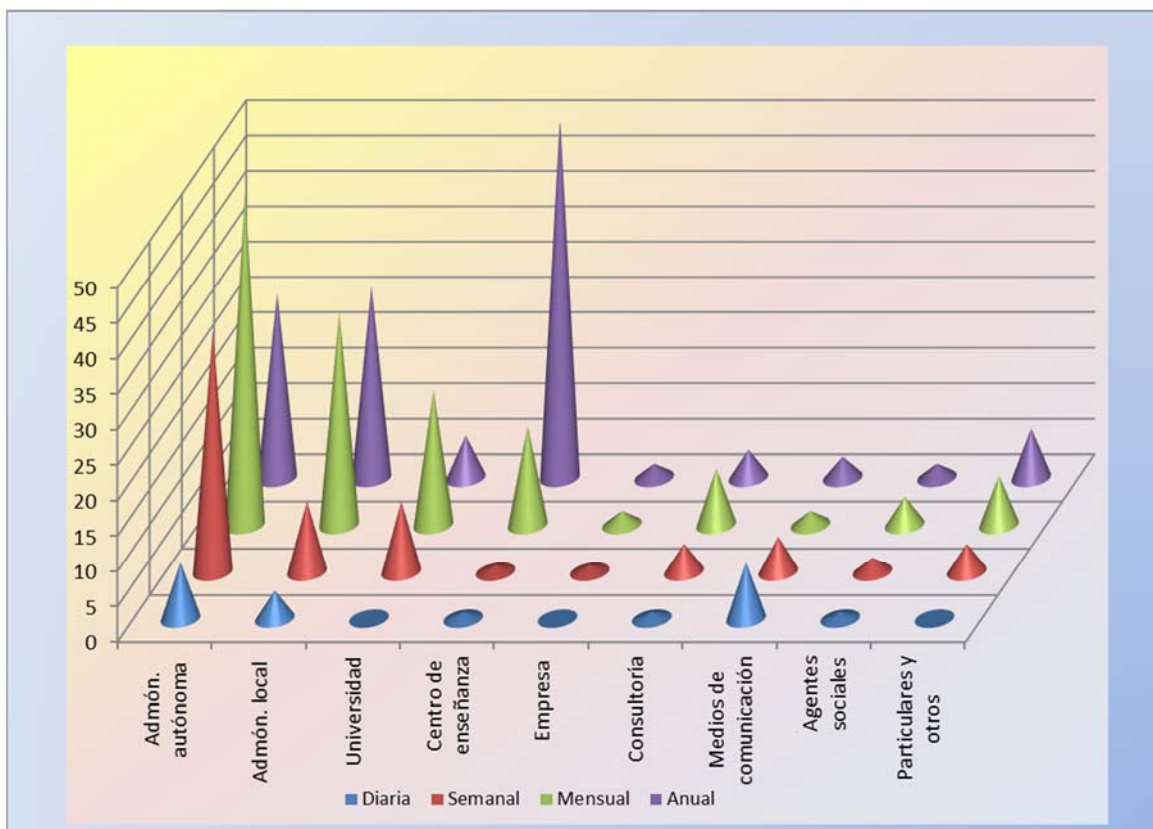
- La principal **vía de acceso** a la información estadística y a los servicios de Eustat es Internet, vía señalada por el 84,6% de las personas usuarias. Además, aproximadamente una de cada tres personas usuarias utiliza el correo electrónico (28,0%) en su relación con Eustat y poco más de una de cada diez (11,3%) señala el teléfono como vía de acceso.

**Gráfico 3. Evolución de las vías de acceso a la información de Eustat. 2004-2019 (%)**



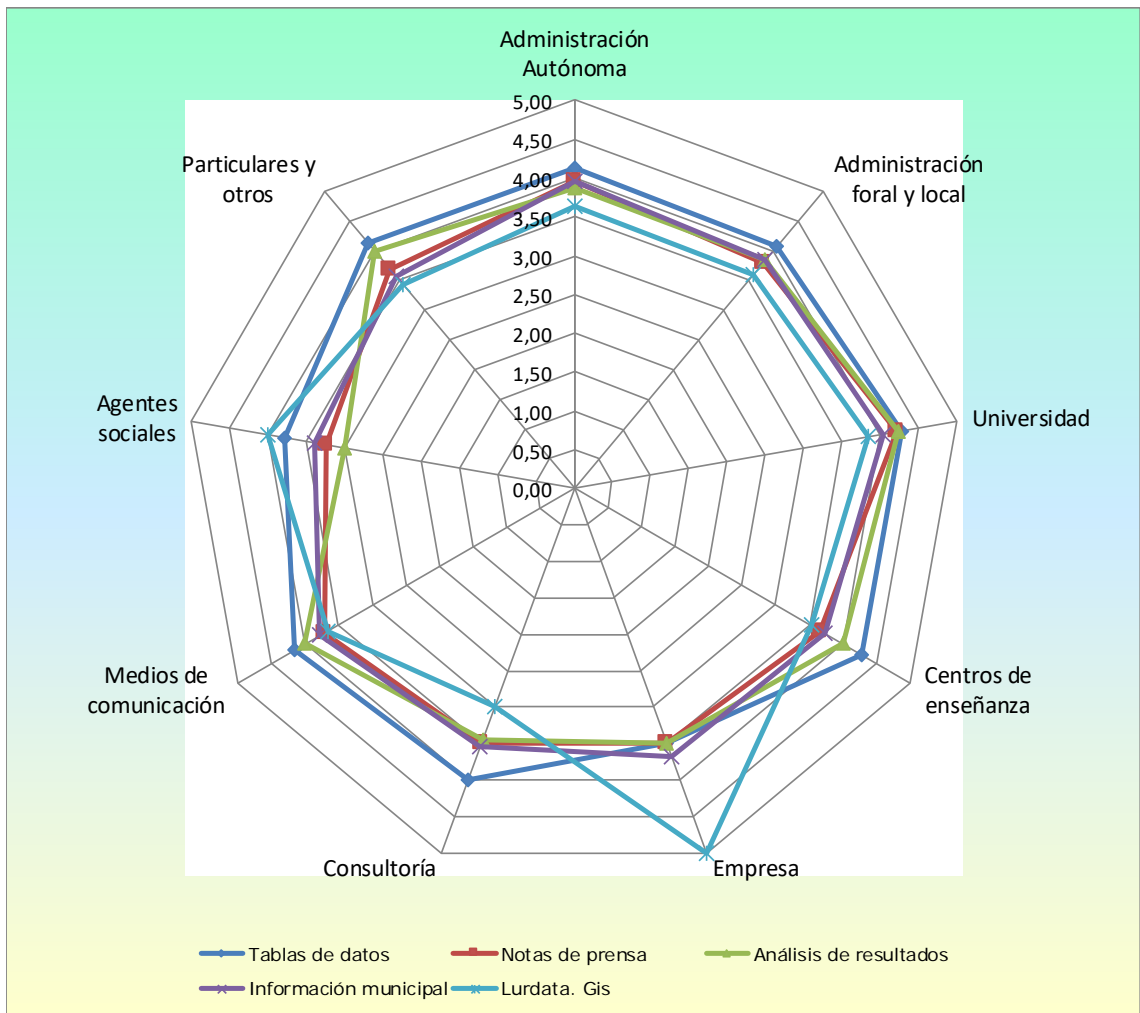
- La frecuencia de uso más intensa, diaria o semanal, aparece únicamente en el sector de los Medios de Comunicación. La frecuencia de uso mensual se muestra en los colectivos de Administración Autónoma, Administración Foral y Local, Universidad, Consultoría y Agentes sociales. En el otro extremo, haciendo uso esporádico de la información, se encuentran los Centros escolares y los Particulares.

**Gráfico 4. Frecuencia de acceso a la información de Eustat por sectores. 2019 (%)**



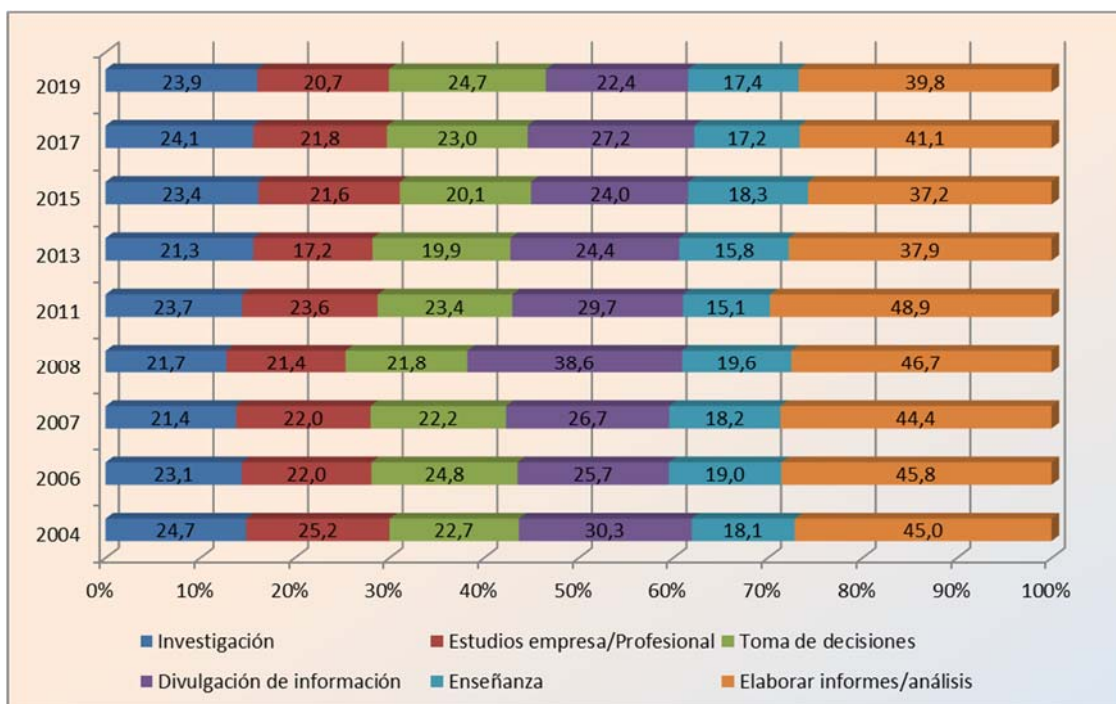
- Los **productos** que presentan **mayor grado de satisfacción**, teniendo en cuenta la puntuación global de la encuesta, son las Tablas estadísticas (4,13), seguidas de los Análisis de resultados (3,89) y las Notas de prensa (3,85). A continuación, se sitúa el grado de satisfacción con la Información Municipal (3,84).

Gráfico 5. Valoración de productos de Eustat por sectores. 2019



- Si se tiene en cuenta la valoración **del grado de satisfacción por sectores** Lurdata es el producto de Eustat que ha obtenido la puntuación más elevada (5,00), otorgada por el sector Empresa. En general, son las Tablas de datos las que satisfacen a la mayoría de los sectores, como la Universidad (4,29), Centros de enseñanza (4,27), Medios de comunicación (4,15), Administración (4,13), Particulares (4,13). La Universidad también asigna una alta puntuación a los Análisis de resultados (4,25).

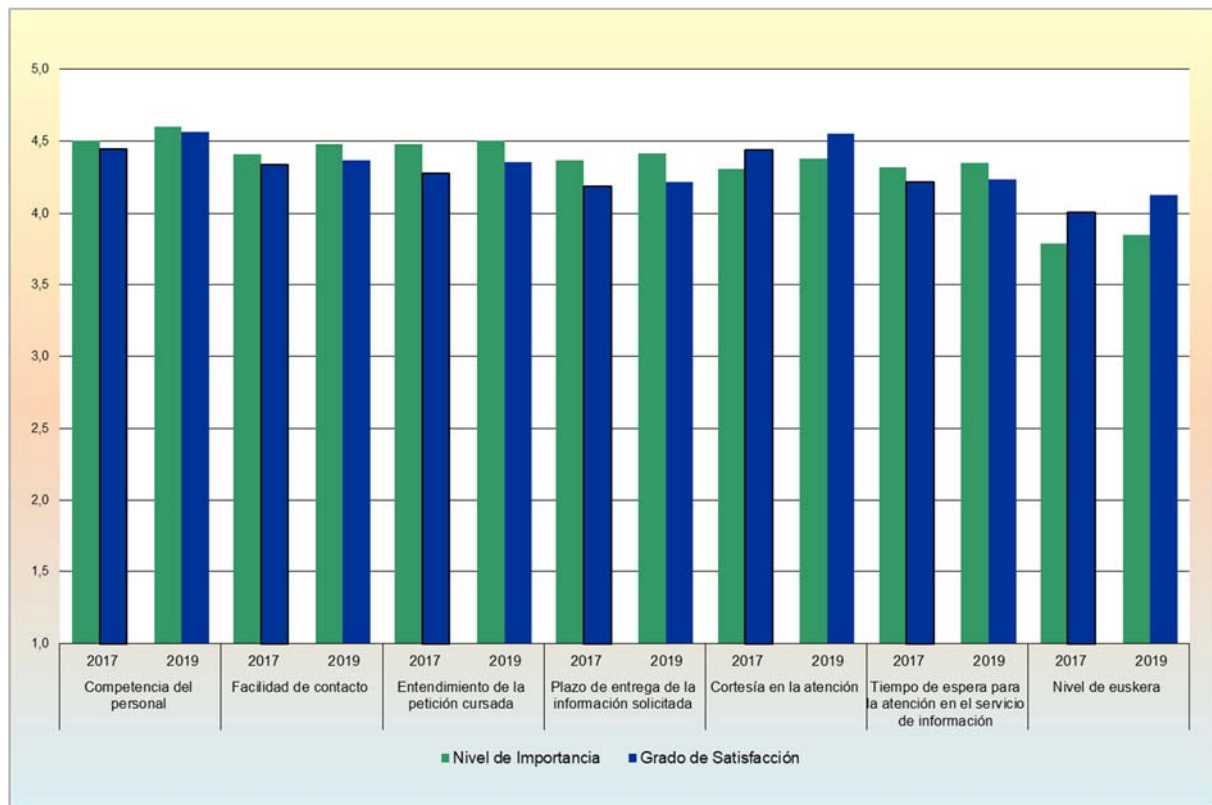
**Gráfico 6. Evolución del destino de la información estadística. 2004-2019 (%)**



- Destino de la información estadística.** La información estadística obtenida se dedica principalmente a la elaboración de Informes y Análisis (39,8%), seguida por la Toma de decisiones (24,7%). Por sectores, las personas usuarias de la Administración autónoma (58,2%), la Administración foral (42,6%) y las Empresas (40,0%) son quienes emplean en mayor medida la información estadística para la elaboración de Informes y análisis. En cuanto al destino principal de la información para los Medios de comunicación es la Divulgación (73,7%), la Investigación en el caso de la Universidad (87,0%) y los Particulares (48,3%) y, finalmente, la Enseñanza para los Centros educativos (38,6%).

- Aspectos de la información estadística.** El grado de satisfacción de la población usuaria con la información estadística se descompone en diversos aspectos, relacionados con los Principios de Buenas Prácticas Europeas en la Estadística oficial, y por ello también con el Plan Estratégico de Eustat. Los aspectos de la información estadística que presentan mayor grado de satisfacción son, sobre una puntuación de 5 puntos, por orden de mayor a menor: Precisión de los datos (4,06), Desagregación por sexo adecuada (3,99), Actualidad de la información (3,90), Pertinencia de la información (3,90), Comprensión y claridad de la información (3,88), Desagregación territorial (3,86), Formatos adecuados (3,83), Información relacionada (3,78), Facilidad de uso (3,74), y Cumplir con las expectativas (3,71).

**Gráfico 7. Trato recibido. Nivel de importancia y grado de satisfacción con diversos aspectos. Puntos sobre 5**



- **Trato recibido.** Se obtiene un alto grado de satisfacción, por encima de 4 puntos sobre 5, con el trato recibido a lo largo de todas las ediciones, destacando en esta edición los aspectos de la Competencia del personal (4,56), la Cortesía en la atención (4,55), Facilidad de contacto (4,37) y Entendimiento de la petición cursada (4,36).

## AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a todas las personas que han colaborado con su respuesta en este proyecto de forma voluntaria, personas a quienes nos hemos dirigido por su relación con Eustat durante el año 2019, sin cuya colaboración la valoración de nuestro trabajo y la aportación en la mejora de nuestros productos y servicios no hubiera sido posible.

**INFORMAZIO-ESKAERA / SOLICITUD DE INFORMACIÓN**  
**Galderaren bat egin nahi baduzu edo datu gehiago behar baduzu, hemen aurkituko gaituzu:**  
Para cualquier consulta o ampliación de los datos, pueden dirigirse a:  
**EUSTAT (Euskal Estatistika Erakundea / Instituto Vasco de Estadística)**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945 01 75 00  
Fax: 945 01 75 01  
e-mail: [eustat@eustat.eus](mailto:eustat@eustat.eus)  
[www.eustat.eus](http://www.eustat.eus)

Erakunde Autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

