



Islas Canarias  
Del 15 al 19 de noviembre de 2021



Consejería de Transformación  
Económica, Industria,  
Conocimiento y Universidades

Instituto de Estadística y  
Cartografía de Andalucía

# XXI Jornadas de Estadística de las Comunidades Autónomas

## Encuesta Social: correo postal y sms. Usos, limitaciones y efectos

María Velasco Fernández-Nieto  
Marina Rivas Salvador

## Guión

1. Introducción
2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - 2020A Salud
  - 2020B Turismo
4. Conclusiones

## 1. Introducción

Aumento del número de encuestas



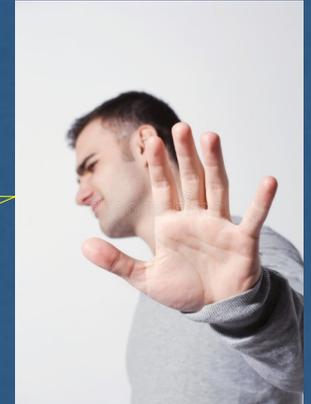
Descenso de la colaboración

Disminución de la tasa de respuesta



Pérdida de calidad de los datos obtenidos

**Rechazo**



## 1. Introducción

Incrementar la colaboración... **¿cómo?**

Planificar la toma de contacto

- Previo a la llamada: CONTACTO  
Sms, carta postal, email
- Incentivos
- Confidencialidad, anonimato
- “Invitación a participar”



## 1. Introducción

### Objetivos:

Mejorar la tasa de respuesta

Reducir los rechazos



**ESOC : Encuesta social**

Temas sociales



1. Introducción

2. Metodología

**a) Información de contacto**

b) Canales de contacto

## marco muestral

Origen: registros administrativos

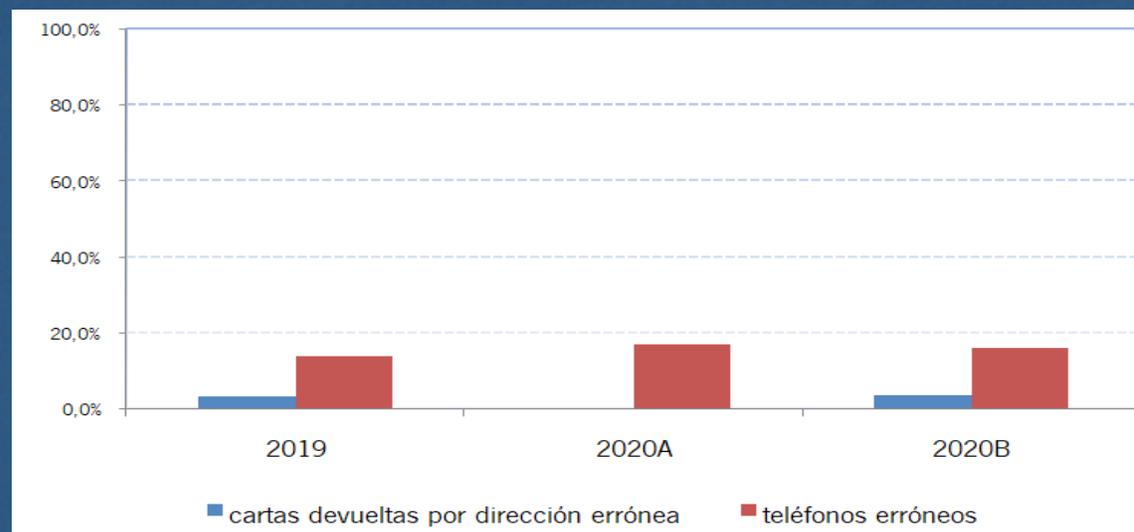
**BDLP**  
(IECA)  
-datos personales  
-dirección padrón

**BDU**  
(SAS)  
-teléfonos de contacto

<u>ESOC</u>	muestra	dir. postal completa	<u>telef. móvil</u>		<u>telef. fijo</u>		con contacto telefónico	
2019	5.000	100,0%	4.325	86,5%	2.315	46,3%	4.842	96,8%
2020A	5.000	100,0%	4.198	84,0%	2.452	49,0%	4.836	96,7%
2020B	5.000	100,0%	4.294	85,9%	2.380	47,6%	4.861	97,2%
2021	8.750	100,0%	8.133	92,9%	4.923	56,3%	8.476	96,9%

## Información de contacto: datos erróneos

<u>ESOC</u>	muestra	cartas devueltas por dirección errónea		<u>teléfonos muestreados</u>	teléfonos erróneos <sup>3</sup>	
2019	5.000	150	3,0%	4.640	642	13,8%
2020A	5.000			4.983	846	17,0%
2020B	5.000	167	3,3%	4.734	747	15,8%



1. Introducción

2. Metodología

**a) Información de contacto**

b) Canales de contacto

## a) carta postal → prenotificación

### Objetivos directos:

- presentación: Organismo que respalda → garantías
- confidencialidad
- información sobre objetivos, sobre selección del individuo
- acceso a CAWI
- acceso a línea 900

Fechas previas a CATI → 5-6 días?

Objetivo indirecto: el individuo se siente “invitado” al evento



Fecha: 21/09/2021

Ref.: IECA/SESME/IER

Asunto: Encuesta Social 2021: Digitalización y uso de datos personales. Capacidades y actitudes de la población andaluza

Consejería de Transformación Económica,  
Industria, Conocimiento y Universidades  
Instituto de Estadística y Cartografía de  
Andalucía

Nos dirigimos a usted para comunicarle que **ha sido seleccionado** para formar parte de la **Encuesta Social 2021: Digitalización y uso de datos personales. Capacidades y actitudes de la población andaluza**, que será llevada a cabo por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA) perteneciente a la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades de la Junta de Andalucía, dentro de las actividades establecidas en el Programa anual Estadístico y Cartográfico de Andalucía.

Esta investigación tiene carácter oficial y está dirigida a la población residente en Andalucía. Proporcionará información sobre la familiarización de los andaluces con las tecnologías de la información, sus competencias digitales y capacidades para el tratamiento de datos. Igualmente, respecto a los datos personales que se recogen diariamente a través de diversos medios, se obtendrá información sobre la confianza de los andaluces en las organizaciones que tratan sus datos personales, así como el conocimiento del uso y gestión que hacen de ellos.

Con este fin han sido seleccionadas de manera aleatoria 8.750 personas, repartidas por todo el territorio de la comunidad autónoma, las cuales representan a la totalidad de la población residente en Andalucía.

Usted ha sido una de las personas seleccionadas para participar en esta encuesta, por ello ha recibido esta carta y un mensaje SMS en su teléfono móvil. En breve un encuestador solicitará su colaboración para responder a una serie de preguntas contenidas en el cuestionario de “Digitalización y uso de datos personales. Capacidades y actitudes de la población andaluza”. A fin de facilitar su colaboración, también le ofrecemos la posibilidad de **cumplimentar el cuestionario a través de la página web** que ponemos a su disposición en:

[http://ws272.juntadeandalucia.es/encuesta\\_social](http://ws272.juntadeandalucia.es/encuesta_social)

El acceso a la encuesta por este medio estará operativo a partir del día 18 de octubre de 2021 y hasta el día 27 de diciembre de 2021. Para acceder deberá introducir en dicha página el usuario y la contraseña siguientes:

Igualmente le informamos que, según establece la **Ley de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía** (Ley 4/1989, de 12 de diciembre) y la Ley de la Función Estadística Pública (Ley 12/1989, de 3 de mayo de 1989), todos los datos que suministre son **estrictamente confidenciales y están protegidos por el secreto estadístico**, que es conforme con lo exigido para la finalidad estadística por el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril. Por tanto, esos datos solo pueden utilizarse para obtener información agregada, sin que se pueda identificar a los informantes individuales para ningún otro fin.

Si tiene alguna duda, o desea saber algo más relacionado con la **Encuesta Social 2021: Digitalización y uso de datos personales. Capacidades y actitudes de la población andaluza**, puede llamar al teléfono gratuito **900841099** en horario de lunes a viernes de 10:00 a 20:45 horas.

Agradecemos por anticipado su valiosa colaboración. Atentamente,

Fdo.: **Elena Manzanera Díaz**  
Directora del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía

Pabellón de Nueva Zelanda. C/ Leonardo Da Vinci, nº 21. Isla de La Cartuja. 41071-SEVILLA



## a) carta postal

Restricciones (errores de marco clásicos):

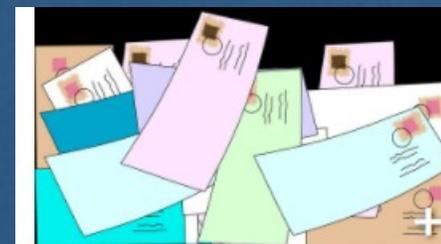
- direcciones incompletas
- direcciones incorrectas
- personas que ya no residen en los lugares seleccionados (estratos)

Para estas personas este canal está “desactivado”



desconfianza

Y... devolución de cartas



1. Introducción

2. Metodología

a) Información de contacto

**b) Canales de contacto**

## b) SMS

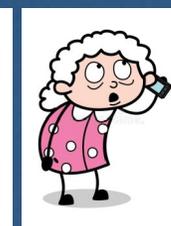
```
6##### El Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía le ha  
seleccionado para la Encuesta Social 2020 Mas informacion 900#####  
lajunta.es/2acnv ID M1821963.
```

### Restricciones:

- Sólo teléfonos móviles y no telefonía fija
- Restricción de cantidad de información: 160 caracteres máx. → ¿objetivos directos?
- No tenemos constancia de que el poseedor del móvil sea el individuo de la muestra

### Ventajas:

- Efecto inmediato → proceso de retroalimentación
- Establece el canal a línea 900
- con o sin internet, apagado o encendido
- Envío masivo desde plataformas, coste ínfimo



1. Introducción

2. Metodología

a) Información de contacto

**b) Canales de contacto**

## b) SMS

```
6##### El Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía le ha  
seleccionado para la Encuesta Social 2020 Mas información 900#####  
lajunta.es/2acnv ID M1821963.
```

### Usos:

#### Prenotificación



- Demasiada poca información... ¿CAOS?
- Da confianza cuando se produce la llamada

#### Recordatorio



- Eleva interés
- Recuerda objetivos directos
- Refuerza la confianza

### ...¿Cuántos SMS?

- Su respuesta es importante e insustituible
- Sin llegar a saturación

1. Introducción

2. Metodología

- a) Información de contacto
- b) Canales de contacto

3. Resultados en la ES

## Encuesta Social: protocolos de actuación

Trabajo de campo y agentes encuestadores exhaustivamente protocolizado:

- Codificación de comunicaciones
- Incidencias ocurridas durante la llamada
- Seguimiento, evaluación de incidencias, actuaciones

	Incidencia	Protocolo
Incidencias de marco	Teléfono no existe (código: <u>TNE</u> )	Eliminación directa
	No contactable (código: <u>NC</u> )	Eliminación directa
Incidencias de relación	Sin contacto (código: <u>SC</u> )	Eliminar después de 9 intentos: 3 intentos en distintos momentos del día, durante 3 días
	Ausencia (código: <u>AUS</u> )	Eliminar después de 9 intentos. Llamar 2 veces más el mismo día y otras 3 en los días sucesivos
	Imposibilidad para contestar (código: <u>INC</u> )	Eliminación directa
	Negativa (código: <u>NEG</u> )	Eliminación directa. Posteriores intentos por parte de un equipo especialista en recuperación

→ Efectividad del trabajo de campo

1. Introducción

2. Metodología

a) Información de contacto

b) Canales de contacto

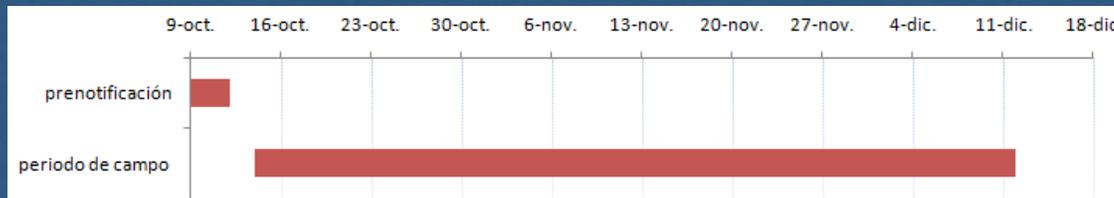
3. Resultados en la ES

**- 2019 Hábitos**

## “Hábitos y actitudes de la población andaluza”

- Encuesta multicanal CATI (prioritario) - CAWI (auxiliar).
- Población: Personas de 30 a 60 años residentes en viviendas principales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Diseño muestral: Muestreo aleatorio simple estratificado de individuos. Estratificación por provincia, grado de urbanización y sexo (48 zonas).
- Muestra teórica: 5.000 personas (sin reemplazo)
- Muestra efectiva: 3.008 personas
- Periodo de campo: 9 de octubre al 12 de diciembre de 2019 (aprox. 65 días, 9 semanas)
- En el trabajo de campo se contó con 9 agentes encuestadores, y 2 agentes en línea 900 en horario de 10:00 a 21:00 de lunes a viernes.

### Contactos previos con el individuo:



a) Prenotificación. Carta al 100%. Envío día -3 de encuestación

b) No recordatorios. No SMS

1. Introducción

2. Metodología

a) Información de  
contacto

b) Canales de contacto

3. Resultados en la ES

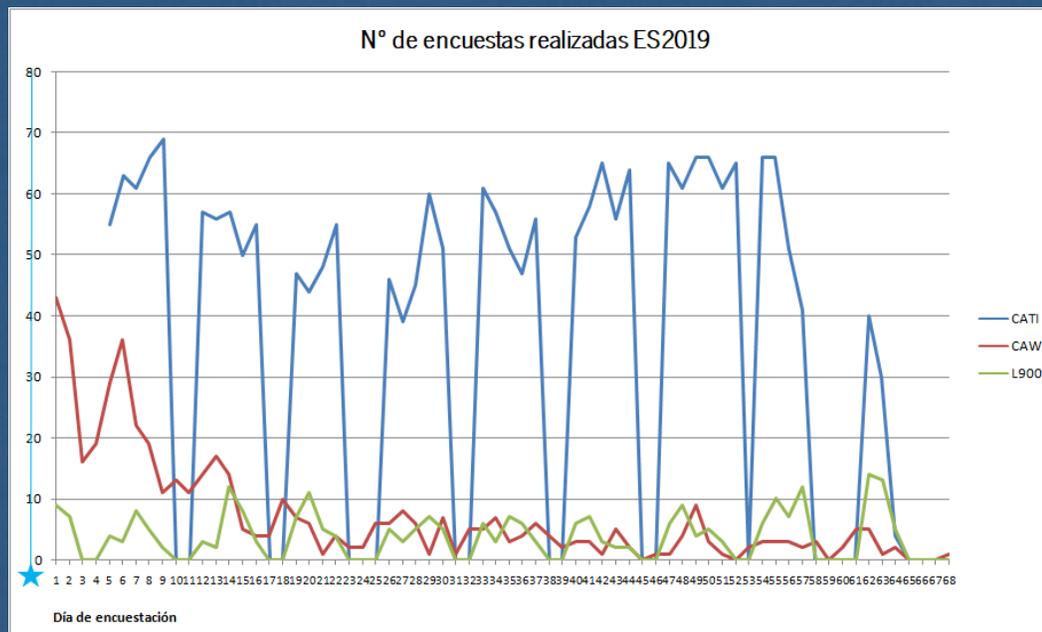
**- 2019 Hábitos**

# “Hábitos y actitudes de la población andaluza”

	<u>CATI</u>	<u>CATI</u> (recuperación) <sup>10</sup>	<u>CAWI</u>	Total
Nº encuestas	2.272	256	480	3.008
Nº medio de encuestas al día	55,37	5,98	7,5	
Nº medio de llamadas por encuesta realizada	3,27		1,15	

84,04% CATI, 15,96% CAWI  
322 CAWI “puro” (67% de las CAWI)  
56% de ellas entre el día 1 -14

La tasa de respuesta fue de 60,2% en esta edición de la encuesta.



## “Hábitos y Condiciones de Vida de la Población Andaluza durante el Estado de Alarma”

1. Introducción
2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - **2020A Salud**

- Encuesta monocal (CATI).
- Población: personas mayores de 16 años que residen en viviendas principales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
  - Diseño muestral: muestreo aleatorio simple estratificado de individuos. Estratificación por provincia y grado de urbanización (24 zonas).
  - Muestra teórica: 5.000 personas (sin reemplazo)
  - Muestra efectiva: 2.950 personas
  - Periodo de campo: de 15 de abril al 29 de mayo de 2020 (aprox. 45 días, 7 semanas).

Confinamiento en España: del 15 marzo al 21 de junio → el campo de esta encuesta se desarrolló íntegramente durante el confinamiento de los encuestados, así como de la unidad de encuesta y los agentes entrevistadores.

¡No tenemos carta de prenotificación!



# “Hábitos y Condiciones de Vida de la Población Andaluza durante el Estado de Alarma”

Contactos con el individuo:



- 1. Introducción
- 2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
- 3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - **2020A Salud**

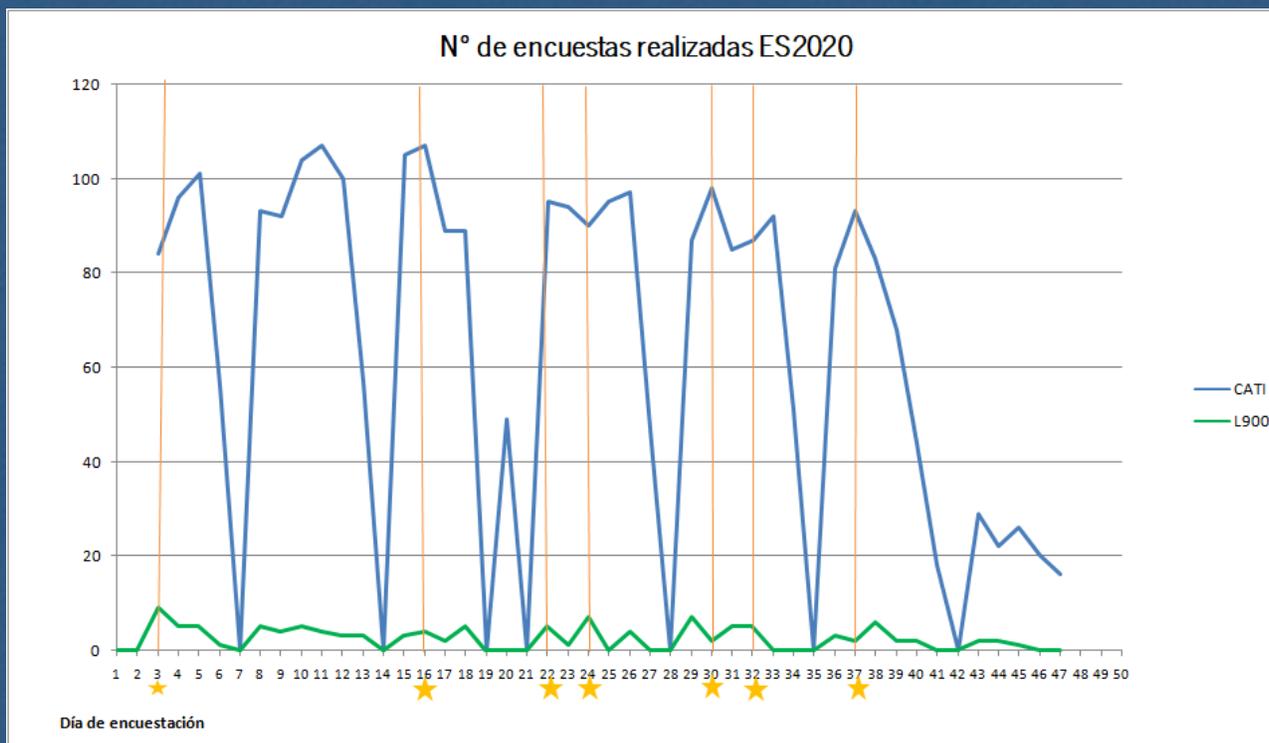
	<u>CATI</u>	<u>CATI</u> (recuperación)	<b>Total</b>
<u>Nº</u> encuestas	2.836	114	2.950
<u>Nº</u> medio de encuestas al día	73	3,25	
<u>Nº</u> medio de llamadas por encuesta realizada	2,93		

Cambia el protocolo de incidencias: n.º de intentos tras SC = 4 (2 días, 2 calls. Igual COM y AUS.

La tasa de respuesta fue de 59,2% en esta edición de la encuesta.

# “Hábitos y Condiciones de Vida de la Población Andaluza durante el Estado de Alarma”

- 1. Introducción
- 2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
- 3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - **2020A Salud**

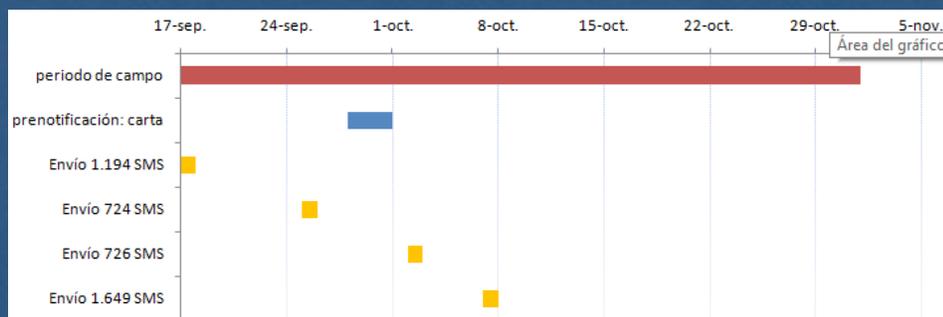


## “Hábitos turísticos de la Población Andaluza”

1. Introducción
2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - 2020A Salud
  - **2020B Turismo**

- Encuesta multicanal CATI (prioritario) - CAWI (auxiliar).
- Población: personas de 16 a 75 años que reside en viviendas principales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
  - Diseño muestral: muestreo aleatorio simple estratificado de individuos. Estratificación por provincia y grado de urbanización (24 zonas).
  - Muestra teórica: 5.000 personas (sin reemplazo)
  - Muestra efectiva: 3.036 personas
  - Periodo de campo: de 17 de septiembre a 4 de noviembre de 2020 (aprox. 45 días, 7 semanas).
  - En el trabajo de campo se contó con 9 agentes encuestadores y 2 agentes en línea 900 en horario de 10:00 a 21:00 de lunes a viernes, y sábados de 10:00 a 14:00.

### Contactos con el individuo:



a) Prenotificación. Carta al 100% el día 13 del campo

b) SMS recordatorios en 4 oleadas

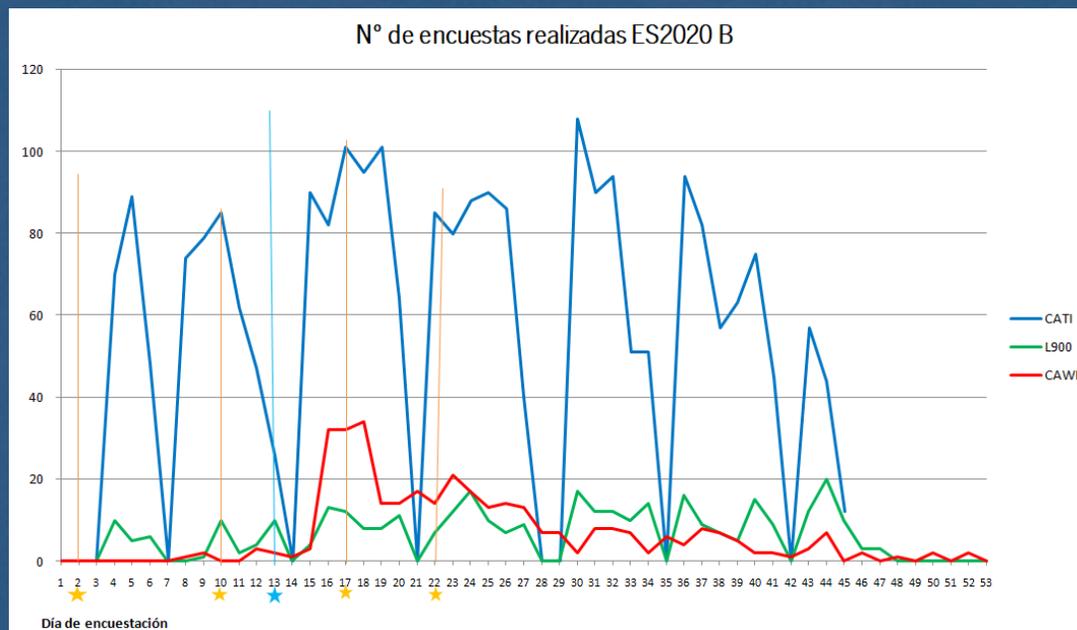
## “Hábitos turísticos de la Población Andaluza”

	<u>CATI</u>	<u>CATI</u> (recuperación)	<u>CAWI</u>	Total
Nº encuestas	2.486	146	393	3.025
%	82,2%	4,8%	13%	100%
Nº medio de encuestas al día	65,58	9,4	6,94	
Nº medio de llamadas por encuesta realizada	3,37		1,79	

196 CAWI “puro” (50% de las CAWI)

La tasa de respuesta fue de 60,7% en esta edición de la encuesta.

1. Introducción
2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - 2020A Salud
  - **2020B Turismo**



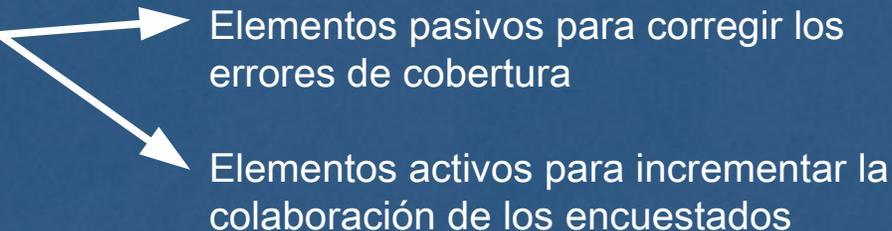
- 1. Introducción
- 2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto

### 3. Resultados en la ES

- 2019 Hábitos
- 2020A Salud
- 2020B Turismo

### 4. Conclusiones

Mejorar la tasa de respuesta



Experiencia con la ES. Análisis de los métodos de contacto:

Carta de prenotificación

Predispone a colaborar  
Efecto en la ESOC evidente, en 2019 y se ve el retraso en la 2020B  
Efecto en las CAWI

Mensajería SMS

Insuficiente como prenotificación o invitación  
Sí con carácter recordatorio

- 1. Introducción
- 2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
- 3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - 2020A Salud
  - 2020B Turismo
- 4. Conclusiones
- 5. Extra**

## Encuesta social 2021 (spoiler)

- Encuesta multicanal CATI (prioritario) - CAWI (auxiliar).
- Población: Personas de 16 a 75 años residentes en viviendas principales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Diseño muestral: Muestreo aleatorio simple estratificado de individuos. Estratificación por provincia, grado de urbanización y sexo (48 zonas).
- Periodo de campo: inicio 21 de octubre

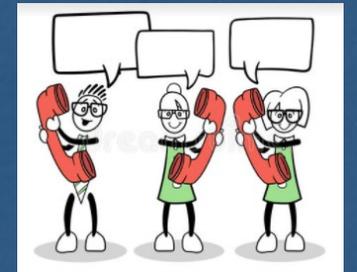
Carta de prenotificación

El día -3 del campo

Mensajería SMS

Plan de SMS:

Sólo reciben SMS las personas a las que se les va a llamar diariamente



1. Introducción
2. Metodología
  - a) Información de contacto
  - b) Canales de contacto
3. Resultados en la ES
  - 2019 Hábitos
  - 2020A Salud
  - 2020B Turismo
4. Conclusiones
- 5. Extra**



\* Imágenes tomadas de dreamstime <https://es.dreamstime.com/free-photos>

*¡Gracias!*

maria.velasco.f@juntadeandalucia.es