



Departamento de Comunicaciones

Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sitio Web (ESU-WEB)

Trimestre enero-marzo

2018

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 **enero-marzo** del año **2018**, 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 conocer el formulario de preguntas, fue **de 49 y solo 7** de estos accedieron a llenarlo, lo que corresponde al **14% 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:** 49 usuarios entraron a ver la encuesta.
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario:** 7 encuestados que representan el 14% de los visitantes.
- **Fecha de realización:** periodo cuarto trimestre (enero-marzo) del año 2018.
- **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	5	10
No	3	6
No contestó	41	84
Total	49	100

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

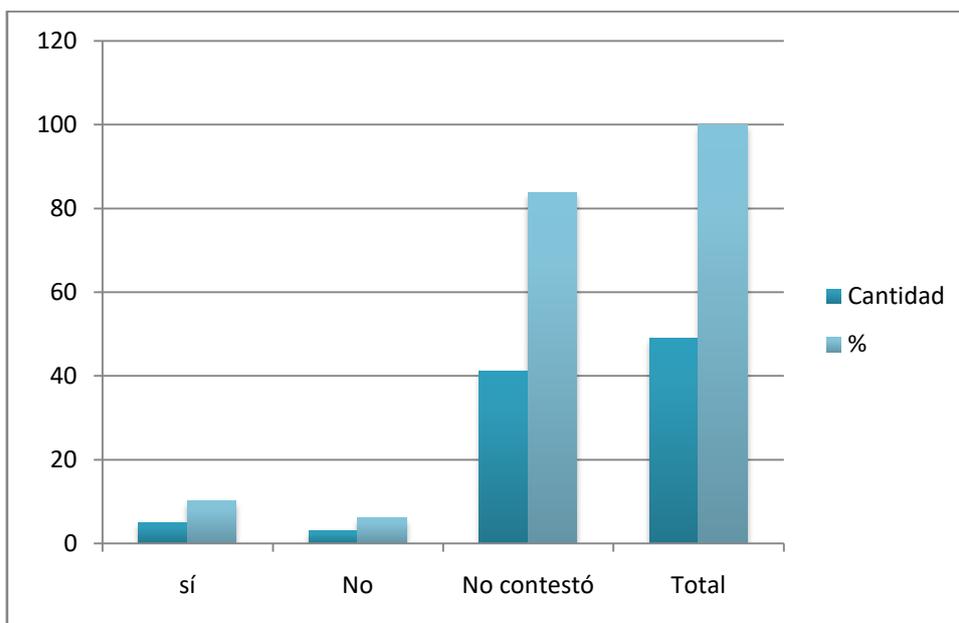


Tabla. No. 2. ¿Le resultó fácil y dinámica la navegación, o la ruta de acceso hasta la información?

Variable	Cantidad	%
Sí	6	12
No	1	2
No contestó	42	86
Total	49	100

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

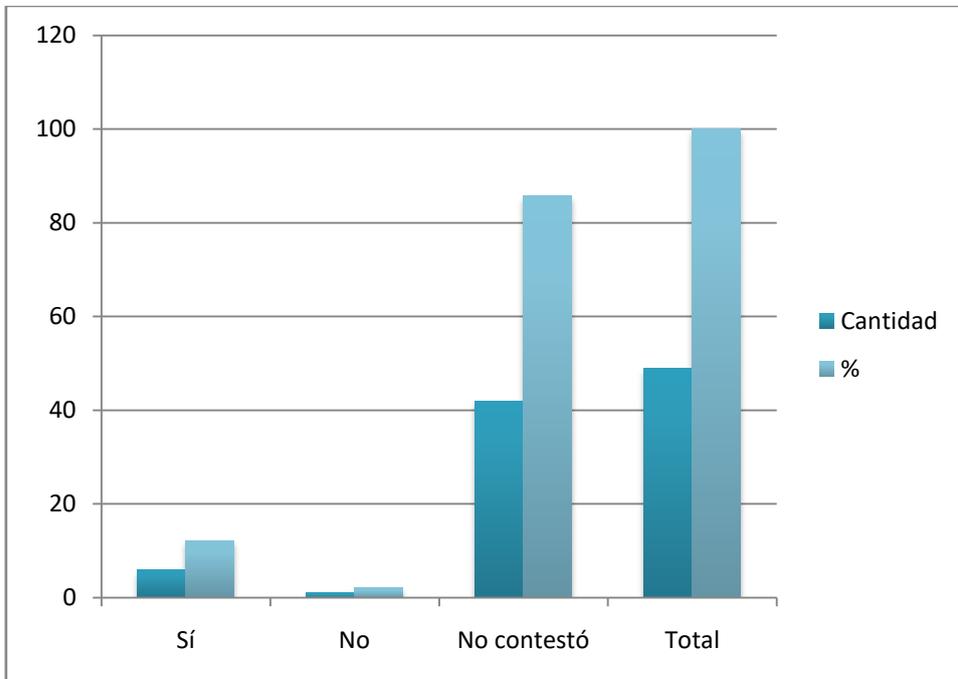


Tabla. No. 3. ¿Cómo valora nuestro sitio web?

Variables	Número	%
Excelente	2	4
Bueno	4	8
Puede mejorar	1	2
No contestó	42	86
Total	49	100

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

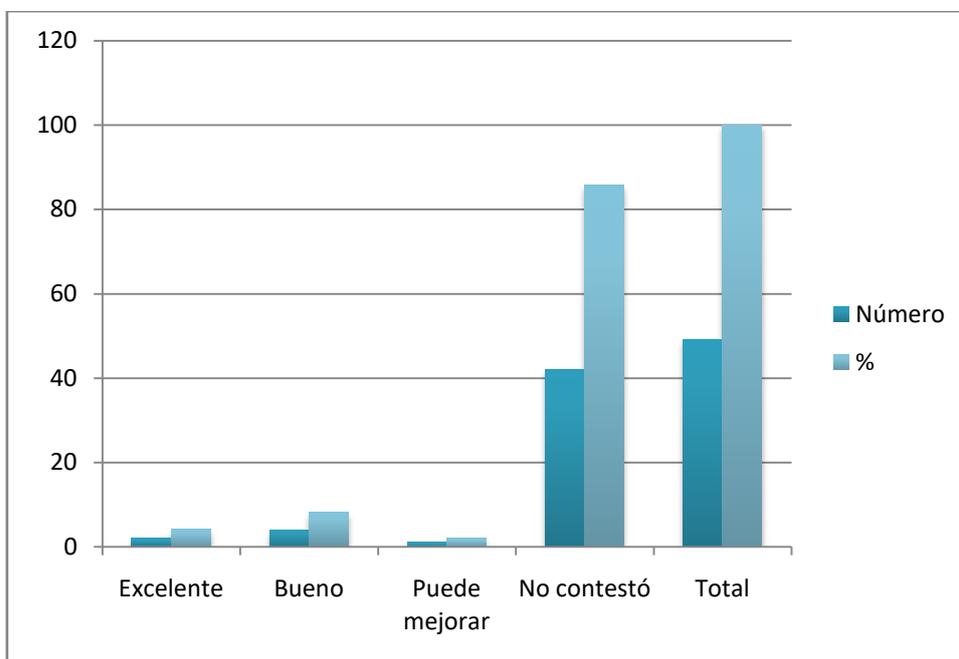


Tabla. No. 4. ¿Cómo valora el aspecto visual del sitio web?

Variable	Número	%
Excelente	1	2
Bueno	4	8
A mejorar	2	4
Sin respuesta	42	86
Total	49	100

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

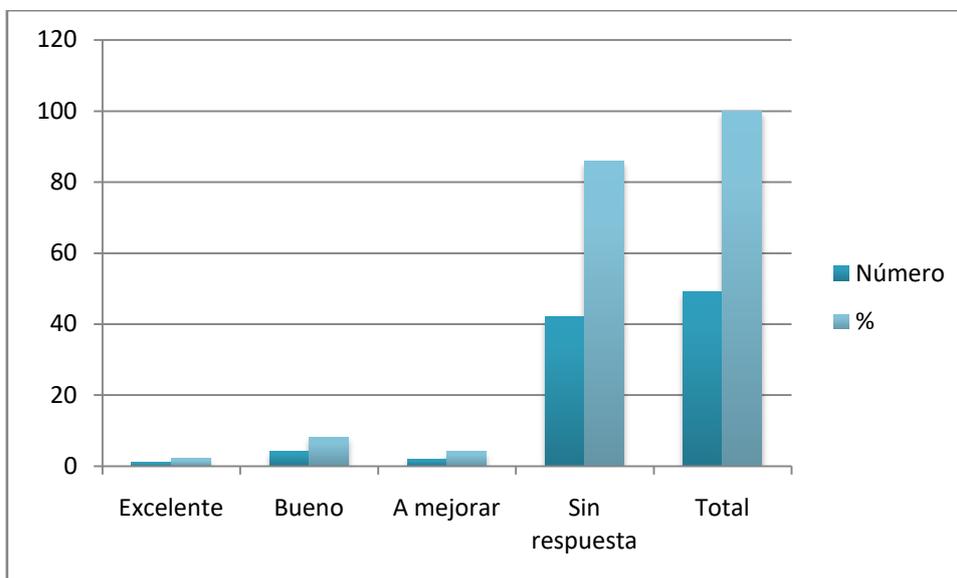


Tabla. No. 5. Número de Cibernautas que contestaron la encuesta.

Variable	Número	%
Respuestas a la encuesta	7	14
Sin respuesta a la encuesta	42	86
Total de registros	49	100

Gráfico. No. 5. Número de Cibernautas que contestaron la encuesta.

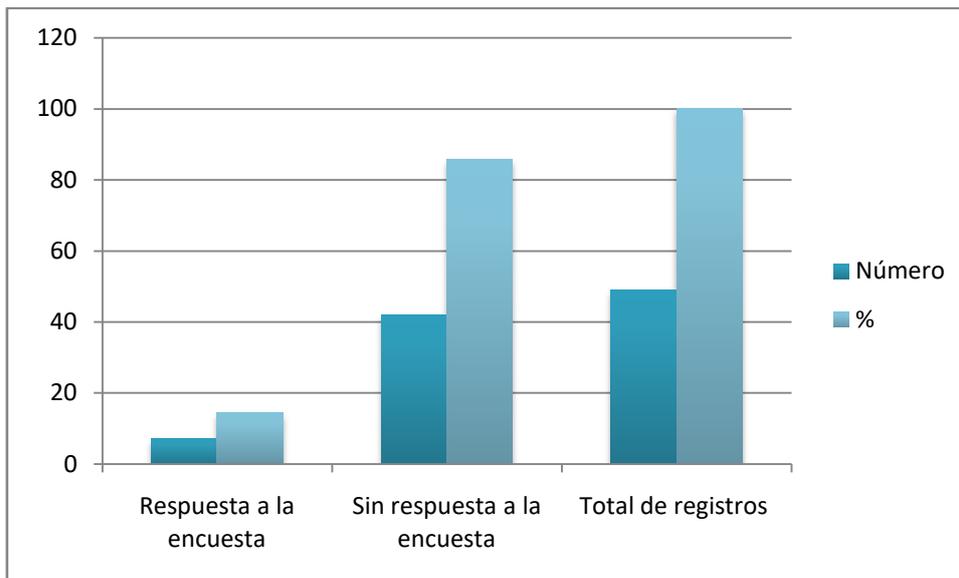


Tabla. No. 6. ¿Que informaciones le gustaría tengamos disponible en nuestro sitio web?

5. Informaciones que les gustaría tengamos disponible en nuestro portal web	Total
3. Cuántas viviendas posee el municipio de Cevicos.	1
4. Población hombre-mujer del municipio Santo Domingo Norte.	1
Total	2

Tabla. No. 6. Opiniones o sugerencias.

6. Opiniones o sugerencias sobre el servicio en general ofrecido a través del sitio web	Total
1. Encantado con el servicio brindado.	1
2. Ofrecer servicios de información ciudadana en general.	1
5. Busco el número de celular de una persona a través de las informaciones.	1
Total	3

Análisis de los resultados

- El **10%** de los cibernautas visitantes encontró la información que buscaba.
- Al **12%** de los visitantes les resultó fácil la navegación.
- El **8%** de esta población considera bueno nuestro sitio web.
- El **8%** valoró como excelente el aspecto visual del sitio web de la ONE.
- De **49 cibernautas** solo el **14%** contestó la encuesta.

Conclusión

De los visitantes a nuestro sitio web el **10%**, contestó que encontraron la información que buscaban; el **6%** respondió que no y el restante **84%** no contestó a esta pregunta.

El **12%** le **resultó fácil y dinámica la navegación**, o la ruta de acceso hasta la información; **2%** contestó que no y el restante **86%** **no contestó** a esta pregunta.

En relación a la valoración de nuestro sitio web los visitantes contestaron lo siguiente: el **8%** contestó que el sitio web es **bueno**; el **4%** contestó que es **excelente**; el **2%** contestó que **puede mejorarse** y el restante **86%** **no contestó** a esta pregunta.

Tomando en consideración los **10** usuarios que llenaron esta pregunta, tenemos que el **8%** valoró como **bueno** el aspecto visual del sitio web; el **2%** lo catalogó como **excelente**; **4%** contestó que **puede mejorar** y el restante **86%** **no contestó** a esta pregunta.

El número de **Cibernautas** que accedieron a la encuesta fue de **49 de los cuales**, el **14%** **contestó** a las preguntas y el restante **86%** **no las contestó**.

Anexos.

Procedimiento.

The screenshot shows the ONE website interface. A red circle highlights a survey invitation box that says "¡Ayúdanos a mejorar! Completa algunas preguntas sobre nuestro sitio web". The background shows news articles and a statistics sidebar with a total of 321,597 and two categories: 157,418 and 164,179.

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)". The user is authenticated as "jennifer.tejeda". The interface includes a navigation bar with icons for home, lock, wrench, calendar, pencil, and a dropdown menu for "Encuestas: Por favor escoja...". A central message box says "Autenticado/a ¡Bienvenido/a Jennifer Tejeda!". The footer includes 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