
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE ESTADISS (2017-2018)

Objetivo: mejorar la aplicación eSTADISS

Madrid, diciembre de 2018



I. INTRODUCCIÓN

La Subdirección General de Gestión Económico-Presupuestaria y Estudios Económicos del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) publica estadísticas a través de dos rutas distintas:

- Mediante ficheros Excel y PDF descargables en el apartado de estadísticas de la página Web de la Seguridad Social (<http://www.seg-social.es>). De entre todas las estadísticas aquí publicadas, corresponden a esta Subdirección los siguientes apartados:
 - “Pensiones y pensionistas”: estadísticas de pensiones contributivas del Sistema de la Seguridad Social.
 - “Otras prestaciones de la Seguridad Social”: estadísticas de “Prestaciones por hijo o menor a cargo”, prestación económica periódica de Protección Familiar.
- Mediante la aplicación **eSTADISS**, que se encuentra en la Sede Electrónica y a la que se puede acceder bien directamente, bien utilizando los enlaces ubicados en la página web citada.

En aras de satisfacer mejor las necesidades de información estadística de los usuarios de eSTADISS y potenciar el uso de esta aplicación, se ha llevado a cabo la “Encuesta de satisfacción a los usuarios de eSTADISS”. A través de la misma se han buscado posibles carencias de la aplicación, tanto para usuarios habituales como ocasionales, para subsanarlas en la medida de lo posible. Por otro lado, se ha buscado perfilar futuras líneas de trabajo y revisar las ya existentes en función de lo más demandado por el usuario de la aplicación.

Dada las características de la encuesta, sería poco riguroso generalizar los resultados obtenidos a toda la población objeto de estudio. No obstante, en el apartado III de este informe, se ofrece un resumen descriptivo de los mismos con base en las respuestas recibidas, clasificados según tres bloques de preguntas del cuestionario:

1. Preguntas de perfil del encuestado: P1, P9 y P10
2. Preguntas de valoración/satisfacción: P2, P3, P4 y P5
3. Preguntas de preferencias estadísticas: P6, P7 y P8

Los principales resultados son:

- El perfil mayoritario del encuestado es una persona que trabaja en la Administración Pública y que usa la aplicación periódicamente, todos los meses.
- El nivel de satisfacción es bueno (las notas globales son superiores a los 7 puntos). En conjunto, el aspecto mejor valorado es el “Contenido de la aplicación” (media global de 7,68 puntos), siendo lo mejor puntuado su actualización continuada, y lo peor su ubicación.
- En cuanto a las preferencias estadísticas, resultan de mayor interés los desgloses por clase de prestación (para el 31%), especialmente los detalles referidos a la jubilación. Le sigue en interés la desagregación por territorios (para el 25%).
- Por Régimen, el interés se centra, casi en la misma proporción, en el Régimen General y en el de Autónomos (con porcentajes del 58% y del 53% respectivamente).



II. METODOLOGÍA

Es una encuesta de opinión, de carácter voluntario y de seis meses de duración, vigente durante el cuarto trimestre de 2017 y el primer trimestre de 2018 para todos los usuarios de la aplicación eSTADISS. Las respuestas recibidas han sido tratadas de forma anónima y auto-administrada.

Para su desarrollo se han utilizado exclusivamente medios materiales y personales propios, al haberse realizado con G-Media, una aplicación desarrollada por personal del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Esto ha supuesto la ausencia de costes adicionales para su realización, pero ha provocado una serie de limitaciones¹ que, si bien imposibilitan, técnicamente, generalizar los resultados obtenidos a toda la población objeto de estudio, no impiden que sea posible detectar posibles carencias de la aplicación a través de las opiniones recogidas, que ayudarán a marcar algunas de las líneas de actuación a seguir para la mejora de eSTADISS.

El cuestionario² diseñado para recoger las opiniones de los usuarios consta de 10 preguntas tipo test y 1 pregunta más, abierta, donde se podía indicar las observaciones³ que se estimasen oportunas. Este formulario fue puesto a disposición de los usuarios mediante dos canales distintos, con ánimo de dar una mayor difusión y aumentar la participación:

- A través de la propia aplicación, vía Internet, mediante un enlace permanente en la página de inicio y una ventana emergente al cierre de la aplicación, de tal forma que cualquier usuario que accediera a eSTADISS podría cumplimentar el cuestionario.
- Vía Intranet, sólo para el personal del INSS que, por ser usuarios de SIRIA⁴, se presupone que pueden ser también usuarios de eSTADISS. A este colectivo se le remitió un correo electrónico en el que se les informaba de la existencia de la encuesta, y se les solicitaba su colaboración.

Finalmente, se recibieron un total de 431 cuestionarios, el 74%, vía Internet y el 26% restante, vía Intranet. A continuación, en el “Cuadro 1”, se muestra un resumen de estos resultados:

Cuadro 1. Número de cuestionarios recogidos según vía de acceso

Recogida	Válidos	% válidos	No válidos	Total	% total
Vía Internet	123	52%	196	319	74%
Vía Intranet	112	48%	-	112	26%
Total	235	100%	196	431	100%

La mayor parte de los cuestionarios recogidos fue mediante Internet, pero una gran parte de ellos, el 61%, se consideraron inválidos (por falta de respuesta total o un alto porcentaje de falta de respuesta parcial). Mientras que los recogidos vía Intranet fueron válidos en el 100% de los casos. Para el análisis de los resultados se han tenido en cuenta exclusivamente los cuestionarios considerados válidos, en total 235, el 52% vía Internet y el 48% vía Intranet.

¹ Ver [anexo III](#)

² Ver [anexo I](#)

³ Ver [anexo II](#)

⁴ *SIRIA* es una aplicación de uso interno del INSS, a la que se accede previa autorización de la Subdirección General de Gestión Económico-Presupuestaria y Estudios Económicos.



III. RESULTADOS

III. 1 PERFIL DEL ENCUESTADO

P.1 ¿Cómo se ha enterado de la existencia de eSTADISS?

Sí interesa el hecho de que un 26% nos señale que el acceso a eSTADISS se ha realizado por “recomendación”. Quizá, haya que utilizar los sistemas de valoración de los buscadores para incrementar la presencia de la aplicación en ellos.

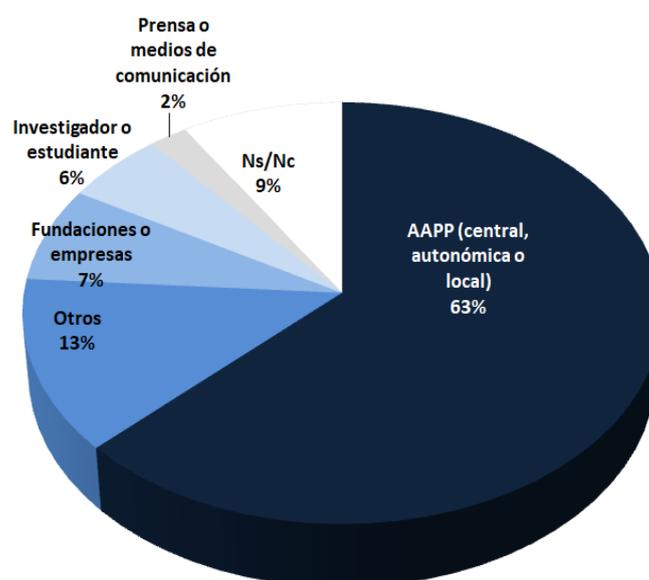


P.9 Seleccione el grupo al cual pertenece

Se observa que la mayor parte de los encuestados pertenecen a las AAPP (63%). Esto es debido a que se habilitó una segunda vía de acceso para realizar la encuesta, mediante la Intranet del INSS, a la que solo podían acceder los usuarios pertenecientes a este colectivo, de forma que el 48% de cuestionarios válidos recibidos fueron de usuarios que usaron este canal.

El segundo colectivo de pertenencia, “Otros”, con un 13% de los encuestados, se estima que queda referido a ciudadanos o pensionistas con interés en estos temas.

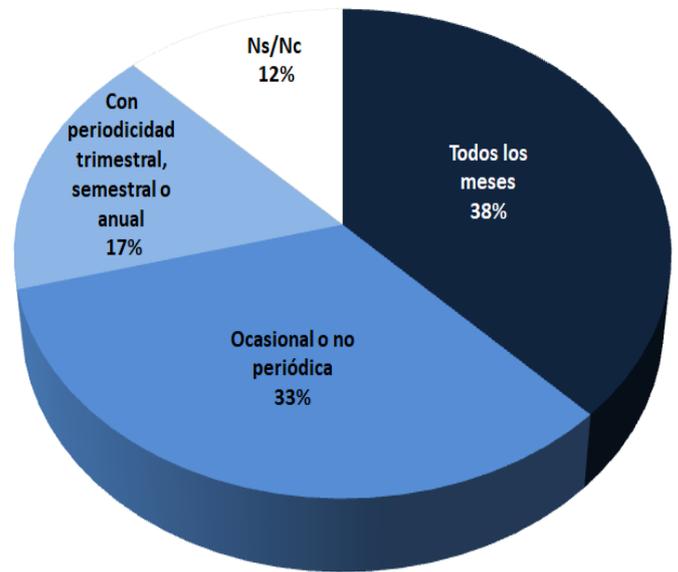
En tercer lugar, un 9% de los encuestados, no ha querido identificarse.





P.10 ¿Cuál es la frecuencia de sus consultas en la aplicación eSTADISS?

La frecuencia de uso tiene una presencia similar entre las diferentes opciones, si bien la mayoría se concentra en las 2 opciones más contrapuestas (un 38% declara uso periódico, mensual, mientras un 33% declara un uso no periódico, esporádico).



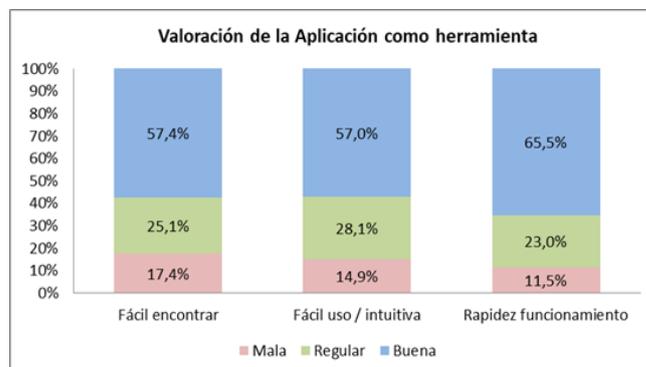


III. 2 NIVEL DE SATISFACCIÓN

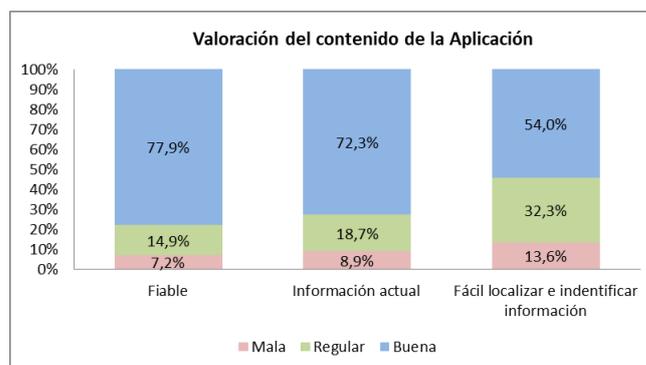
P.2 Valoración de la aplicación y el contenido de eSTADISS

En la valoración de la Aplicación como herramienta, la característica mejor valorada por los encuestados ha sido la rapidez de funcionamiento, con un 7,5 de media.

Su ubicación y facilidad de uso, aunque también obtienen de media un 7, presentan un mayor porcentaje de puntuaciones por debajo del aprobado.

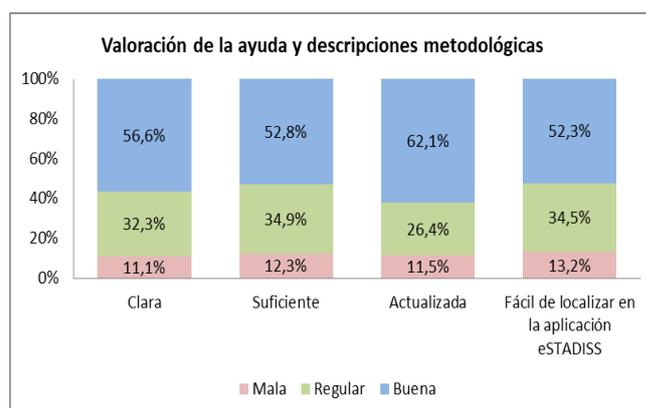


Respecto al contenido, la nota media se sitúa en un 7,7, y alcanza la mayor puntuación (un 8,2) en la fiabilidad de los datos. Es destacable que se encuentran también valores similares en la valoración de la actualidad de los datos (en la medida en que se publican el último día hábil del mes al que corresponden, tan sólo unos días después de que SESS publique el Avance).



P.3 Valoración de la ayuda y descripciones metodológicas

La ayuda y descripciones metodológicas obtienen una media inferior a las anteriores (un 7,1), aunque también más de la mitad de los encuestados las aprueba con nota.



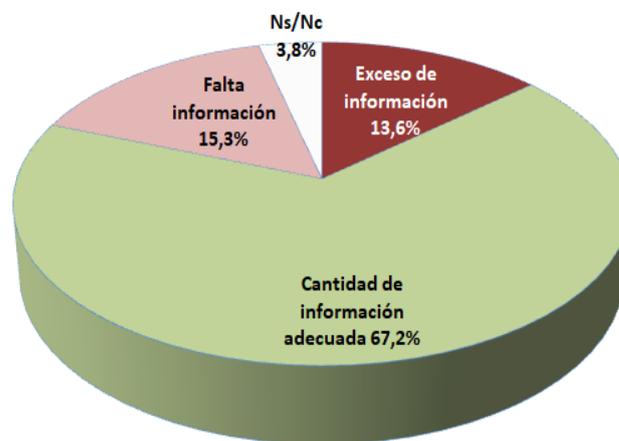
Nota: En estas 2 preguntas, con una valoración del 0 al 10, los resultados se han resumido agrupando sus respuestas en tres categorías: “Mala”: valoración<5, “Regular” valoración=[5, 6 o 7] y “Buena” con valoración>=8. Se puede consultar un resumen de los resultados en los cuadros recogidos en el [Anexo III](#).



P.4 Valoración del volumen de información

Con esta pregunta se analiza si el usuario está satisfecho con la cantidad de información que se ofrece en eSTADISS, y en caso de no estarlo, si es por exceso o por defecto.

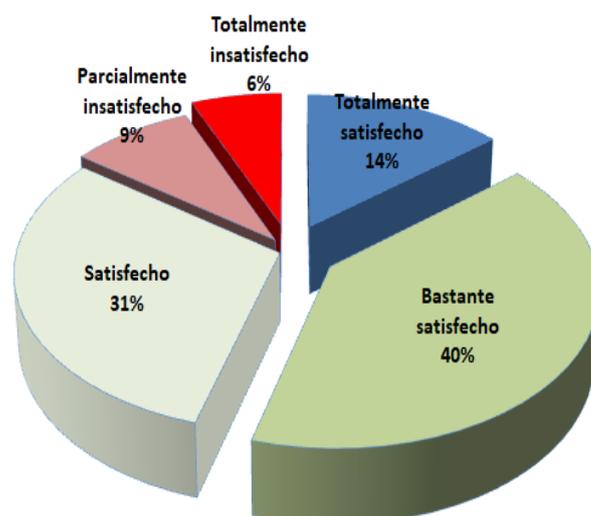
Se observa que más de dos tercios de los encuestados están satisfechos con el volumen de información ofrecido, y el tercio restante se reparte, casi por igual, entre los que consideran que debe ampliarse (un 15,3% opina que hay falta de información) y los que consideran, por el contrario, que debe reducirse (el 13,6% opina que hay demasiada información).



P.5 Nivel de satisfacción general de la aplicación eSTADISS

Esta pregunta mide el nivel de satisfacción general de la aplicación en su conjunto.

Sintetizando los resultados obtenidos, se puede concluir que más de la mitad de los informantes, concretamente un 54%, está claramente satisfecho con este servicio, mientras que sólo un 15% lo valora negativamente.

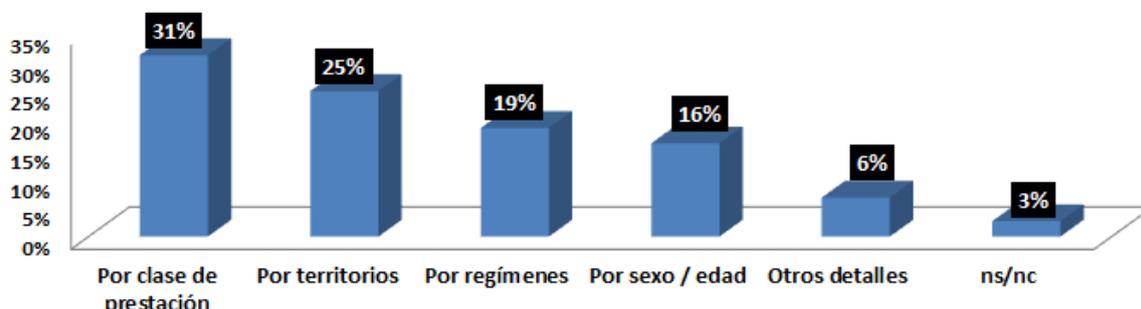




III. 3 PREFERENCIAS ESTADÍSTICAS

P.6 ¿Qué estadísticas de las que ofrece eSTADISS son las que le interesan?

¿Qué estadísticas de las que ofrece eSTADISS son las que le interesan?

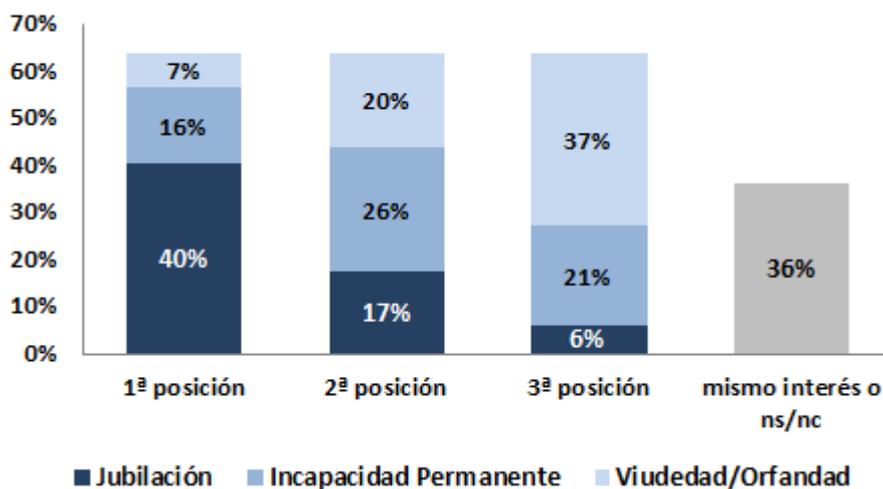


Claramente los encuestados prefieren la clasificación de los datos por clase de prestación (31% del total de respuestas seleccionadas), seguida del desglose territorial (un 25%).

Nota: Esta pregunta es de selección múltiple, de forma que una persona ha podido seleccionar una o varias estadísticas.

P.7 Valoración según clase de prestación

Ranking en % de clases de prestación

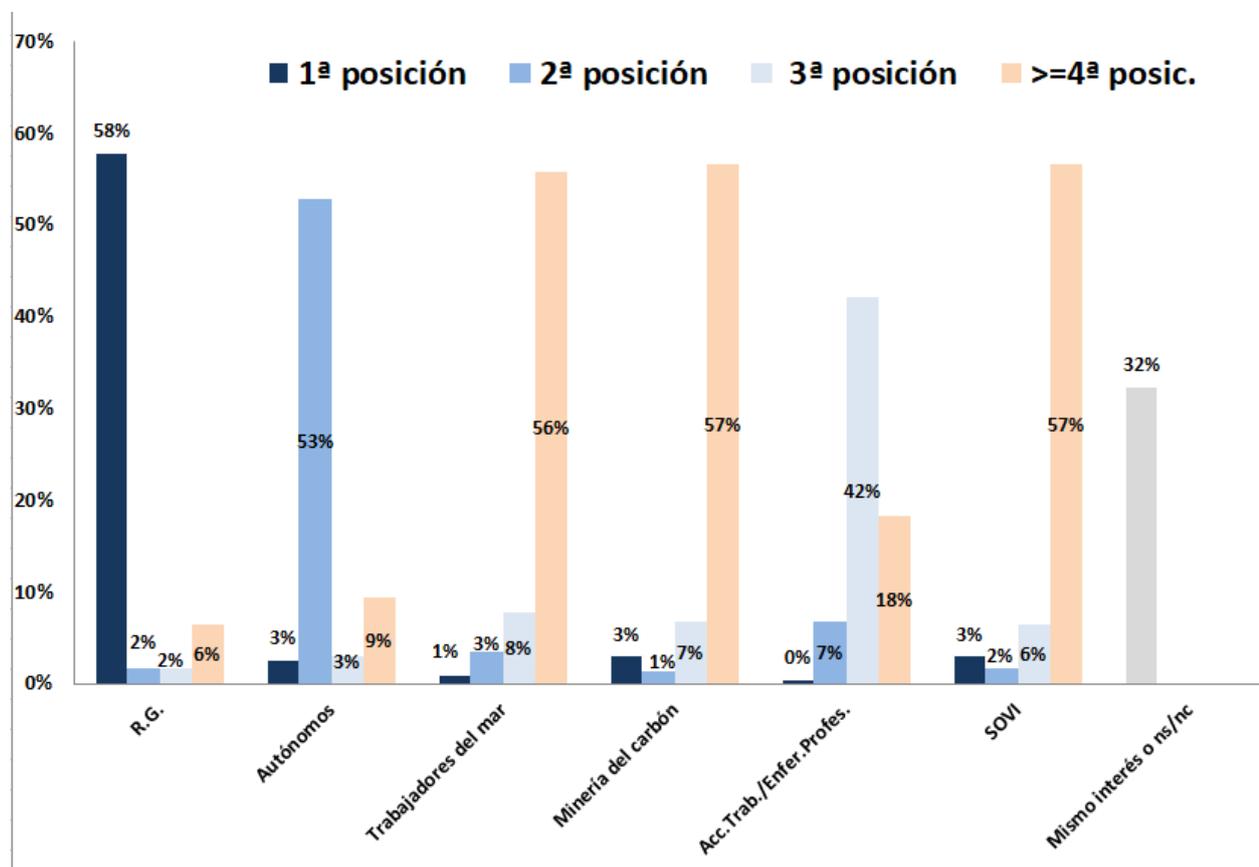


Según los resultados, mientras que en 1 de cada 3 respuestas no existe un interés especial por una prestación, en las restantes se observa:

- Que, como era previsible, la jubilación es la prestación de mayor interés (en un 40% de las respuestas figura como 1ª opción).
- Para un 16% de los encuestados, la incapacidad permanente es la prestación de mayor interés.
- Tan sólo un 7% de los encuestados seleccionó viudedad/orfandad como la prestación de mayor interés.



P.8 Valoración según Régimen de la prestación



Si bien para un tercio de los encuestados el régimen es una variable indiferente, para el resto se observa claramente la importancia que adquiere el Régimen General, ya que para el 58% de los encuestados es el régimen de mayor interés. El Régimen Especial de Autónomos se posiciona, tal y como se esperaba, en un 2º puesto, y los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales prevalecen sobre el resto de los regímenes especiales.

Nota: A efectos del análisis, se han agrupado las 3 últimas opciones de posicionamiento (4ª, 5ª y 6ª posición), como >=4ª posición.



ANEXO I. CUESTIONARIO

Pregunta	Respuesta
Pregunta 1. ¿Cómo se ha enterado de la existencia de eSTADISS? Por favor, seleccione una de las respuestas siguientes:	Por un buscador
	Me lo han recomendado
	Desde otra página web
	Otra
Pregunta 2. Por favor, a continuación valore los siguientes aspectos de la aplicación y contenido de eSTADISS (siendo 0 la peor puntuación y 10 la mejor):	La aplicación eSTADISS es fácil de encontrar / Ubicación
	La aplicación eSTADISS es fácil de usar (intuitiva)
	La aplicación eSTADISS funciona de forma rápida
	La información de eSTADISS es fiable
	La información de eSTADISS es actual
Pregunta 3. En relación a la ayuda y descripciones metodológicas, por favor valore los siguientes aspectos (siendo 0 la peor puntuación y 10 la mejor):	Se localiza e identifica fácilmente la información buscada
	Clara
	Suficiente
	Actualizada
Pregunta 4. ¿Cómo valora la información que le ofrece eSTADISS? Por favor, seleccione una de las respuestas siguientes:	Fácil de localizar en la aplicación eSTADISS
	Excesiva
	Mucha
	Adecuada
Pregunta 5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la aplicación eSTADISS? Por favor, seleccione una de las respuestas siguientes:	Poca
	Insuficiente
	No sabe / No contesta
	Totalmente satisfecho
	Bastante satisfecho
	Satisfecho
Pregunta 6. En concreto, ¿podría señalar a continuación qué estadísticas de las que ofrece eSTADISS son las que le interesan? (marque varias si así lo desea):	Parcialmente insatisfecho
	Totalmente insatisfecho
	No sabe / No contesta
	Por clase de prestación
	Por regímenes
Pregunta 7. Las diferentes prestaciones, ¿tienen el mismo interés para usted? Aquí puede ordenarlas según su prioridad (de 1 a 3, siendo 1= mayor interés):	Por territorios
	Por sexo / edad
	Otros detalles
	No sabe / No contesta
	Incapacidad permanente
Pregunta 8. Los distintos regímenes, ¿tienen el mismo interés para usted? Aquí puede ordenarlos según su prioridad (de 1 a 6, siendo 1= mayor interés):	Jubilación
	Viudedad / Orfandad / Favor familiar
	General
	Autónomos
	Trabajadores del mar
	Minería del carbón
Pregunta 9. Por favor, seleccione a continuación el grupo al cual pertenece:	Accidentes de trabajo / Enfermedad profesional
	SOVI
	Investigador o estudiante
	Administración pública (central, autonómica o local)
	Fundaciones o empresas
Pregunta 10. ¿Cuál es la frecuencia de sus consultas en la aplicación eSTADISS? Por favor, seleccione una de las respuestas siguientes:	Prensa o medios de comunicación
	Otros
	Todos los meses
	Con periodicidad trimestral, semestral o anual
	Ocasional o no periódica
	No sabe / No contesta



ANEXO II

Las observaciones transmitidas por los usuarios a través de la última pregunta del cuestionario (abierta), se han resumido en dos grupos, según resalten un aspecto positivo o negativo de eSTADISS:

	Comentarios
Aspectos positivos	Completa y transparente
	Datos actuales
	Gran utilidad (trabajo, investigadores, hacedores políticas públicas, etc)
	Intuitiva
Aspectos negativos	Aplicación: - el acceso es limitado, poco intuitivo, muchos accesos a estadísticas que dificulta identificar el de eSTADISS (si se conoce de antemano la aplicación, es difícil localizarla) - mal funcionamiento, los enlaces se abren en pestañas nuevas y no es sencillo volver hacia atrás, les obliga a entrar y salir constantemente
	Campos: - Denominación confusa e imposibilidad de combinar/cruzar algunas variables (prioritariamente edad y género) - Además piden poder realizar selección múltiple (en algunos caso hay que seleccionar provincia a provincia) - Demanda de nuevos campos: estadísticas de pensiones por Municipios, gasto total del importe de pensiones con sus desgloses, más detalle de pensión media, detalle de tipos de bajas, pensiones vitalicias, datos estadísticos de pensiones internacionales (reglamentos y convenios)
	Series temporales: Demanda de series más amplias (en particular, incluir un año más en desglose por terrorios)
	Notas metodológicas: - escasez información metadatos - poca información metodológica - mejorar diseño de las notas metodológicas
	Varios: - Ventana con novedades y cambios dentro de la aplicación (no en la pag. Web) - Fichero Microdatos (solicitan un único fichero que contenga todos los datos) - Posibilidad de realizar consultas personalizadas - Plazos de publicación más estrictos



ANEXO III OBSERVACIONES METODOLÓGICAS

1. LIMITACIONES DISEÑO ENCUESTA

La “Encuesta de satisfacción de usuarios de eSTADISS” no es una encuesta en sentido estricto, dado que se ha ofrecido el cuestionario a todos los usuarios de eSTADISS, sin tener una población predefinida objeto de estudio (marco poblacional) de donde extraer la muestra mediante un procedimiento aleatorio idóneo, que permita tener un control del sesgo producido en el proceso. Esto es consecuencia de haberse llevado a cabo sin recursos adicionales, adaptándose a los medios propios, presentándose una serie de limitaciones durante la fase de diseño y la recogida de información, entre ellos:

- No se dispone del marco poblacional (listado de usuarios de la aplicación y candidatos de pertenecer a la muestra) ni por tanto del tamaño poblacional (número total de usuarios de la aplicación).
- Las unidades que componen la muestra se han seleccionado en función de la voluntad del propio encuestado de pertenecer a la misma y no se ha introducido ningún tipo de aleatoriedad en la selección de los formularios recibidos. La muestra no ha sido seleccionada mediante ningún tipo de muestreo probabilístico, lo que implica la imposibilidad de determinar el error de muestreo, el nivel de confianza de la muestra, etc. Además se desconoce el porcentaje de usuarios de eSTADISS que han decidido participar en la encuesta, presuponiéndose que la participación ha sido escasa, debido a su carácter voluntario. Y al ser los mismos encuestados los que deciden pertenecer a la muestra, existe un sesgo de autoselección no controlado.
- Otra gran limitación es que no se ha podido controlar el número de veces que una misma persona ha realizado la encuesta, de forma que un mismo encuestado ha podido enviar más de una vez el cuestionario.
- Las preguntas del cuestionario se han diseñado adaptándose a las “preguntas tipo” predefinidas en la aplicación G-Media. Esto también ha limitado su diseño en otras cuestiones como la elección de escala de valores (que no es la misma en todas las preguntas), homogeneidad en los tipos de respuesta, etc.

2. TRATAMIENTO DE LA FALTA DE RESPUESTA PARCIAL

Una gran cantidad de informantes que cumplimentaron el cuestionario vía Internet, contestaron solo a las primeras preguntas (ya a la primera pregunta fueron casi el 50% de estos formularios), por lo que intuitivamente se pensó que por error comenzaron el cuestionario y enseguida lo abandonaron. Concretamente, el 61% de los formularios que llegaron vía Internet, tenían más de la mitad de las preguntas en blanco. Asimismo, la mayor parte de estas preguntas no contestadas, se correspondieron con las primeras preguntas del cuestionario. En vista de estos resultados y con objeto de exigir mayor fiabilidad de las



opiniones de los usuarios, se tomó la decisión de despreciar aquellos cuestionarios en los que no han alcanzaron un número mínimo de respuestas contestadas, considerándose válidos aquellos con más del 50% de las preguntas cumplimentadas.

3. RESUMEN DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LAS PREGUNTAS 2 Y 3

RESULTADOS P.2 (1)	APLICACIÓN COMO HERRAMIENTA			Totales
	Aplicación fácil encontrar	Aplicación fácil uso / intuitiva	Rapidez funcionamiento Aplicación	
Media=	7,02	7,10	7,47	7,20
Mediana=	8	8	8	8
Moda=	8	8	8	8
σ =	2,80	2,60	2,40	2,61
C.V.=	0,40	0,37	0,32	0,36

RESULTADOS P.2 (2)	CONTENIDO DE LA APLICACIÓN			Totales
	Información fiable	Información actual	Información fácil localizar e indentificar	
Media=	8,11	7,89	7,05	7,68
Mediana=	9	9	8	8
Moda=	9	10	8	10
σ =	2,28	2,43	2,54	2,46
C.V.=	0,28	0,31	0,36	0,32

RESULTADOS P.3	AYUDA Y DESCRIPCIONES METODOLÓGICAS				Totales
	Clara	Suficiente	Actualizada	Fácil de localizar	
Media=	7,13	6,94	7,38	7,03	7,12
Mediana=	8	8	8	8	8
Moda=	8	8	9	8	8
σ =	2,51	2,56	2,60	2,65	2,59
C.V.=	0,35	0,37	0,35	0,38	0,36

σ : desviación típica

CV: coeficiente de variación

La media global de los resultados de las preguntas 2 y 3, es igual a 7,3 puntos, que es el promedio de todas las puntuaciones obtenidas. Las medias parciales, de cada uno de los aspectos consultados en las dos preguntas, oscilan entre los 8,1 puntos de fiabilidad del “Contenido de la Aplicación”, hasta los 6,9 puntos en la cantidad del contenido de “Ayuda y descripciones metodológicas” (es decir, la media de “Suficiente”).

Nota: La pregunta n° 2 aborda dos cuestiones distintas: la Aplicación como herramienta y por otro lado, su contenido. Por ello y para una mejor comprensión, se muestran los resultados por separado en los cuadros P.2 (1) y P.2(2).