



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Información del INDEC 2019

## Entregable 5: Informe Final de Resultados

Preparado especialmente para:



Agosto de 2019



SP N° INDEC-42-SBCC-CF-SP-1-2018  
CONTRATO DE PRÉSTAMO N° 4243/OC-AR  
Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Estadística  
del INDEC de la República Argentina

# 01 OBJETIVO DEL ESTUDIO

Medir en el territorio de la República Argentina el NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS de la información estadística que el INDEC difunde a través de sus diversos canales de comunicación y conocer la PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN estadística del organismo.

## ÍTEMES A INDAGAR:

- Nivel de **conocimiento** de los diferentes canales de acceso y vías de atención.
- Tipos de **información y consultas** habitualmente realizadas por los usuarios.
- **Frecuencia de contacto y acceso** a la información.
- Tipos de **usos y finalidades** a los que se destina dicha información.
- **Perfil de los diferentes segmentos de usuarios** de la información estadística proporcionada por el INDEC.
- Nivel de **satisfacción con las diferentes áreas y procesos** que componen el servicio.
- Nivel de **satisfacción general con el servicio** de difusión de información estadística.
- **Motivos** de Satisfacción o Insatisfacción
- **Probabilidad de que en el futuro continúe utilizando** la información estadística que difunde el INDEC.
- **Disposición a Recomendar** el servicio de difusión de información estadística del INDEC a un colega, amigo o familiar.



## TIPO DE ESTUDIO

- **Metodología:** Cuantitativa
- **Técnica de Recolección:** Mix Mode; combina Encuesta Web Online (CAWI), Encuesta Telefónica (CATI) y Encuesta Personal “cara a cara” (CAPI).
- **Instrumento de Recolección:** Cuestionario directo y semi-estructurado.
- **Duración de la Encuesta:** entre 10 y 20 minutos.
- **Fecha de trabajo de campo:** desde el 20 de Abril hasta el 30 de junio de 2019.



## UNIVERSO

- Usuarios habituales de la información estadística del INDEC, mayores de 18 años, residentes en el territorio de la República Argentina, dentro de las 6 Regiones Estadísticas establecidas por el INDEC.



## UNIDAD DE ANÁLISIS

- Personas que durante los últimos 12 meses, utilizaron información estadística del INDEC, en cualquiera de sus canales de difusión y modalidades de acceso, para desarrollar actividades laborales, profesionales, educativas, académicas o de investigación científica.



## MUESTRA

- **Nº de Casos Relevados:** 1202.

Encuesta Web Base INDEC = 830  
 Encuesta CATI Base INDEC = 148  
 Encuesta Web Sitio INDEC = 25  
 Encuesta Web Base CEOP = 154  
 Encuesta CAPI Base CEOP = 45

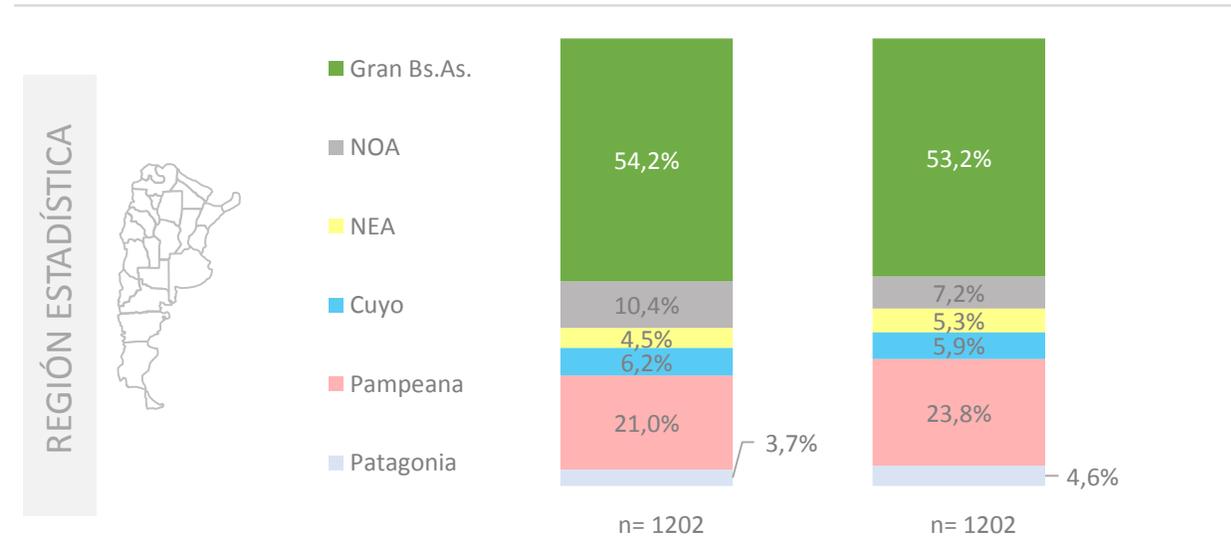
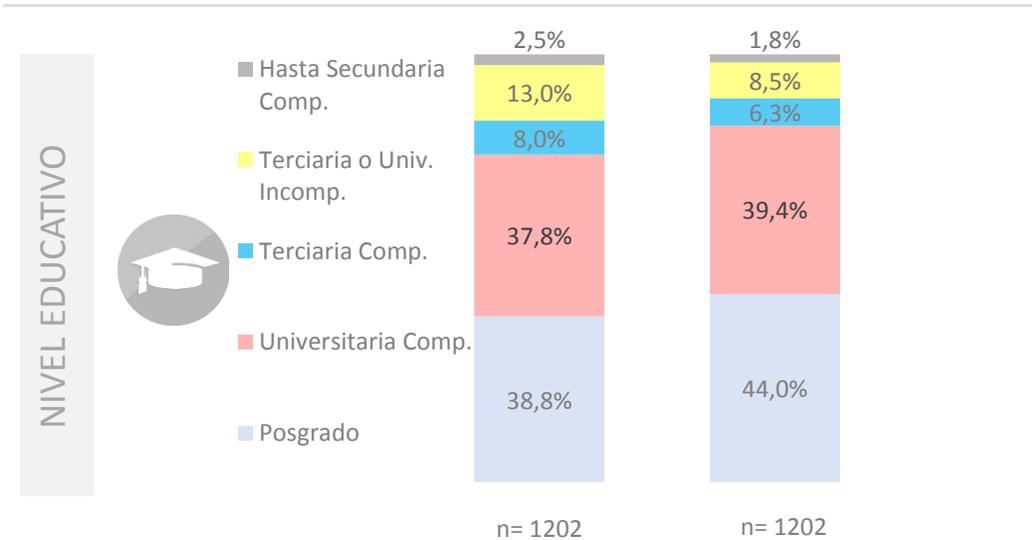
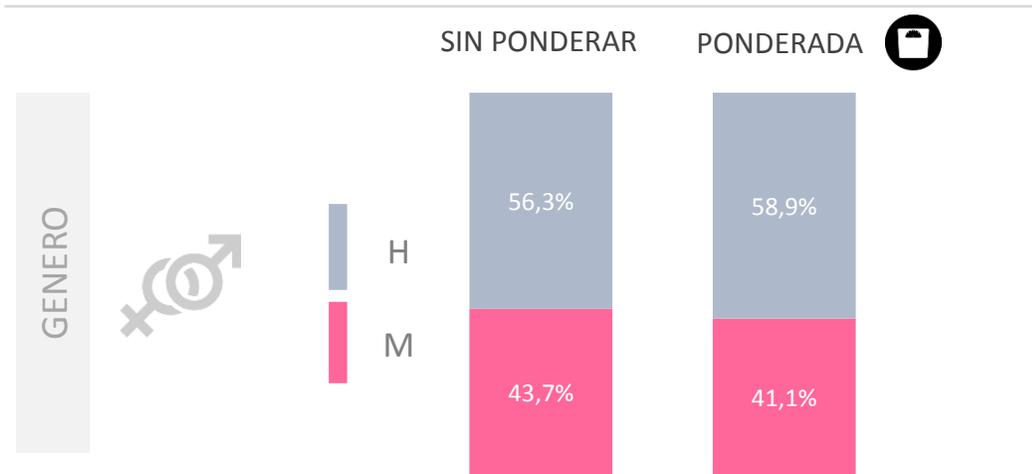


## COBERTURA

- Total República Argentina.
- Aperturas: 6 Regiones Estadísticas INDEC (Gran Bs.As, NOA, NEA, Cuyo, Pampeana y Patagonia) y 5 Sectores de Actividad (Público, Privado, E&I, Medios y ONG).

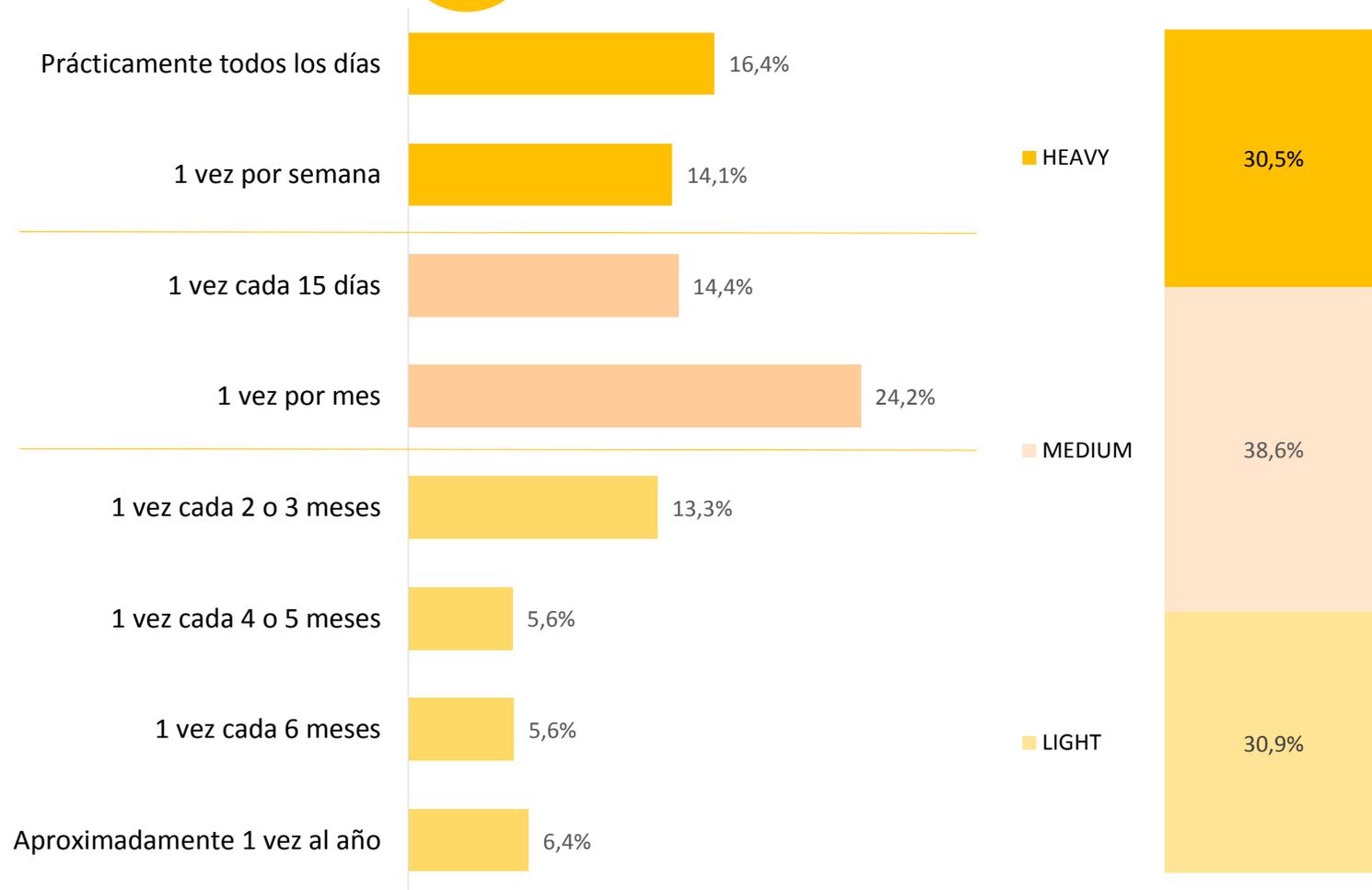
# 01 PERFIL DE LA MUESTRA

## MUESTRA SIN PONDERAR Y MUESTRA PONDERADA





¿Con qué frecuencia utiliza usted **información estadística del INDEC**?

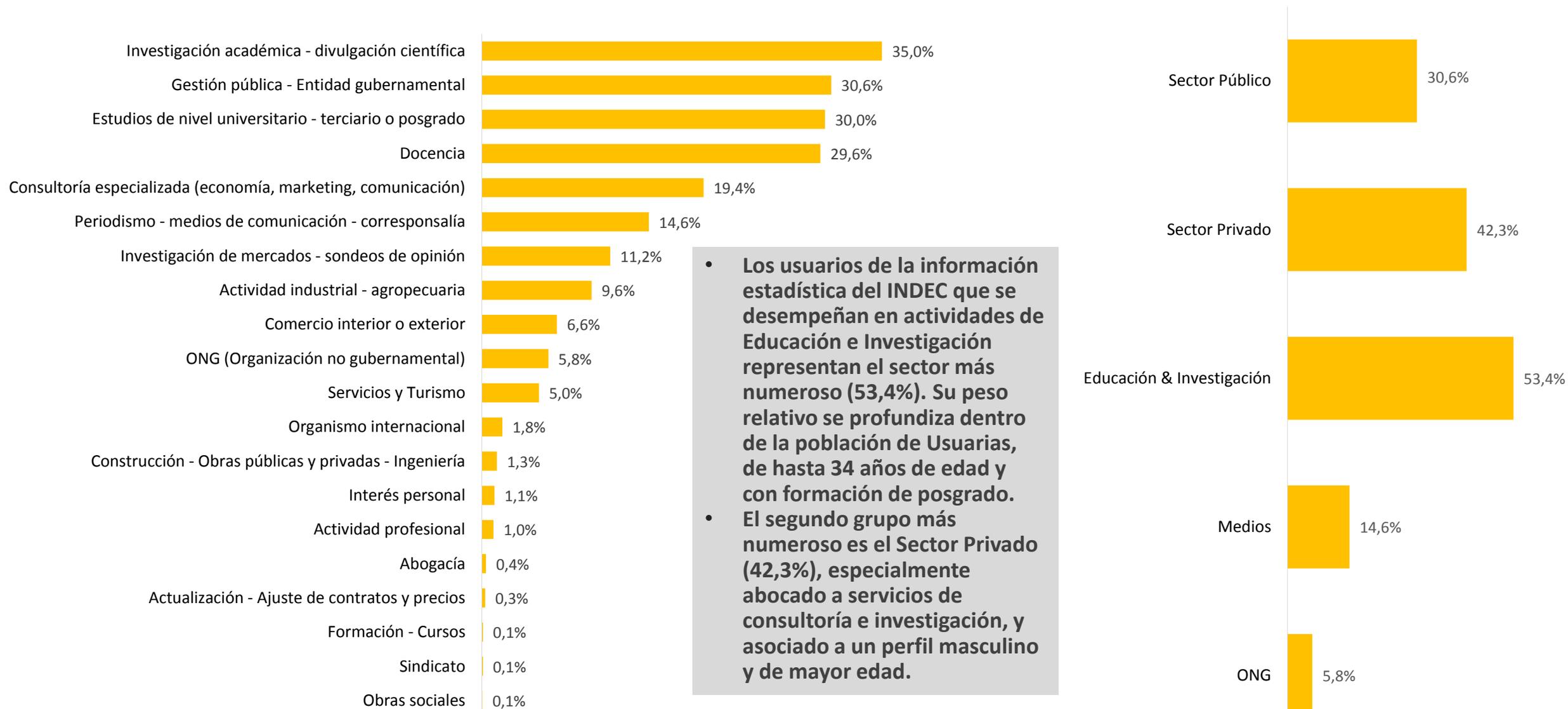


N = 1202 CASOS

- El 30,5% de los usuarios (personas que en los últimos 12 meses utilizaron información estadística del INDEC en cualquiera de sus canales de difusión y modalidades de acceso) usaron la información estadística del INDEC con una frecuencia diaria o al menos semanal (“heavy user”); 38,6% lo hizo con una frecuencia de entre 15 días y 1 mes (“medium user”); y 30,9% con una frecuencia mensual o de más de 1 mes (“light user”).
- Es más probable encontrar un “heavy user” en la población masculina y su peso relativo se profundiza especialmente dentro del sector Medios de Comunicación, donde alcanza el 58%; es decir, prácticamente duplica la incidencia que este segmento tiene dentro de la muestra total.
- Otros sectores de actividad donde la presencia de usuarios “heavy” del INDEC tiende a profundizarse son ONG y, en menor medida, Sector Público.

# ÁREAS DE ACTIVIDAD DEL USUARIO

¿En qué **área de actividad** suele utilizar la información estadística del INDEC?

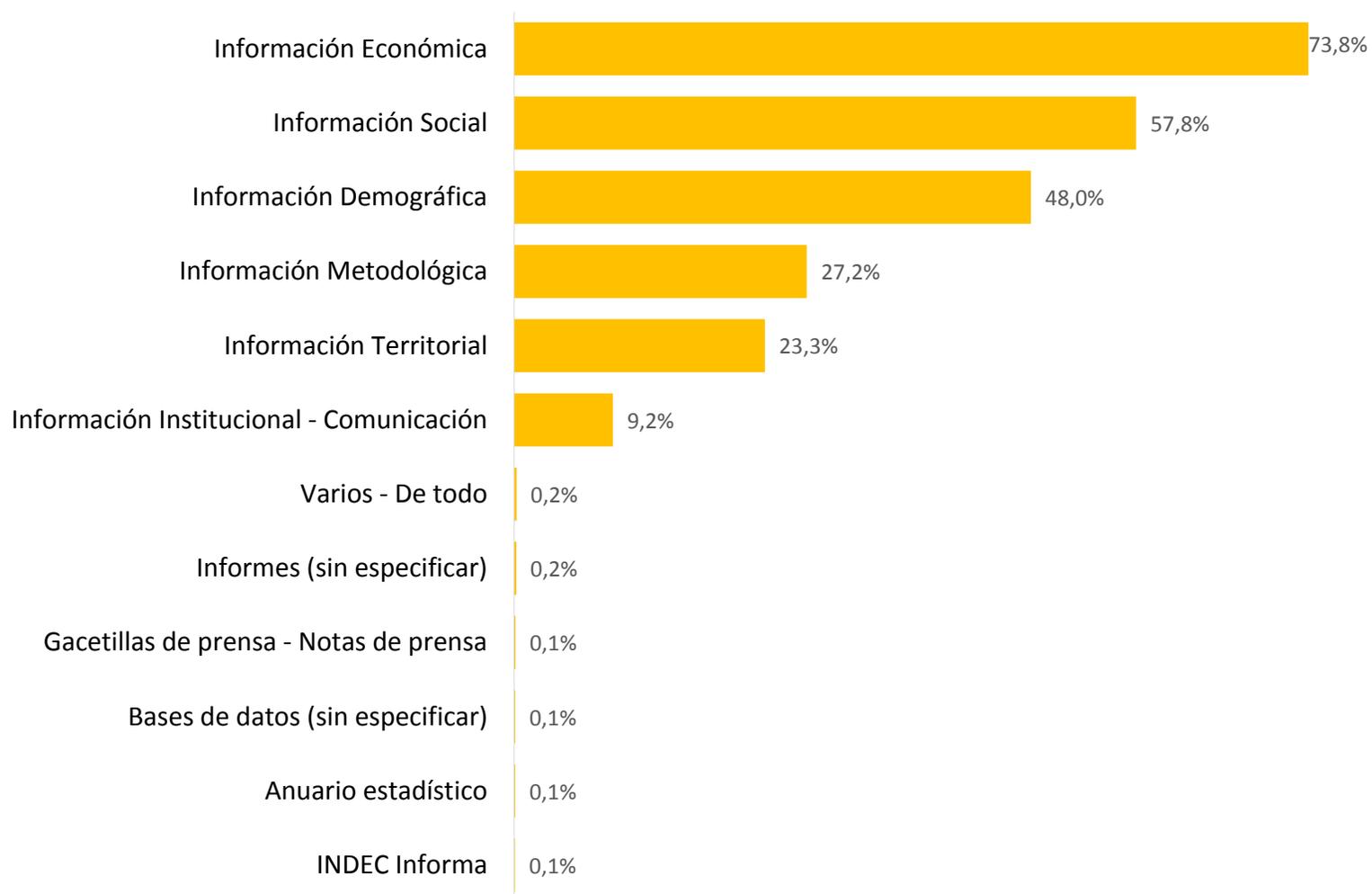


N = 1202 CASOS

# TEMAS / INFORMACIÓN ESTADÍSTICA UTILIZADA

¿En los últimos 12 meses, cuáles de los siguientes **temas relativos a la información estadística del INDEC** utilizó?

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos



N =1202 CASOS

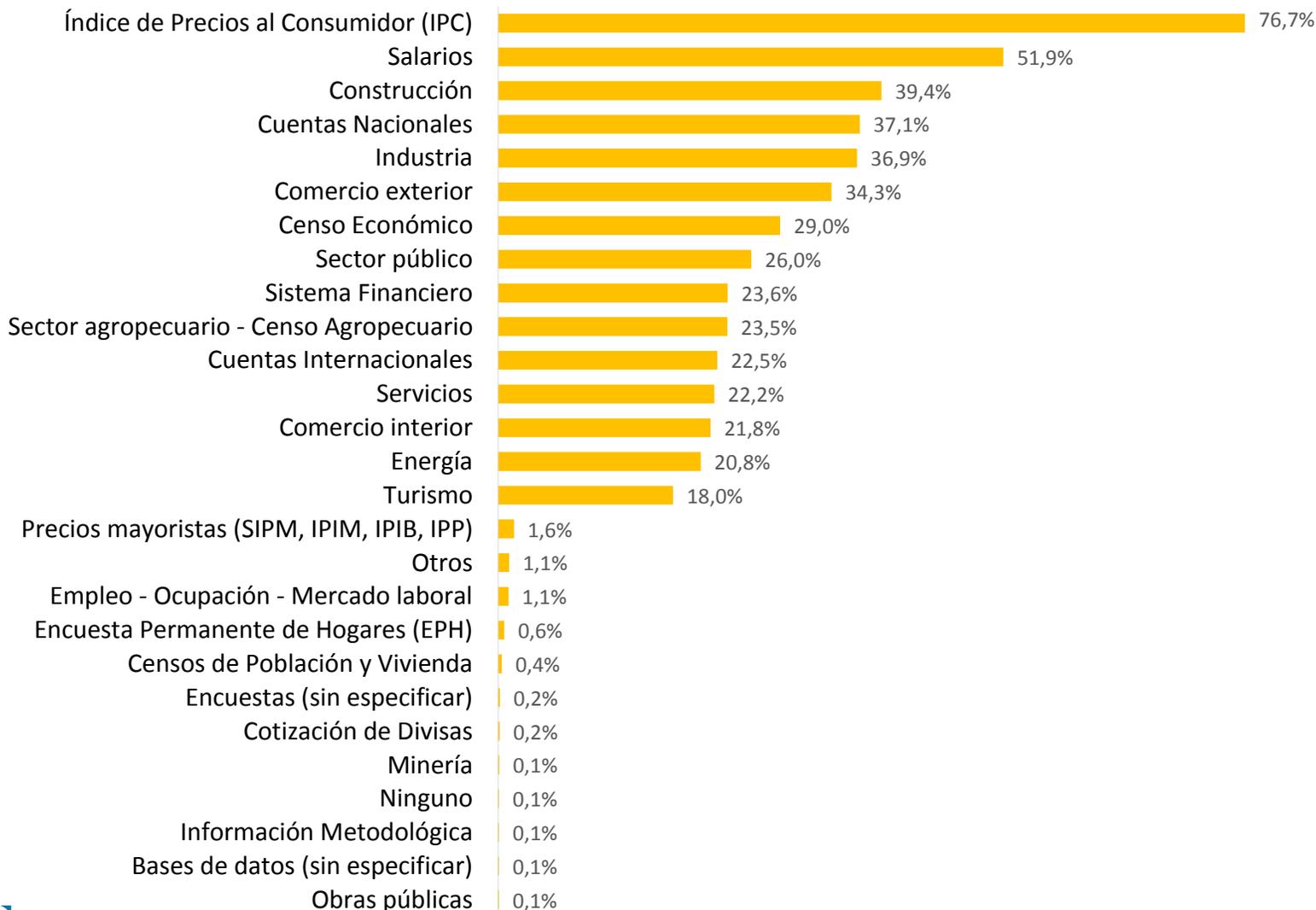
- En los últimos 12 meses, el 73,8% utilizó Información Económica, 57,8% Información Social, 48,0% Información Demográfica, 27,2% Información Metodológica, 23,3% Información Territorial y 9,2% Información Institucional y relativa a la Comunicación del INDEC.
- Dentro del sector Medios, Privado y ONG se profundiza la demanda de Información Económica, asociada a un perfil masculino y mayor de 54 años.
- En ONG, Educación & Investigación (E&I), Sector Público y Medios, hay un mayor uso de Información Social, acorde con un perfil de 35 a 44 años y formación post universitaria.
- La demanda habitual de Información Demográfica y Metodológica está especialmente asociada con las actividades de E&I y del Sector Público, donde predominan los usuarios de 35 a 44 años y quienes poseen formación de posgrado. Mientras que las ONG son las mayores demandantes de Información Territorial.
- En líneas generales, la principal demanda de información se ubican dentro del grupo de usuarios de mayor nivel educativo.

# TIPO DE INFORMACIÓN ECONÓMICA UTILIZADA

¿Cuáles de los siguientes temas relativos a la información económica del

INDEC utilizó en los últimos 12 meses?

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos



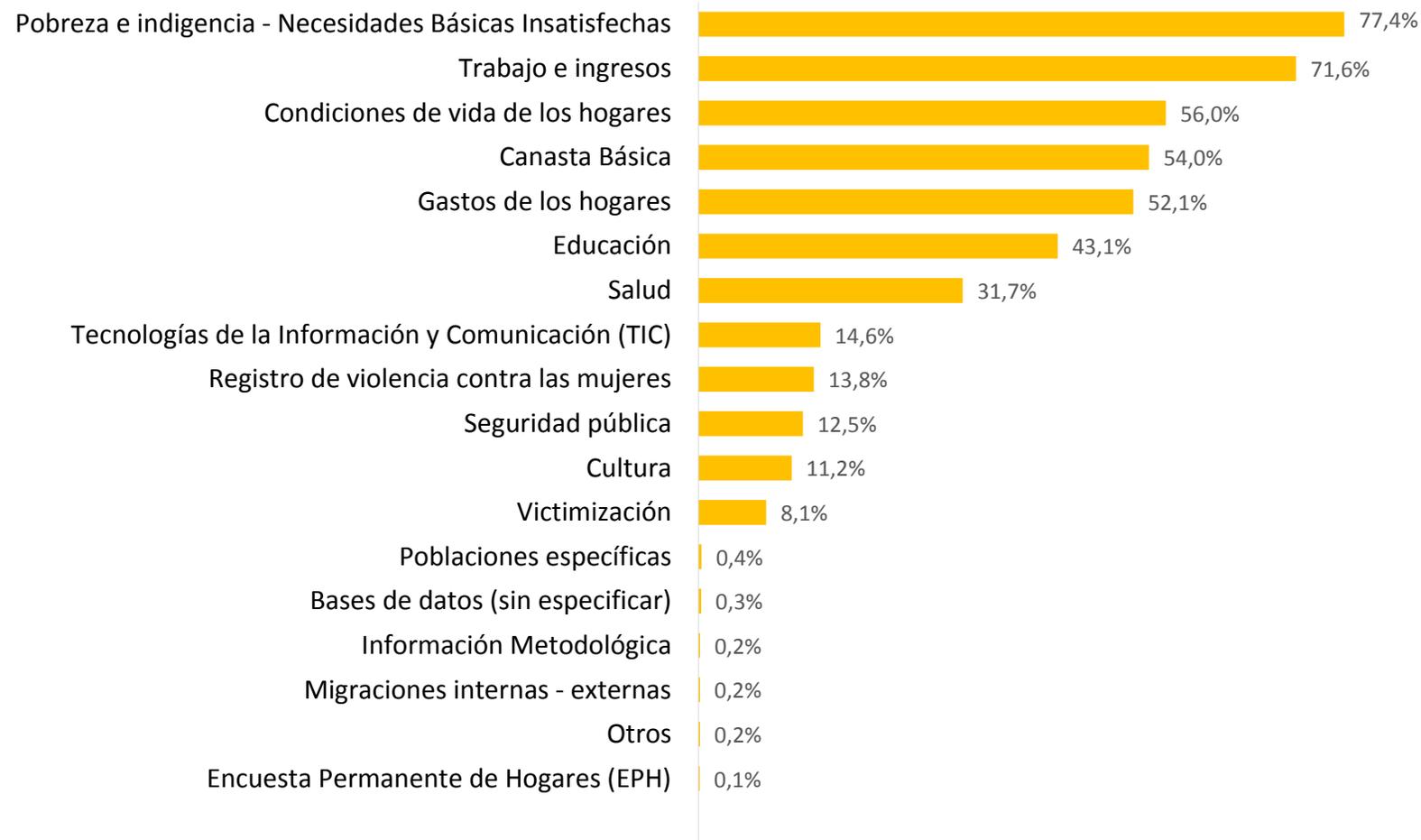
N =858 CASOS

- Dentro de la población usuaria demandante de Información Económica del INDEC (73,8%), prácticamente 8 de cada 10 usuarios (76,7%) utilizan los datos del IPC.
- En el sector Medios 9 de cada 10 usuarios utiliza el IPC.
- En general, los usuarios que se desempeñan en el sector Medios de Comunicación son los que más demandan Información Económica sobre Salarios; Construcción; Industria; Comercio Exterior e Interior; Censo Económico y Censo Agropecuario; Servicios; y turismo; entre otros.
- Entre los usuarios del sector E&I predomina el uso de información sobre Salarios y Cuentas Nacionales.
- Mientras que en el Sector Privado y en el Público destaca el uso de información sobre Construcción y en el Sector Público sobre Construcción, Censo Económico y “sector público”.

# TIPO DE INFORMACIÓN SOCIAL UTILIZADA

¿Cuáles de los siguientes **temas relativos a la información social** del INDEC utilizó en los últimos 12 meses?

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos



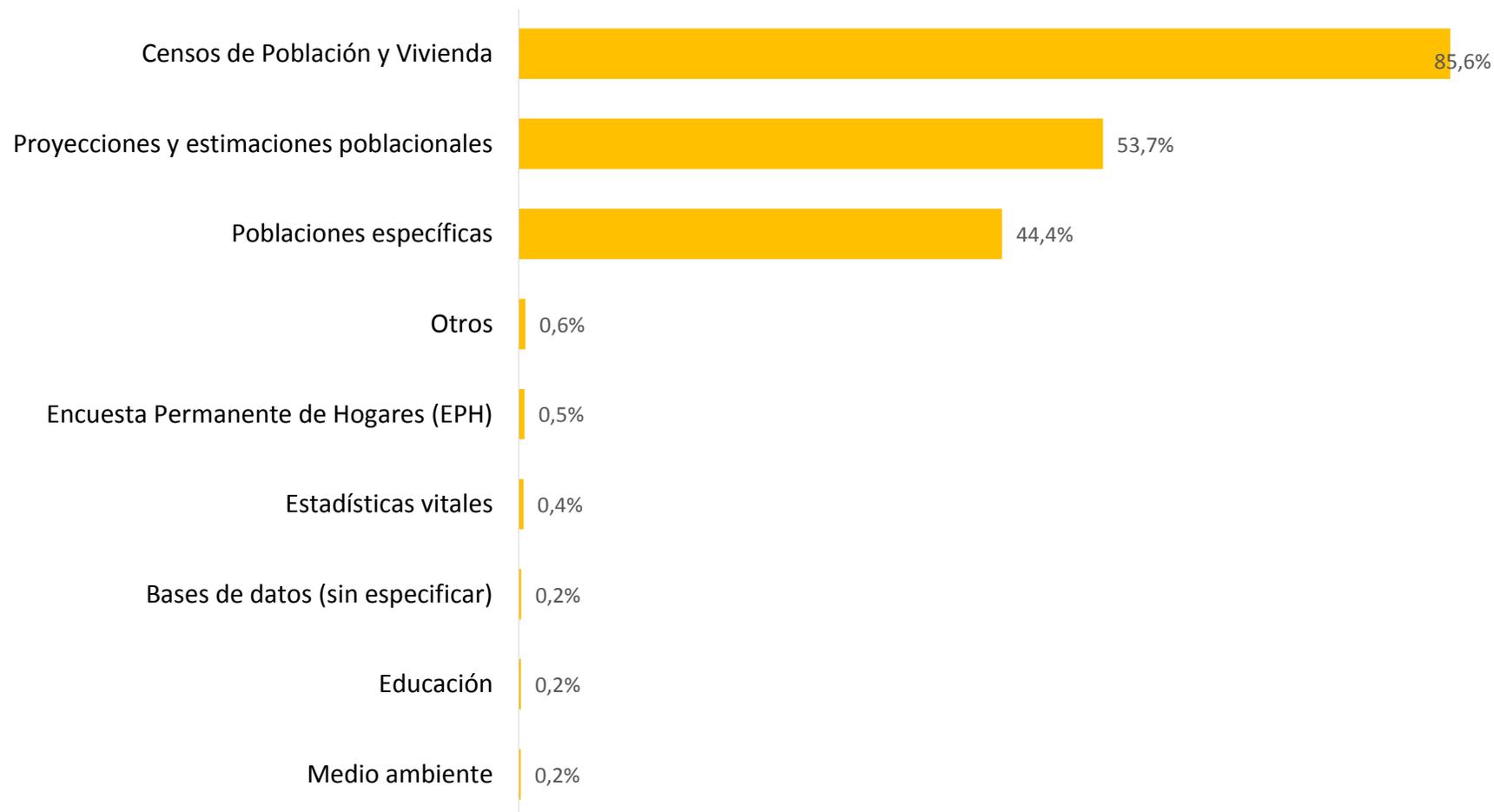
N =689 CASOS

- Dentro de la población usuaria demandante de Información Social del INDEC (57,8%), alrededor de 8 de cada 10 utilizan información sobre Pobreza y/o Necesidades Básicas Insatisfechas; y 7 de cada 10 utiliza datos sobre Trabajo e Ingresos.
- La información vinculada a la dimensión temática compleja “Pobreza-Trabajo-Ingresos” es la más demandada en general por los usuarios de Información Social del INDEC; especialmente por ONG, Medios, E&I y Sector Público.
- En cuanto al perfil de los usuarios, vale destacar que en la medida que se incrementa el nivel educativo la cantidad de usuarios de información social correspondiente a los diferentes programas del INDEC también aumenta.

# TIPO DE INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA UTILIZADA

¿Cuáles de los siguientes **temas relativos a la información demográfica** del INDEC utilizó en los últimos 12 meses?

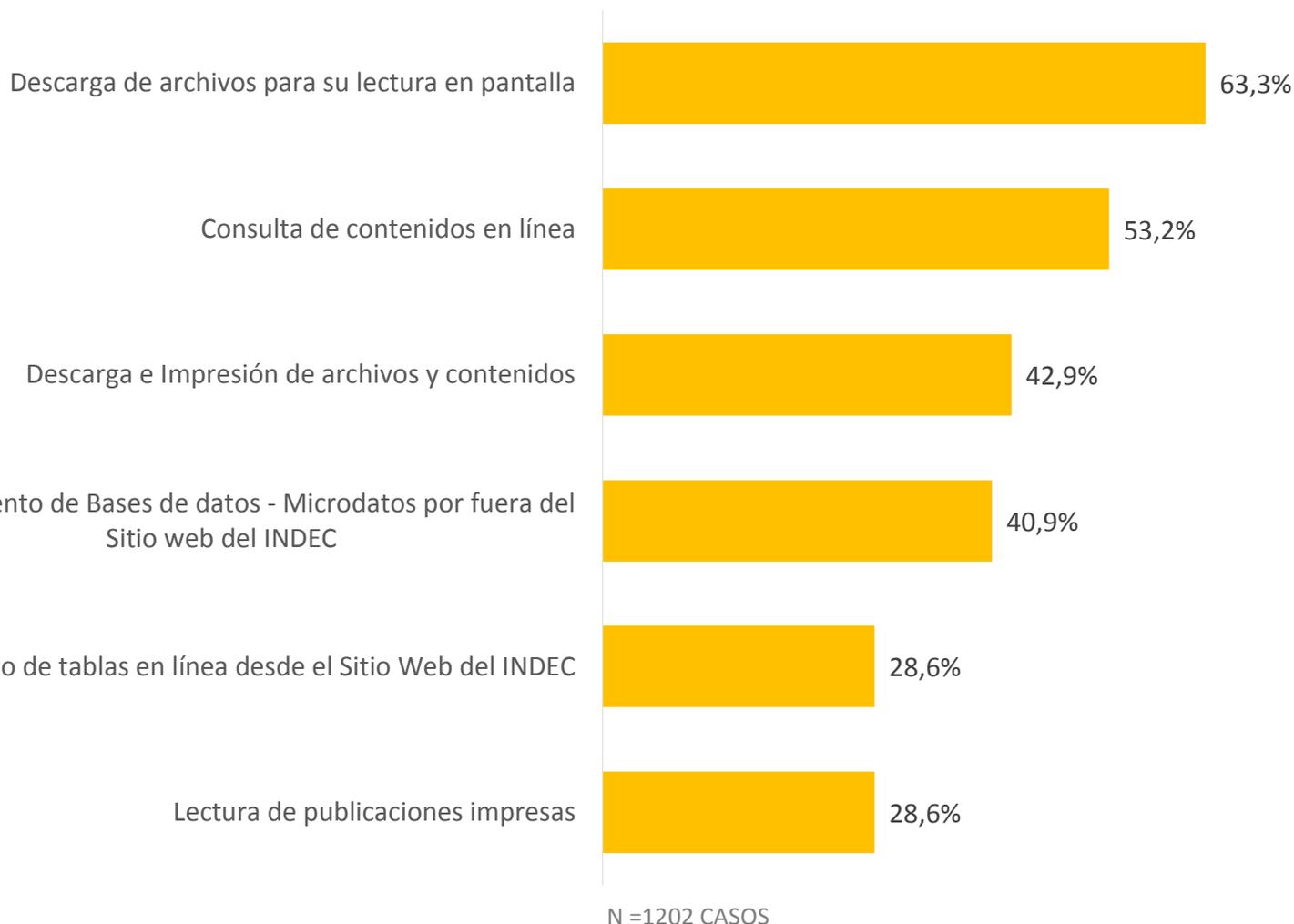
**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos



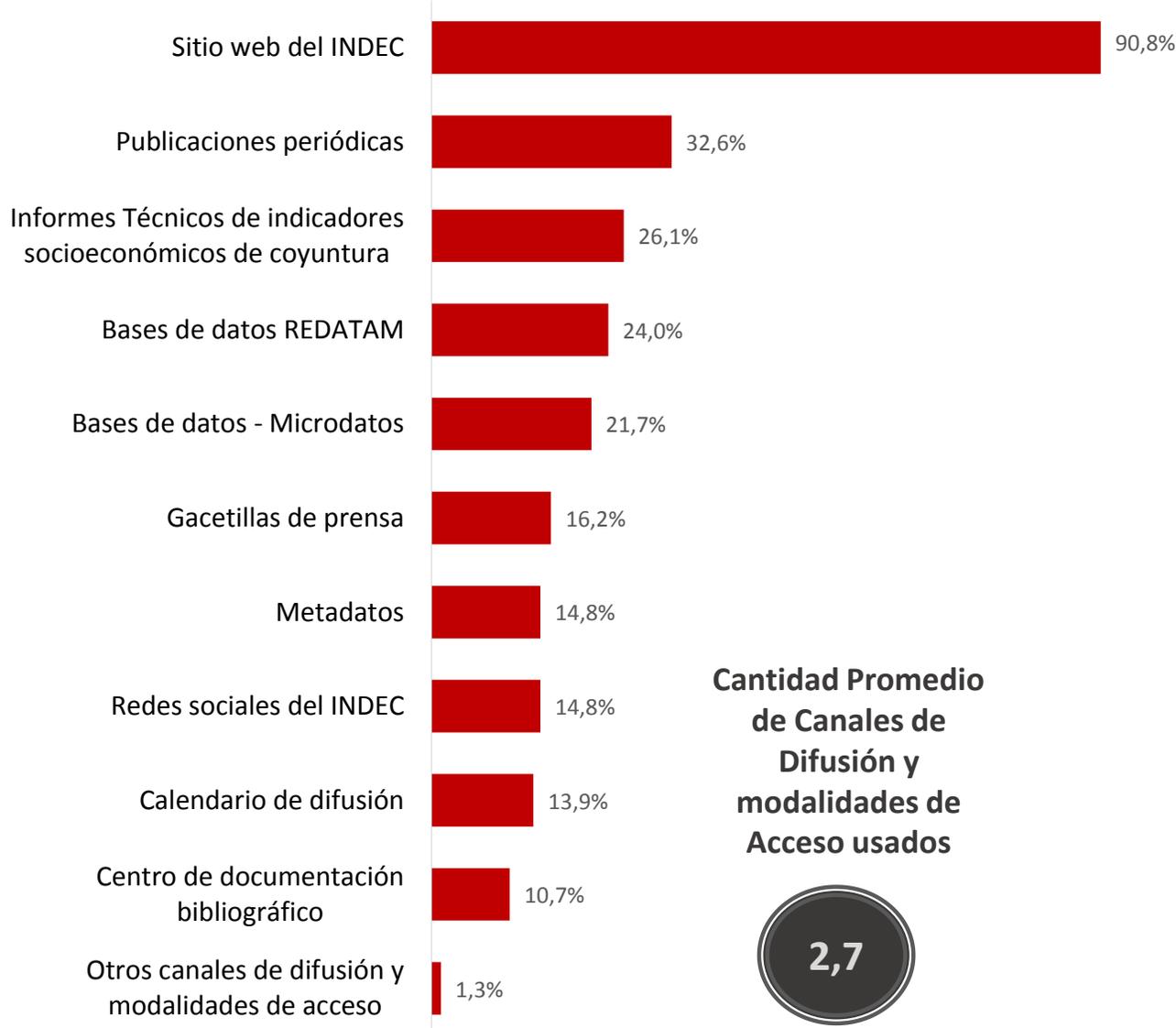
N = 563 CASOS

- Dentro de la población usuaria demandante de Información Demográfica del INDEC (48%), el 85,6% utiliza la información estadística procedente del Censo de Población y Vivienda.
- El 53,7% utiliza específicamente las Proyecciones y Estimaciones poblacionales que publica el INDEC.
- Un 44,4% utiliza datos sobre Poblaciones Específicas.
- Donde más se utiliza este tipo de información es en el Sector Público, en el área Educación & Investigación y en ONG.

¿Cuáles de las siguientes opciones expresan mejor el **tipo de acceso y uso de la información estadística del INDEC** que usted realiza habitualmente?



- Aproximadamente 6 de cada 10 usuarios del INDEC descarga los archivos con la información de interés para su lectura en pantalla.
- El 53,2% suele efectuar la Consulta de los contenidos en línea.
- El 42,9% descarga e Imprime los archivos y contenidos. Este hábito se profundiza entre los usuarios y usuarias mayores de 44 años.
- El 40,9% descarga bases de datos y microdatos y procesa información. Este hábito se profundiza entre los usuarios y usuarias menores de 45 años; y sobre todo en el Sector Público, E&I y Sector Privado.
- Alrededor de 3 de cada 10 realizan el procesamiento de tablas en línea y en la misma proporción se leen publicaciones impresas.



N =1202 CASOS

*¿Y cuáles de esos canales de difusión y modalidades de acceso a la información... utilizó en los últimos 12 meses?*

- 9 de cada 10 usuarios utilizan la página web [www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar)
- La página web del INDEC registra un nivel de uso muy alto en todos los sectores de actividad, pero desciende al 80% en el sector Medios.
- El 32,6% de los usuarios en los últimos 12 meses usó las Publicaciones Periódicas del INDEC y un 26,1% usó los Informes Técnicos de Indicadores Socioeconómicos de coyuntura. El uso de ambos tipos de información aumenta especialmente entre los usuarios pertenecientes a ONG.
- El uso de Bases de datos y microdatos se incrementa dentro del grupo de usuarios pertenecientes al sector Educación & Investigación y Sector Público.
- Gacetillas de Prensa, Redes Sociales y Calendarios de Difusión alcanzan niveles de uso que varían entre el 16% y el 14%; sin embargo, tal como se observaba en relación con el grado de conocimiento, el uso efectivo de estos canales aumenta significativamente dentro del sector Medios de Comunicación.

# USO DE VÍAS DE CONTACTO Y ATENCIÓN AL USUARIO



N = 1202 CASOS

*¿Y cuáles de esos vías de contacto y atención al usuario del INDEC... utilizó en los últimos 12 meses?*

- Más de un tercio de los usuarios de la información estadística del INDEC (34,6%) no utiliza Ninguna de las vías de contacto y atención al usuario. Vale recordar que el nivel de desconocimiento general guiado de las diferentes vías de contacto y atención llega al 23,1% (prácticamente un cuarto del universo de usuarios).
- El 17,1% utilizó en los últimos 12 meses el Formulario de contacto del Sitio Web, el 11,1% utilizó el Centro de Atención por Correo Electrónico y el 7,5% utilizó el Centro de Atención Telefónica.
- Sólo el 6,7% de los usuarios utilizaron la Oficina de Prensa Institucional, sobre todo dentro del sector Medios, donde suele acrecentarse el contacto a través de redes sociales.

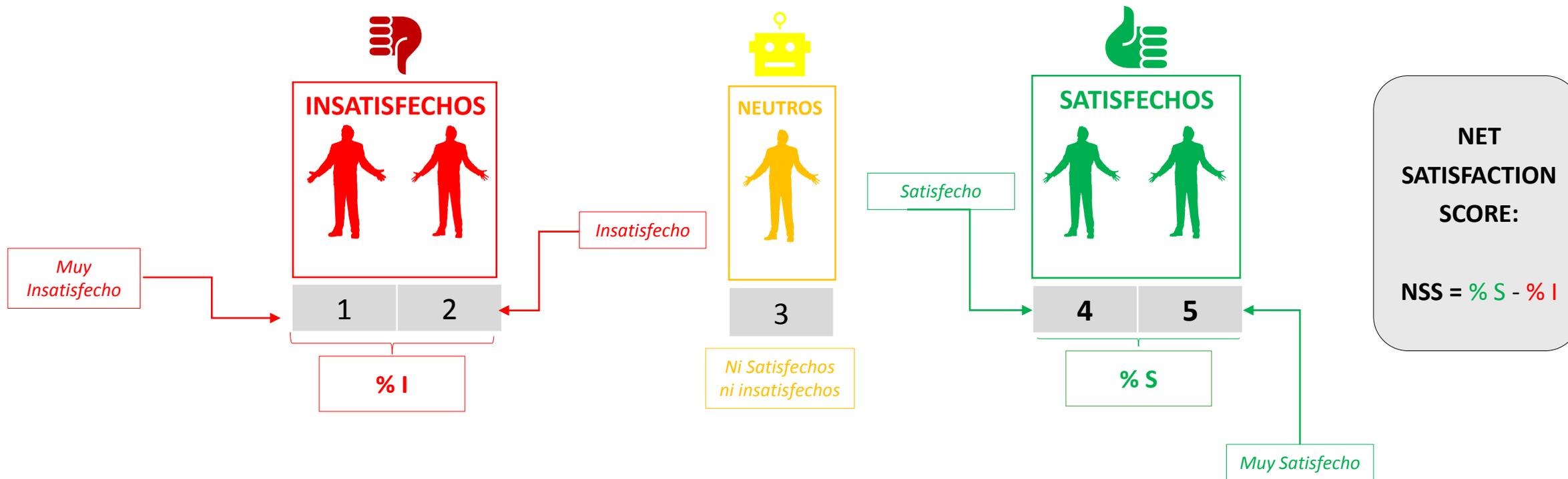
42,3%

ES EL PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL USUARIA DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC QUE UTILIZÓ ALGUNA DE LAS VÍAS DE CONTACTO



# MÉTODO DE CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN NETA

“DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA COMO USUARIO, Y CONSIDERANDO TODOS Y CADA UNO DE LOS ASPECTOS SOBRE LOS QUE VENIMOS HABLANDO, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC?”



NSS (NET SATISFACTION SCORE) O “SATISFACCIÓN NETA” = SUMATORIA DEL % DE USUARIOS CON PUNTAJES ENTRE “4” Y “5” (SATISFECHOS) MENOS EL % DE USUARIOS CON PUNTAJES ENTRE “1” Y “2” (INSATISFECHOS).

# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SITIO WEB DEL INDEC

¿Cuál es su nivel de satisfacción con el SITIO WEB DEL INDEC (WWW.INDEC.GOB.AR)?

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos

TOTAL PAÍS

GBA

NOA

NEA

Cuyo

Pampeana

Patagonia

Sector  
Público

Sector  
Privado

Educación &  
Investigación

Medios

ONG

Z Test Significativo  $p = 0,05$  (5%)

 *significativo*



■ SATISFECHOS



■ NEUTROS



■ INSATISFECHOS



SATISFACCIÓN NETA (NSS)

**66.8%**

64.0%

63.2%

64.6%

77.5%

71.8%

66.4%

64.9%

63.5%

65.3%

72.7%

55.5%

N = 1088 CASOS

582

113

50

63

237

43

305

474

602

126

57

90,8%

ES EL PORCENTAJE DE USUARIOS DEL SITIO WEB [www.indec.Gob.ar](http://www.indec.Gob.ar)

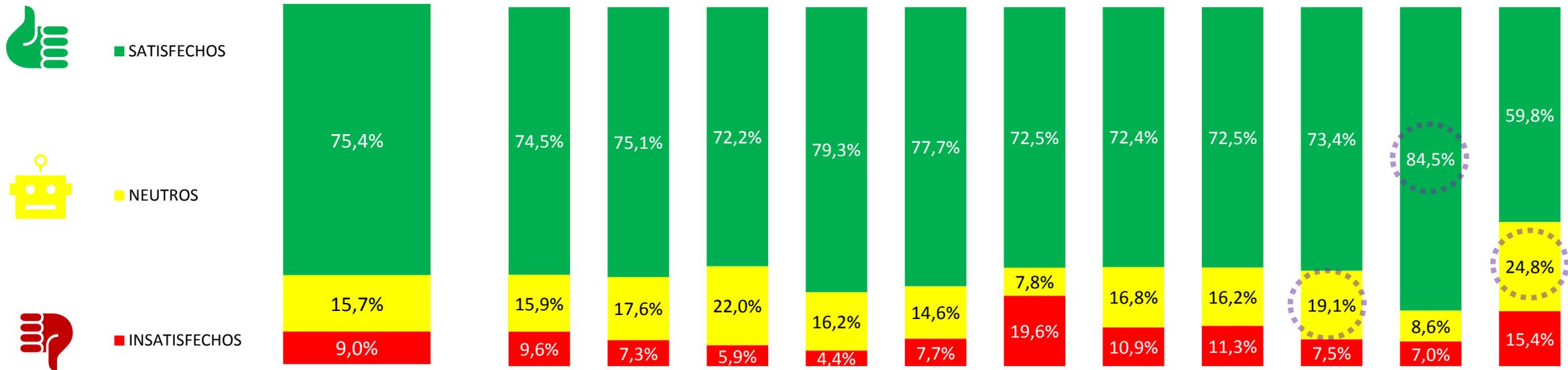
# SATISFACCIÓN GENERAL CON CANALES DE DIFUSIÓN

¿Y cuál es su nivel de satisfacción general con los distintos canales de difusión y modalidades de acceso a la información estadística del INDEC que usted utilizó?

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos

Z Test Significativo  $p = 0,05$  (5%)

 *significativo*



**SATISFACCIÓN NETA (NSS)**

**66.4%**

64.9%

67.8%

66.3%

74.9%

70.0%

52.9%

61.5%

61.2%

65.8%

77.5%

44.5%

N = 1202 CASOS

652

125

54

74

252

45

329

519

648

161

67

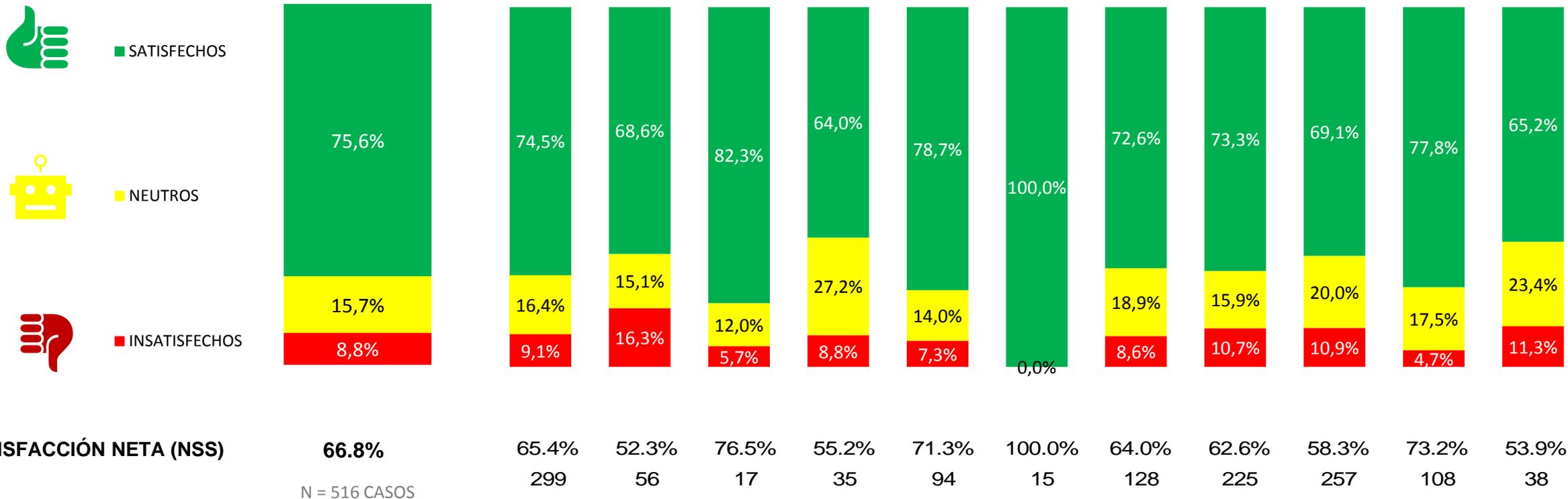
# SATISFACCIÓN GENERAL CON VÍAS DE CONTACTO

¿Y cuál es su nivel de **satisfacción general** con las distintas **VÍAS DE CONTACTO Y ATENCIÓN AL USUARIO** del INDEC que usted utilizó?

Z Test Significativo  $p = 0,05$  (5%)

 **significativo**

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos



42,3%

ES EL PORCENTAJE DE USUARIOS QUE UTILIZÓ ALGUNA DE LAS VÍAS DE CONTACTO

# PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS ESPECIALES CONTRATADOS

¿Cuál es su *nivel de satisfacción* con la PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS ESPECIALES CONTRATADOS AL INDEC?

Z Test Significativo p = 0,05 (5%)



significativo

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos



■ SATISFECHOS



■ NEUTROS



■ INSATISFECHOS

TOTAL PAÍS

GBA

NOA

NEA

Cuyo

Pampeana

Patagonia

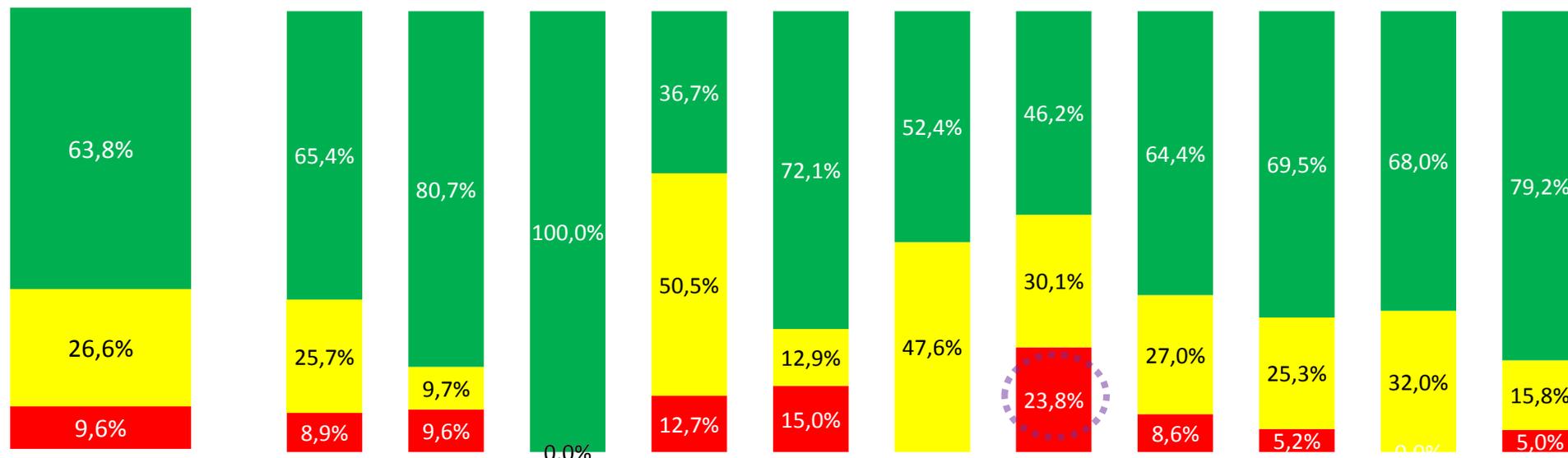
Sector  
Público

Sector  
Privado

Educación &  
Investigación

Medios

ONG



SATISFACCIÓN NETA (NSS)

54.2%

56.6%

71.1%

100.0%

24.0%

57.1%

52.4%

22.4%

55.9%

64.3%

68.0%

74.2%

N = 81 CASOS

55

6

1

8

9

2

20

44

38

4

8

6,3%

ES EL PORCENTAJE DE USUARIOS DE ESTOS SERVICIOS

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN DE TRABAJOS Y SERVICIOS ESPECIALES

Considerando los diferentes aspectos de los que venimos hablando, ¿cuál es su **nivel de satisfacción general** con la CALIDAD DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN DE TRABAJOS Y SERVICIOS ESPECIALES DEL INDEC?

Z Test Significativo p = 0,05 (5%)



significativo



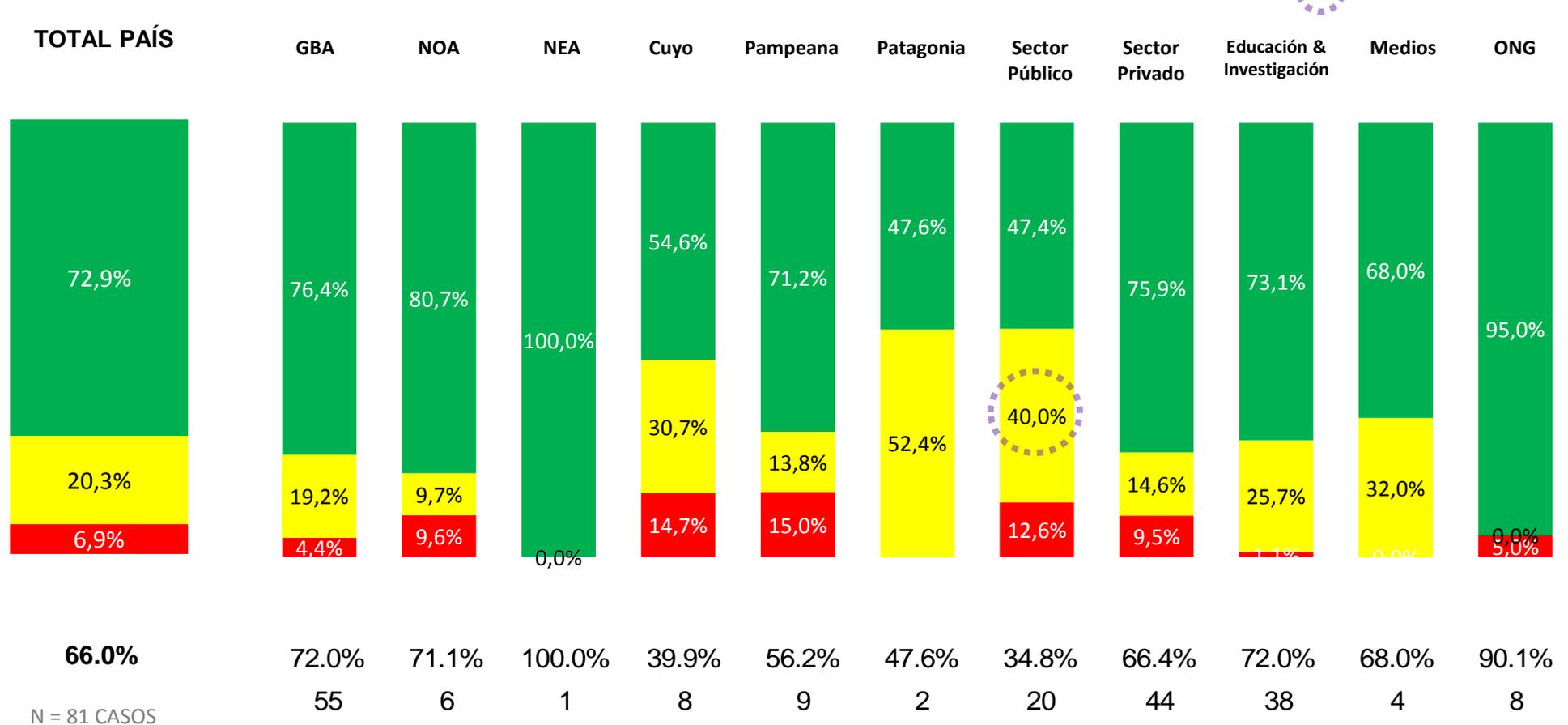
SATISFECHOS



NEUTROS



INSATISFECHOS



6,3%

ES EL PORCENTAJE DE USUARIOS DE ESTOS SERVICIOS

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE LOS INFORMES TÉCNICOS Y PUBLICACIONES

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE LOS INFORMES TÉCNICOS Y PUBLICACIONES QUE EL INDEC DIFUNDE DE MANERA PERIÓDICA?

Z Test Significativo p = 0,05 (5%)



significativo



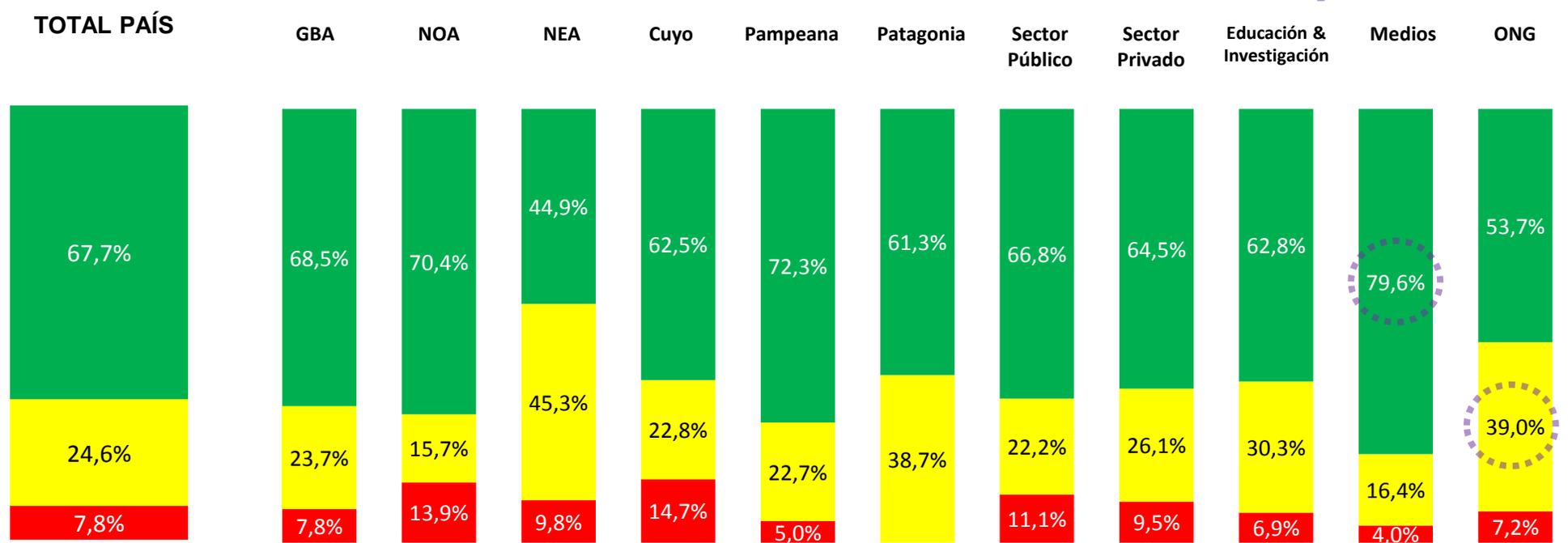
SATISFECHOS



NEUTROS



INSATISFECHOS



SATISFACCIÓN NETA (NSS)

59.9%

60.7%

56.5%

35.1%

47.8%

67.3%

61.3%

55.7%

55.0%

55.8%

75.6%

46.5%

254

44

22

30

101

15

170

208

282

72

41

N = 466 CASOS

41,3%

ES EL PORCENTAJE DE USUARIOS DE ESTOS SERVICIOS

# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC

De acuerdo a su experiencia como usuario, y considerando todos y cada uno de los aspectos sobre los que venimos hablando, ¿cuál es su **nivel de satisfacción general** con el **SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC**?

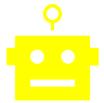
Z Test Significativo  $p = 0,05$  (5%)



significativo



■ SATISFECHOS



■ NEUTROS



■ INSATISFECHOS

TOTAL PAÍS

GBA

NOA

NEA

Cuyo

Pampeana

Patagonia

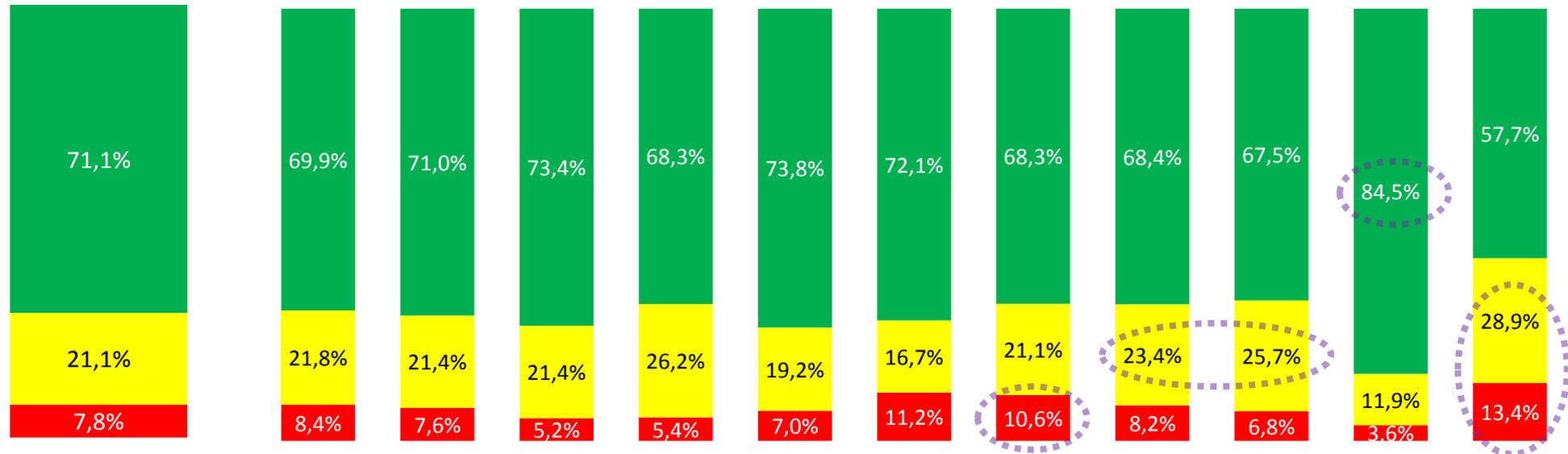
Sector  
Público

Sector  
Privado

Educación &  
Investigación

Medios

ONG



SATISFACCIÓN NETA (NSS)

63.3%

61.5%

63.4%

68.2%

62.9%

66.8%

60.9%

57.7%

60.2%

60.7%

80.9%

44.4%

N = 1202 CASOS

652

125

54

74

252

45

329

519

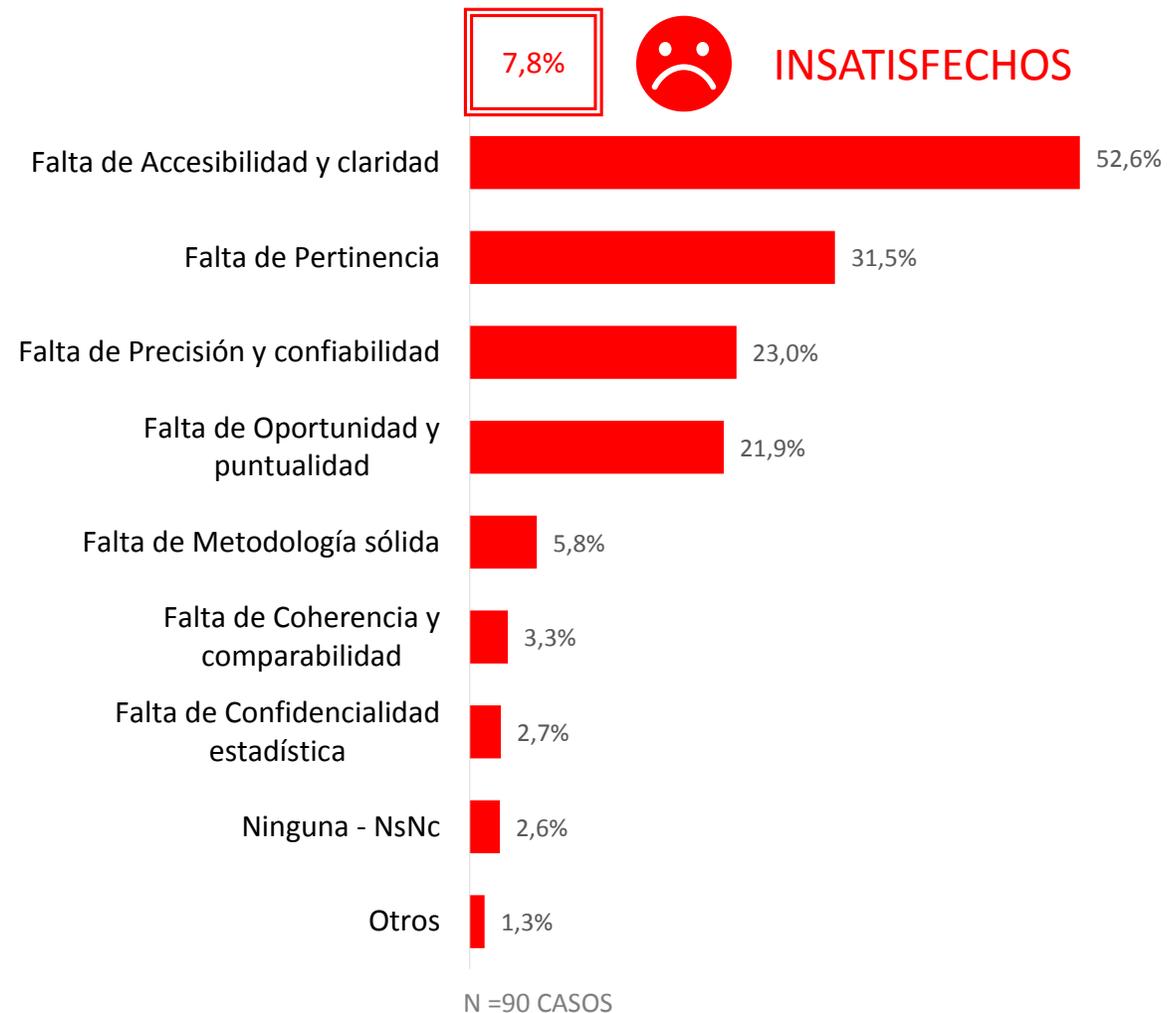
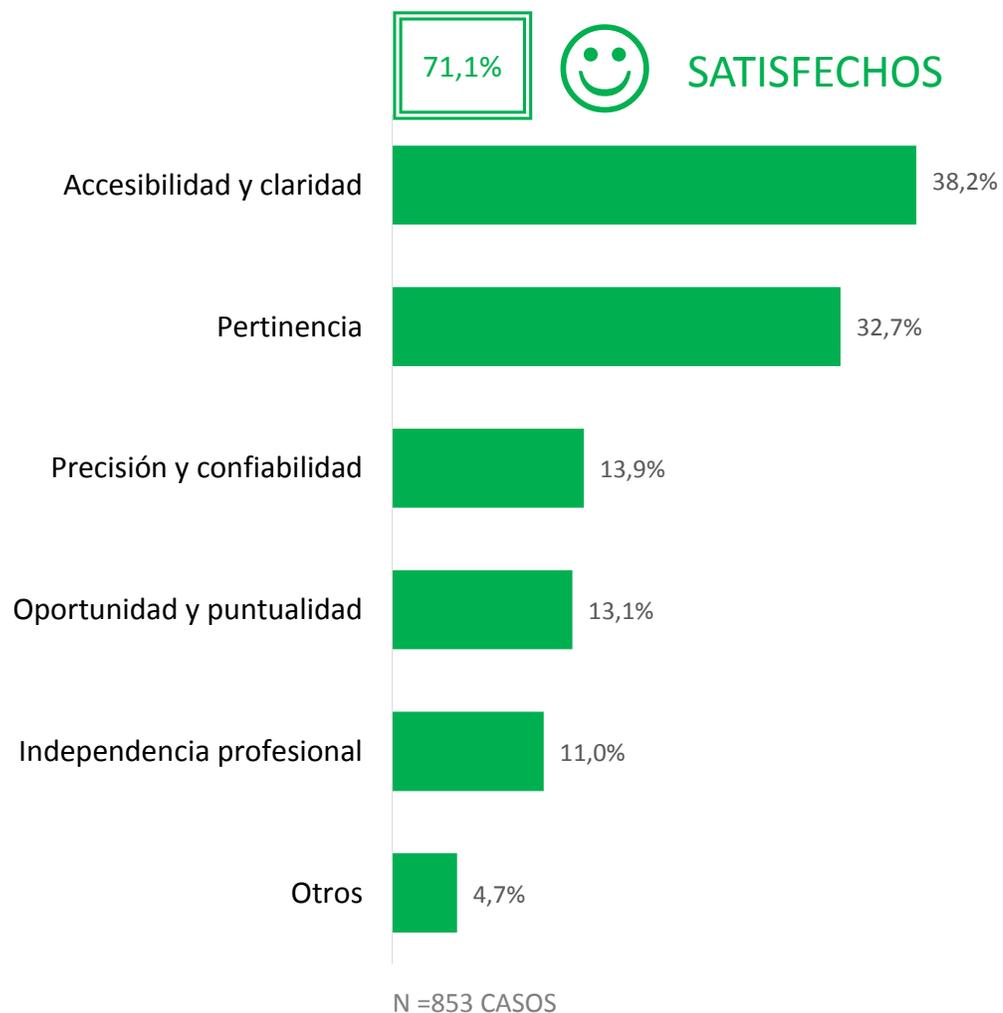
648

161

67

# RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC

¿Cuáles son las **razones por las que usted indicó ese nivel de satisfacción general** con el servicio de difusión de información estadística del INDEC?



# PROBABILIDAD DE CONTINUAR UTILIZANDO LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC

¿Cuán probable es que en el futuro usted continúe utilizando la *información estadística que difunde el INDEC*?

Z Test Significativo  $p = 0,05$  (5%)



significativo

**indec**  
Instituto Nacional de Estadística y Censos



Probablemente + Seguramente Sí continuaré utilizando la información del INDEC

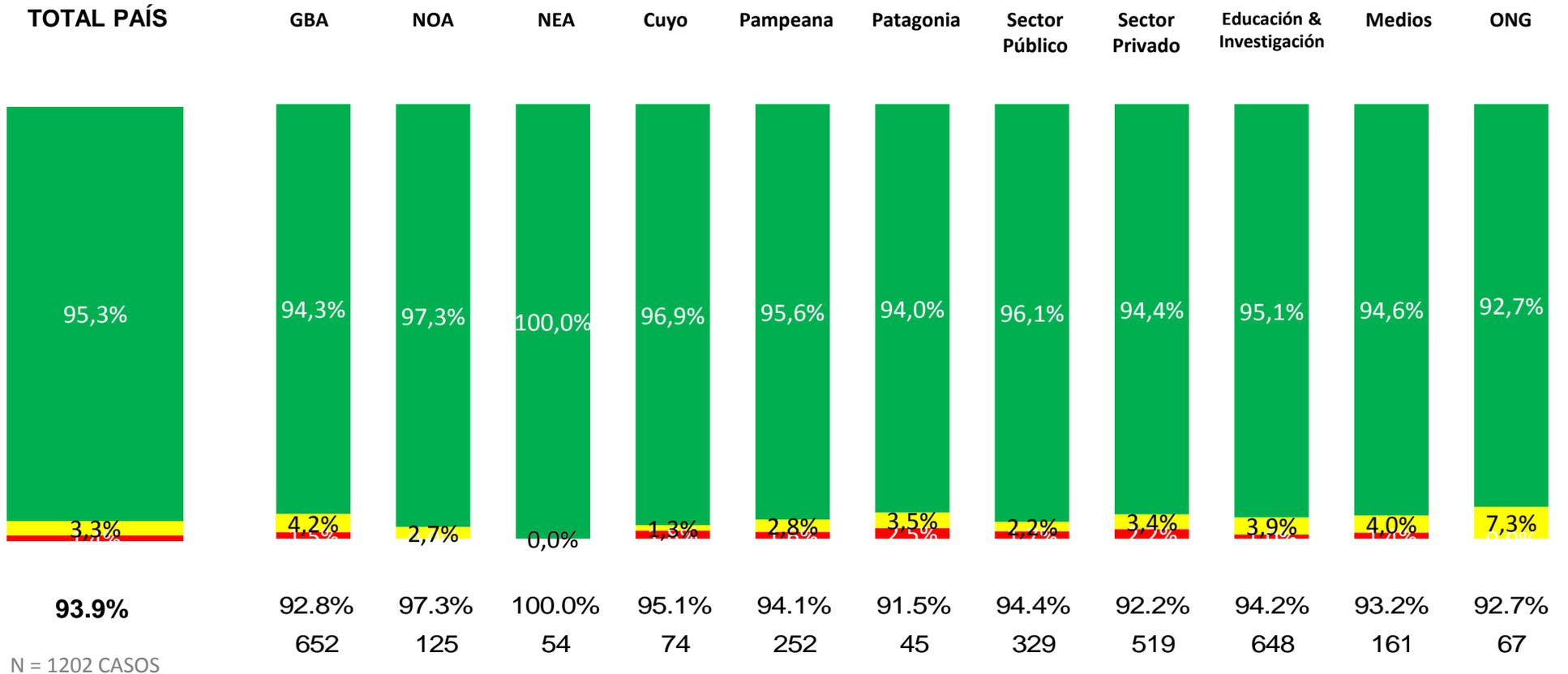


No estoy seguro de si continuaré utilizando la información del INDEC



Probablemente + Seguramente No continuaré utilizando la información del INDEC

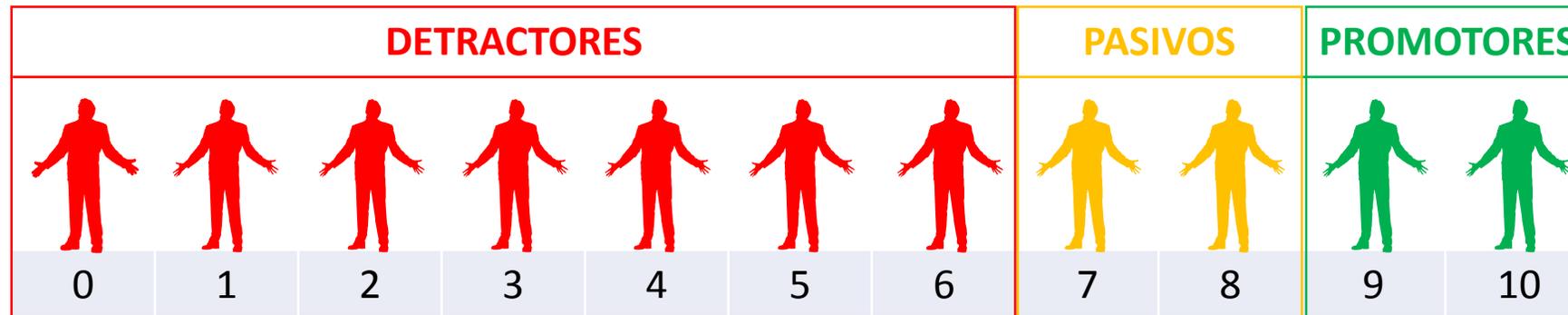
LEALTAD NETA (NLS)





# MÉTODO DE CÁLCULO DEL NPS

"DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA COMO USUARIO, ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC, A UN COLEGA, AMIGO O FAMILIAR? POR FAVOR, RESPONDA CON UN PUNTAJE ENTRE "0" Y "10", DONDE "0" ES "NO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO" Y "10" ES "DEFINITIVAMENTE RECOMENDARÍA".



% D

% P

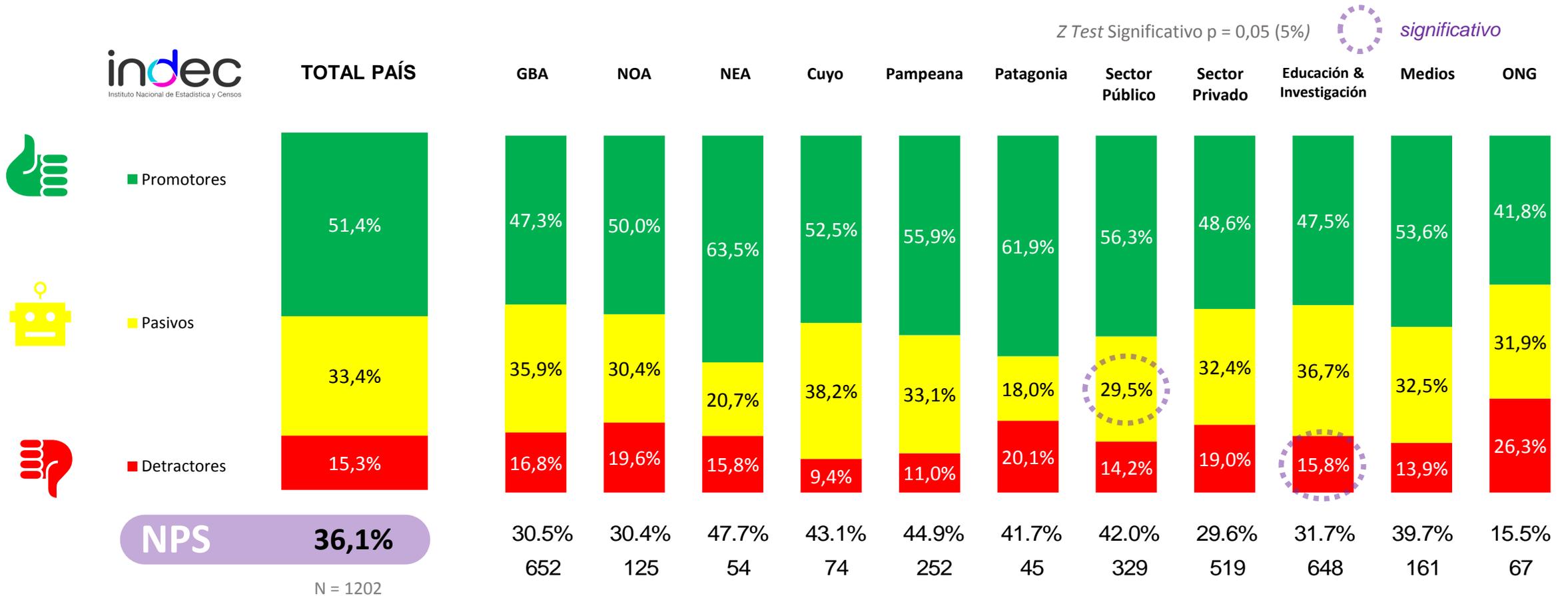
NET  
PROMOTER  
SCORE:

$$\text{NPS} = \% P - \% D$$

EL NPS (NET PROMOTORE SCORE) SE CALCULA COMO = LA SUMATORIA DEL % DE USUARIOS CON PUNTAJES ENTRE "9" Y "10" (PROMOTORES) MENOS EL % DE USUARIOS CON PUNTAJES ENTRE "0" Y "6" (DETRACTORES).

# DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC

De acuerdo a su experiencia como usuario, ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC, A UN COLEGA, AMIGO O FAMILIAR?



# IMPORTANCIA DE LAS ÁREAS DE SERVICIO



% SATISFECHOS

75,4%

Satisfacción general con canales de difusión y modalidades de acceso a la información estadística del INDEC utilizados

67,7%

Satisfacción general con la puntualidad en la entrega de los informes técnicos y publicaciones periódicas del INDEC

75,6%

Satisfacción general con vías de contacto y atención al usuario del INDEC utilizadas

72,9%

Satisfacción general con la calidad del servicio de contratación de trabajos y servicios especiales del INDEC

82,5%

Satisfacción con el servicio de suscripción gratuita para recibir informes técnicos del INDEC

IMPACTO SOBRE LA  
SATISFACCIÓN GENERAL  
CON EL INDEC



56,0%

24,0%

13,0%

4,0%

3,0%

R<sup>2</sup> 0.525 <sup>1</sup>

El 56% del cambio registrado en la Satisfacción General con el servicio de difusión de información estadística del INDEC es explicado por la dimensión **“Canales de Difusión y Modalidades de Acceso”**.

Se trata entonces de una dimensión clave del servicio, ya que no sólo registra una performance (nivel de satisfacción) que se ubica entre las más altas de los servicios relevados, sino porque además es una variable fuertemente asociada (correlacionada) con la Satisfacción General.

<sup>1</sup> Método: Regresión Lineal Múltiple. R<sup>2</sup> indica la Bondad de Ajuste (poder explicativo) del modelo y varía entre “0” y “1”. Cuánto + próximo a “1” > poder explicativo.

## PERIL DEL USUARIO DEL INDEC – SEGMENTOS

- En el universo de usuarios del INDEC se distinguen 3 segmentos diferentes en cuanto a la intensidad de uso de la información estadística del INDEC:
  - a) **“Heavy”** (30,5%): utilizan la información del INDEC al menos 1 vez por semana
  - b) **“Medium”** (38,6%): usuarios de frecuencia quincenal
  - c) **“Light”** (30,9%): usuarios menos frecuentes (frecuencia mensual o inferior).
- En términos de la variedad de usos también se identifican 3 grupos:
  - a) **“Básicos”** (41,8%): suelen utilizar entre 1 y 2 servicios
  - b) **“Medianos”** (29,8%): utilizan entre 3 y 4 servicios
  - c) **“Múltiples”** (28,4%); suelen usar más de 4 servicios diferentes

## PERFIL DEL USUARIO DEL INDEC – FRECUENCIA Y VARIEDAD DE USOS

- La cantidad promedio de canales de difusión y modalidades de acceso a la información utilizados por los usuarios del INDEC se aproxima a 3 por usuario (2,7) y el promedio total de servicios usados (contando canales de difusión y acceso; vías de comunicación y atención al usuario; y otros servicios) se aproxima a 4 por usuario (3,6).
- Quienes poseen un fuerte vínculo con el INDEC, medido en términos de frecuencia de contacto y cantidad de usos diferentes, son los usuarios varones; pero el vínculo se profundiza en la medida que disminuye la edad y aumenta el nivel educativo.
- ¿En qué sectores de actividad se acrecienta el peso de los denominados usuarios “heavy”? especialmente entre quienes pertenecen a Medios de Comunicación (4,6) y ONG (5,1).

## PERFIL DEL USUARIO DEL INDEC – NIVEL EDUCATIVO Y TIPO DE INFORMACIÓN

- El usuario típico de la información estadística del INDEC posee un perfil educativo alto.
- El 44% tiene estudios de posgrado y un 39,4% formación universitaria de grado. De modo tal que si además se contempla el 6,3% que posee título terciario completo, en total el 89,7% tiene formación superior.
- El 53,4% de los usuarios pertenece al sector Educación & Investigación y su peso se profundiza entre las mujeres y los usuarios y usuarias de hasta 34 años de edad.
- Por otra parte, la mayor demanda de información se centra en la categoría Información Económica (en segundo orden, información Social, Demográfica, Metodológica y Territorial).

## PERFIL DEL USUARIO DEL INDEC – DEMANDA DE INFORMACION POR SECTOR

- Entre los usuarios y usuarias que pertenecen a Medios de Comunicación, Sector Privado y ONG se profundiza la demanda de Información Económica (sobre todo, IPC). Sin embargo, esta demanda se acrecienta dentro del segmento masculino y mayor de 54 años.
- Los usuarios del sector Medios son quienes demandan una mayor cantidad de diferentes datos e información económica; mientras que entre usuarios del sector Educación & Investigación predomina el uso de información sobre Salarios y Cuentas Nacionales; en el Sector Privado destaca el uso de información sobre Construcción; en el Sector Público predomina el uso de datos de Construcción, Cuentas Nacionales, Censo Económico y “sector público”.

## CANALES DE DIFUSIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- En cuanto a los canales de difusión y las diferentes modalidades de acceso a la información estadística del INDEC, el sitio web [www.indec.com](http://www.indec.com) registra niveles de conocimiento (94,9%) y uso (90,8%) destacados en todos los sectores de actividad.
- Aunque en menor medida, también destaca el uso de Publicaciones Periódicas e Informes Técnicos de Indicadores Socioeconómicos de coyuntura y su demanda se incrementa especialmente en el sector ONG.
- Bases de datos y microdatos son demandados especialmente por los usuarios/as del sector Educación & Investigación y sector Público. El uso de Gacetillas de Prensa, Redes Sociales y Calendarios de Difusión aumenta significativamente entre los usuarios del sector Medios de Comunicación.

## VÍAS DE CONTACTO Y ATENCIÓN

- El 23,1% de los usuarios de la información estadística del INDEC *no conoce* Ninguna de las vías de contacto y atención al usuario. Esta tendencia se acentúa en el Interior, particularmente en el norte del país y Cuyo.
- Asimismo, el 34,6% de los usuarios *no utiliza* Ninguna de esas vías de contacto y atención al usuario. Esto se profundiza entre las usuarias; en las regiones pampeana y patagónica; y en los sectores Público, Privado y Educación & Investigación.
- La herramienta que más se utiliza como vía de contacto y atención es el Formulario de Contacto con el Sitio Web (17,1%), en especial por las ONG, los usuarios y usuarias del sector Privado y del área Educación & Investigación.

# PRINCIPALES RESULTADOS

<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b> 71,1%	<b>PROBABILIDAD DE CONTINUAR</b> 95,3%	<b>DISPOSICIÓN A RECOMENDAR</b> 51,4%
<b>SATISFACCIÓN NETA</b> 63,3	<b>LEALTAD NETA</b> 93,9	<b>NPS</b> 36,1

- EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INDEC, QUE SURGE DE SUMAR EL % DE USUARIOS “SATISFECHOS” Y “MUY SATISFECHOS” (“TOP 2 BOX”), LLEGA AL **71,1%**. LA SATISFACCIÓN NETA, QUE CUANTIFICA LA DISTANCIA ENTRE LA SATISFACCIÓN GENERAL Y LA INSATISFACCIÓN, ALCANZA LA CIFRA DE **63,3**.
- POR OTRA PARTE, SE CONFIRMA EL **ALTO GRADO DE LEALTAD DE LOS USUARIOS (95,3%)** Y UN ÍNDICE DE **LEALTAD NETA (93,9)** QUE REVELA UNA MUY ESCASA PROBABILIDAD DE DEJAR DE UTILIZAR EL INDEC COMO FUENTE DE INFORMACIÓN.
- FINALMENTE, LA DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL INDEC, QUE CONTABILIZA EL **% TOTAL DE USUARIOS “PROMOTORES” (PUNTAJES “9” Y “10”)**, LLEGA A **51,4%**. EL **NET PROMOTER SCORE (NPS)**, QUE MIDE LA DISTANCIA ENTRE “PROMOTORES” Y “DETRACTORES” (PUNTAJES MÁS BAJOS DE LA ESCALA), ES **36,1**.

## PERFORMANCE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Los usuarios más críticos del servicio de información estadística del INDEC se ubican en el segmento de 35 a 44 años, en el sector Público y en ONG.
- Por otra parte, el porcentaje de usuarios/as insatisfechos/as aumenta en la medida que asciende el nivel educativo.
- Como contrapartida, la satisfacción del usuario es particularmente elevada en el segmento Medios. Por otra parte, en la medida que crece la intensidad de uso y conforme se incrementa la cantidad de usos diferentes, el nivel de satisfacción de los usuarios tiende a profundizarse, a punto tal que el índice máximo de satisfacción neta se registra entre los “heavy users” de la información estadística del INDEC (73,1%).

## PERFORMANCE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Los motivos de satisfacción con el servicio de difusión de la información estadística del INDEC se relacionan en 1° lugar con la **Accesibilidad y Claridad de la información estadística (38,2%)**.
- Esta corriente de opinión se profundiza entre usuarios del Área Metropolitana de Buenos Aires.
- El segundo motivo de satisfacción se relaciona con la **Pertinencia de la información (32,7%)**; en 3° lugar, se destaca la **Precisión y confiabilidad (13,9%)**; y en 4° lugar la **Oportunidad y puntualidad (13,1%)**.
- Sin embargo, en la medida que asciende el nivel educativo estos motivos de satisfacción tienden a declinar levemente.

## PERFORMANCE – MOTIVOS DE SATISFACCIÓN / INSATISFACCIÓN



### Principales Emergentes POSITIVOS

- Encuentro lo que busco - Información disponible, completa, amplia, precisa
- Información de calidad, confiable, objetiva
- Información útil
- Fácil acceso a la información - Sitio web amigable
- Cumplen con el Calendario de difusión - Puntualidad
- Información clara
- Buena atención al usuario
- Información oportuna - Buena frecuencia de actualización
- El INDEC se ha normalizado - ha mejorado - se ha recuperado - ahora es confiable u objetivo
- Satisfacción con Sitio web del INDEC
- Satisfacción con las modalidades de acceso a la información - soportes
- Satisfacción con la descarga de archivos
- Satisfacción con redes sociales del INDEC



### Principales Obstáculos NEGATIVOS

- Difícil acceso a la información - Sitio web poco amigable
- No encuentro lo que busco - Información no disponible, insuficiente, poco precisa
- Información inoportuna - Baja frecuencia de actualización
- Insatisfacción con servicio de difusión de información estadística del INDEC - Debería o podría mejorar
- Nivel de desagregación de la información insuficiente
- Insatisfacción con las modalidades de acceso a la información - soportes
- Información de baja calidad, no es confiable, no es objetiva
- Series históricas no disponibles
- Información poco clara - debería ser más clara
- Cambios metodológicos - Estudios discontinuados

## PERFORMANCE – FORTALEZAS, ÁREAS A MANTENER Y ACCIONES PRIORITARIAS

- El nivel de **satisfacción general con los canales de difusión y las modalidades de acceso** a la información estadística del INDEC (75,4%) se constituye en la **principal FORTALEZA** del INDEC.
- Esta dimensión es una de las mejor evaluadas en términos de calidad y posee un alto grado de correlación estadística con la *satisfacción general con el servicio de difusión de información estadística del INDEC*. Esto significa que **la percepción que los usuarios tienen sobre el nivel de Calidad del Servicio (alto, medio o bajo) del INDEC en gran medida depende del modo en que perciben la *calidad del servicio de los canales y modalidades de acceso***. Vale, por lo tanto, considerarla como una **FORTALEZA DE ALTO IMPACTO**.

## PERFORMANCE – FORTALEZAS, ÁREAS A MANTENER Y ACCIONES PRIORITARIAS

- El nivel de **satisfacción general con vías de contacto y atención al usuario (75,6%)** y el nivel de **satisfacción con el servicio de suscripción gratuita para recibir informes técnicos (82,5%)** son **FORTALEZAS del INDEC**.
- Sin embargo, se trata de fortalezas **cuyo impacto sobre la satisfacción general con el servicio de difusión de información estadística del INDEC es reducido** en comparación con otras áreas de servicio, sobre todo en el caso del servicio de suscripción. Por lo tanto, deben ser tratadas como **FORTALEZAS (áreas del servicio a conservar), pero no prioritarias**, habida cuenta de que ejercen un impacto menor sobre la percepción que los usuarios tienen acerca de la calidad global del servicio de difusión de información estadística del INDEC.

**PERFORMANCE – FORTALEZAS, ÁREAS A MANTENER Y ACCIONES PRIORITARIAS**

- Finalmente, el **nivel de satisfacción general con la puntualidad en la entrega de los informes técnicos y publicaciones periódicas del INDEC (67,7%)** es una dimensión clave, ya que registra una baja performance en comparación con el resto de las áreas del servicio. Debería ser tratada como un foco de **ACCIONES** destinadas a mejorar la percepción que los usuarios tienen actualmente sobre esta dimensión del servicio que presta la institución. Algo similar acontece con el **nivel de satisfacción general la calidad del servicio de contratación de trabajos especiales (72,9%)**, que si bien no tiene un alto impacto sobre la satisfacción global, registra una baja performance en comparación con otras áreas. También debería ser foco, aunque no prioritario, de acciones de mejora.