



Departamento de Comunicaciones

Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sitio Web

Trimestre octubre-noviembre-diciembre

2017

Introducción

La oficina Nacional de Estadística, en miras de realizar mejoras continuas en sus procesos para así garantizar la satisfacción de los navegadores en su portal web, ha establecido la aplicación de la **Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sitio Web**, donde se recogen informaciones relevantes para el avance y desarrollo del mismo.

La medición fue realizada en los meses de **octubre-noviembre y diciembre** del año **2017**, a los visitantes a nuestro portal que se mostraron dispuestos a contestar, con el propósito de conocer el nivel satisfacción e impresiones al respecto del sitio. La población total de usuarios que entraron a ver el formulario de preguntas, fue de **37** y solo 10 llenaron la encuesta, lo que corresponde al **27% de esta población**, que se tomó como objeto para el análisis.

El proceso que el Departamento de Comunicaciones ha seguido para la aplicación de esta encuesta, ha sido colocar en el sitio web un banner solicitando a nuestros usuarios que evalúen su experiencia con nosotros y con esto nos ayudan a mejorar.

Haciendo clic en el banner los usuarios acceden a la encuesta y pueden proceder a llenarla. Posteriormente, accedemos al servidor para descargar el reporte de las mismas. La presentación se realiza sobre la aplicación tecnológica del Microsoft Excel, en porcentajes y frecuencias, con soporte en tablas y gráficos.

A continuación, les presentamos los resultados de estas evaluaciones:

Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población real:** 37 usuarios entraron a ver la encuesta.
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario:** 10 encuestados que representan el 27% de los visitantes.
- **Fecha de realización:** periodo cuarto trimestre (octubre-diciembre) del año 2017.
- **Alcance:** cibernautas visitantes a nuestro sitio web.
- **Tipo de cuestionario:** estructurado con 4 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas, para la emisión de opinión.
- **Procesamiento:** los datos son ingresados directamente a la aplicación de medición de encuestas, este genera los resultados de acuerdo a las respuestas de los usuarios.
- **Análisis:** elaboración del informe de resultados en sentido general y por variables.

Presentación de los datos

Tabla. No. 1. Encontró la información que buscaba.

Variable	Cantidad	%
sí	6	60
No	4	40
Total	10	100

Gráfico. No. 1. Encontró la información que buscaba.

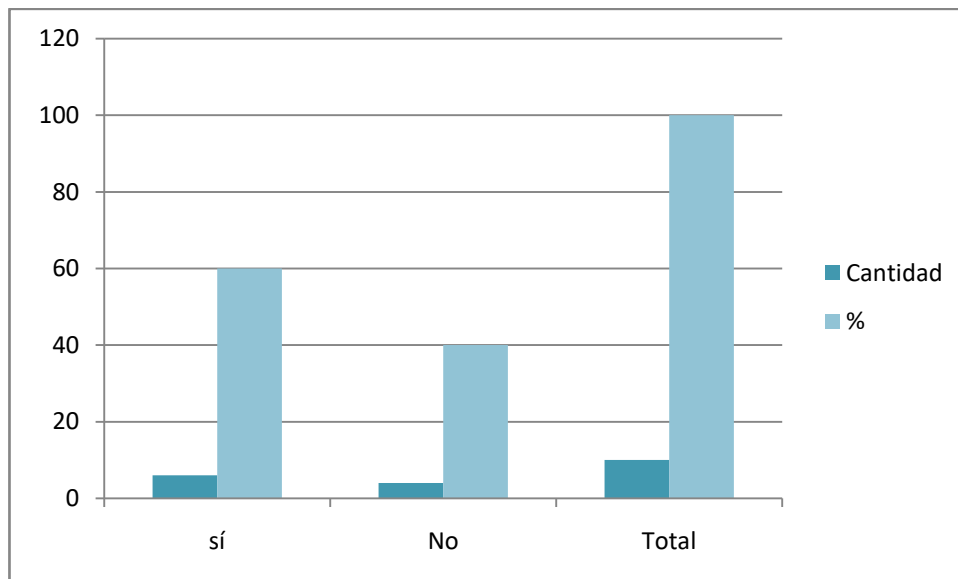


Tabla. No. 2. ¿Le resultó fácil y dinámica la navegación, o la ruta de acceso hasta la información?

Variable	Cantidad	%
Sí	7	70
No	3	30
Total	10	100

Gráfico. No. 2. ¿Le resultó fácil y dinámica la navegación, o la ruta de acceso hasta la información?

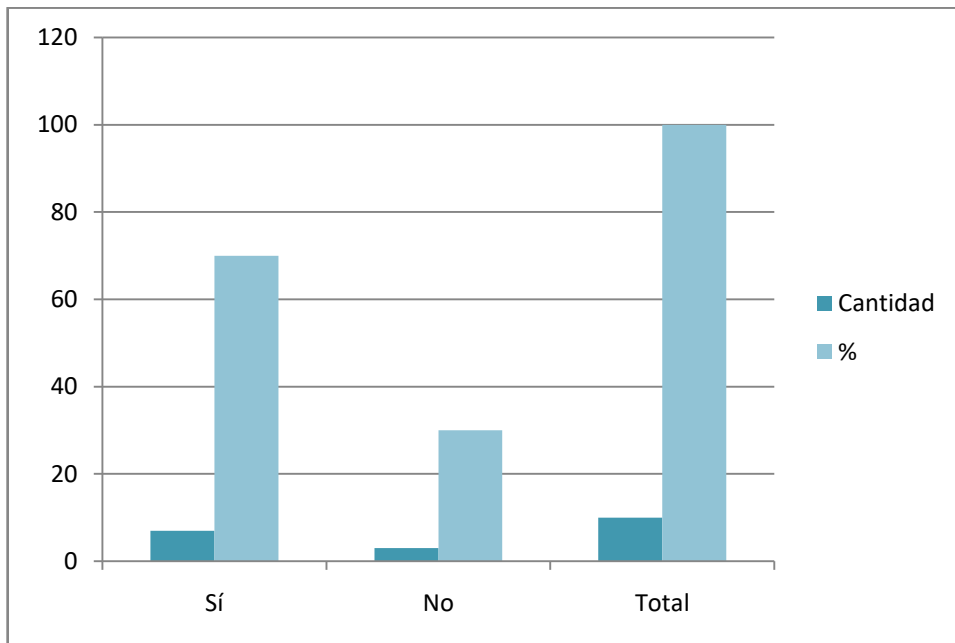


Tabla. No. 3. ¿Cómo valora nuestro sitio web?

Variables	Número	%
Excelente	3	30
Bueno	4	40
Puede mejorar	3	30
No contestó	0	0
Total	10	100

Gráfico. No. 3. ¿Cómo valora nuestro sitio web?

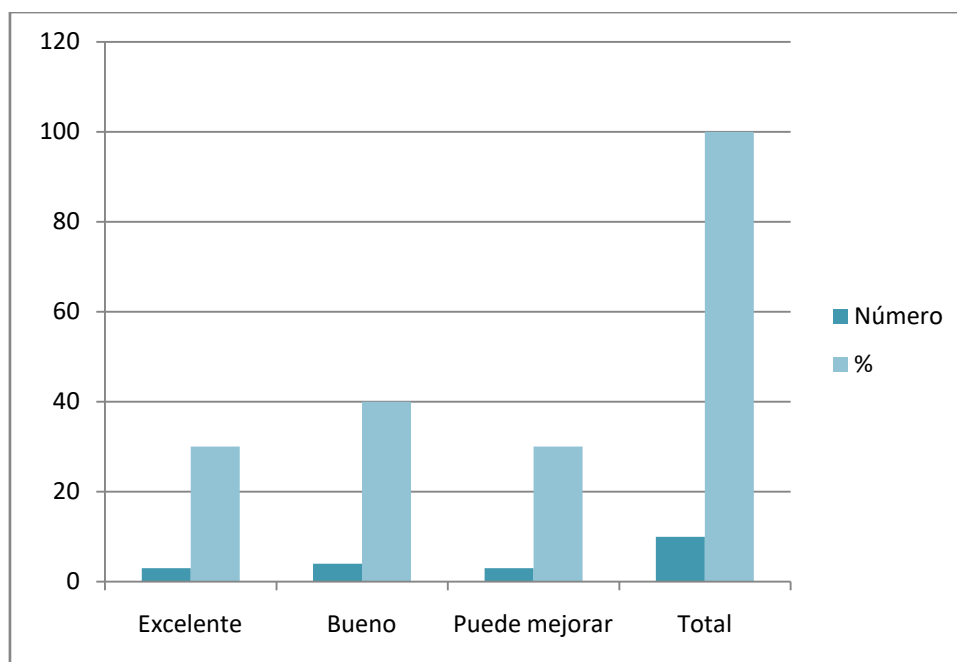


Tabla. No. 4. ¿Cómo valora el aspecto visual del sitio web?

Variable	Número	%
Excelente	5	50
Bueno	4	40
A mejorar	1	10
Sin respuesta	0	0
Total	10	100

Gráfico. No. 4. ¿Cómo valora el aspecto visual del sitio web?

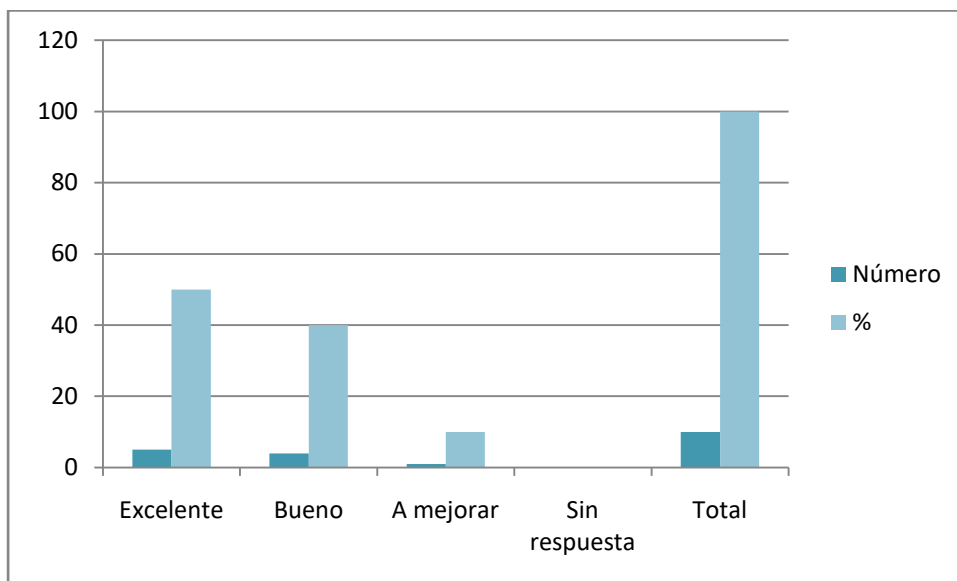


Tabla. No. 5. ¿Que informaciones le gustaría tengamos disponible en nuestro sitio web?

Respuestas	Cantidad
1. Población femenina de 18 a 65 años de edad de los sectores Villa Faro y el Brisal	1
2. Promedio de edad según género	1
3. Informes o estadísticas con relación al divorcio en República Dominicana	1
Total	3

Gráfico. No. 5. ¿Que informaciones le gustaría tengamos disponible en nuestro sitio web?

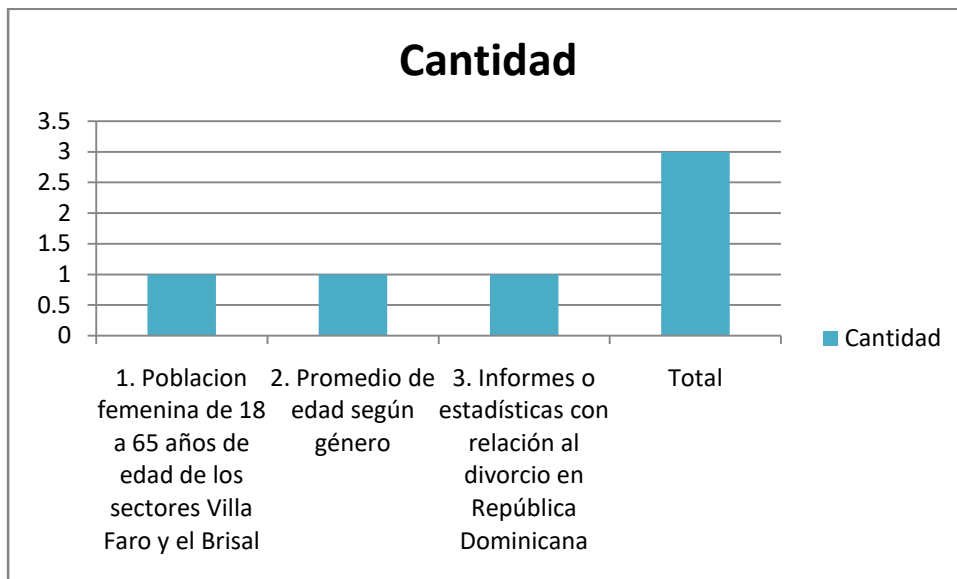


Tabla. No. 6. Opiniones o sugerencias.

Variable	Cantidad	%
Respuestas	6	60
Sin respuestas	4	40
Total	10	100

Grafico. No. 6. Opiniones o sugerencias.

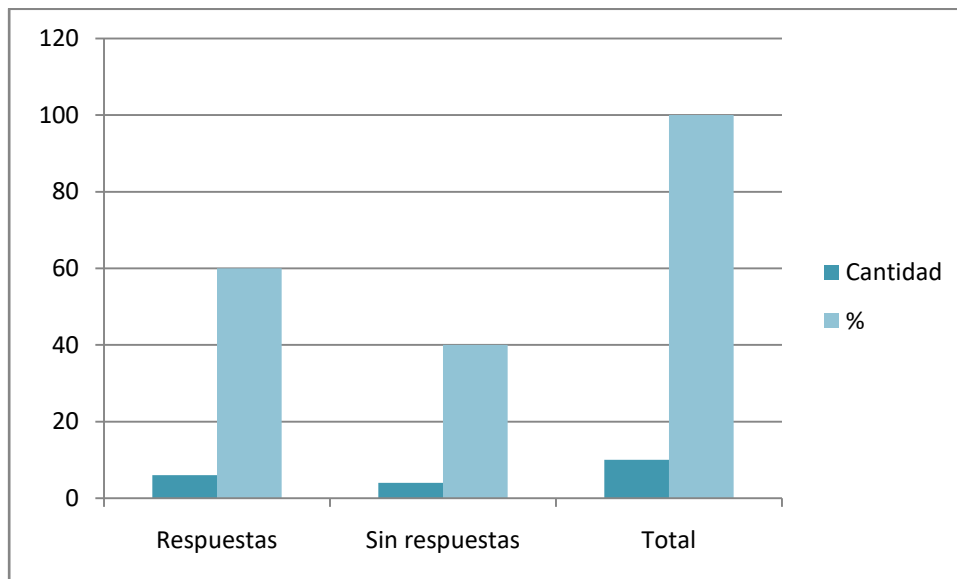


Tabla No. 7. Opiniones o sugerencias sobre el servicio en general ofrecido a través del sitio web.

12. Opiniones o sugerencias sobre el servicio en general ofrecido a través del sitio web	Total
1. Todo está muy bien.	1
2. Excelente equipo de trabajo en el CENDOC, bastante dinámico y rápido en sus operaciones laborales.	1
3. Población femenina de 18 a 65 años en los sectores Villa Faro y El Brisal.	1
4. Encantado con el servicio brindado.	1
Total	4

Gráfico. No. 7. Comentarios.

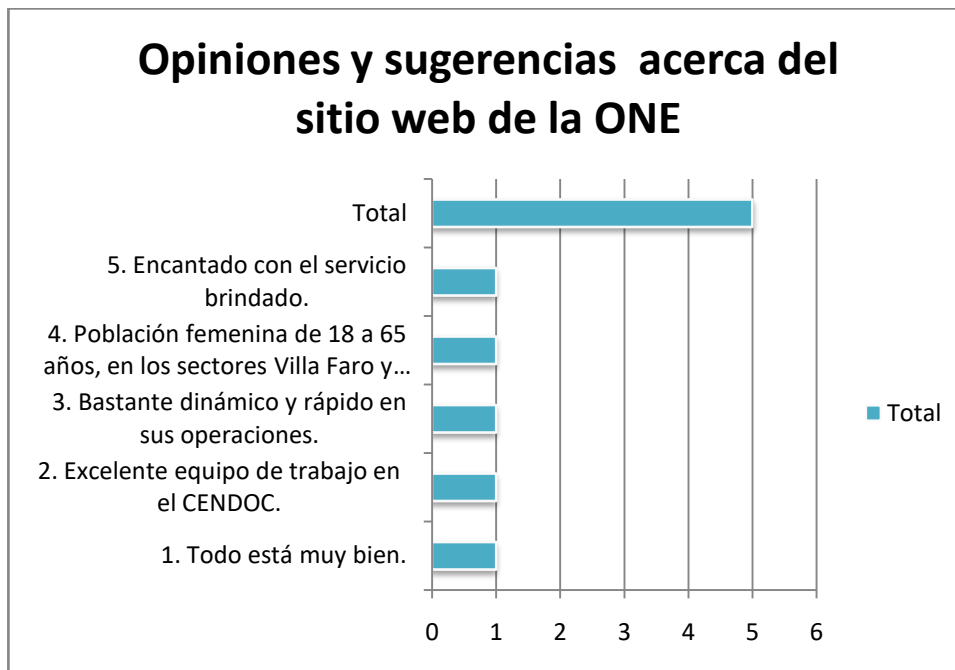
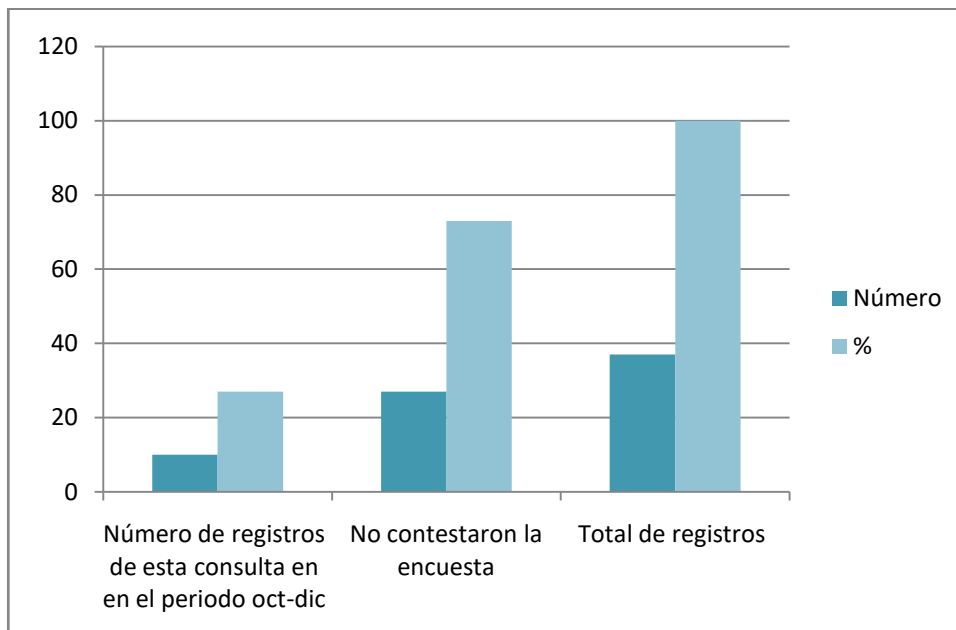


Tabla. No. 8. Número de cibernautas visitantes.

Variable	Número	%
Número de registros de esta consulta en el periodo oct-dic	10	27
No contestaron la encuesta	27	73
Total de registros	37	100

Gráfico. No. 8. Número de cibernautas visitantes.



Análisis de los resultados

- El **60%** de los cibernautas visitantes encontró la información que buscaba.
- Al **70%** de los visitantes les resultó fácil la navegación.
- El **40%** de esta población considera bueno nuestro sitio web.
- El **50%** valoró como excelente el aspecto visual del sitio web de la ONE.
- De **37 cibernautas** solo el **27%** contestó la encuesta.

Conclusión

De los visitantes a nuestro sitio web el **60%**, contestó que encontraron la información que buscaban y el restante **40%**, respondió que no.

El **70%** le resultó fácil y dinámica la navegación, o la ruta de acceso hasta la información y el restante **30%** contestó que no.

En relación a la valoración de nuestro sitio web los visitantes contestaron lo siguiente: **el 40%** contestó que el sitio web es bueno; **el 30%** contestó que es excelente y el otro **30%** contestó que puede mejorarse.

Tomando en consideración los **10** usuarios que llenaron esta pregunta, tenemos que el **50%** valoró como excelente el aspecto visual del sitio web; el **40%** contestó que es bueno y el restante **10%** contestó que puede mejorar.

En relación a las opiniones y sugerencias que pudieran hacer los usuarios al sitio tenemos que un **50%** realizó alguna sugerencia **y el otro 50% no hizo ninguna**.

Solo el **27%** de los visitantes contestó a la encuesta en el periodo oct-dic y el restante **73%** no la contestó.

Anexos.

Procedimiento.

The screenshot shows the ONE website interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Sobre Nosotros', 'Servicios', 'Estadísticas', 'Recursos Automatizados', 'Publicaciones', 'Noticias', 'Sistema Estadístico Nacional', and 'Transparencia'. Below the menu, there are two news articles. On the right side, there is a statistics widget showing 'Total: 321,597' with a breakdown of 157,418 and 164,179. Below this, there is a dropdown menu for 'Seleccione la provincia'. A red circle highlights a survey widget that says '¡Ayúdanos a mejorar!' and 'Completa algunas preguntas sobre nuestro sitio web.' Below the survey widget, there are buttons for 'Publicaciones', 'Subportales ONE', and 'Políticas del Presidente'.

Instrumento de medición.

The screenshot shows the LimeSurvey survey instrument interface. The browser address bar shows 'encuestas.one.gob.do/index.php/adr'. The page title is 'Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)'. Below the title, there is a user authentication bar that says 'Administración -- Autenticado/a como: jennifer.tejeda'. Below this, there is a toolbar with various icons and a dropdown menu for 'Encuestas: Por favor escoja...'. The main content area shows a green box with the text 'Autenticado/a' and '¡Bienvenido/a Jennifer Tejeda!'. At the bottom, there is a footer with the LimeSurvey logo and version information: 'LimeSurvey Versión 2.00+ Build 130514'.

Encuesta satisfacción uso del sitio web

Valoramos tu opinión

Por favor, complete esta pequeña encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio.

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial, y con el propósito de conocer el grado de satisfacción y experiencia del uso en el sitio *web* de la Oficina Nacional de Estadística.

* ¿Encontró la información que buscaba? sino encontró la información escriba los temas en el cuadro.
Seleccione una de las siguientes opciones

- Sí
 No

Por favor, escriba la justificación de su respuesta aquí:

* ¿Le resultó fácil y dinámica la navegación, o la ruta de acceso hasta la información?

- Sí No

* ¿Cómo valora nuestro sitio *web*?
Seleccione una de las siguientes opciones

- Excelente
 Bueno
 Puede mejorar

¿Qué informaciones le gustaría que estuviesen disponibles en el sitio *web*?

* ¿Cómo valora el aspecto visual del sitio web?
Seleccione una de las siguientes opciones

- Excelente
- Bueno
- A mejorar

Sus opiniones o sugerencias sobre el servicio en general ofrecido a través del sitio web serán bienvenidas. Por favor, escribalas aquí.

Enviar