



# **Consulta Ciudadana 2017**

## **Evaluación nuevo Sitio Web**

### **Informe de resultados finales**

Unidad de Clientes y Participación Ciudadana  
Gerencia Corporativa – Corfo

Diciembre 2017

## INDICE

1. Introducción.....	3
1.1 ¿Qué es una Consulta Ciudadana?.....	3
1.2 Tema en Consulta.....	4
1. Objetivos .....	5
1.3 Objetivo general.....	5
1.4 Objetivos específicos de la consulta. ....	5
2. Consulta Ciudadana.....	6
2.1 Antecedentes de la consulta. ....	7
2.2 Difusión. ....	7
3. Resultados. ....	9
3.1 Representación gráfica de resultados.....	10
3.2 Satisfacción General, .....	11
3.2.1 Por Género.....	11
3.2.2 Por Rango Etario .....	12
3.2.1 Por Perfil del Usuario .....	12
3.2.1 Por Región. ....	13
3.3 Evaluación Específica Sitio Web.....	14
3.3.1 Lenguaje.....	14
3.3.2 Diseño /Gráfica.....	15
3.3.3 Contenidos.....	16
3.3.4 Navegación. ....	17
3.3.5 Búsqueda de la Información. ....	18
4. Resumen .....	19
5. Anexos.....	20

## 1. Introducción

---

CORFO, en orden a lo establecido en la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión pública que incorpora el deber y derecho de las personas a participar de las políticas, planes, programas y acciones del Estado, y en consecuencia en lo definido en su Norma de Participación ciudadana, la cual establece que en las materias de su competencia, y en aquellas iniciativas en que se requiera conocer la opinión de las personas, implementando para dichos efectos los espacios y canales de consulta para invitar a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas consultadas, ha definido para el año 2017 realizar una consulta Ciudadana en su modalidad virtual.

Modernizar los Procesos de Negocio y sus soportes tecnológicos para transformar a Corfo en una agencia de clase mundial, es uno de los objetivos estratégicos del Proyecto de Modernización, cuyo primer hito relevante se cumple con la puesta en marcha de un nuevo portal Web en Enero de 2017, este nuevo sitio web es el resultado de un esfuerzo por incorporar tecnología de última generación, en conjunto con un diseño atractivo, y procesos diseñados pensados en los usuarios.

### 1.1 ¿Qué es una Consulta Ciudadana?

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación ciudadana contemplada en el artículo 73 de la Ley N° 20.500 del año 2011, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que opera como un espacio mediante el cual se busca recabar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre planes, políticas y programas del Gobierno, invitándolos a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública.

Se configura como una herramienta que busca recabar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre temas y políticas específicas de interés actual, mediante la publicación de documentos virtuales, que contienen un determinado planteamiento gubernamental sobre materias de interés ciudadano respecto de planes, políticas y programas.

Este proceso de consulta pretende generar una respuesta de la autoridad que incluya las respuestas y compromisos derivados de los planteamientos surgidos durante la consulta.

Este mecanismo se alinea con el énfasis que el Gobierno quiere dar al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como una herramienta importante para facilitar la participación ciudadana.

A través de esta herramienta se involucra a la ciudadanía en un proceso consultivo, haciéndolos partícipes y corresponsables.

## 1.2 Tema en Consulta.

Atendiendo la relevancia del proyecto de Modernización de Corfo asociado al primer hito de lanzamiento de un nuevo sitio web, y considerando que el sitio Web es un canal de alta demanda de los usuarios, tanto para la difusión de los Programas de Corfo, como para realizar las diversas postulaciones a dichos programas, es que se determina realizar una consulta ciudadana virtual con el fin de recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, que los ciudadanos, clientes y usuarios tienen del sitio web.

El proceso de transformación del Sitio Web de Corfo, consideró una mejora general respecto al diseño y arquitectura del sitio, orientado a la demanda y no desde la oferta; Introducción del concepto "Oferta Inteligente"; Incorporación de un comité editorial; Estandarización de la información acerca de programas y concursos a través de un nuevo diseño de fichas de Información; y la Incorporación de un espacio de opinión y colaboración con el Ecosistema de Emprendimiento e Innovación.

La nueva versión del sitio se publicó el 5 de enero de 2017, con un periodo de marcha blanca en paralelo con el sitio antiguo hasta marzo de 2017, fecha en la que se liberó el nuevo sitio en exclusividad.

El sitio recibe aproximadamente un total de 13.000 visitas diarias, con un porcentaje de rebote en comparación al año 2016 23 % más bajo, Las regiones que concentran más sesiones son: Santiago con el 58,28%, Concepción con el 3,77%, Puerto Montt con el 3,03%. Se ha detectado, a través de los análisis de google, que el usuario promedio del sitio web es: Hombre de 25 a 34 años residente en Santiago, que accedió al sitio en su computador de escritorio desde búsquedas orgánicas, mayoritariamente los días miércoles entre las 10 y 11 horas.

Conocer la opinión del Sitio Web, permite acercarse a la ciudadanía, toda vez que al participar de una consulta, los ciudadanos sienten empoderamiento para señalar sus inquietudes y poder expresar de manera libre aquellos aspectos que debiesen reevaluarse.

## 1. Objetivos

---

### 1.3 Objetivo general.

Conocer, el nivel de satisfacción de los ciudadanos, clientes y usuarios que tiene respecto del nuevo sitio Web de Corfo, así como detectar aquellas áreas de mejoras concretas, a través de una consulta ciudadana abierta.

### 1.4 Objetivos específicos de la consulta.

- a) Establecer una línea base de satisfacción de usuarios con el sitio Web
- b) Obtener la evaluación de los usuarios respecto a 5 aspectos relevantes relacionados al sitio Web
- c) Obtener directamente de los usuarios información relevante acerca de posibles mejoras a implementar en el futuro.

## 2. Consulta Ciudadana

Para la implementación de la consulta ciudadana, se opta por realizarla en formato digital, a través de una encuesta de evaluación alojada en el mismo sitio web, dicha encuesta consta de una pregunta de evaluación general, para lo cual se solicita que los usuarios que manifiesten su nivel de satisfacción a través de una nota entre 1 y 7, siendo 1 lo más insatisfecho y 7 lo más satisfecho. Luego se les solicita evaluar con la misma escala, 5 aspectos específicos del sitio web, Diseño/Gráfica, Navegación, Lenguaje, Búsqueda de la Información, y Contenidos. También se da la posibilidad que los usuarios entreguen alguna sugerencia a través de un espacio abierto, y finalmente se solicitan algunos datos de caracterización, que permiten un análisis segmentado de las respuestas.



**CONSULTA CIUDADANA**  
¡Tu opinión es fundamental para mejorar nuestros servicios!

- ¿En qué consiste una Consulta Ciudadana?**  
 Es un proceso que somete a la consideración de los ciudadanos temas de interés público con el objeto de invitar a las personas a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión (Ley 20.500 "Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública").
- ¿Cómo participar?**  
 Esta consulta se basa en el Proceso de Modernización de Corfo, iniciado en 2014, tiene por objeto renovar los Procesos de Negodios y su soporte tecnológico para transformar a la entidad en una Agencia de Clase Mundial. Apunta a mejorar la experiencia de los usuarios que visitan nuestro Sitio Web, facilitando la información relativa al fomento, el emprendimiento, la innovación y el financiamiento.
- Detalles de la Consulta**  
 Nombre Consulta: Nuevo Sitio Web de Corfo  
 Ámbito Territorial: Nacional  
 Estado Consulta: Abierta  
 Fecha de Inicio: 26/10/2017  
 Fecha de Término: 15/11/2017

**¡Participa! Entra a la consulta aquí**

## 2.1 Antecedentes de la consulta.

- Nombre de la Consulta: Nuevo Sitio Web de Corfo
- Ámbito Territorial: Nacional
- Fecha de Inicio: 26 de Octubre de 2017
- Fecha de Cierre: 15 de Noviembre de 2017
- Días de Vigencia: 21 días

## 2.2 Difusión.

Para asegurar la participación de la ciudadanía se diseñó una campaña de difusión masiva a través de medios digitales, invitando a participar de la consulta ciudadana Corfo 2017, para ello se utilizaron las bases de datos disponibles de la institución para campañas e-mailing, como las redes sociales Facebook y twitter, además se dispuso en la home del sitio web una "pestaña" especial para incentivar a los visitantes a participar.

### **Campaña E-Mailing a Usuarios**

Durante el período de ejecución de la consulta ciudadana, se realizó un plan de difusión digital, invitando a participar de la consulta, a través de e-mailing.



**Estimado (a)**

Junto con saludar, te invitamos a ser parte de la Consulta Ciudadana respecto al nuevo sitio web de Corfo.

Queremos conocer tu opinión y sugerencias, de esta manera, nos ayudarás a obtener información valiosa para mejorar nuestro portal y la experiencia de sus usuarios.

Si aceptas participar de la consulta ciudadana, favor presiona **aquí**

**¡Muchas gracias!**



## Difusión Medios Internos

Dentro del programa de difusión, a contar del 26 de Octubre se da inicio a la difusión interna sobre la Consulta Ciudadana, colocando en la Intranet Home como noticia principal la encuesta. Con fecha 31 de Octubre, como principal noticia, se realiza una nota en el Boletín Interno "Todos en Red", como principal noticia la consulta ciudadana, dando énfasis en que esta Consulta, está basada en el Proceso de Modernización de Corfo, que busca renovar los procesos de negocios y su soporte tecnológico, que apunta a mejorar la experiencia de los usuarios que visitan nuestro Sitio Web, que se puede participar hasta el 15 de noviembre.

Además, el jueves 2 de noviembre, se habilitó en el banner principal de la Intranet de la Institución, con acceso a la consulta ciudadana, con el fin de que los funcionarios también fuesen partícipes de esta consulta.

Finalmente, se indica a todas las regiones, que a través de sus diarios murales, deben colocar la publicidad de la consulta.

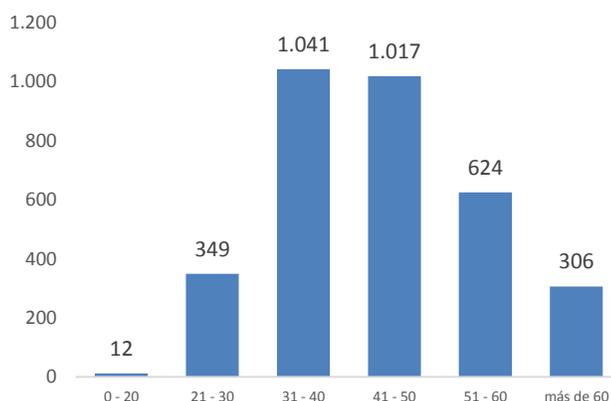
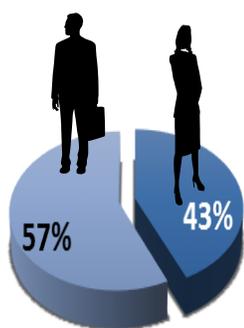
## Difusión Redes Sociales

A través de las redes sociales Facebook y Twitter, también se realizó difusión de la Consulta Ciudadana, esta se inició con fecha 6 de noviembre, en ambos canales de comunicación.

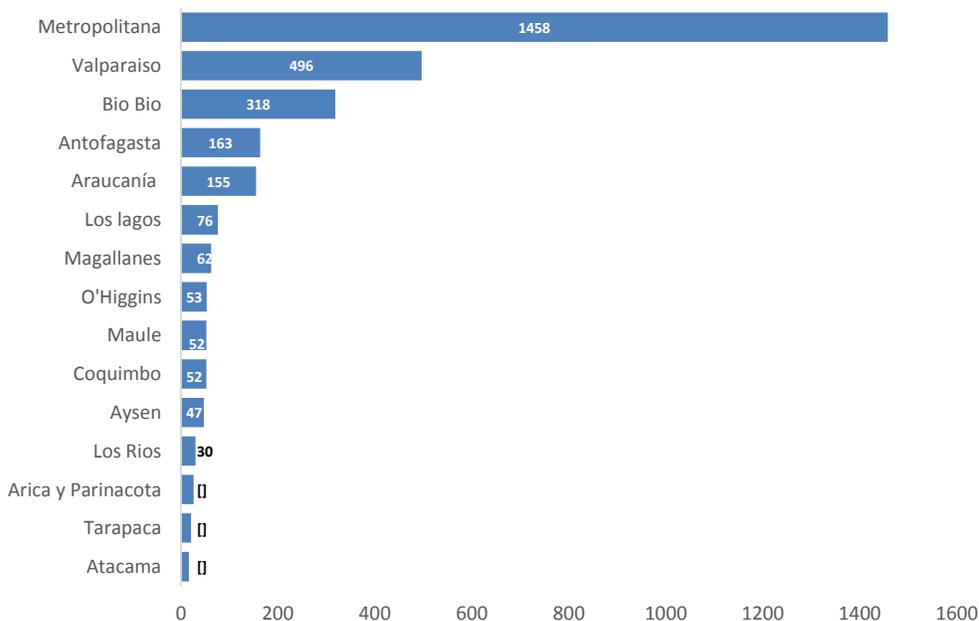


### 3. Resultados.

Un total de **7.850** personas ingresaron a responder la encuesta, de los cuales **3.400** participantes finalizaron la encuesta. De estos, 57% pertenecen al género Masculino, y el rango etario más representativo de los participantes fue entre 31 y 50 años que agrupó al 60% de las respuestas.



Con respecto a la participación de regiones, Valparaíso y Concepción son las regiones más representadas, en total las regiones respondieron 57%, mientras que la representación de la RM es de 43%.

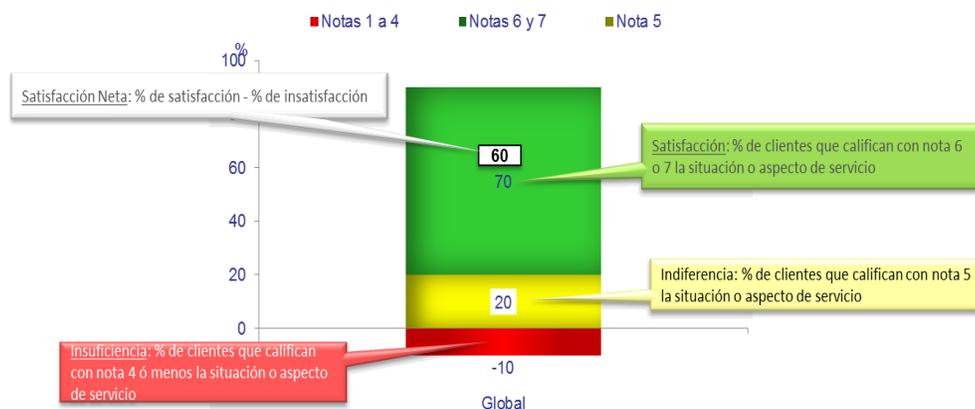


### 3.1 Representación gráfica de resultados

Para medir la satisfacción de los usuarios de Corfo, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7. Para estas preguntas, se utilizaron los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:



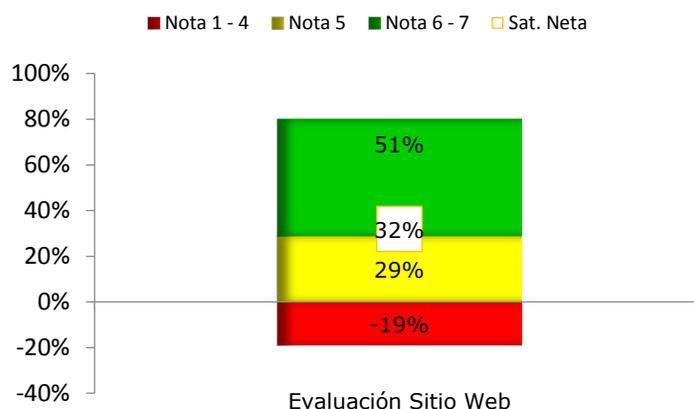
Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizó el siguiente gráfico:



La Satisfacción Neta, se comprende como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Para el presente estudio, se plantearon aspectos específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho".

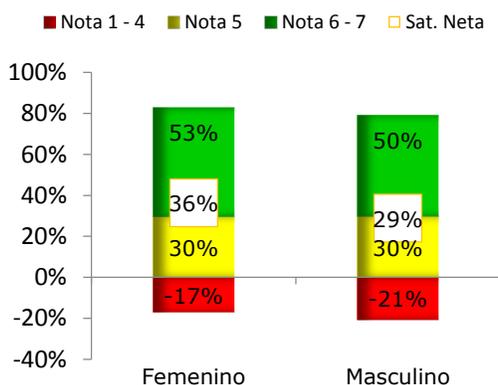
### 3.2 Satisfacción General,

El indicador de satisfacción General responde a la pregunta ¿Con qué nota evalúa el sitio Web?, y obtiene un resultado de 51% de notas positivas (Notas 6-7), y un -19% de Notas Negativas (Notas 1-4), la indiferencia (Nota 5) es de un 29%, este % representa el desafío de convertir esta indiferencia en notas positivas, pero también representa el riesgo de que se conviertan en notas negativas, por tanto la consideración de las sugerencias emitidas por los usuarios, pueden ser claves a la hora de evaluar las mejoras a realizar en el futuro.



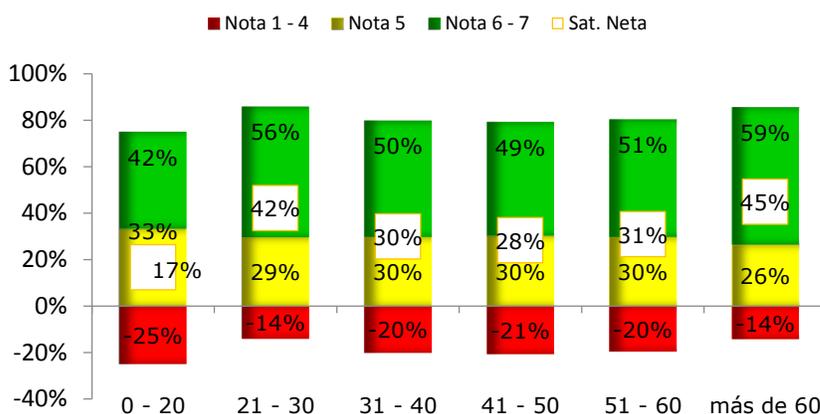
#### 3.2.1 Por Género

Una leve mejor evaluación (3 Puntos) realizan los participantes del género Femenino respecto del género Masculino.



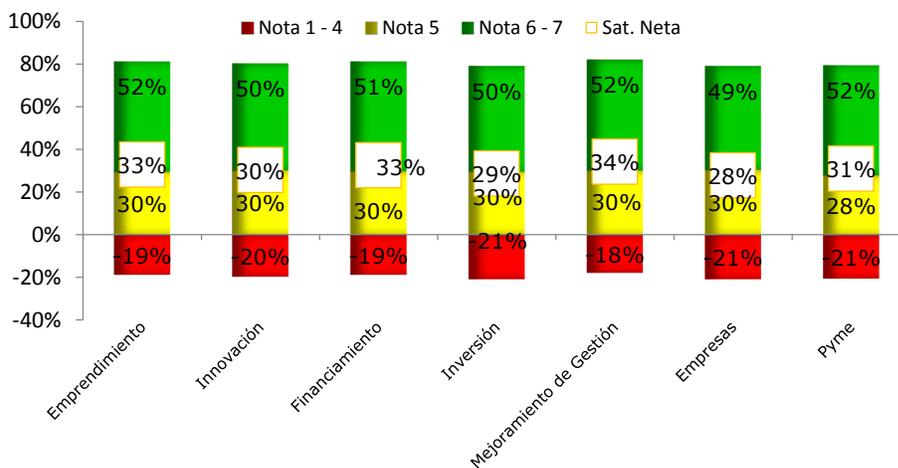
### 3.2.2 Por Rango Etario

Podemos observar en el gráfico que el Rango Etario es el que mejor evalúa el sitio Web de manera general, se concentra en personas mayores de 60 años, con un 59%, seguido por los que se encuentran entre los 21 – 30 años, con un 56%. Sin embargo, el rango que muestra un mayor grado de Insatisfacción (Notas 1 – 4), son aquellas personas que están entre los 0 – 20 años de edad.



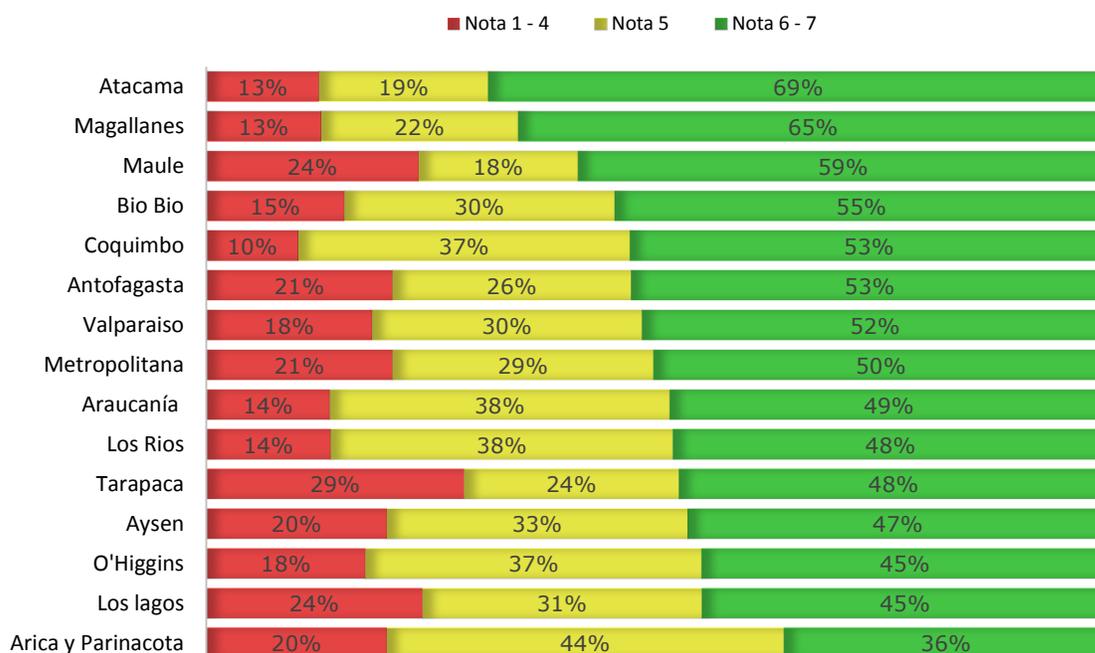
### 3.2.1 Por Perfil del Usuario

Al observar la satisfacción del sitio Web, por el perfil del usuario, no es posible concluir que exista un perfil que manifieste una diferencia clara, respecto uno de otro, si no que se confirma el resultado general en torno al 51% de evaluaciones positivas, en todos los perfiles evaluados.



### 3.2.1 Por Región.

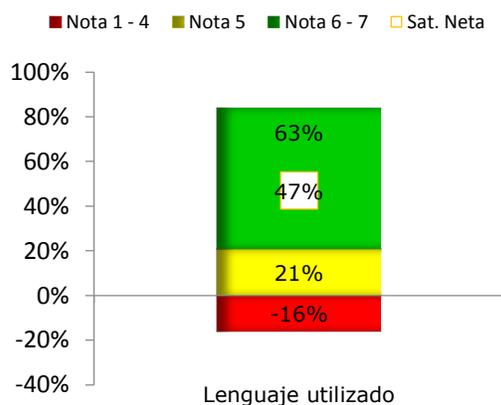
Al evaluar el resultado de la percepción de los participantes respecto de la satisfacción general por regiones, se aprecian diferencias significativas respecto una de otra, sin un patrón en común, siendo la región de atacama la que evalúa con el mayor valor positivo (69%) y la región de Tarapacá, la que entrega el mayor % de Insatisfacción (-29%). La región Metropolitana (50%) con el mayor número de participantes, obtiene un resultado levemente inferior que la Satisfacción general.



### 3.3 Evaluación Específica Sitio Web

#### 3.3.1 Lenguaje

Corresponde al Ítem con mejor evaluación con 63% de notas positivas (notas 6-7), las principales sugerencias en respecto al lenguaje utilizado tienen relación a evitar que este sea demasiado técnico, incluir hipervínculos explicativos cuando se utilizan tecnicismos, evitar el uso de Siglas, y/o exponer su significado.



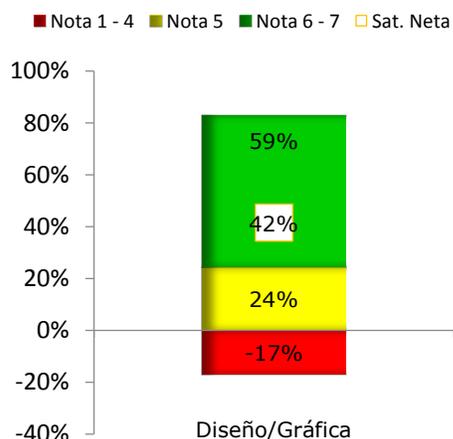
Los Usuarios consideran que el lenguaje utilizado es clave para el buen entendimiento de los programas que en la página se promocionan, entienden que existe alta complejidad en los programas y que son difíciles de explicar, un glosario de términos ayudaría a entender mejor ciertos tecnicismos.

En el análisis de los comentarios de los usuarios, es posible deducir que claramente hay 2 grupos de usuarios, los que tienen un mayor conocimiento de Corfo, para los cuales el lenguaje utilizado les resulta cómodo, y un segundo grupo que no son usuarios frecuentes de Corfo, para los cuales el lenguaje les resulta demasiado técnico y difícil de entender.

*“La página es entendida por quienes están constantemente vinculados con CORFO, es decir, incubadoras, consultoras, universidades, empresas que se han adjudicado fondos, pero se distancia mucho de nuevas empresas y personas que quieran profundizar. Además el lenguaje es técnico y poco entendible en profundidad sobre lo que se pide”*

### 3.3.2 Diseño /Gráfica.

La evaluación al Diseño/Gráfica obtiene una evaluación positiva de 54%, se destaca el diseño moderno que invita a su navegación, y la mejor evaluación que tiene los usuarios en comparación con el sitio anterior quienes manifiestan que en estos aspectos ha habido un avance.



Una crítica que se repite en este aspecto es el uso de contraste en los textos que en algunas ocasiones no permiten una lectura adecuada, o el uso de imágenes oscuras, sobre todo al comienzo, así como el diseño responsive recibe variadas críticas.

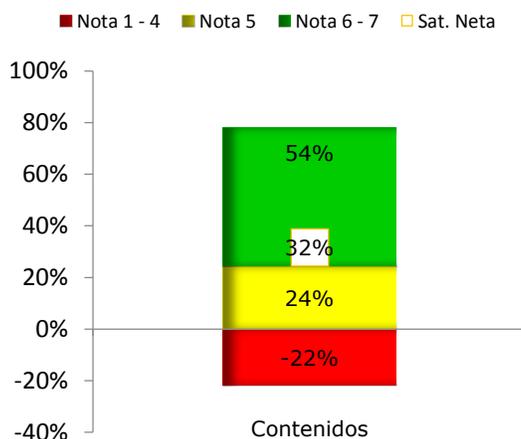
Respecto al video que se despliega al inicio de la página, si bien se valora el evocar la historia y la relevancia de la institución, también agota su velocidad y para muchos no es elemento agregue valor al sitio, quizás es la hora de re-evaluar su permanencia.

El preguntar por la ubicación, no parece algo relevante para los usuarios, y no ven valor en aquello, incluso algunos lo ven como algo mandatorio para visitarlo, por otra parte se sugiere incorporar más tutoriales en video.

*“El nuevo sitio está muy atractivo en diseño, solo que me costó entender como estaban organizados los contenidos y la estructura de la web, un par de minutos navegando y todo bien, una presentación muy moderna”*

### 3.3.3 Contenidos.

El 54% manifiesta satisfacción positiva sobre los contenidos del sitio Web versus un -22% quienes manifiestan insatisfacción respecto de este punto, se valora la comparación positiva que los usuarios hacen respecto a otros sitios de gobierno (.gob.cl), y se destaca los agradecimientos sobre la abundante información y su completitud.



Las principales sugerencias respecto a los contenidos en el sitio web, tiene relación con incorporar calendarios más precisos con los lanzamientos o procesos de postulación a los programas, canales de mensajería instantánea para resolver dudas en el momento de la navegación, e incorporar contenidos de inclusión para personas con discapacidades.

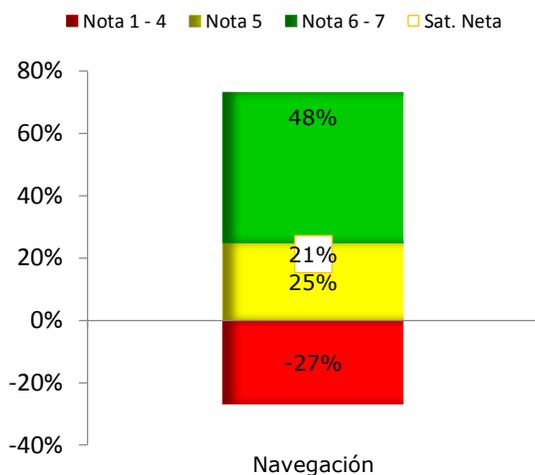
La incorporación de mayor contenido MultiMedia es algo muy valorado por los usuarios del sitio web, se echan de menos tutoriales sobre todo en las instancias de postulación.

Si bien se valora la gran cantidad y completitud de los contenidos, es necesario que se consideren las características de los distintos segmentos de usuarios, de manera de entregar contenidos ad-hoc a cada segmento, y "no perderse" entre tanta información.

*"El hecho que te obligue a escoger una región para que te muestre contenido, cuando no lo haces, te queda la duda de si el contenido es relevante o no, eso no me gusta, me da la sensación de que puedo estar no viendo alguna oportunidad"*

### 3.3.4 Navegación.

La evaluación sobre aspectos de Navegación (48%) es levemente menor al promedio de la evaluación general, las principales dificultades que se señalan, están relacionadas a la navegación a través de celulares, y la lentitud en la carga de contenidos. Por otra parte, se valora la facilidad para la navegación.



Aun cuando la velocidad de navegación está relacionada a la conectividad del usuario, llama la atención el alto número de usuarios que critican la velocidad de navegación y el tiempo que demoran las páginas en cargarse.

Como sugerencias para mejorar la navegación, los usuarios proponen incorporar "categorías", disminuir la cantidad de clicks para llegar a la postulación, mejorar la navegación en smartphones.

Otro aspecto a evaluar en profundidad, es la utilidad o aporte a la navegación el solicitar la región al usuario, esta acción produce confusión en ellos.

*"La página nueva es visualmente atractiva, pero absolutamente poco funcional, el orden de los fondos concursables, donde encontrar la información, todo requiere muchos más clicks, no apunta a la funcionalidad sino a la estética.."*

### 3.3.5 Búsqueda de la Información.

Corresponde al aspecto con menor evaluación dentro de los ítems evaluados, con 38% de notas positivas y 37% de notas negativas, sin duda los esfuerzos por mejorar la página tiene que estar enfocados en el mejoramiento de las búsquedas de la información.

Los comentarios dan cuenta de lo difícil que es encontrar lo que se busca, el especificar la región NO es valorado como un aporte a la búsqueda, la búsqueda de la información por lo general es compleja, y en general la página es considerada poco intuitiva.



La búsqueda de la información, es el aspecto que reúnen mayor número de comentarios, lo que da cuenta de la relevancia que tiene este para los usuarios, y de los cuales el 54% corresponde a comentarios de insatisfacción.

El orden en que se muestran los programas, la facilidad para definir si está abierto o cerrado, la imposibilidad de ordenar las listas de resultados, la necesidad de ser más intuitivo, incorporar más filtros en la búsqueda, en general incorporar elementos que faciliten la búsqueda, son los principales comentarios a este respecto.

*“No es fácil llegar a la información. Si uno no conoce el nombre de la línea, es complejo encontrar algo sobre ella o identificar distintas alternativas de postulación para un mismo fin.”*

#### 4. Resumen

---

Con una alta participación se ha realizado la consulta ciudadana Corfo 2017, 3.400 usuarios de nuestra página Web han evaluado y opinado acerca del nuevo sitio que Corfo ha lanzado en Noviembre de 2016, con un 51% de evaluaciones positivas en general, y un gran espacio de mejora que es representando por el 29% de notas 5.

En general los usuarios valoran el Lenguaje utilizado, el nuevo diseño y elementos gráficos del sitio, pero son más críticos a la hora de evaluar la Navegación y la Búsqueda de la información.

En resumen, considerando las opiniones de los usuarios que participaron en la consulta, los aspectos a evaluar y los esfuerzos por mejorar deben estar relacionados a:

- a) Cuidar aspectos del lenguaje utilizado, como tecnicismos y o uso de siglas, incorporar glosarios y explicaciones a través de hipervínculos.
- b) Revisar el contraste de los textos, evaluar el video de presentación en la home, y revisar imágenes de sensación de oscuridad.
- c) Incorporar mayor contenido audiovisual, y la incorporación de canales de mensajería instantánea en apoyo al entendimiento de los contenidos.
- d) Mejorar la navegación en celulares, y disminuir la cantidad de clicks para obtener la información
- e) Incorporar nuevos elementos que permitan mejorar la búsqueda de la información.

Toda la información recopilada en esta consulta ciudadana, así como los comentarios y sugerencias que los participantes indicaron, son informadas y remitidas a la áreas relacionadas con el desarrollo de los sitios Web.

## 5. Anexos

---

## CONSULTA CIUDADANA CORFO



1.- Favor ingrese su Email (requerida)

2.- En general, ¿Con qué nota evalúa el sitio Web? [\[anular selección\]](#)

Utilice una escala de 1 a 7, en que 7 es Totalmente Satisfecho y 1 es Totalmente Insatisfecho.

	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
Respuesta	<input type="radio"/>							

3.- A su criterio, ¿Que calificación le da a cada uno de los siguientes aspectos de nuestro sitio Web? [\[anular selección\]](#)

Utilice una escala de 1 a 7, en que 7 es Totalmente Satisfecho y 1 es Totalmente Insatisfecho.

	1	2	3	4	5	6	7
Diseño/Gráfica	<input type="radio"/>						
Lenguaje utilizado	<input type="radio"/>						
Navegación	<input type="radio"/>						
Búsqueda de Información	<input type="radio"/>						
Contenidos	<input type="radio"/>						

4.- Agradecemos compartir algún comentario o sugerencia de nuestra página Web

## CONSULTA CIUDADANA CORFO



5.- Región

6.- Género [\[anular selección\]](#)

Masculino

Femenino

7.- Rango Etario [\[anular selección\]](#)

0 - 20

21 - 30

31 - 40

41 - 50

51 - 60

más de 60

8.- Especifique sus áreas de interés (puede elegir más de una opción)

Emprendimiento

Innovación

Financiamiento

Inversión

Mejoramiento de Gestión

Empresas

Pyme