

# Evaluación de Calidad de Servicios en Línea

Resultados del Piloto

Quito - Ecuador

## Entidades Participantes

AGENCIA NACIONAL DE  
REGULACIÓN, CONTROL  
Y VIGILANCIA SANITARIA

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

MINISTERIO DE  
PRODUCCIÓN,  
COMERCIO EXTERIOR,  
INVERSIONES Y PESCA

## Herramientas

LIMESURVEY

GOOGLE ANALITYCS

Fecha de Lanzamiento Piloto:  
20 de Mayo 2019

Fecha de Corte Piloto:  
24 de Mayo 2019



## AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

Información Básica del Servicio	
ID del Servicio	ARCSA - 01
Nombre del Servicio	Emisión de Permisos de Funcionamiento para establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria

Tiempos de Respuesta		
Promedio General del Tiempo empleado para responder la encuesta	89.05	Segundos
Tiempo Máximo empleado para responder la encuesta	756.99	Segundos
Tiempo Mínimo empleado para responder la encuesta	17.18	Segundos

## Resultados Generales de la Encuesta

URL de la Evaluación	<a href="http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/393861/lang-es">http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/393861/lang-es</a>
Total Respuestas Recibidas	179
Total Respuestas Completas	136
Total Respuestas Incompletas	43
Comentarios Ingresados	11

<b>PROMEDIO TOTAL GENERAL:</b>	<b>8.72</b>		
Pregunta con el MENOR promedio	¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.	Promedio:	8.50
Pregunta con el MAYOR promedio	¿La facilidad para Acceder al Servicio en Línea?.	Promedio:	8.82

## AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

Pregunta 1:	¿La facilidad para Encontrar al Servicio en Línea en el internet?.	8.76
Pregunta 2:	¿La facilidad para Acceder al Servicio en Línea?.	8.82
Pregunta 3:	¿La facilidad para Usar el Servicio en Línea?.	8.74
Pregunta 4:	¿Las Instrucciones Proporcionadas para utilizar el Servicio en Línea?.	8.71
Pregunta 5:	¿La Información presentada en el Servicio en Línea?.	8.68
Pregunta 6:	¿La Seguridad de sus datos personales proporcionados en este Servicio en Línea?.	8.74
Pregunta 7:	¿El Resultado entregado por el Servicio en Línea?.	8.73
Pregunta 8:	¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.	8.50
Pregunta 9:	¿Disponer de este Servicio en Línea y no de manera Presencial?.	8.82



## AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

## Información Básica del Servicio

ID del Servicio	ARCSA - 02
Nombre del Servicio	Emisión de Certificados de Buenas Prácticas de Manufactura, Almacenamiento, Distribución y Transporte

## Tiempos de Respuesta

Promedio General del Tiempo empleado para responder la encuesta	82.12	Segundos
Tiempo Máximo empleado para responder la encuesta	128.08	Segundos
Tiempo Mínimo empleado para responder la encuesta	32.36	Segundos

## Resultados Generales de la Encuesta

URL de la Evaluación	<a href="http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/959543/lang-es">http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/959543/lang-es</a>
Total Respuestas Recibidas	16
Total Respuestas Completas	7
Total Respuestas Incompletas	9
Comentarios Ingresados	3

PROMEDIO TOTAL GENERAL:

7.68

Pregunta con el MENOR promedio

¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.

Promedio:

5.00

Pregunta con el MAYOR promedio

¿Disponer de este Servicio en Línea y no de manera Presencial?.

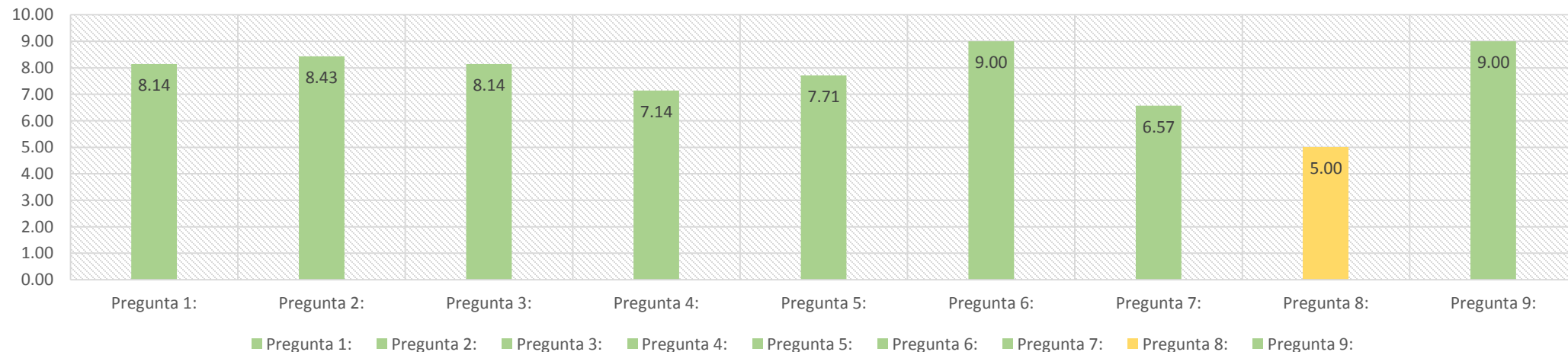
Promedio:

9.00

## AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

Pregunta 1:	¿La facilidad para Encontrar al Servicio en Línea en el internet?.	Efectividad General	8.14
Pregunta 2:	¿La facilidad para Acceder al Servicio en Línea?.	Accesibilidad/Flexibilidad/	8.43
Pregunta 3:	¿La facilidad para Usar el Servicio en Línea?.	Funcionabilidad / Facilidad de Uso /Navegación	8.14
Pregunta 4:	¿Las Instrucciones Proporcionadas para utilizar el Servicio en Línea?.	Garantía / Suficiencia / Confiabilidad	7.14
Pregunta 5:	¿La Información presentada en el Servicio en Línea?.	Exactitud/Relevancia/Confianza/Compleitud/Consistencia/Disponibilidad	7.71
Pregunta 6:	¿La Seguridad de sus datos personales proporcionados en este Servicio en Línea?.	Privacidad / Seguridad / Transacciones Transparentes	9.00
Pregunta 7:	¿El Resultado entregado por el Servicio en Línea?.	Eficiencia / Valor /Satisfacción del sistema/Satisfacción de la Información	6.57
Pregunta 8:	¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.	Respaldo Ciudadano / Satisfacción del servicio / Confianza	5.00
Pregunta 9:	¿Disponer de este Servicio en Línea y no de manera Presencial?.	Naturaleza del uso / Interactividad	9.00

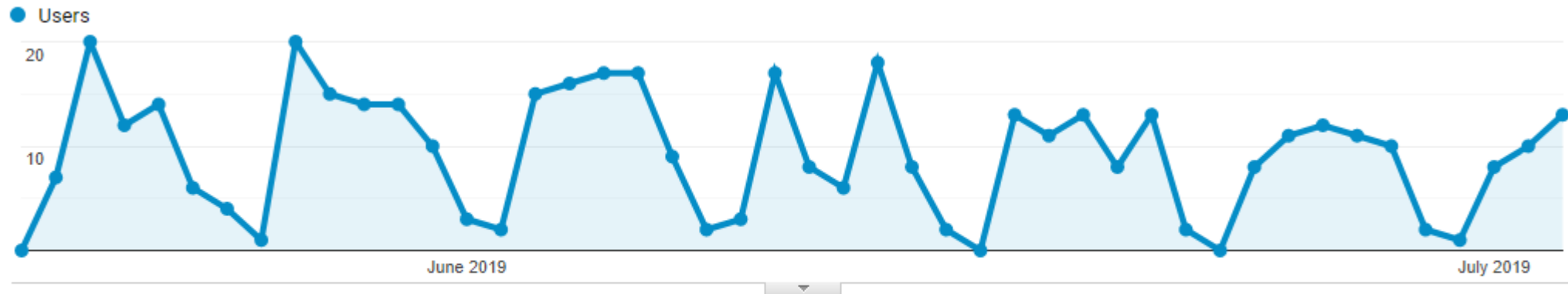
Resultados Obtenidos





## AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

### Comportamiento Google Analytics



Users

383



New Users

382



Sessions

441



Number of Sessions per User

1.15



Pageviews

922



Pages / Session

2.09



Avg. Session Duration

00:01:19

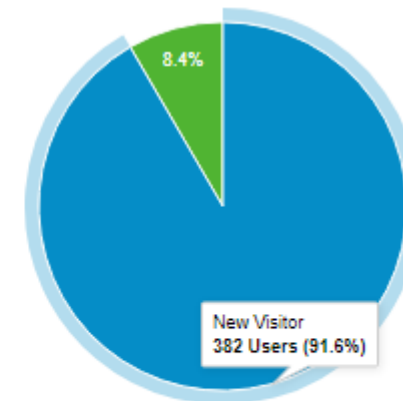


Bounce Rate

53.51%



■ New Visitor ■ Returning Visitor



## AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

### Resultados Finales de la Encuesta

Total Respuestas Recibidas	195
Total Respuestas Completas	143
Total Respuestas Incompletas	52
Comentarios Ingresados	14

PROMEDIO TOTAL GENERAL:

8.20

### Preguntas con Puntaje más bajo

Servicio 1	ARCSA - 01	
Pregunta 8:	¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.	8.50
Servicio 2	ARCSA - 02	
Pregunta 8:	¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.	5.00
Pregunta 7:	¿El Resultado entregado por el Servicio en Línea?.	6.57



# AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

Atributos clave para preguntas con menor puntaje

## PREGUNTA 7

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Eficiencia	La facilidad en la rapidez de acceso y uso del servicio. Basado en la experiencia del usuario, encuentra al servicio eficiente.
	Valor	Cuando el servicio es efectivo y ofrece valor a los ciudadanos. El servicio brindado es altamente valorado por el ciudadano.
	Satisfacción del sistema	Cuando el servicio ofrece niveles de prestación de servicio satisfactorios. El ciudadano encuentra al servicio competente lo cual genera su satisfacción.
	Satisfacción de la Información	Cuando la información disponible está actualizada. Basado en la experiencia, el ciudadano está en general satisfecho con la información provista para el servicio

## PREGUNTA 8

PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA / PERCEPCIÓN CALIDAD	Respaldo Ciudadano	El servicio electrónico provisto por el gobierno brinda la asistencia necesaria al ciudadano sobre el sitio y brinda atención a sus requerimientos.
	Satisfacción del servicio	El servicio electrónico provisto por el gobierno brinda instrucciones clave de como el ciudadano debe realizar una tarea.
	Confianza	El servicio electrónico provisto por el gobierno entrega un servicio confiable a los ciudadanos

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## Información Básica del Servicio

ID del Servicio	SENESCYT - 01
Nombre del Servicio	Acreditación de Investigadores y científicos

## Tiempos de Respuesta

Promedio General del Tiempo empleado para responder la encuesta	90.83/114.69	Segundos
Tiempo Máximo empleado para responder la encuesta	4052.06	Segundos
Tiempo Mínimo empleado para responder la encuesta	16.04	Segundos

## Resultados Generales de la Encuesta

URL de la Evaluación	<a href="http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/926412/lang-es">http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/926412/lang-es</a>
Total Respuestas Recibidas	252
Total Respuestas Completas	166
Total Respuestas Incompletas	86
Comentarios Ingresados	21

PROMEDIO TOTAL GENERAL:	8.30		
Pregunta con el MENOR promedio	¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.	Promedio:	7.81
Pregunta con el MAYOR promedio	¿La facilidad para Acceder al Servicio en Línea?.	Promedio:	8.56

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Pregunta 1:	¿La facilidad para Encontrar al Servicio en Línea en el internet?.	8.45
Pregunta 2:	¿La facilidad para Acceder al Servicio en Línea?.	8.56
Pregunta 3:	¿La facilidad para Usar el Servicio en Línea?.	8.28
Pregunta 4:	¿Las Instrucciones Proporcionadas para utilizar el Servicio en Línea?.	8.28
Pregunta 5:	¿La Información presentada en el Servicio en Línea?.	8.31
Pregunta 6:	¿La Seguridad de sus datos personales proporcionados en este Servicio en Línea?.	8.34
Pregunta 7:	¿El Resultado entregado por el Servicio en Línea?.	8.14
Pregunta 8:	¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.	7.81
Pregunta 9:	¿Disponer de este Servicio en Línea y no de manera Presencial?.	8.55



## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## Información Básica del Servicio

ID del Servicio	SENESCYT - 02
Nombre del Servicio	Asignación o reactivación del código issn

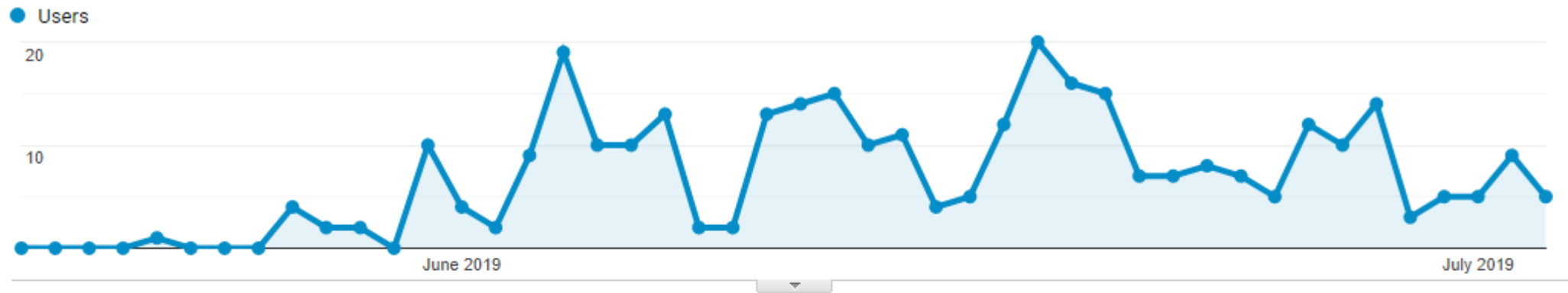
No se registran respuestas dentro de esta encuesta

## Resultados Generales de la Encuesta

URL de la Evaluación	<a href="http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/946577/lang-es">http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/946577/lang-es</a>
Total Respuestas Recibidas	0
Total Respuestas Completas	0
Total Respuestas Incompletas	0
Comentarios Ingresados	0

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### Comportamiento Google Analytics



Users

292



New Users

291



Sessions

333



Number of Sessions per User

1.14



Pageviews

887



Pages / Session

2.66



Avg. Session Duration

00:01:59

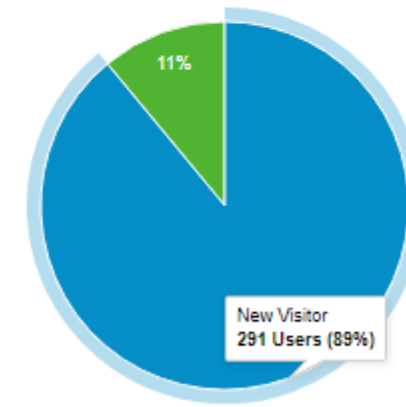


Bounce Rate

27.33%



■ New Visitor ■ Returning Visitor



## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## Resultados Finales de la Encuesta

Total Respuestas Recibidas	252
Total Respuestas Completas	166
Total Respuestas Incompletas	86
Comentarios Ingresados	21

PROMEDIO TOTAL GENERAL:

8.30

## Preguntas con Puntaje más bajo

Servicio 1

SENESCYT - 01

Pregunta 8: ¿Los Canales de Ayuda para solventar sus dudas del Servicio en Línea?.

7.81

\*Solo te toman en cuenta los valores registrados en la primera encuesta.

EL  
GOBIERNO  
DE TODOS



## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Atributos clave para preguntas con menor puntaje

## PREGUNTA 8

PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA / PERCEPCIÓN CALIDAD	Respaldo Ciudadano	El servicio electrónico provisto por el gobierno brinda la asistencia necesaria al ciudadano sobre el sitio y brinda atención a sus requerimientos.
	Satisfacción del servicio	El servicio electrónico provisto por el gobierno brinda instrucciones clave de como el ciudadano debe realizar una tarea.
	Confianza	El servicio electrónico provisto por el gobierno entrega un servicio confiable a los ciudadanos

## MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA

### Información Básica del Servicio

ID del Servicio	PRODUCCIÓN - 01
Nombre del Servicio	Registro de Producción Nacional - RPN

### Información Básica del Servicio

ID del Servicio	PRODUCCIÓN - 02
Nombre del Servicio	Registro Único Artesanal - RUA

### Información Básica del Servicio

ID del Servicio	PRODUCCIÓN - 03
Nombre del Servicio	Registra tu MIPYME - RUM

No se registran respuestas dentro de estas encuestas.

El MPCEIP bajo oficio MPCEIP-DSPCGC-2019-0009-O, presenta un informe de su estado actual respecto al tema de evaluación de Servicios.



EL  
GOBIERNO  
DE TODOS



# GRACIAS

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES  
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



**Gobierno  
Electrónico**  
Simplifica tu vida.