

Este reporte contiene los resultados de la segunda consulta ciudadana sobre el “Uso del sitio web de SENCE” aplicada al público general a través de un link dispuesto en la página web de SENCE, cuyo objetivo es conocer la valoración y el uso de la página web de SENCE, por parte de la ciudadanía.

En esta consulta, se ha dispuesto un cuestionario que considera como grandes dimensiones las siguientes:

1. Caracterización del encuestado.
2. Conocimiento de la página web de SENCE.

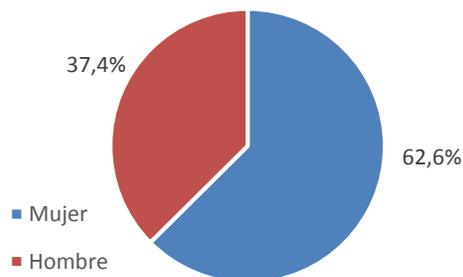
La consulta estuvo disponible entre los días 6 y 23 de diciembre, logrando 187 cuestionarios completamente respondidos.

A continuación, se presentan los resultados de dichas respuestas en las dimensiones señaladas.

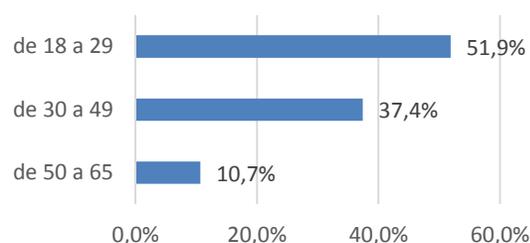
### 1. Caracterización del encuestado

En primer lugar, se consulta respecto al sexo del encuestado, donde se observa que un 62,9% corresponde a mujeres y un 37,4% a hombres. En cuanto a la edad de quienes responden, se puede observar que gran parte corresponde a jóvenes de 18 a 29 años con un 51,9%. La edad promedio de quienes contestan la encuesta alcanza los 33 años.

**Gráfico 1: Distribución por sexo (n=187)**



**Gráfico 2: Distribución por tramo etario (n=187)**

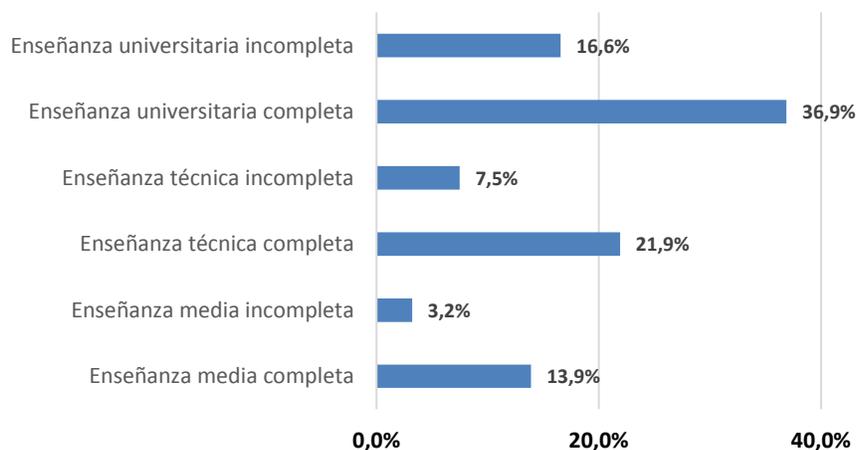


Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

Respecto a la distribución geográfica de quienes contestan, se denota una concentración en la región Metropolitana con un 81,8% de las respuestas. Es seguida, aunque mucho menos significativas que la región Metropolitana, de las regiones de Coquimbo y Valparaíso con un 3,2% cada una, la región de O’Higgins con un 2,7% y la región del Biobío con un 2,1%. El restante 5,9% se distribuye en siete regiones. No se obtienen respuestas en las regiones del Maule, Aysén y Magallanes.

El nivel educacional de los encuestados presenta una distribución diversa en cuanto a la representación en los distintos niveles, donde la mayor parte tiene educación universitaria completa con un 36,9%, seguido de educación técnica completa 21,4% y luego educación universitaria incompleta con un 16,6%.

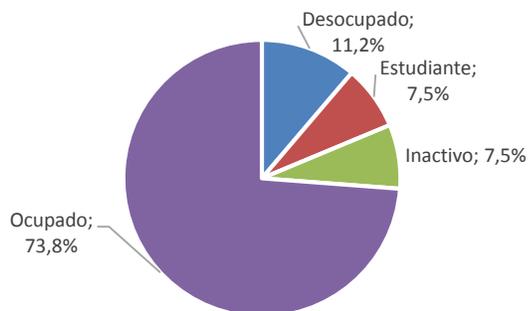
Gráfico 3: Distribución por nivel educacional (n=187)



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

La situación ocupacional de quienes responden, muestra que gran parte de los encuestados declara encontrarse ocupado, alcanzando un 73,8%, mientras que el 11,2% señala estar desocupado. Un 7,5% de quienes responden, indican encontrarse en situación de inactividad, es decir, personas que no están buscando trabajo, jubilados, incapacitados para trabajar de forma permanente por enfermedad o personas que se dedican a actividades no remuneradas como el cuidado del hogar. Finalmente, un 7,5% de los encuestados corresponde a estudiantes.

Gráfico 4: Distribución por situación ocupacional (n=187)



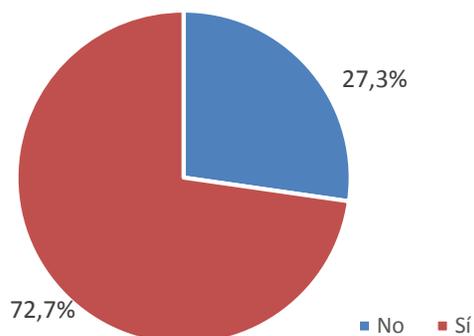
Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

## 2. Conocimiento de página web del SENCE

- **Ingreso a página web de SENCE**

Respecto del conocimiento que tienen sobre la página web de SENCE, se consulta a los encuestados: "¿Has ingresado a la página web del SENCE?", un 72,7% de quienes responden señalan haberlo hecho, mientras que un 27,3% señala no haberlo hecho.

Gráfico 5: ¿Has ingresado a la página web del SENCE? (n=187)



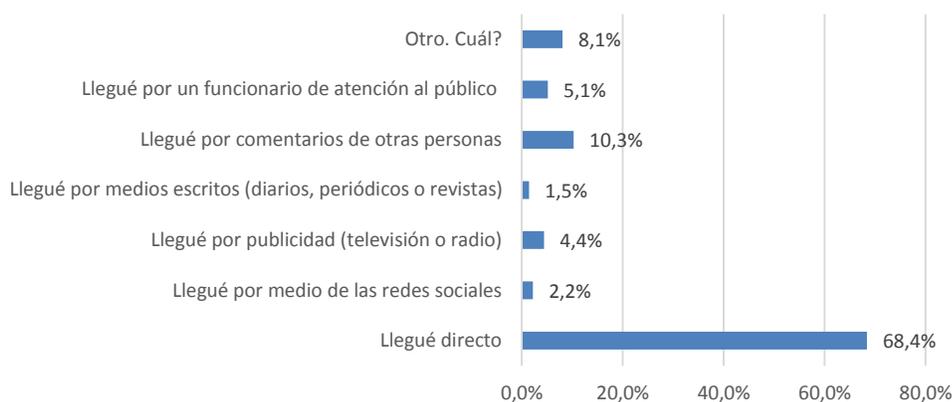
Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

Las siguientes preguntas fueron contestadas por quienes afirmaron haber ingresado a la página web de SENCE, por tanto, el universo de respuestas se reducirá a 136.

- **Forma de ingreso a página web de SENCE**

La principal forma de llegada a la página de SENCE fue de manera directa, es decir introduciendo la dirección [www.sence.cl](http://www.sence.cl) en el navegador que es señalada por el 68,4% de quienes contestaron la encuesta. Es seguida por "comentarios de otras personas" con un 10,3%, "por un funcionario de atención al público" con un 5,1% y por la publicidad de radio o TV con un 4,4%. Las redes sociales sólo alcanzan el 2,2% y los medios escritos el 1,5%.

Gráfico 6: ¿Por qué medio llegaste a nuestra página? (n=136)



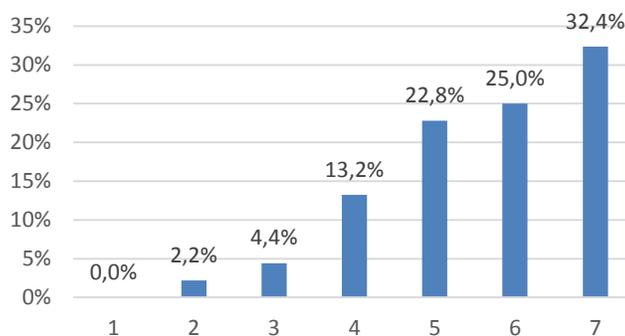
Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

- **Evaluación de información de página web de SENCE**

La importancia de la información de los programas de SENCE entregada en la página web, fue evaluada con notas de 1 a 7 por quienes respondieron la encuesta.

Podemos observar en el gráfico 7, que el 57,4% evalúa de manera positiva la información de los programas entregada en la página web de SENCE (suma de evaluaciones “6” y “7”). Mientras que un 19,8% de los encuestados evalúa negativamente esta información (notas 1, 2, 3 y 4).

Gráfico 7: En escala de 1 a 7, señale la importancia que tiene para Ud. la Información de nuestros programas entregada en la página web (n=136)



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

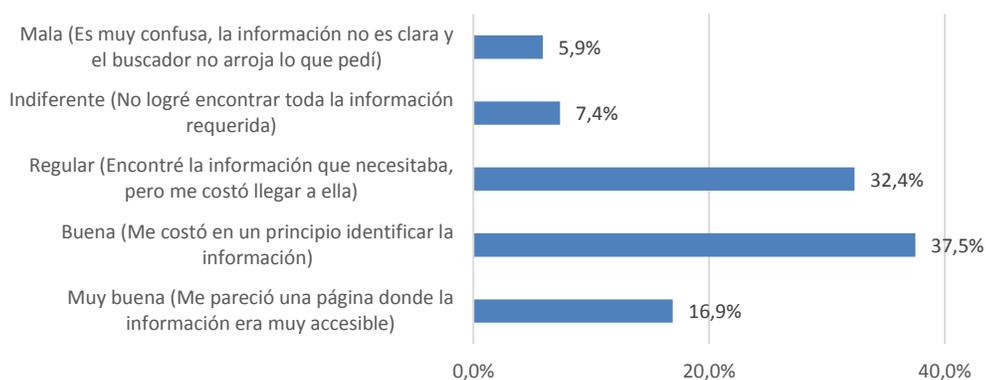
- **Experiencia de usuarios con página web de SENCE**

El 54,4% de los encuestados, señala que su experiencia con la página web fue “Buena” o “Muy Buena”, que dan cuenta de una página con información accesible, aun cuando en un principio puede costar un poco.

Un 32,4% señala que su experiencia fue “Regular”, ya que si bien encontraron la información que necesitaban, les costó llegar a ella.

El 13,2% de quienes contestan la encuesta, no tuvieron una buena experiencia con la página, ya que no encontraron toda la información requerida, o bien encontraron que la página era muy confusa, que la información no es clara y que no encontraron lo que solicitaban.

**Gráfico 8 ¿Señale su experiencia con la página web? (n=136)**



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

- **Información buscada en la página web de SENCE**

La principal información que buscan los encuestados (64%), es la relacionada con los programas que desarrolla SENCE.

Le siguen, con bastante menos porcentaje, la búsqueda de normativas, leyes, decretos, etc, con un 10,3%; búsqueda de actividades con un 5,9% y para enterarse de noticias de SENCE un 4,4%.

**Gráfico 9: Qué tipo de información ha buscado en la página [www.sence.cl](http://www.sence.cl) (n=136)**

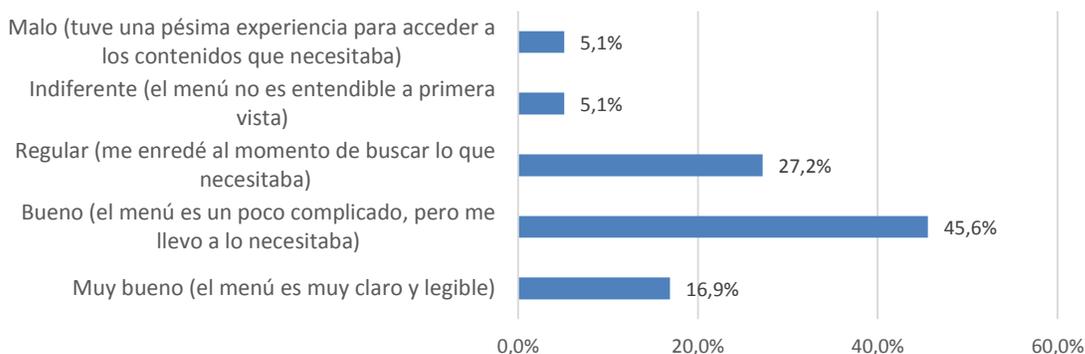


Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

- **Accesibilidad a información a través del Menú**

Respecto de la accesibilidad de búsqueda en el menú de opciones de la página web, para el 62,5% el menú permite de manera accesible la búsqueda de información: “el menú es claro y legible” y “es un poco complicado, pero me llevó a lo que necesito.” Para el 37,5% el menú de opciones no le fue satisfactorio.

**Gráfico 10: Al momento de ingresar a nuestra página web, ¿el menú de opciones permite buscar la información requerida en una forma accesible para Ud.? (n=136)**

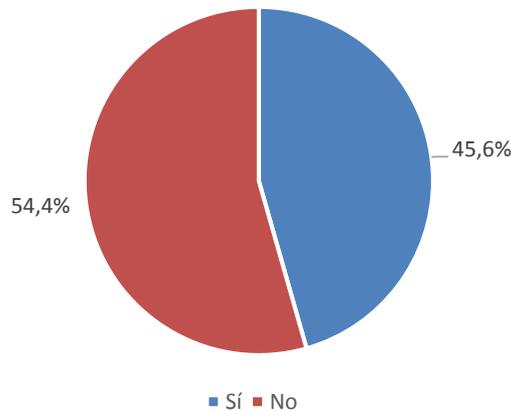


Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

- **Postulación a algún programa a través de la página web de SENCE**

Finalmente, se les consulta a los encuestados si han postulado a algún programa de SENCE a través de la página web. El 45,6% de ellos señala haberlo hecho, mientras que el 54,4% señalan no haberlo hecho.

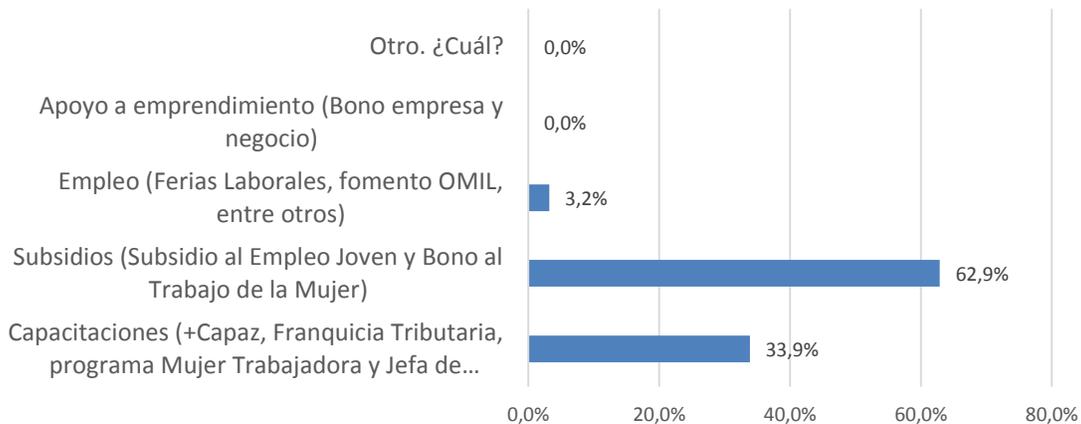
**Gráfico 11: ¿Usted se ha inscrito a través de nuestra página, en alguno de nuestros programas? (n=136)**



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

Cuando a las personas encuestadas que postularon a través de la página web, se les consulta a cuál de los programas postuló, en primer lugar, señalan los subsidios (Subsidio al Empleo Joven y Bono al trabajo de la Mujer) con un 62,9% de las preferencias, y en segundo lugar los programas de capacitación como: +Capaz, Franquicia Tributaria, Oficios, etc.), con un 33,9%.

**Gráfico 12: ¿Usted se ha inscrito a través de nuestra página, en alguno de nuestros programas? (n= 62)**



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de resultados de la primera consulta ciudadana.

**Anexo: Cuestionario “Segunda consulta ciudadana”**

**1. Caracterización del encuestado**

1	Indique su sexo	Hombre	
		Mujer	

2	Indique su edad	
---	-----------------	--

3	<p>Indique región en la que vive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> I Región de Tarapacá</li> <li><input type="radio"/> II Región de Antofagasta</li> <li><input type="radio"/> III Región de Atacama</li> <li><input type="radio"/> IV Región de Coquimbo</li> <li><input type="radio"/> V Región de Valparaíso</li> <li><input type="radio"/> VI Región de O’Higgins</li> <li><input type="radio"/> VII Región del Maule</li> <li><input type="radio"/> VIII Región del Biobío</li> <li><input type="radio"/> IX Región de la Araucanía</li> <li><input type="radio"/> X Región de Los Lagos</li> <li><input type="radio"/> XI Región de Aysén</li> <li><input type="radio"/> XII Región de Magallanes</li> <li><input type="radio"/> XIII Región Metropolitana</li> <li><input type="radio"/> XIV Región de Los Ríos</li> <li><input type="radio"/> XV Región de Arica y Parinacota</li> </ul>
---	--

4	Señale la comuna en la que vive	
---	---------------------------------	--

## Reporte de resultados - Segunda consulta ciudadana

Diciembre de 2016

5	Señale el nivel educacional que tiene: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Sin estudios</li><li><input type="radio"/> Enseñanza básica incompleta</li><li><input type="radio"/> Enseñanza básica completa</li><li><input type="radio"/> Enseñanza media incompleta</li><li><input type="radio"/> Enseñanza media completa</li><li><input type="radio"/> Enseñanza técnica incompleta</li><li><input type="radio"/> Enseñanza técnica completa</li><li><input type="radio"/> Enseñanza universitaria incompleta</li><li><input type="radio"/> Enseñanza universitaria completa</li></ul>
---	---

6	Señale su situación ocupacional: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Estudiante</li><li><input type="radio"/> Ocupado</li><li><input type="radio"/> Desocupado</li><li><input type="radio"/> Inactivo (personas que no están buscando trabajo, personas que se encuentran estudiando, jubilados, incapacitados para trabajar de forma permanente por enfermedad o personas que no trabajan por dedicarse a actividades no remuneradas como el cuidado del hogar).</li></ul>
---	---

### 2. Conocimiento de página web del SENCE

7	¿Has ingresado a la página web del SENCE? <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Si <b>Pasa a [PREG_7]</b></li><li><input type="radio"/> No <b>Pasa a [PREG_8]</b></li></ul>
---	---

8	¿Por qué medio llegaste a nuestra página? <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Llegué directo (www.sence.cl)</li><li><input type="radio"/> Llegue por medio de las Redes Sociales (Facebook, Twitter o Instagram)</li><li><input type="radio"/> Llegue por publicidad (televisión o radio)</li><li><input type="radio"/> Llegue por medios escritos (diarios, periódicos o revistas)</li><li><input type="radio"/> Llegue por comentarios de otras personas (boca a boca)</li><li><input type="radio"/> Llegue por un funcionario de atención al público (Chile Atiende, SENCE u otro)</li><li><input type="radio"/> Otro. ¿Cual?</li></ul>
---	--

## Reporte de resultados - Segunda consulta ciudadana

Diciembre de 2016

9	En escala de 1 a 7, en la que 1 es ninguna y 7 mucha, señale la importancia que tiene para usted la información respecto a nuestros programas, entregada en nuestra página web:							
		1	2	3	4	5	6	7

10	Señale su experiencia con la página web
	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Muy buena (Me pareció una página donde la información era muy accesible)</li><li><input type="radio"/> Buena (Me costó en un principio identificar la información)</li><li><input type="radio"/> Regular (Encontré la información que necesitaba, pero me costó llegar a ella)</li><li><input type="radio"/> Indiferente (No logré encontrar toda la información requerida)</li><li><input type="radio"/> Mala (Es muy confusa, la información no es clara y el buscador no arroja lo que pedí)</li></ul>

11	¿Qué tipo de información ha buscado en la página <a href="http://www.sence.cl">www.sence.cl</a> ?
	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Programas (+capaz, Impulsa Personas, etc.)</li><li><input type="radio"/> Noticias sobre el SENCE (prensa)</li><li><input type="radio"/> Normativas (leyes, decretos, manuales, etc.)</li><li><input type="radio"/> Transparencia</li><li><input type="radio"/> Solicitudes de audiencia (lobby)</li><li><input type="radio"/> Actividades</li><li><input type="radio"/> Otro. ¿Cual?</li></ul>

12	Al momento de ingresar a nuestra página web, ¿el menú de opciones permite buscar la información requerida de una forma accesible para usted?
	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Muy bueno (el menú es muy claro y legible)</li><li><input type="radio"/> Bueno (el menú es un poco complicado, pero me llevo a lo necesitaba)</li><li><input type="radio"/> Regular (me enredé al momento de buscar lo que necesitaba)</li><li><input type="radio"/> Indiferente (el menú no es entendible a primera vista)</li><li><input type="radio"/> Malo (tuve una pésima experiencia para acceder a los contenidos que necesitaba)</li></ul>

13	¿Usted se ha inscrito a través de nuestra página web en alguno de nuestros programas?
	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Si <b>Pasa a [PREG_13]</b></li><li><input type="radio"/> No <b>Termina la encuesta</b></li></ul>

## Reporte de resultados - Segunda consulta ciudadana

Diciembre de 2016

14	<p>¿A cuál de nuestros programas especiales de apoyo?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Capacitaciones (+Capaz, Franquicia Tributaria, programa <a href="#">Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar</a>, entre otros)</li><li><input type="radio"/> Subsidios (<a href="#">Subsidio al Empleo Joven</a> y <a href="#">Bono al Trabajo de la Mujer</a>)</li><li><input type="radio"/> Empleo (Ferias Laborales, fomento OMIL, entre otros)</li><li><input type="radio"/> Apoyo a Emprendimiento (Bono empresa y negocio)</li><li><input type="radio"/> Otro. ¿Cual?</li></ul>
----	--