



MINISTERIO  
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA  
Y EL RETO DEMOGRÁFICO

SECRETARÍA  
DE ESTADO DE ENERGÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN  
ENERGÉTICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
PROSPECTIVA Y ESTADÍSTICAS  
ENERGÉTICAS

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2022

## (ESU2022)

## 1 INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO, OBJETIVOS Y TASA DE RESPUESTA

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2022 (ESU2022) recoge las opiniones de 146 usuarios, que de forma voluntaria han participado en la investigación, expresando sus opiniones sobre la calidad y confianza en las Estadísticas Energéticas, y en algunos casos realizando sugerencias para su mejora.

Los usuarios seleccionados representan a los usuarios que durante el año 2022 han realizado alguna consulta respecto a las estadísticas energéticas publicadas.

La ESU2022 está diseñada en el marco del Código buenas prácticas de las Estadísticas Europeas, cuya última versión corresponde a 2017.

La encuesta se ha realizado durante el primer trimestre 2023 y recoge las opiniones de los usuarios respecto a las estadísticas consultadas durante el año 2022.

La encuesta se ha remitido a 1.047 usuarios, por lo que la tasa de respuesta global es del 13,96%.

## 2 METODOLOGÍA GENERAL

### 2.1 Ámbito y unidades de la encuesta

La unidad objeto de estudio es el usuario de las Estadísticas Energéticas.

Las respuestas obtenidas se distribuyen según los siguientes grupos:

Cuadro 1: Respuestas obtenidas ESU2022 distribuido por grupos de usuarios

Tipo de usuario	Freq	%
Administración Autonómica	5	3,42%
Administración Central	5	3,42%
Administración Local	4	2,74%
Investigadores	2	1,37%
Otros (* especificar a continuación)	19	13,01%
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	45	30,82%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	59	40,41%
Sin respuesta	3	2,05%
Universidad	3	2,05%
Usuario internacional	1	0,68%

\*no se especifica tipo de usuario en ninguna de las respuestas obtenidas

### 2.2 Cuestionario: Variable y definiciones

#### 2.2.1 Consideraciones básicas

En el diseño del cuestionario se ha pretendido conseguir una tasa de respuesta aceptable, así como completitud de las respuestas obtenidas. Para ello el método de recogida utilizado ha sido vía on-line exclusivamente, dando opción al usuario a decidir el momento para su cumplimentación con el fin de reducir la percepción de carga de trabajo al informante.

Para ello, la encuesta se ha centrado en aspectos concretos renunciando a ciertos detalles de éstos.

Para el planteamiento de preguntas de valoración, se han utilizado escalas de gradación, mediante las que los encuestados indican su satisfacción sobre lo que se les está preguntando.

En la escala utilizada se han facilitado 5 categorías de respuesta, desde menor satisfacción a mayor satisfacción, existiendo una tendencia por parte de los encuestados a situarse en el valor central de la escala. Por ello, para resumir el grado de satisfacción, se agrupan las categorías con valoración positiva o muy positiva.

Las estadísticas energéticas utilizadas son las siguientes:

Cuadro 2

<b>Grupos de estadísticas diferenciadas en la ESU2022</b>
1. Balances energéticos
2. Libro de la energía
3. Destilación de Carbón (anuales y mensuales)
4. Estadísticas de Refinerías de Petróleo (anuales y mensuales)
5. Estadísticas eléctricas anuales
6. Estadísticas eléctricas mensuales
7. Estadísticas Gas GLP anuales
8. Estadísticas Gas Natural anuales
Ninguna de las anteriores

### 2.2.2 Contenido del cuestionario

El contenido del cuestionario abarca los siguientes aspectos:

Rasgos básicos de los usuarios, evaluación de la calidad de las estadísticas/consultas, difusión y percepción general de calidad y confianza en la información.

Cuadro 3: Estructura del cuestionario por bloques de preguntas

1.-Rasgos de los usuarios	-Relevancia -Compromiso de calidad	-Grupo de estadísticas utilizadas -Finalidad
2.-Calidad de la respuesta	-Relevancia -Precisión -Oportunidad (calendario publicaciones) -Coherencia -Comparabilidad geográfica -Comparabilidad temporal	-Preguntas específicas para cada principio por estadísticas
3.-Difusión	-Accesibilidad -Claridad	-Medios y productos utilizados -Opinión sobre la web -Sobre la información
4.-Calidad y confianza: percepción general	-Valoración general -Confianza	-Pregunta sobre calidad general -Pregunta sobre grado de confianza
5.-Pregunta abierta		-Justificación de respuestas a preguntas sobre calidad y confianza -Necesidades estadísticas no cubiertas

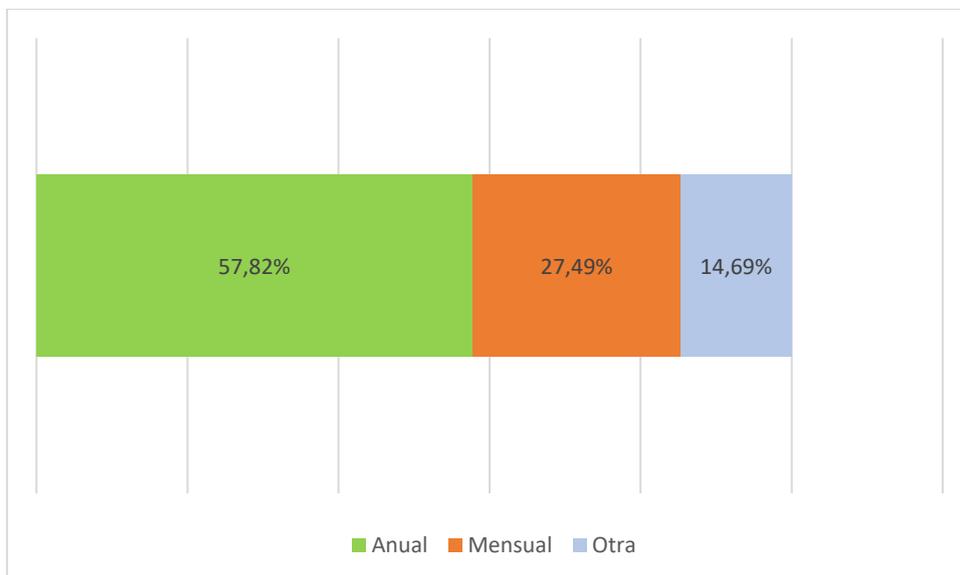
### 3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USO DE LAS ESTADÍSTICAS

##### 3.1.1 Frecuencia de uso de las estadísticas

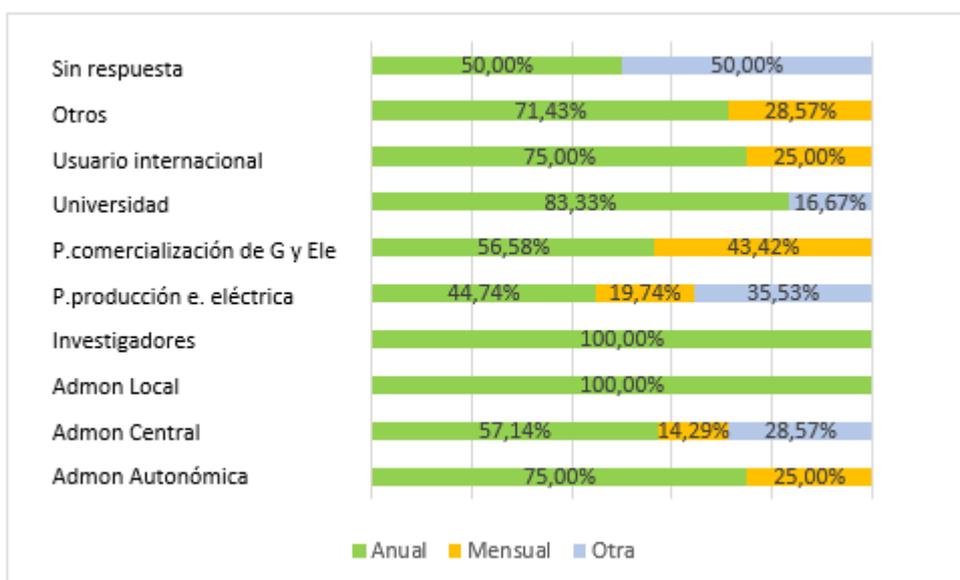
El primer aspecto analizado es la frecuencia de uso de las estadísticas energéticas. Los gráficos 1a y 1b representan esta característica.

Gráfico 1a Frecuencia de uso de las estadísticas



A nivel global, entre las consultas realizadas por los usuarios el 57,82% corresponden a consultas con frecuencia anual, el 27,49% a consultas con frecuencia mensual y el 14,69% restante a consultas con otra periodicidad.

Gráfico 1b Frecuencia de uso de las estadísticas por tipo de usuario



La mayor frecuencia de uso según el número de consultas realizadas corresponde a los profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica, y a los relacionados con la

comercialización de gas y electricidad, con una frecuencia anual del 56,58% y 44,74% respectivamente.

El uso menos frecuente corresponde a usuarios sin respuesta.

**Cuadro 4 Consultas realizadas según tipo de usuario**

Tipo de usuario	%
Administración Autónoma	7,58%
Administración Central	3,32%
Administración Local	2,37%
Investigadores	2,37%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	36,02%
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	36,02%
Universidad	2,84%
Usuario internacional	1,90%
Otros	6,64%
Sin respuesta	0,95%

También se pidió a los participantes que especificaran qué estadísticas utilizaban con mayor frecuencia, dando la opción de elegir más de una respuesta.

El número de respuestas obtenidas es de 250 para el conjunto de informantes. Esto supone una media de aproximadamente 2 consultas por encuestado.

**Cuadro 5**

Estadísticas * USUARIO	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
Administración Autónoma	16,67	5,56		11,11	27,78	16,67	11,11	11,11	
Administración Central	12,50				50,00	12,50	12,50		12,50
Administración Local					80,00	20,00			
Investigadores	20,00	40,00			20,00	20,00			
Otros	9,09				36,36	9,09		13,64	31,82
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	9,41	7,06			32,94	16,47	3,53	20,00	10,59
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	7,53	2,15	1,08	1,08	40,86	22,58	2,15	4,30	18,28
Universidad	14,29	14,29			28,57	28,57			14,29
Usuario internacional					25,00	25,00	25,00	25,00	
Sin respuesta					33,33	33,33			33,33

\* Estadísticas consultadas

1. Balances energéticos
2. Libro de la energía
3. Destilación de Carbón (anuales y mensuales)

4. Estadísticas de Refinerías de Petróleo (anuales y mensuales)
5. Estadísticas eléctricas anuales
6. Estadísticas eléctricas mensuales
7. Estadísticas Gas GLP anuales
8. Estadísticas Gas Natural anuales
9. Otras consultas

Entrando en el desglose de estadísticas utilizadas (Cuadro 6) las estadísticas eléctricas anuales y mensuales son las dos más utilizadas.

Cuadro 6

Estadística	%
1. Balances energéticos	9,20%
2. Libro de la energía	4,80%
3. Destilación de Carbón (anuales y mensuales)	0,40%
4. Estadísticas de Refinerías de Petróleo (anuales y mensuales)	1,20%
5. Estadísticas eléctricas anuales	36,80%
6. Estadísticas eléctricas mensuales	18,80%
7. Estadísticas Gas GLP anuales	3,60%
8. Estadísticas Gas Natural anuales	10,80%
9. Otras consultas	14,40%

### 3.1.2 Finalidad de la utilización de las estadísticas

Se han diferenciado las siguientes finalidades en la utilización de las estadísticas energéticas:

1. Análisis de coyuntura
2. Formulación, control y seguimiento de políticas
3. Proyectos de investigación
4. Re-elaboración y publicación de la información
5. Toma de decisiones empresariales

Además, se ha incluido la opción de respuesta libre (“Otras”) para captar distintas utilidades, pidiéndole al encuestado que especifique dichos usos.

#### 3.1.2.1 Finalidad de uso de las estadísticas a nivel general

A nivel general el 61,31% de usuarios indican que las consultas realizadas tienen una única finalidad:

1. Análisis de coyuntura: 19,60%
2. Formulación, control y seguimiento de políticas: 9,55%
3. Proyectos de investigación: 2,01%
4. Re-elaboración y publicación de la información: 18,59%
5. Toma de decisiones empresariales: 11,56%

Del resto de consultas realizadas con más de una finalidad, el número de finalidades reportadas por los informantes se distribuyen de la siguiente manera:

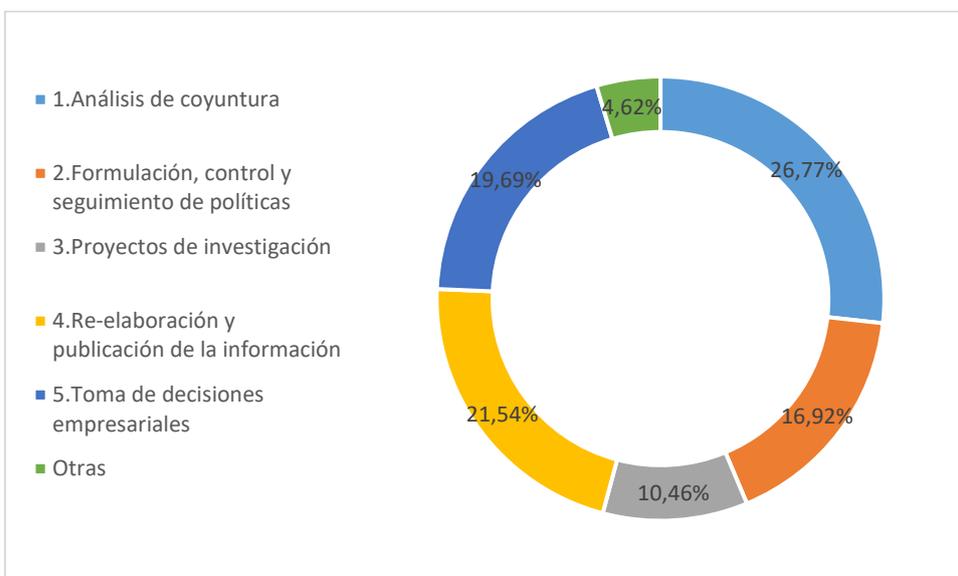
Cuadro 7

Nº de finalidades	%
2	16,08%
3	4,52%
4	4,02%
5	6,53%

Para el 7,54% de consultas restantes se han indicado otras finalidades distintas a las facilitadas en el formulario.

Para el conjunto de los informantes (Cuadro 8 y Gráfico 2a) la principal utilización de las consultas realizadas es el análisis de la coyuntura, elegida por el 26,77% de usuarios; le siguen la re-elaboración y publicación de la información y la toma de decisiones con un 21,54% y 19,69% respectivamente.

Gráfico 2a



Cuadro 8

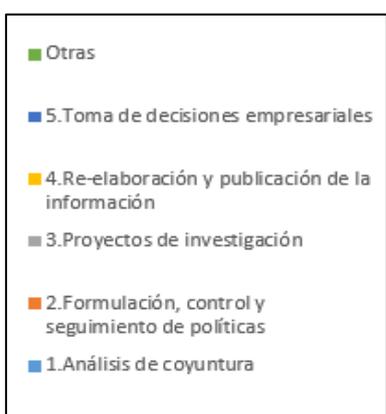
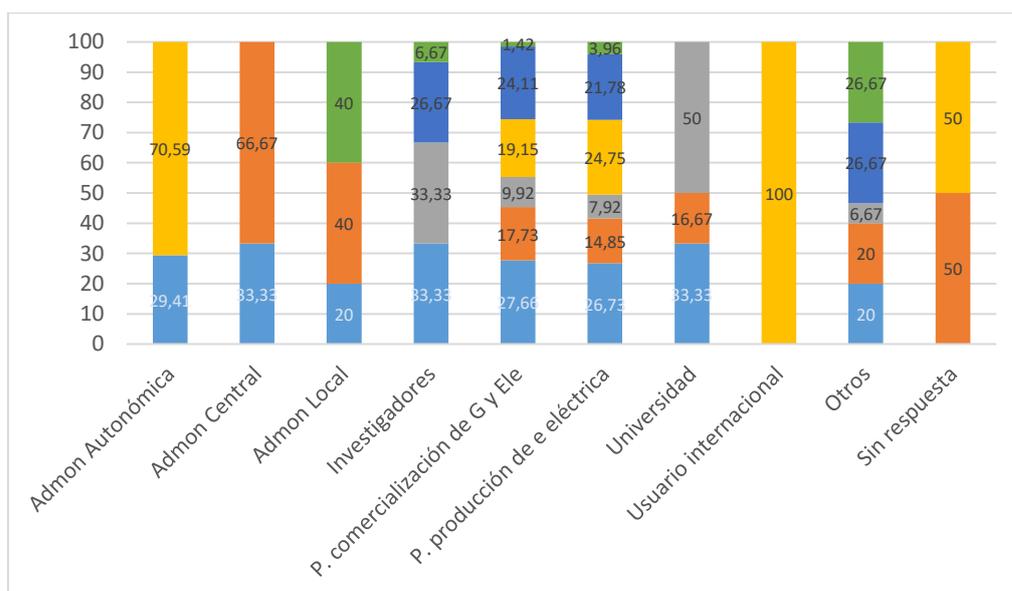
Finalidad	%
1. Análisis de coyuntura	26,77%
2. Formulación, control y seguimiento de políticas	16,92%
3. Proyectos de investigación	10,46%
4. Re-elaboración y publicación de la información	21,54%
5. Toma de decisiones empresariales	19,69%
Otras	4,62%

### 3.1.2.2 Finalidad del uso de estadísticas por tipo de usuario

La opción mayoritaria para el conjunto de informantes (Análisis de la coyuntura) es elegida también en primer lugar para el grupo de Investigadores y de Profesionales de comercializadoras de Gas y de Electricidad y de Producción eléctrica.

Esta pauta difiere para el caso de la Administración, donde la re-elaboración y publicación de la información es la finalidad elegida mayoritariamente para la Administración autonómica con un 70,59% de respuestas; la formulación, control y seguimiento de políticas es la opción mayoritaria para la Administración Central con un 66,67% y un 40% para la Administración Local.

Gráfico 2b



Es en el grupo de Profesionales de comercializadoras de Gas y de Electricidad y de Producción eléctrica donde existe una mayor variedad de finalidades.

En cuanto al análisis de “Otras finalidades” es para las estadísticas de **electricidad anuales** donde se concentran la mayor parte de las respuestas.

Éstas se agrupan en los siguientes puntos:

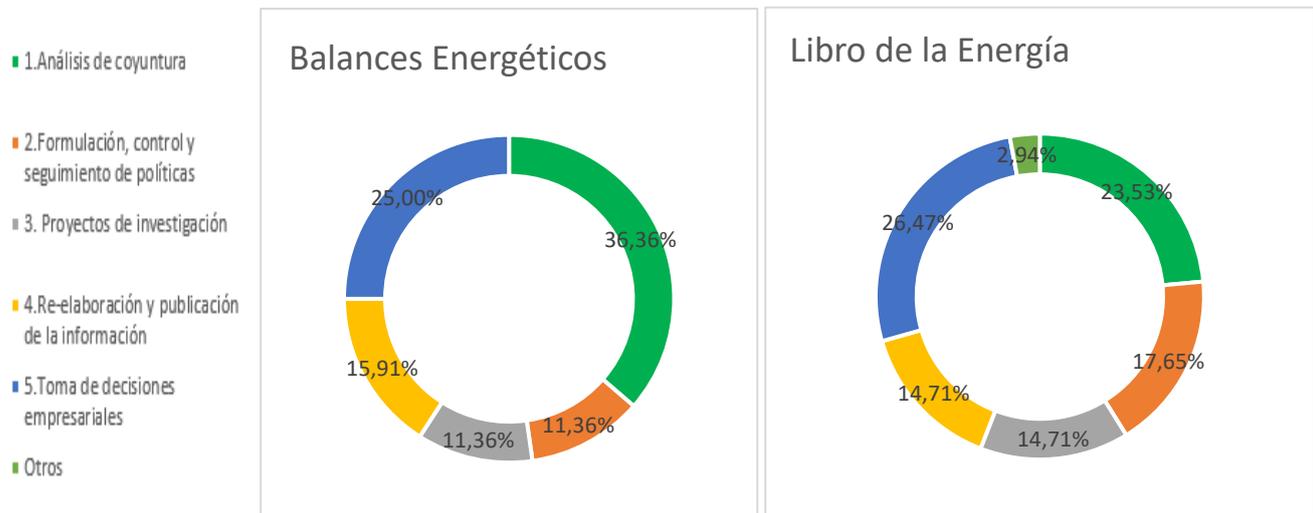
- Consulta
- Comparación y control de datos de producción
- Envío de producción y facturación.
- Informar de la energía auto consumida y la producida
- Complimentación del cuestionario ESCILA

Para las estadísticas de **Gas Natural anuales**, la respuesta obtenida ha sido reportar información.

En el caso del **Libro de la Energía**, se ha indicado en este epígrafe Estudios de Mercado.

### 3.1.2.3 Finalidad del uso de las estadísticas por tipo de estadística

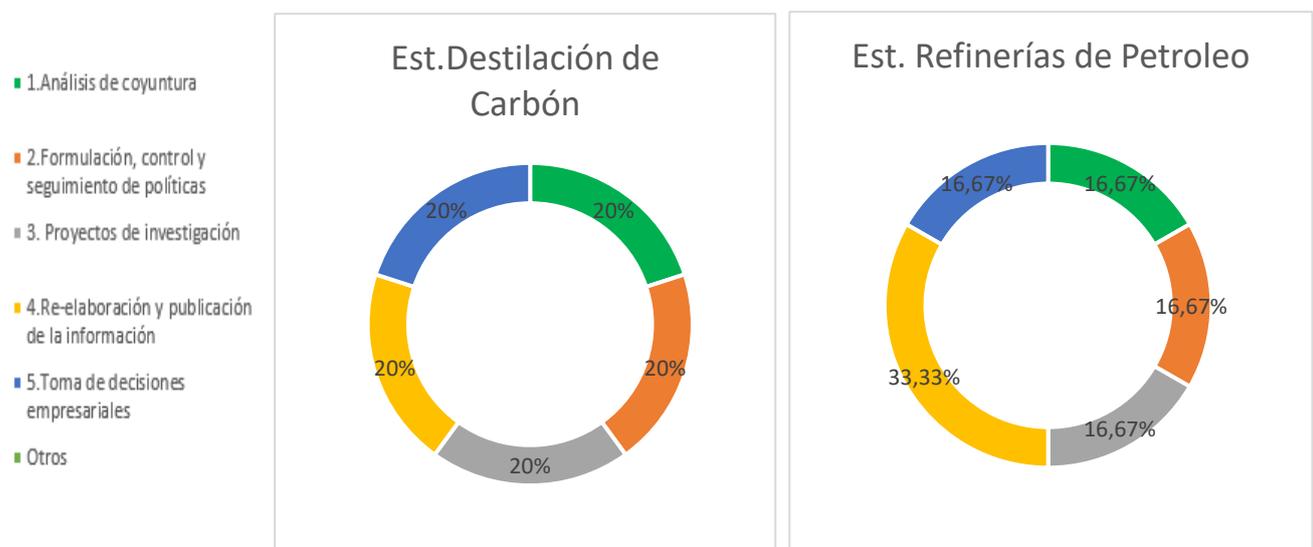
Gráfico 3a



Se observa como finalidad principal en el uso de Balances Energéticos el análisis de la coyuntura y como segundo objetivo, la toma de decisiones empresariales.

En el caso del Libro de la Energía su principal uso es para la toma de decisiones empresariales, y prácticamente en el mismo porcentaje el análisis de la coyuntura.

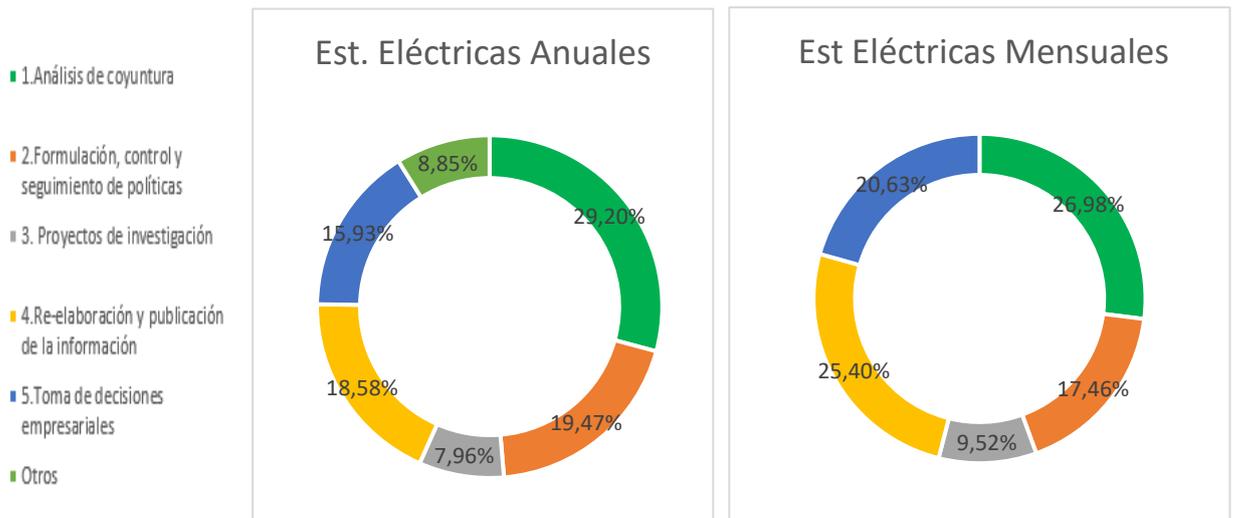
Gráfico 3b



En el caso de las estadísticas de destilación de carbón, no existe ninguna finalidad mayoritaria.

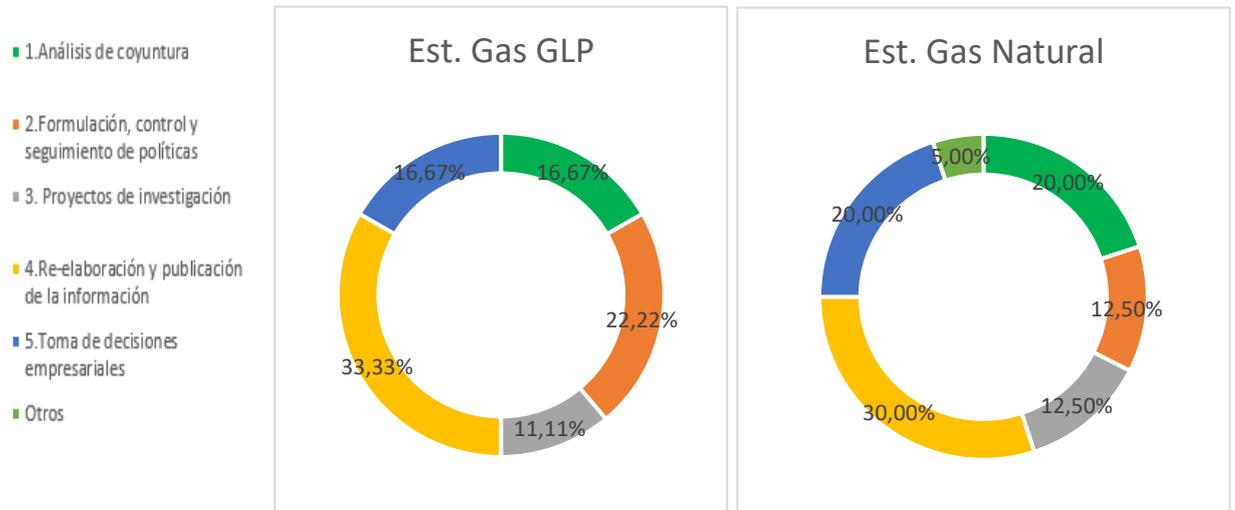
La finalidad principal en el uso de las estadísticas de refinerías de petróleo es la Re-elaboración y publicación de la información.

Gráfico 3c



La finalidad de uso de las estadísticas eléctricas anuales, y también mensuales obtienen porcentajes similares, siendo la principal el análisis de la coyuntura. En el resto de las finalidades hay diferencias mínimas.

Gráfico 3d



Por último, la finalidad principal en el uso de las estadísticas de gas GLP y de Gas Natural es la Re-elaboración y publicación de la información, seguida de la formulación, control y seguimiento de políticas para el caso de GLP y por la toma de decisiones empresariales y análisis de la coyuntura para el caso de Gas Natural.

### 3.2 VALORACIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Como el número de respuestas obtenido varía de una dimensión a otra, y también en función de la estadística, se analiza a continuación el número de respuestas obtenidas.

***En los casos en los que el nº de respuesta sea reducido, los resultados de la encuesta deben de ser tomados con la debida cautela.***

Se observa para todos los casos un elevado porcentaje de respuesta en el grupo Ns/Nc que en algunos epígrafes hacen difícil su análisis.

### 3.2.1 Relevancia

La relevancia se trata de captar con la pregunta específica de la ESU2022 “¿En qué grado las estadísticas energéticas publicadas satisfacen sus necesidades?” (apdo. 2.1.1 del cuestionario)

Las respuestas obtenidas se distribuyen según el siguiente cuadro:

Cuadro 9a

Valoración <sup>1</sup>	%
1	2,78%
2	9,26%
3	21,30%
4	24,07%
5	12,04%
Ns/Nc <sup>2</sup>	30,56%

Podemos observar que el 36,11 % de usuarios tienen una percepción positiva (puntuación igual o superior a 4) acerca de la medida en la que quedan satisfechas sus necesidades por las estadísticas energéticas publicadas.

Cuadro 9b Valoración de la relevancia por tipo de usuario

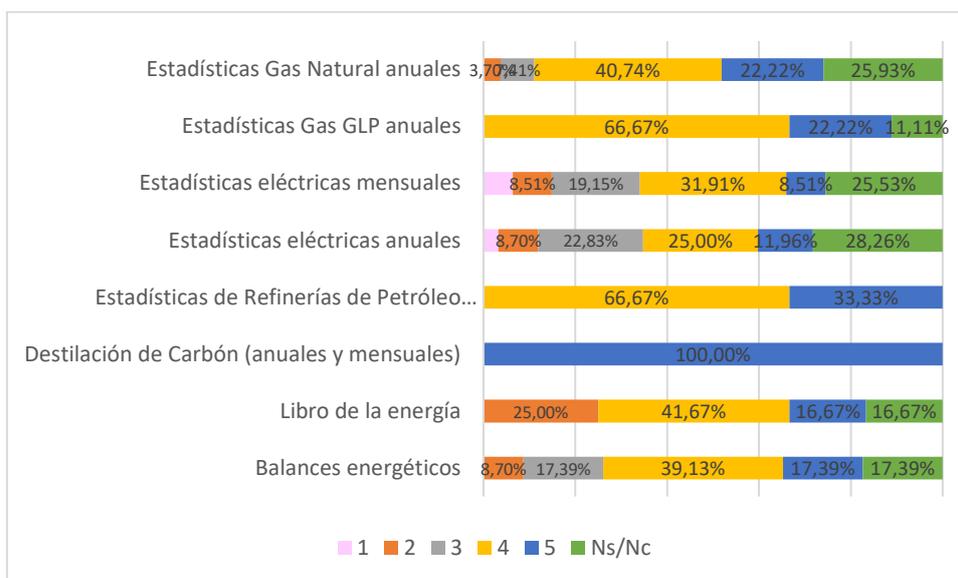
Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autonómica		(1) 20,00%		(2) 40,00%		(2) 40,00%
Administración Central			(2) 40,00 %	(1) 20,00%	(1) 20,00%	(1) 20,00%
Administración Local	(1) 25,00%					(3) 75,00%
Investigadores		(1) 50,00%		(1) 50,00%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad		(6) 13,33%	(6) 13,33 %	(14) 31,11%	(5) 11,11%	(14) 31,11%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(5) 8,47%	(2) 3,38%	(15) 25,42 %	(12) 20,33%	(4) 6,77%	(21) 35,59%
Universidad				(1) 33,33%	(1) 33,33%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(1) 5,26%	(1) 5,26%	(5) 26,31 %	(1) 5,26%	(2) 10,52%	(9) 47,36%
Sin respuesta	(1) 33,33%			(1) 33,33%		(1) 33,33%

El grupo de usuarios de la Universidad tiene una valoración sobre la relevancia de las estadísticas energéticas muy positiva. Sin embargo, tal y como se ha comentado, al ser reducido el nº de respuestas, se debe de tomar con cautela este resultado.

<sup>1</sup> 1-Valoración mínima/ 5-Valoración máxima

<sup>2</sup> Ns/Nc: No sabe/No contesta

Gráfico 4 Valoración de la relevancia (grado en el que las estadísticas energéticas satisfacen las necesidades de los usuarios)



En la mayoría de las estadísticas, salvo en el caso de eléctricas, las valoraciones positiva y muy positiva superan el 50%. En el caso de las eléctricas, se dan los valores minoritarios de satisfacción 1 y 2 siendo del 11,96% y 14,89% para el caso de eléctricas anuales y mensuales respectivamente.

### 3.2.2 Precisión

A través de la pregunta ¿En qué grado considera que las estadísticas energéticas utilizadas reflejan la realidad? (apdo. 2.1.2 de cuestionario ESU2022) se trata de obtener información sobre cómo es percibida la precisión de las estadísticas energéticas utilizadas.

Las respuestas obtenidas se distribuyen según el siguiente cuadro:

Cuadro 10a

Valoración	%
1	2,05%
2	2,74%
3	15,07%
4	24,66%
5	17,81%
Ns/Nc	37,67%

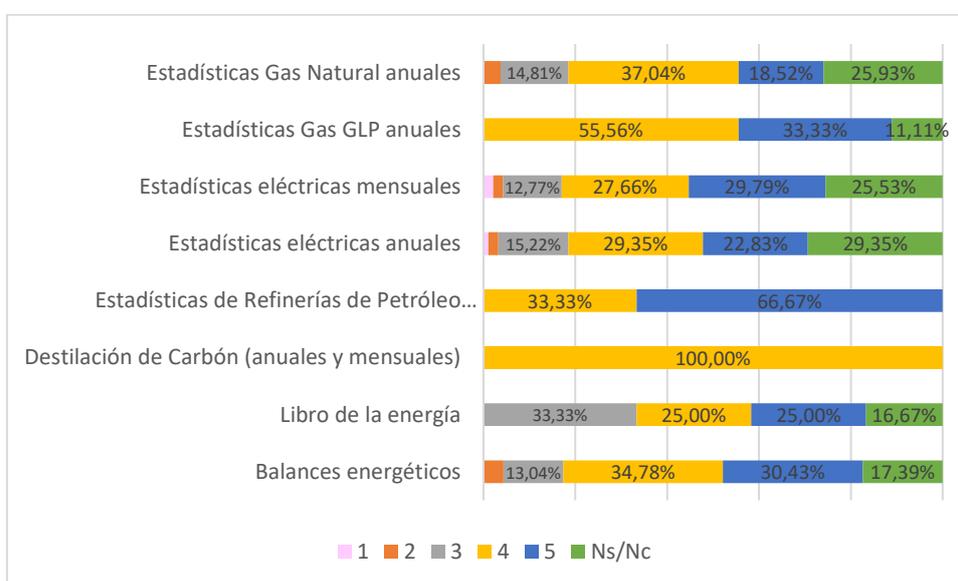
Podemos observar que el 42,47 % de usuarios tienen una percepción positiva (puntuación 4 y 5) sobre la precisión de las estadísticas energéticas.

Cuadro 10b Valoración de la precisión por tipo de usuario

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma		(1) 20,00%			(2) 40,00%	(2) 40,00%
Administración Central			(2) 40,00%	(1) 20,00%	(1) 20,00%	(1) 20,00%
Administración Local					(1) 25,00%	(3) 75,00%
Investigadores				(2) 100%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad		(1) 2,22%	(10) 22,22%	(14) 31,11%	(6) 13,33%	(14) 31,11%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(2) 3,38%	(1) 1,69%	(9) 15,25%	(16) 27,11%	(8) 13,55%	(23) 38,98%
Universidad					(2) 66,66%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(1) 5,26%		(1) 5,26%	(3) 15,78%	(5) 26,31%	(9) 47,36%
Sin respuesta		(1) 33,33%			(1) 33,33%	(1) 33,33%

El grupo de usuarios Investigadores y de Universidad tienen una valoración sobre la precisión de las estadísticas energéticas positiva o muy positiva. Sin embargo, siendo reducido el nº de respuestas se debe de tomar este resultado con cautela.

Gráfico 5 Valoración de la precisión (grado en el que las estadísticas energéticas reflejan la realidad)



Las valoraciones positivas o muy positivas sobre esta dimensión son mayoritarias para todas las estadísticas consultadas.

### 3.2.3 Oportunidad

Esta dimensión mide la valoración de los usuarios según el lapso transcurrido entre la publicación de la información y periodo al que se refiere dicha información.

Ver apdo. 3.4.2 Valoración Calendario (Grado de actualización de la información).

### 3.2.4 Coherencia

Esta dimensión se mide a través de la pregunta coherencia de los datos (pregunta 2.1.3 del cuestionario ESU2022) “Valoración coherencia de los datos”.

Cuadro 11a

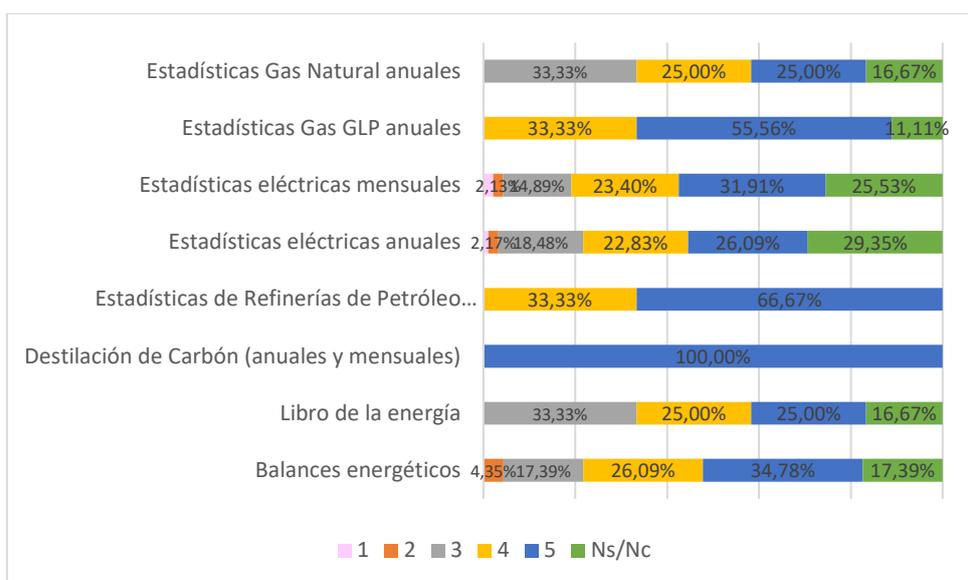
Valoración	%
1	2,05%
2	4,11%
3	15,07%
4	19,86%
5	21,23%
Ns/Nc	37,67%

El 41,09 % de usuarios tienen una percepción positiva (puntuación 4 y 5) sobre esta dimensión.

Cuadro 11b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma		(1) 20,00%		(1) 20,00%	(1) 20,00%	(2) 40,00%
Administración Central			(2) 40,00%		(2) 40,00%	(1) 20,00%
Administración Local					(1) 25,00%	(3) 75,00%
Investigadores			(1) 50,00%	(1) 50,00%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad			(8) 17,77%	(14) 31,11%	(9) 20,00%	(14) 31,11%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(3) 5,08%	(3) 5,08%	(9) 15,25%	(10) 16,94%	(11) 18,64%	(23) 38,98%
Universidad				(1) 33,33%	(1) 33,33%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros		(1) 5,26%	(2) 10,52%	(2) 10,52%	(5) 26,31%	(9) 47,36%
Sin respuesta		(1) 33,33%			(1) 33,33%	(1) 33,33%

Gráfico 6 Valoración de la coherencia de los datos



Las valoraciones positivas o muy positivas sobre la coherencia de los datos publicados son mayoritarias para todas las estadísticas consultadas.

### 3.2.5 Comparabilidad geográfica

Pregunta 2.1.4 del cuestionario ESU2022 “Valoración de la comparabilidad geográfica de los datos”.

El 38,35 % de usuarios tienen una percepción positiva sobre esta dimensión.

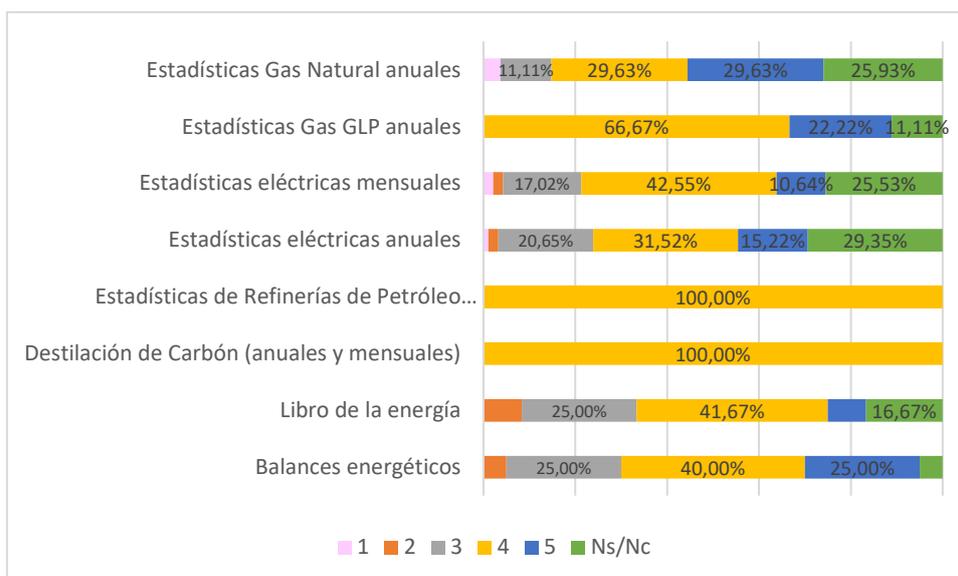
Cuadro 12a

Valoración	%
1	3,42%
2	3,42%
3	16,44%
4	23,97%
5	14,38%
Ns/Nc	38,36%

Cuadro 12b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma		(1) 20,00%		(2) 40,00%		(2) 40,00%
Administración Central			(3) 60,00%		(1) 20,00%	(1) 20,00%
Administración Local					(1) 25,00%	(3) 75,00%
Investigadores			(1) 50,00%	(1) 50,00%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	(1) 2,22%	(1) 2,22%	(5) 11,11%	(14) 31,11%	(10) 22,22%	(14) 31,11%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(4) 6,77%	(1) 1,69%	(12) 20,33%	(15) 25,42%	(4) 6,77%	(23) 38,98%
Universidad				(1) 33,33%	(1) 33,33%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros		(1) 5,26%	(3) 15,78%	(2) 10,52%	(3) 15,78%	(10) 52,63%
Sin respuesta		(1) 33,33%			(1) 33,33%	(1) 33,33%

Gráfico 7 Valoración de la comparabilidad geográfica



Se observan puntuaciones positivas para todas las estadísticas consultadas.

### 3.2.6 Comparabilidad temporal

Pregunta 2.1.5 del cuestionario ESU2022 “Valoración de la comparabilidad temporal de los datos”.

El 37,67 % de usuarios tienen una percepción positiva sobre esta dimensión.

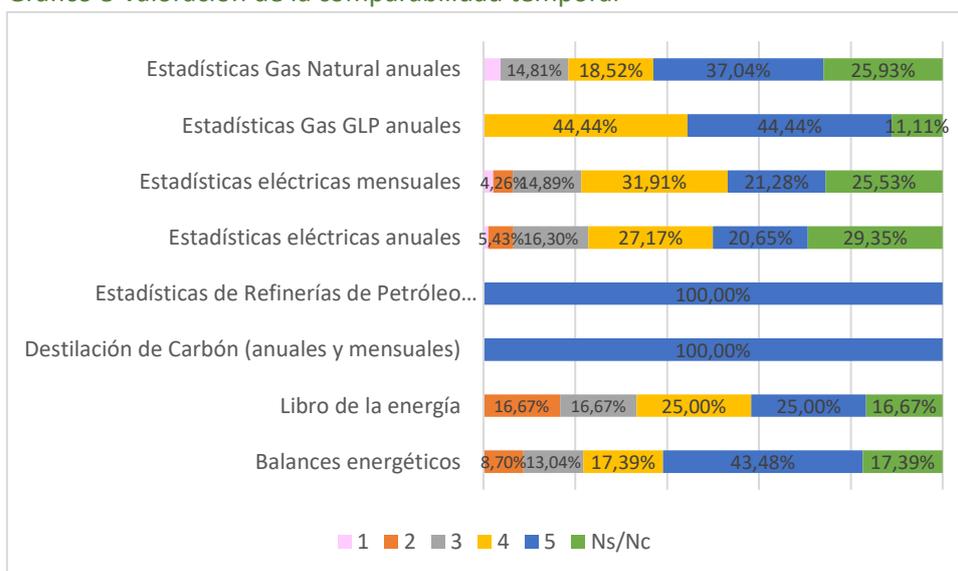
Cuadro 13a

Valoración	%
1	3,42%
2	4,78%
3	15,07%
4	22,60%
5	15,07%
Ns/Nc	39,04%

Cuadro 13b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma		(1) 20,00%		(2) 40,00%		(2) 40,00%
Administración Central			(3) 60,00%	(1) 20,00%		(1) 20,00%
Administración Local					(1) 25,00%	(3) 75,00%
Investigadores		(1) 50,00%		(1) 50,00%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	(1) 2,22%	(1) 2,22%	(7) 15,55%	(12) 26,66%	(10) 22,22%	(14) 31,11%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(4) 6,77%	(2) 3,38%	(9) 15,25%	(14) 23,72%	(7) 11,86%	(23) 38,98%
Universidad		(1) 33,33%			(1) 33,33%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros		(1) 5,26%	(3) 15,78%	(2) 10,52%	(3) 15,78%	(10) 52,63%
Sin respuesta				(1) 33,33%		(6) 66,66%

Gráfico 8 Valoración de la comparabilidad temporal



Se observan puntuaciones muy positivas para la mayoría de las estadísticas consultadas.

### 3.3 IMPORTANCIA que el usuario otorga a las categorías anteriores.

En la pregunta 2.2.2 se intenta evaluar la importancia que tiene para los usuarios las distintas dimensiones.

Los usuarios han marcado en primer lugar, con los siguientes porcentajes lo siguiente:

Cuadro 14

Dimensión	%
Relevancia	17,98
Precisión	13,48
Coherencia	13,48
C.Geografica	10,11
C.Temporal	12,79

La dimensión que más preocupa a los ciudadanos es la relevancia, seguida de precisión y coherencia con idénticos porcentajes. En último lugar, la comparabilidad geográfica es la dimensión de calidad menos valorada por los usuarios.

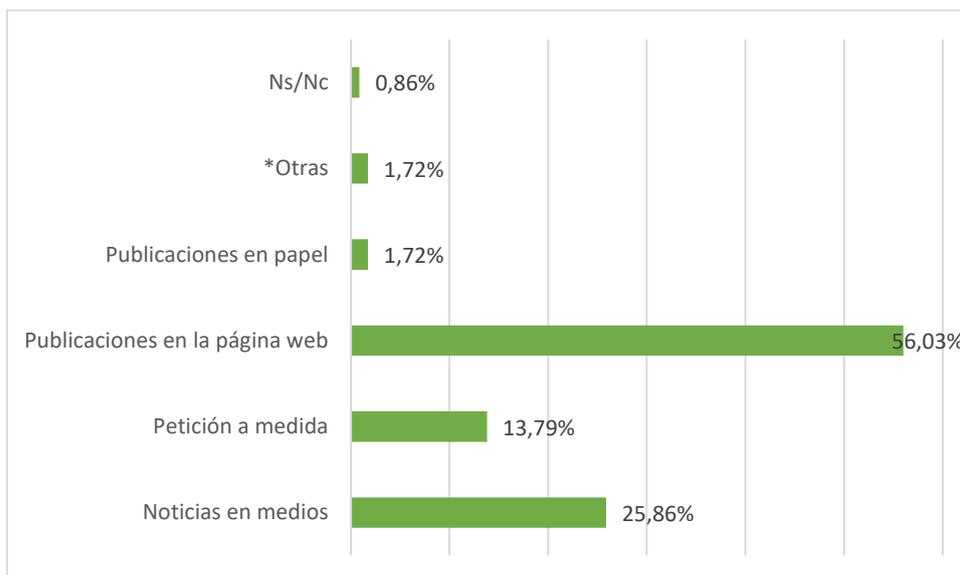
### 3.4 VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD, CLARIDAD Y OTROS ASPECTOS DE LA DIFUSIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS ENERGÉTICAS

#### 3.4.1 Medios de acceso a la información

En la pregunta 3.1 del cuestionario de la ESU2022 se ha preguntado por los medios de acceso a la información utilizados.

El gráfico 9 representa el porcentaje de usuarios que utilizan las estadísticas energéticas y medio de acceso a la información.

Gráfico 9 % de usuarios según el medio de acceso a la información



\*correo electrónico/acceso a la aplicación ESCILA

El medio utilizado por la mayoría de los usuarios es la página Web (56,03% de los casos). Entre el resto de las alternativas destaca el porcentaje de “Noticia en medios” y las “Peticiones a medida”.

En el cuadro 15 se recoge número y porcentaje de usuarios por tipo y medio de acceso de los informantes que han facilitado respuesta a esta pregunta (116):

Cuadro 15

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	6
Administración Autonómica		(2) 1,72%	(3) 2,59%			
Administración Central	(2) 1,72%	(1) 0,86%	(5) 4,31%			
Administración Local	(1) 0,86%	(1) 0,86%	(1) 0,86%			
Investigadores		(2) 1,72%	(2) 1,72%			
Universidad			(2) 1,72%	(1) 0,86%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	(12) 10,34%	(6) 5,17%	(18) 15,52%		(1) 0,86%	
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(12) 10,34%	(4) 3,45%	(28) 24,14%	(1) 0,86%		
Otros (especificar a continuación)	(3) 2,59%		(6) 5,17%		(1) 0,86%	
Sin respuesta						(1) 0,86%
Total	25,86%	13,79%	56,03%	1,72%	1,72%	0,86%

- 1-Noticias en medios  
2-Peticiones a medida  
3-Publicaciones en páginas web  
4-Publicaciones en papel  
5-Otras  
6-Ns/Nc

En todos los casos, el medio mayoritariamente utilizado son las publicaciones en la página web.

### 3.4.2 Valoración de aspectos relacionados con la difusión

Estos aspectos se analizan a través de la pregunta 3.1.3 del cuestionario ESU2022

#### 3.4.2.1 Calendario (Grado de actualización de la información)

En este epígrafe se valora la dimensión de calidad “Oportunidad” o lapso transcurrido entre la publicación de la información y periodo al que se refiere dicha información (Apdo. 3.2.3).

Además, podemos obtener una idea de en qué medida es conocido este calendario por los usuarios. (se puede intuir que prácticamente el 40% de informantes lo desconocen).

Cuadro 16a

Valoración	%
1	3,42%
2	4,79%
3	21,91%
4	19,18%
5	10,96%
Ns/Nc	39,73%

Para los usuarios que sí lo han valorado se obtiene una valoración positiva para al menos el 50% de usuarios según el siguiente cuadro:

Cuadro 16b

Valoración	%
1	5,68%
2	7,95%
3	36,36%
4	31,82%
5	18,18%

Cuadro 16c

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma			(1) 20,00%	(1) 20,00%	(1) 20,00%	(2) 40,00%
Administración Central			(1) 20,00%	(2) 40,00%	(1) 20,00%	(1) 20,00%
Administración Local				(1) 25,00%	(1) 25,00%	(2) 50,00%
Investigadores		(1) 50,00%		(1) 50,00%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	(3) 6,66%	(1) 2,22%	(11) 24,44%	(10) 22,22%	(5) 11,11%	(15) 33,33%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica		(4) 6,77%	(15) 25,42%	(12) 20,33%	(4) 6,77%	(24) 40,67%
Universidad			(1) 33,33%		(1) 33,33%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(2) 10,52%		(3) 15,78%	(1) 5,26%	(3) 15,78%	(10) 52,63%
Sin respuesta		(1) 33,33%				(2) 66,66%

La peor valoración para esta dimensión es facilitada por los profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad y también por los relacionados con la producción de energía eléctrica.

### 3.4.2.2 Facilidad de acceso a la información.

Cuadro 17a

Valoración	%
1	4,11%
2	6,85%
3	16,44%
4	19,86%
5	12,33%
Ns/Nc	40,41%

Cuadro 17b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma			(1) 20,00%	(2) 40,00%		(2) 40,00%
Administración Central				(4) 80,00%		(1) 20,00%
Administración Local			(1) 25,00%	(1) 25,00%		(2) 50,00%
Investigadores				(1) 100%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	(1) 2,22%	(4) 8,89%	(9) 20,00%	(6) 13,33%	(10) 22,22%	(15) 33,33%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(3) 5,08%	(5) 8,47%	(10) 16,95%	(12) 20,34%	(5) 8,47%	(24) 40,68%
Universidad		(1) 33,33%		(1) 33,33%		(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(2) 10,53%		(3) 15,79%	(1) 5,26%	(2) 10,53%	(11) 57,89%
Sin respuesta					(1) 33,33%	(2) 66,66%

## 3.4.2.3 Claridad en la exposición de la información

Cuadro 18a

Valoración	%
1	2,71%
2	3,42%
3	21,92%
4	18,49%
5	12,33%
Ns/Nc	41,10%

Cuadro 18b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma				(2) 40,00%	(1) 20,00%	(2) 40,00%
Administración Central			(2) 40,00%	(2) 40,00%		(1) 20,00%
Administración Local				(1) 25,00%	(1) 25,00%	(2) 50,00%
Investigadores			(1) 50,00%		(1) 50,00%	
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad		(1) 2,22%	(11) 24,44%	(12) 26,66%	(5) 11,11%	(16) 35,55%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(2) 3,38%	(4) 6,77%	(13) 22,03%	(8) 13,55%	(8) 13,55%	(24) 40,68%
Universidad			(1) 33,33%	(1) 33,33%		(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(2) 10,53%		(3) 15,79%	(1) 5,26%	(2) 10,53%	(11) 57,89%
Sin respuesta			(1) 33,33%			(2) 66,66%

### 3.4.2.4 Nivel de detalle de la información (Tablas y gráficos)

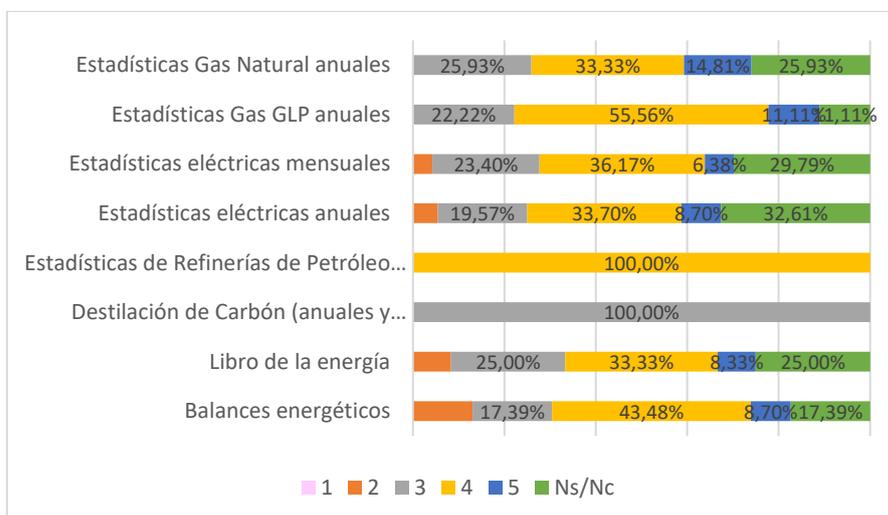
Cuadro 19a

Valoración	%
1	2,05%
2	4,79%
3	19,18%
4	25,34%
5	6,16%
Ns/Nc	42,47%

Cuadro 19b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma				(3) 60,00%		(2) 40,00%
Administración Central		(1) 20,00%	(2) 40,00%	(1) 20,00%		(1) 20,00%
Administración Local				(2) 50,00%		(2) 50,00%
Investigadores			(1) 50,00%	(1) 50,00%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad			(13) 28,88%	(11) 24,44%	(5) 11,11%	(16) 35,55%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(2) 3,38%	(3) 5,08%	(10) 16,94%	(16) 27,11%	(3) 5,08%	(25) 42,37%
Universidad		(2) 66,66%				(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(1) 5,26%	(1) 5,26%	(2) 10,53%	(2) 10,53%	(1) 5,26%	(12) 63,15%
Sin respuesta				(1) 33,33%		(2) 66,66%

Gráfico 10 Valoración del nivel de detalle de la información



### 3.5 PERCEPCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICAS ENERGÉTICAS. CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA

El cuestionario comprende dos preguntas de evaluación general sobre las estadísticas energéticas (apdo. 4 del cuestionario ESU2022)

#### 3.5.1 Valoración de la calidad de la información en su conjunto

Cuadro 20a

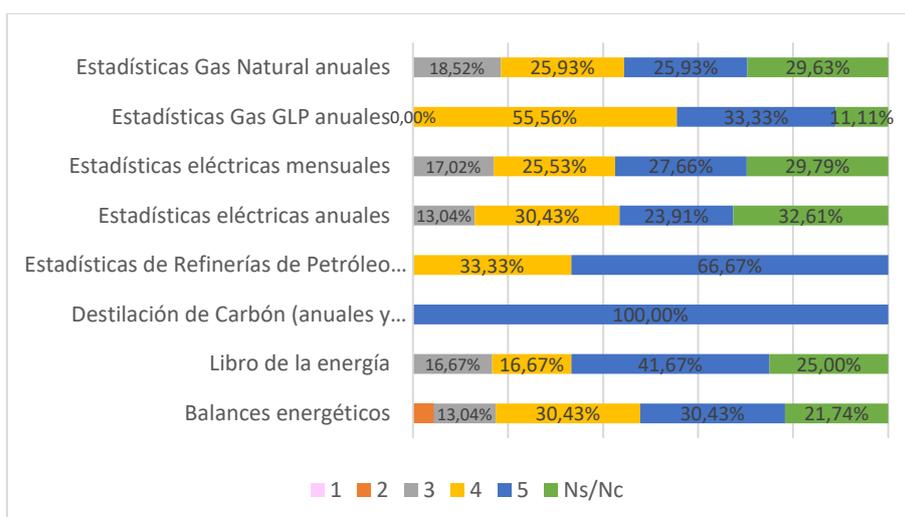
Valoración	%
1	1,37%
2	1,37%
3	13,01%
4	24,66%
5	16,44%
Ns/Nc	43,15%

Cuadro 20b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma				(2) 40,00%	(1) 20,00%	(2) 40,00%
Administración Central			(1) 20,00%	(2) 40,00%	(1) 20,00%	(1) 20,00%
Administración Local				(1) 25,00%	(1) 25,00%	(2) 50,00%
Investigadores			(1) 50,00%		(1) 50,00%	
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad			(7) 15,56%	(13) 28,89%	(8) 17,78%	(17) 37,78%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(1) 1,69%	(2) 3,39%	(9) 15,25%	(15) 25,42%	(7) 11,86%	(25) 42,37%
Universidad				(1) 33,33%	(1) 33,33%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(1) 5,26%		(1) 5,26%	(2) 10,53%	(3) 15,79%	(12) 63,15%
Sin respuesta					(1) 33,33%	(2) 66,66%

Por tipo de usuario, la valoración de la calidad de la información más baja es dada por el grupo de profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica.

Gráfico 11a



Para las distintas estadísticas energéticas, la valoración mayoritaria resulta positiva o muy positiva en todas ellas.

### 3.5.2 Grado de confianza en la Subdirección General de Prospectiva Estratégica y Normativa en materia de energía como unidad productora de estadísticas energéticas oficiales

Cuadro 21a

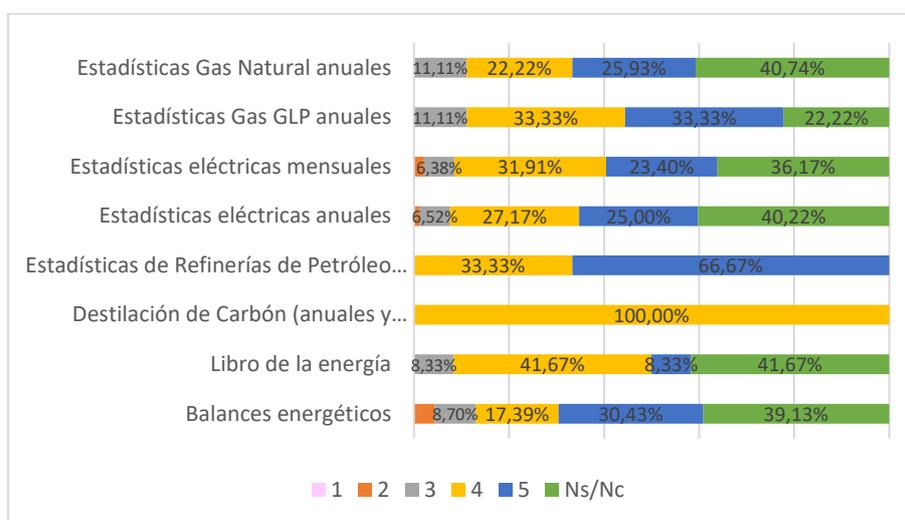
Valoración	%
1	2,05%
2	1,37%
3	8,22%
4	22,60%
5	17,12%
Ns/Nc	48,63%

Cuadro 21b

Tipo de usuario	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Administración Autónoma				(1) 20,00%	(2) 40,00%	(2) 40,00%
Administración Central				(2) 40,00%	(1) 20,00%	(2) 40,00%
Administración Local				(1) 25,00%		(3) 75,00%
Investigadores			(1) 50,00%	(1) 50,00%		
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad			(3) 6,67%	(11) 24,44%	(10) 22,22%	(21) 46,67%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	(2) 3,39%	(2) 3,39%	(7) 11,86%	(13) 22,03%	(8) 13,56%	(27) 46,76%
Universidad				(1) 33,33%	(1) 33,33%	(1) 33,33%
Usuario internacional						(1) 100%
Otros	(1) 5,26%		(1) 5,26%	(2) 10,53%	(3) 15,79%	(12) 63,15%
Sin respuesta				(1) 33,33%		(2) 66,66%

Por tipo de usuario, igual que en el caso anterior la valoración de la SGPEN con peor puntuación es dada por el grupo de profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica.

Gráfico 11b



Sin embargo, en las consultas realizadas para las distintas operaciones la valoración de la SGPEN resulta satisfactoria.

### 3.5.3 Comentarios

En la pregunta 4.2 del formulario se dio la opción de reflejar distintos aspectos respecto a las estadísticas energéticas. Las respuestas se muestran a continuación:

Buena calidad de la información
Fuente fiable por la obligatoriedad de estadísticas periódicas
La calidad y confianza en los datos energéticos es buena, pero hay diferencias con los datos publicados por la CNMC y el propio MITECO señala que esta última tiene información de mayor calidad, revisada y contrastada con sus otras fuentes de información.
La calidad de la información es buena
Son datos veraces los que se transmiten y que reflejan perfectamente la realidad
Estamos preocupados por la falta de publicación de la estadística eléctrica anual, ya que la sectorización del consumo eléctrico por provincias es una estadística muy importante que llevaba más de 30 años en su publicación anual
Sigo las publicaciones señaladas desde la década de los noventa.
En las estadísticas (anuales y mensuales) de la plataforma ESCILA que se pueden descargar con un resumen de los datos enviados, la calidad del encabezado (sin recuadros y con la letra un poco borrosa) se podría mejorar.
Estoy satisfecho en general.

### 3.5.4 Necesidades estadísticas no cubiertas

De igual modo que en el apartado anterior, en el apartado 4.3 del formulario se dio la opción de indicar las necesidades estadísticas no cubiertas en la producción actual de estadísticas energéticas, obteniéndose las siguientes respuestas:

Por ejemplo, la información de electricidad comercializada por tarifas y autonomías que aportaba algo distinto a lo que publica la CNMC se dejó de recabar por parte de MITECO a partir del año 2020
La periodicidad de publicación de las estadísticas anuales, con una carencia media de 3 años, tiene como resultado una disminución de la practicidad de la información facilitada en las mismas para estudios o análisis del mercado actual
Estamos preocupados por la falta de publicación de la estadística eléctrica anual, ya que la sectorización del consumo eléctrico por provincias es una estadística muy importante que llevaba más de 30 años en su publicación anual
Mejorar la facilidad para la introducción de datos de forma manual.
Rupturas de la serie temporal mensual de electricidad. En mal momento y muy inoportuna.

#### 4 CONSULTAS ESPECÍFICAS ANÁLISIS

En las respuestas obtenidas en el cuestionario de la ESU2022 se indica haber realizado 74 consultas específicas. Por grupos de usuarios su distribución es la siguiente:

Cuadro 22

Tipo de usuario	n	%
Administración Autonómica	4	5,41%
Administración Central	1	1,35%
Investigadores	4	5,41%
Profesionales relacionados con la comercialización de gas y de electricidad	24	32,43%
Profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica	26	35,14%
Universidad	2	2,70%
Otros (especificar a continuación)	13	17,57%

##### 4.1 Finalidad

De la misma forma que para el apdo. 3.1.2 se ha preguntado por la finalidad de dichas consultas:

Cuadro 23

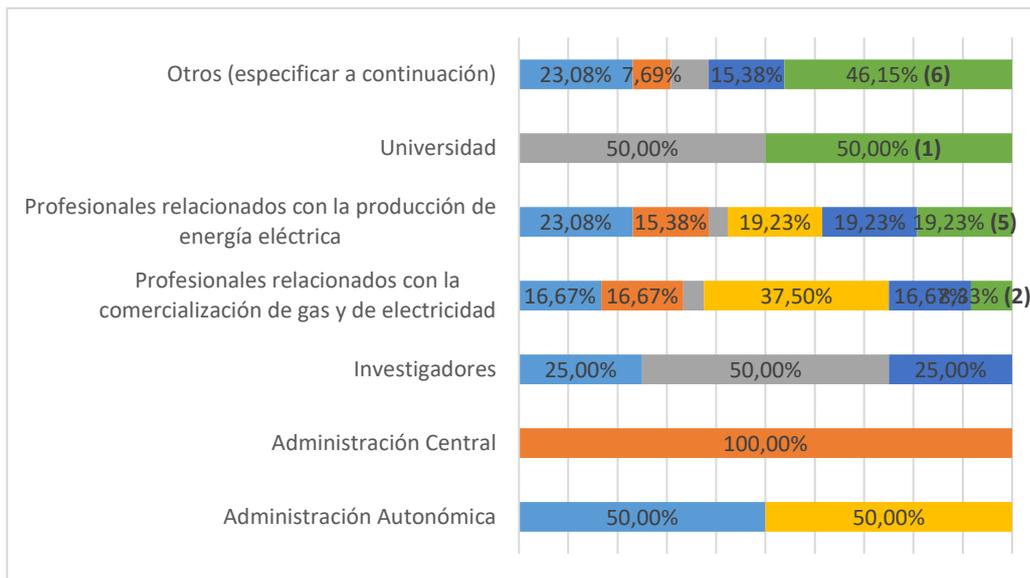
Análisis de la coyuntura	21,62%
Formulación, control y seguimiento de políticas	13,51%
Proyectos de investigación	8,11%
Re-elaboración y publicación de la información	21,62%
Toma de decisiones empresariales	16,22%
*Otras	18,92%

\*Otras. Las respuestas obtenidas se agrupan en las siguientes:

Aclaración de subsanación
Consulta porque recibimos requerimiento de rellenar un cuestionario que no nos competía.
Encuesta escila
Dar de baja una central de cogeneración de energía eléctrica
Consultas sobre datos de ESCILA
Dudas regulatorias, de mercado y de aplicación de la norma específica en cada caso

Consultas relacionadas con procedimientos de envío información periódicos o solicitud aclaraciones de requerimientos puntuales de información por parte del Ministerio.
CAMBIOS TITULARIDAD
Preguntar cómo puedo corregir un cuestionario ya enviado
Estadísticas anuales
Cambios de representante
Consulta relacionada con problemas en cumplimentación y/o validación de estadísticas en plataforma ESCILA
Consultas sobre disponibilidad de datos

Gráfico 12



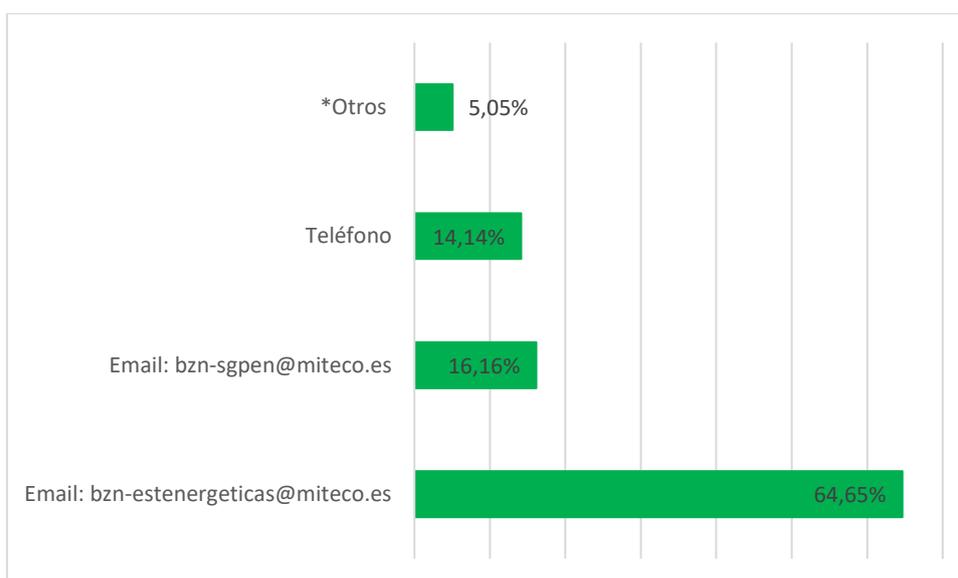
- Análisis de la coyuntura
- Formulación, control y seguimiento de políticas
- Proyectos de investigación
- Re-elaboración y publicación de la información
- Toma de decisiones empresariales
- Otras

El mayor número de respuestas a este apartado ha sido dado por el grupo de usuarios que no se han identificado en ninguno de los grupos de usuarios especificados y de los profesionales relacionados con la producción de energía eléctrica.

#### 4.2 Medio utilizado

El medio utilizado por los informantes para la realización de la consulta ha sido mayoritariamente el correo electrónico, dirigido al buzón genérico de estadísticas energéticas.

Gráfico 13



\*informacionma@miteco.es/<https://sede.minetur.gob.es/registroelectronico>

### 4.3 Valoración de la atención recibida

Para finalizar, se ha solicitado la valoración de la atención recibida al realizar la consulta en los siguientes aspectos:

#### 4.3.1 Tiempo transcurrido desde la solicitud hasta recibir respuesta

Cuadro 24

##### Tiempo transcurrido desde la solicitud hasta recibir respuesta

1 Muy mala	10,81%
2 Mala	24,32%
3 Aceptable	29,73%
4 Buena	35,14%

Respecto al tiempo transcurrido para recibir respuesta a la consulta realizada prácticamente el 65% de los usuarios consideran al menos como aceptable frente a un 35% que lo consideran excesivo.

#### 4.3.2 Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.

Cuadro 25

##### Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.

2 Mala	14,86%
3 Aceptable	29,73%
4 Buena	24,32%
5 Muy buena	31,08%

El 85% de los usuarios valoran correcta la identificación de las personas que han atendido la consulta, siendo del 55 % el porcentaje de usuarios que han realizado una valoración positiva.

### 4.3.3 Corrección en el trato

Cuadro 26

#### Corrección en el trato

3 Aceptable	10,81%
4 Buena	37,84%
5 Muy buena	51,35%

Respecto al trato recibido, el 100% considera que ha sido aceptable siendo del 89% el porcentaje de usuarios que han realizado una valoración positiva

### 4.3.4 Indique en qué grado se ha satisfecho su necesidad

Cuadro 27

#### Indique en qué grado se ha satisfecho su necesidad

1 Muy mala	1,35%
2 Mala	4,05%
3 Aceptable	17,57%
4 Buena	40,54%
5 Muy buena	36,49%

Para prácticamente la totalidad de usuarios (95%) se han satisfecho sus necesidades.

### 4.3.5 Valore globalmente su satisfacción con el servicio recibido

Cuadro 28

#### Valore globalmente su satisfacción con el servicio recibido

2 Mala	4,05%
3 Aceptable	21,62%
4 Buena	36,49%
5 Muy buena	37,84%

Por último, el 96% de usuarios están satisfecho con el servicio recibido respecto a la consulta realizada.