



## **RESULTADOS SEGUNDA CONSULTA CIUDADANA**

### **Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura**

**¿Cómo calificaría su experiencia de uso  
del sitio web de SERNAPESCA?**

**Enero 2014**

## Introducción

---

El Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura en el marco de las actividades de Participación Ciudadana, realizó la segunda Consulta Ciudadana, cuyo objetivo fue conocer la opinión en relación a:

¿Cómo calificaría su experiencia de uso del sitio web de SERNAPESCA?

- Muy satisfactoria
- Buena
- Deficiente
- Completamente insatisfactoria

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes sentencias respecto del sitio web de SERNAPESCA?  
(Muy de acuerdo, De acuerdo, Medianamente de acuerdo, En desacuerdo, Muy en desacuerdo)

- La organización del sitio tiene una estructura lógica y es fácil de navegar
- Tiene toda la información que necesito o me interesa saber de mi sector
- La información que busco siempre está actualizada
- Tiene un diseño visual atractivo
- Las páginas cargan rápidamente
- Generalmente recomiendo el sitio de SERNAPESCA

La opinión de la ciudadanía y en especial de los usuarios es muy importante para la institución, ya que esto permite mejorar la calidad de atención y distribuir los recursos de mejor forma y así potenciar los canales de comunicación existentes.

## Resultados

---

En total opinaron 27 personas. La primera de las preguntas, “¿Cómo calificaría su experiencia de uso del sitio web de SERNAPESCA?”, tuvo un total de 23 respuestas, mientras que la segunda, “¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes sentencias respecto del sitio web de SERNAPESCA?”, alcanzó 27 respuestas, obteniéndose los siguientes resultados:

### Pregunta N°1:

	Completamente insatisfactoria	Deficiente	Buena	Muy satisfactoria	Total
¿Cómo calificaría su experiencia de uso del sitio web de SERNAPESCA?	4 17,4%	10 43,5%	8 34,8%	1 4,3%	23 100%

### Pregunta N°2:

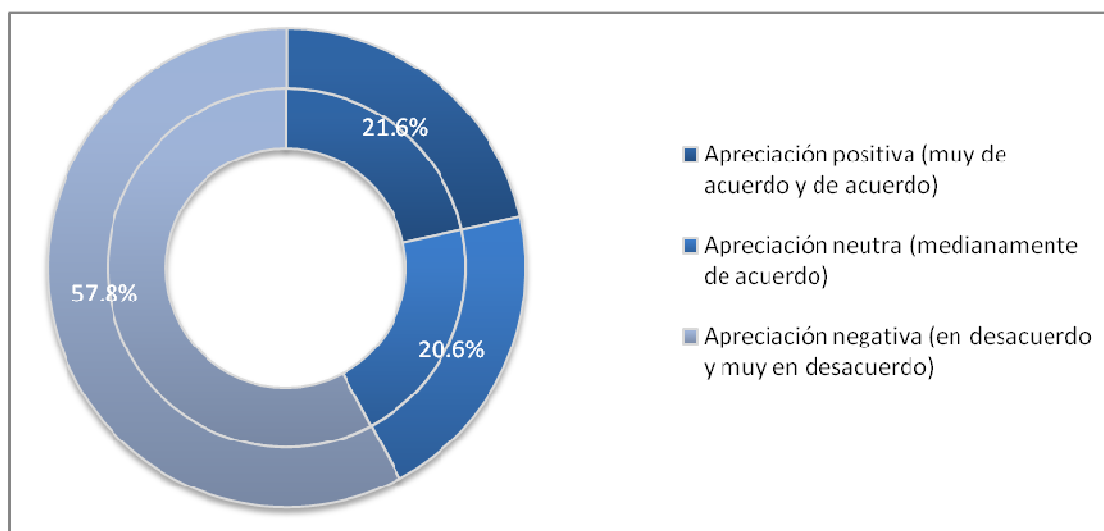
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
La organización del sitio tiene una estructura lógica y es fácil de navegar	1 3,7%	5 18,5%	7 25,9%	8 29,6%	6 22,2%	27 100%
Tiene toda la información que necesito o me interesa saber de mi sector	0 0%	6 22,2%	7 25,9%	8 29,6%	6 22,2%	27 100%
La información que busco siempre está actualizada	1 3,7%	4 14,8%	8 29,6%	9 33,3%	5 18,5%	27 100%
Tiene un diseño visual atractivo	1 3,7%	8 29,6%	8 29,6%	8 29,6%	2 7,4%	27 100%
Las páginas cargan rápidamente	1 3,7%	9 33,3%	7 25,9%	8 29,6%	2 7,4%	27 100%
Generalmente recomiendo el sitio de SERNAPESCA	1 3,7%	7 25,9%	5 18,5%	9 33,3%	5 18,5%	27 100%

## Conclusiones

---

La experiencia de uso del sitio web de SERNAPESCA es calificado como Deficiente, acumulando un 43% de las respuestas. Esto se complementa con una percepción más bien negativa reflejada en la pregunta N°2, alcanzando el 57,8% de respuestas que reflejaban un grado de desacuerdo con las sentencias presentadas sobre aspectos del sitio web.

Los aspectos más críticos profundizados en la pregunta N°2, sumando las respuestas “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” versus “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, se vinculan a la organización del contenido (51,8%), el tipo de información disponible (51,8%) y la actualización de éste (51,8%).



Para poder abordar y dar respuesta a los puntos más críticos, el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, está llevando a cabo una completa reestructuración del sitio, por medio de técnicas que aseguren una mejora en la experiencia de los usuarios que acceden al sitio web, para lograr un impacto positivo en la experiencia de uso, seleccionando el contenido adecuado según los perfiles de usuarios que visitan el sitio web.

De esta forma, y con el apoyo de usuarios internos y externos, se está desarrollando una nueva arquitectura de la información, así como cambios visuales en el diseño de la plataforma web, con el fin de poder mejorar la navegación, facilitar el acceso y ubicación de los contenidos y hacer del sitio una herramienta digital de mayor uso por parte de nuestros usuarios.

La nueva arquitectura del sitio web, que recoge las observaciones y comentarios de esta evaluación, estará disponible para los usuarios de SERNAPESCA durante el primer semestre del 2014.