



Encuesta de satisfacción de personas usuarias

Análisis de resultados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS. 2023

Eustat mantiene la valoración de “notable” en el grado de satisfacción con la información estadística y el servicio de información en 2023

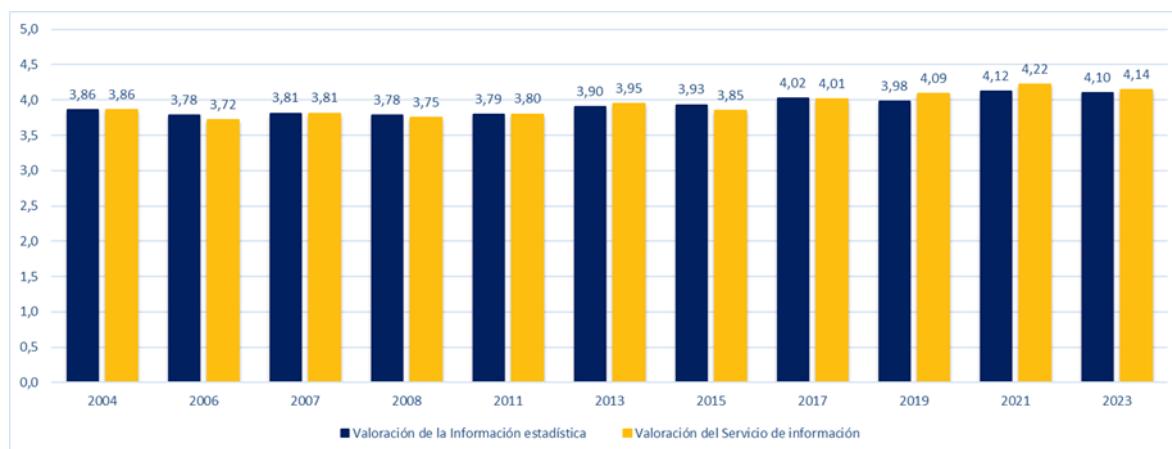
La valoración de “notable” en el grado de satisfacción se mantiene durante los últimos 20 años

El compromiso por alcanzar una gestión de calidad ha llevado a Eustat a desarrollar una importante estrategia de marketing. Dentro de esta estrategia, una acción prioritaria es la de evaluar el nivel de satisfacción de las personas usuarias, lo cual permite la detección de oportunidades de mejora. Esto es un factor básico para la mejora continua de la actividad estadística de Eustat orientada a la provisión de datos de alta calidad.

El objetivo de la **encuesta de satisfacción de personas usuarias** es medir el grado de satisfacción con Eustat en aspectos valorados como relevantes a cerca de la “Información estadística”, el “Servicio de información”, los “Productos y Servicios”, así como el “Trato recibido”.

Los distintos aspectos han sido sometidos a valoración mediante una **escala de 1 a 5 puntos**, tanto para conocer el nivel de importancia que se les concede como el grado de satisfacción que se les asigna.

Evolución de la valoración general sobre Eustat. 2004-2023. (Media sobre 5)

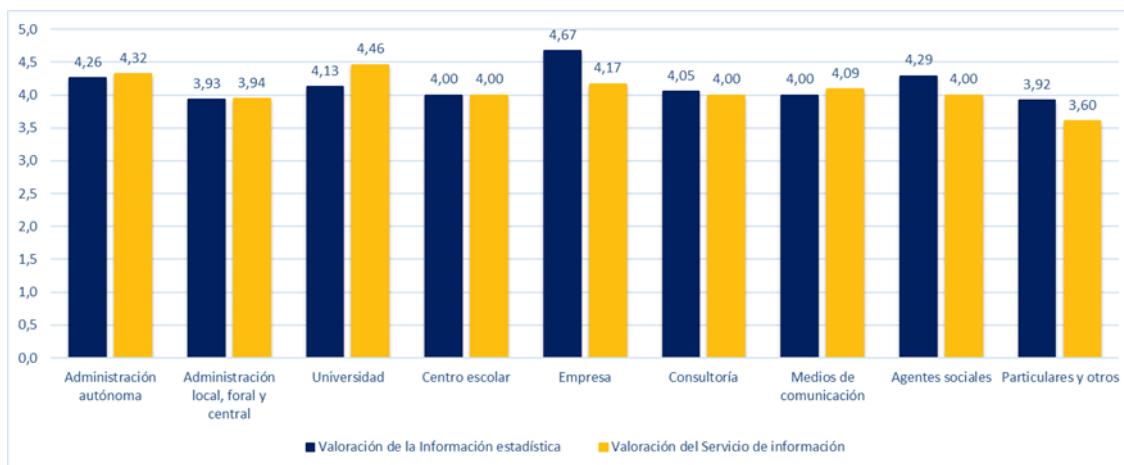


Fuente: Eustat. Encuesta de satisfacción de personas usuarias

El grado de satisfacción con la información estadística de Eustat en el año 2023 se cifra en **4,10 puntos sobre 5**, por lo que continúa con una valoración de “notable” desde 2004. Por colectivos de población usuaria, la puntuación más elevada se encuentra en la Empresa (4,67), seguido los Agentes Sociales (4,29), la Administración Autónoma (4,26) y la Universidad (4,13).

El grado de satisfacción de las personas usuarias de Eustat con el **Servicio de información y peticiones** se sitúa en **4,14 puntos de media en 2023**. Entre los colectivos usuarios, destaca por encima de la media, la valoración de la Universidad (4,46), la Administración Autónoma (4,32) y la Empresa (4,17).

Valoración general sobre Eustat por colectivos. 2023. (Media sobre 5)



Fuente: Eustat. Encuesta de satisfacción de personas usuarias

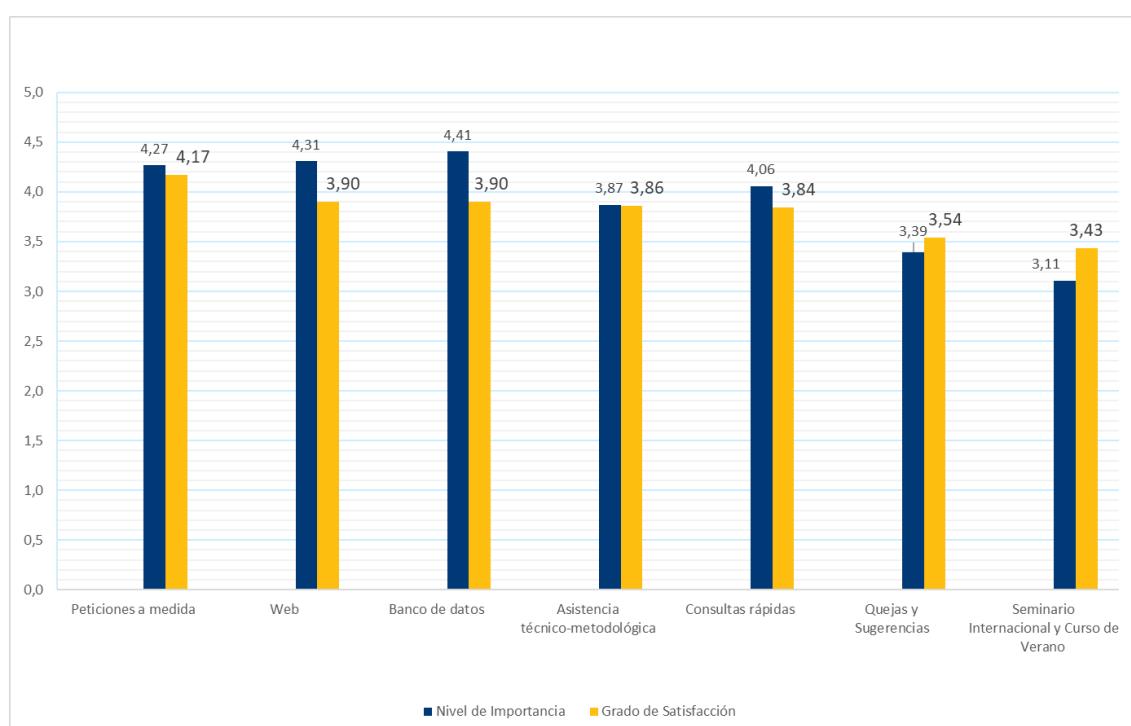
La vía de acceso principal a la información estadística y a los servicios de Eustat es Internet, vía señalada por el 87,9% de las personas usuarias. Además, aproximadamente una de cada cuatro personas usuarias utiliza el correo electrónico (26,1%) en su relación con Eustat y algo menos de una de cada diez (9%) señala el teléfono como vía de acceso. Sólo el 3,1% de las personas usuarias accede a través de las Redes sociales por lo que supone una **oportunidad de mejora** para Eustat.

La frecuencia de uso más intensa, diaria o semanal, aparece en el sector de los Medios de Comunicación (50%). La frecuencia de uso mensual se produce en los agentes sociales (42,9%), la Universidad (33,3%) y la Administración autónoma (24,6%). En el otro extremo, haciendo uso esporádico de la información, superior al mensual, se encuentran los Centros de enseñanza (81,6%), los Particulares (75,5%) la Empresa (70,3%) y las Consultorías (58,9%).

En relación con la Carta de Servicios de Eustat, el ranking obtenido en la valoración con el grado de satisfacción con los compromisos adquiridos es, en este orden: “Peticiones a medida” (4,17), “Web” y “Banco de datos” (3,90), “Asistencia técnico-metodológica” (3,86), “Consultas rápidas” (3,84), el servicio de “Quejas y sugerencias” (3,54), y en último lugar, “Seminario internacional y Curso de verano” (3,43).

Los servicios vinculados a la difusión por Internet son considerados los más importantes: “Banco de Datos” (4,41 puntos) y “Web” (4,31 puntos). Así mismo, el grado de satisfacción con estos servicios es alto, con una valoración de 3,90 en ambos casos.

Valoración de la Carta de Servicios de Eustat: nivel de importancia y grado de satisfacción. 2023. (Media sobre 5)

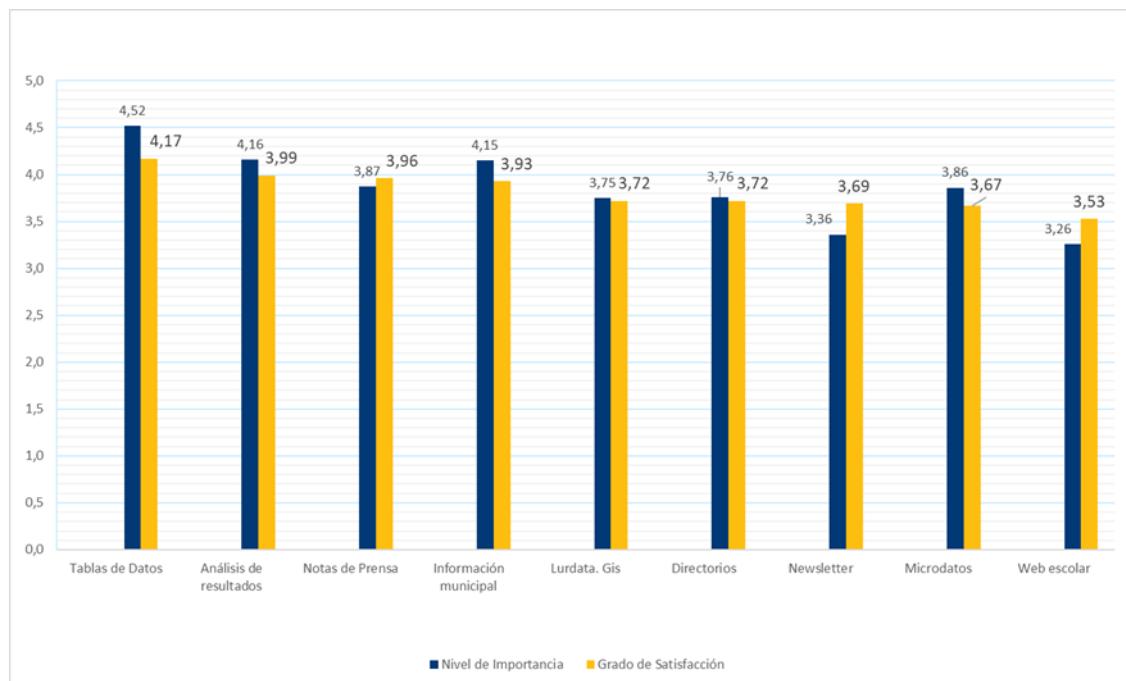


Fuente: Eustat. Encuesta de satisfacción de personas usuarias

La oportunidad de mejora respecto a la Carta de Servicios, entendida como la diferencia en la valoración entre el “Nivel de importancia” y el “Grado de satisfacción”, se encuentra precisamente, en los servicios con mayor puntuación en el nivel de importancia, esto es, el “Banco de Datos” (4,41) y “Web” (4,31). Estos dos servicios presentan la mayor brecha (+0,51 y +0,41 respectivamente) entre el nivel de importancia y el grado de satisfacción.

Los productos que presentan mayor grado de satisfacción, teniendo en cuenta la puntuación media de la encuesta, son las “Tablas estadísticas” (4,17), seguidas de los “Análisis de resultados” (3,99) y las “Notas de prensa” (3,96). A continuación, se sitúa el grado de satisfacción con la “Información Municipal” (3,93), “Lurdata.Gis” y “Directorios” con igual valoración (3,72), la “Newsletter” (3,69), los “Microdatos” (3,67) y la “Web escolar” (3,53).

Valoración de los productos de Eustat: nivel de importancia y grado de satisfacción. 2023. (Media sobre 5)



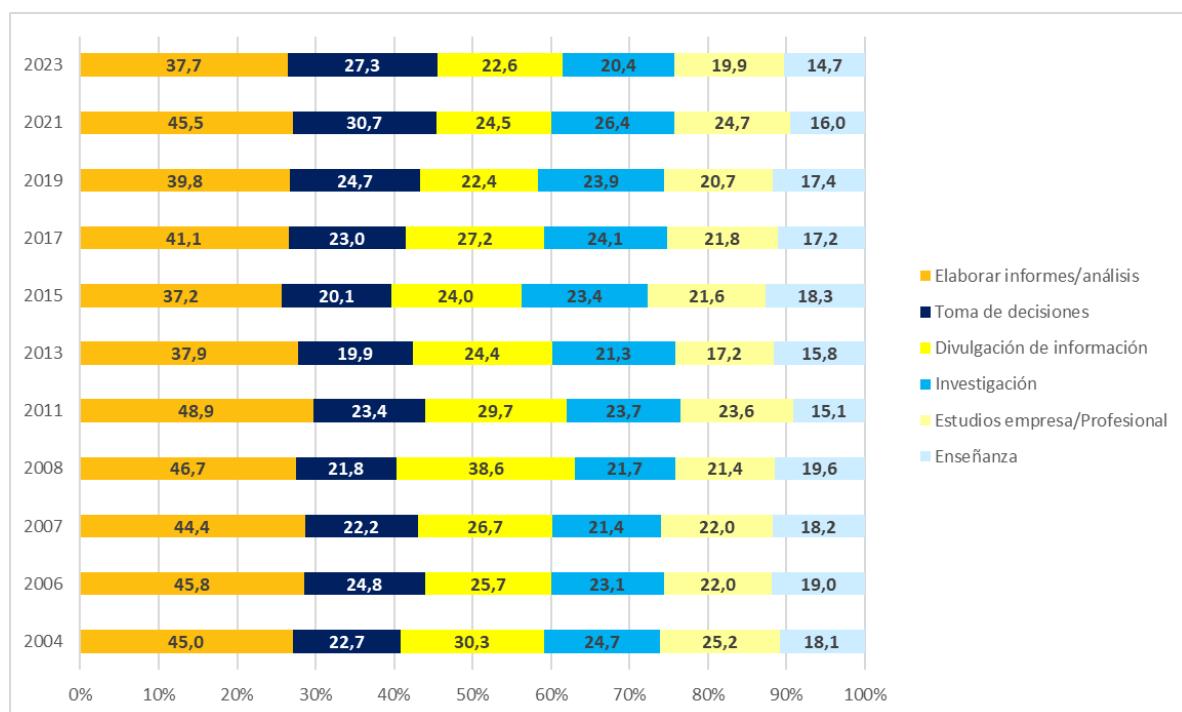
Fuente: Eustat. Encuesta de satisfacción de personas usuarias

La oportunidad de mejora, en relación con los productos que ofrece Eustat, se da también en las “**Tablas de Datos**” ya que presenta la mayor brecha (+0,35) entre el nivel de importancia (4,52) y el grado de satisfacción (4,17). También hay margen de mejora en “**Información municipal**” (+0,22) y en “**Microdatos**” (+0,19).

En el otro extremo, es decir, cuando las personas usuarias valoran que el grado de satisfacción supera al nivel de importancia, se encuentran los siguientes productos: la “**Newsletter**” (-0,33), la “**Web escolar**” (-0,27), y las “**Notas de prensa**” (-0,09).

Destino de la información estadística. La información estadística obtenida se dedica principalmente a la elaboración de “Informes y Análisis” (37,7%), seguida por la “Toma de decisiones” (27,3%). Por colectivos, la Administración autónoma (48,2%), la Administración local (47,8%) y los Particulares (32,7%) 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” (89,3%), la “Investigación” en el caso de la Universidad (73,3%), la “Enseñanza” para los Centros educativos (40,5%), la “Toma de decisiones” para las Empresas (33,3%) y, finalmente, “Estudios profesionales” para los Agentes sociales (64,3%).

Evolución del destino de la información estadística de Eustat. 2004-2023 (%)



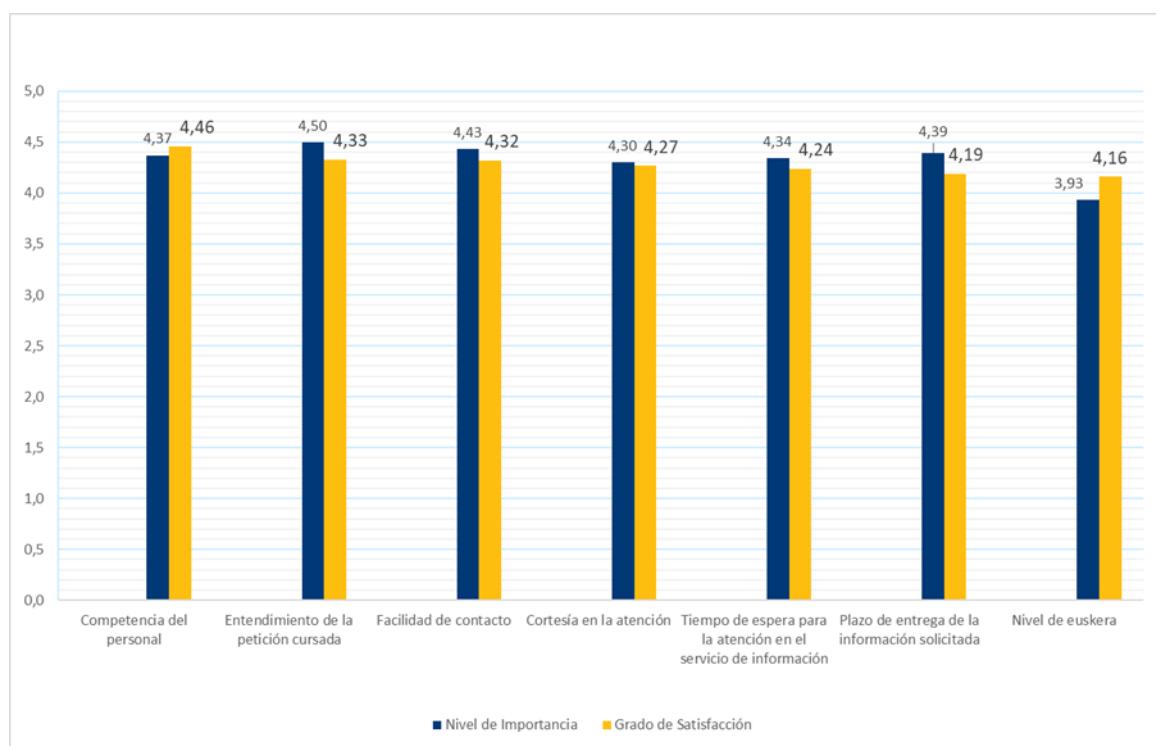
Fuente: Eustat. Encuesta de satisfacción de personas usuarias

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” (4,17), “Actualidad de la información” (4,03), “Desagregación por sexo adecuada” (4,01), “Comprensión y claridad de la información” (3,99), “Pertinencia de la información” (3,98), “Formatos adecuados” (3,91), “Cumplir con las expectativas” (3,86), “Facilidad de uso” (3,85), “Información relacionada” (3,81), y en último lugar, “Desagregación territorial” (3,78).

Valoración del 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. En 2023, el ranking de los aspectos mejor valorados es “**Competencia del personal**” (4,46), “**Entendimiento de la petición cursada**” (4,33), “**Facilidad de contacto**” (4,32), “**Cortesía en la atención**” (4,27), “**Tiempo de espera para la atención en el servicio de información**” (4,24), “**Plazo de entrega de la información solicitada**” (4,19) y el “**Nivel de euskera**” (4,16).

La oportunidad de mejora respecto al trato recibido se encuentra en el “**Plazo de entrega de la información solicitada**” ya que presenta la mayor brecha (+0,20) entre el nivel de importancia (4,39) y el grado de satisfacción (4,19).

Valoración del Trato recibido: nivel de importancia y grado de satisfacción. 2023.
 (Media sobre 5)



Fuente: Eustat. Encuesta de satisfacción de personas usuarias

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 2023, sin cuya colaboración la valoración de nuestro trabajo y la aportación en la mejora de nuestros productos y servicios no hubiera sido posible.