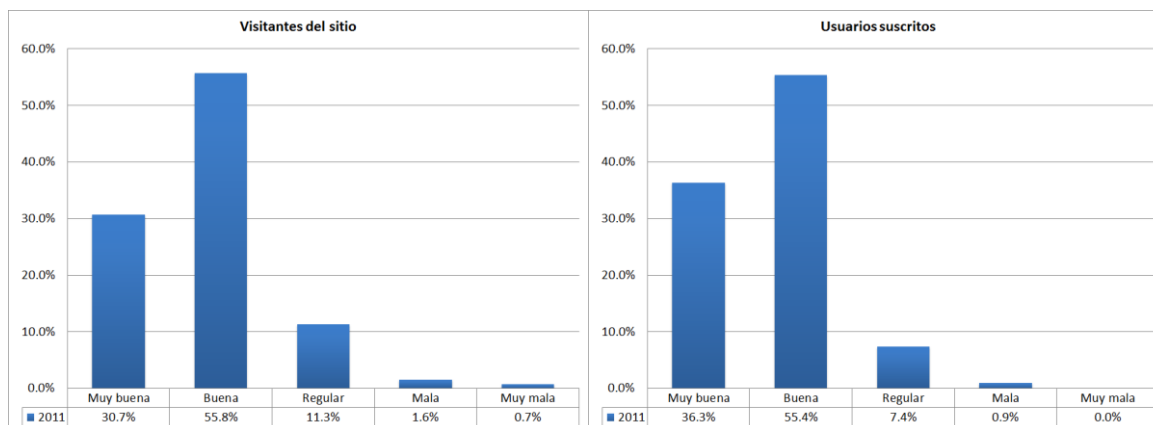


## Encuesta sobre el Sitio de Internet Banxico 2011

Con objeto de conocer la percepción respecto a la información que se encuentra en el Sitio de Internet del Banco de México e identificar áreas de oportunidad para mejorar los servicios ofrecidos, del 3 al 16 de noviembre se realizó una encuesta a los usuarios que acceden al sitio, y a los usuarios suscritos a alguna de las publicaciones del Banco de México<sup>1</sup>. Se obtuvieron 5,815 y 325 cuestionarios efectivos, respectivamente.

**Gráfica 1** ¿Cómo calificas la imagen del sitio Banxico?<sup>1/</sup>

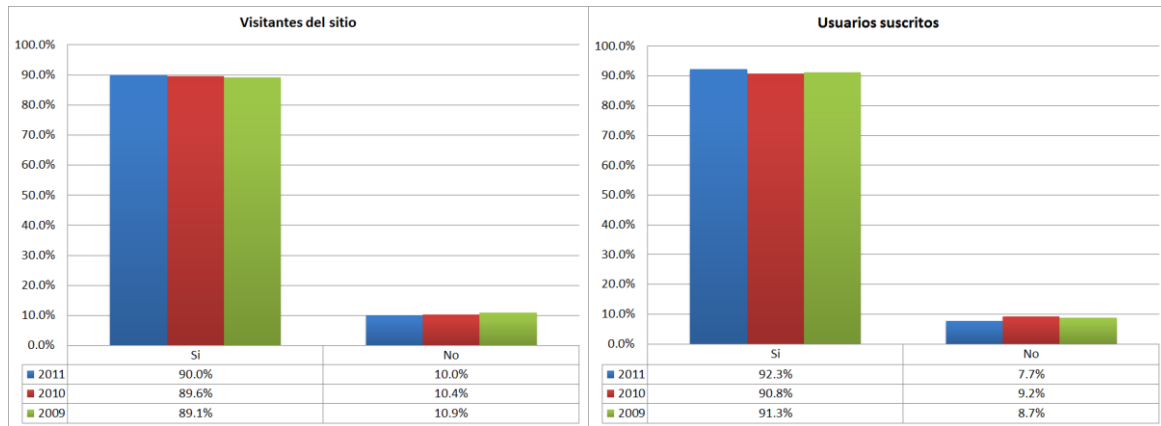


1/ Esta es la primera encuesta en que se hace esta pregunta, por lo que no se puede comparar con resultados anteriores.

Para conocer la percepción de los usuarios sobre la nueva imagen del sitio Web que se dio a conocer el 11 de junio de 2011 se incluyó esta pregunta. Entre los visitantes y suscriptores que contestaron la encuesta se tiene una percepción positiva de la nueva imagen del sitio Web en el 86.5% y el 91.7% de los casos, respectivamente.

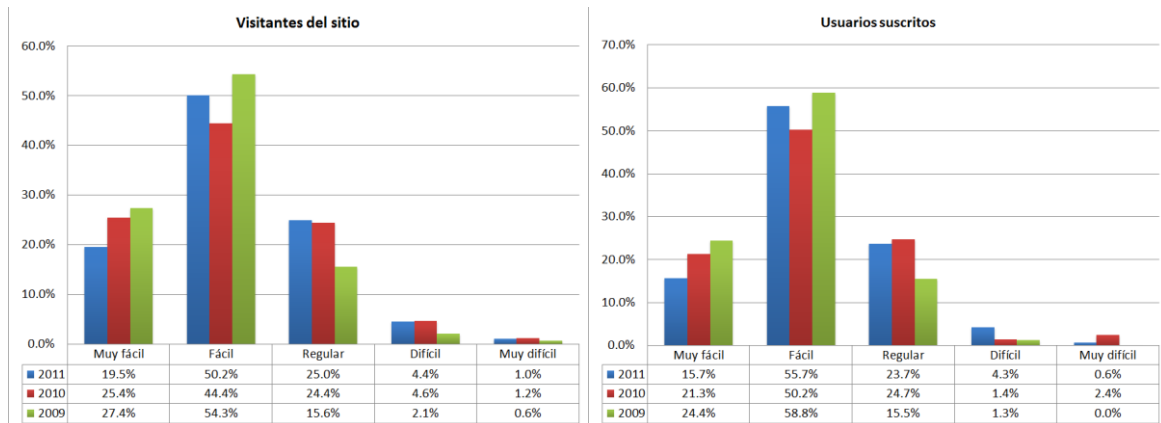
<sup>1</sup> La encuesta se aplicó a los usuarios del portal al momento de entrar al sitio Banxico y a los usuarios suscritos mediante una invitación por correo electrónico.

**Gráfica 2 ¿Encontraste la información que requerías en el sitio Banxico?**



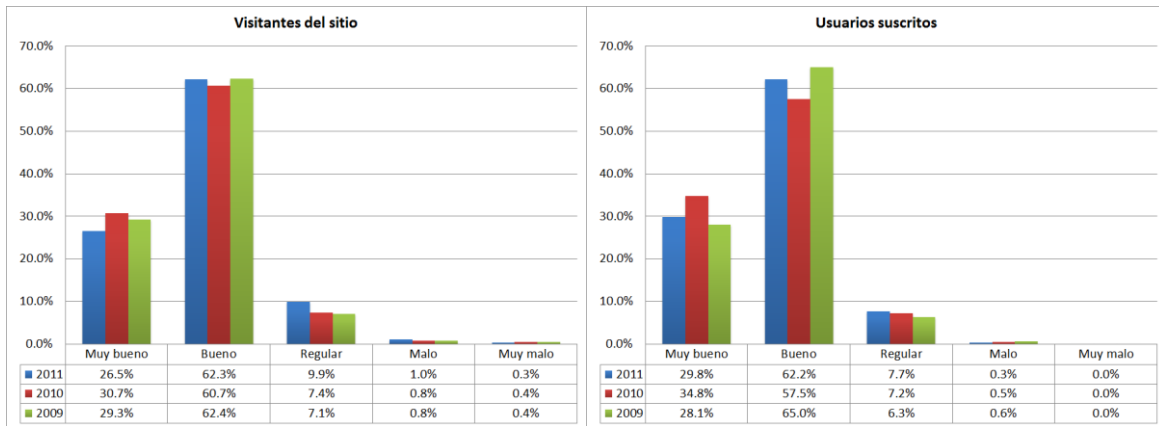
Acorde con los resultados de encuestas anteriores se mantuvo la frecuencia de respuestas positivas respecto a la localización de la información que se encuentra en el sitio Web (90.0% para visitantes y 92.3% para suscriptores), mientras que la de respuestas negativas continuó su tendencia a la baja.

**Gráfica 3 ¿Cómo calificas la facilidad de acceso a la información?**



Entre los encuestados se detectó que el 69.7% de los visitantes y el 71.4% de los suscriptores considera que es muy fácil o fácil la localización de la información en el sitio Web. Este resultado es marginalmente inferior al detectado en la encuesta de 2010 en donde la frecuencia de respuesta fue de 69.8% y 71.5%, en el mismo orden.

**Gráfica 4 ¿Cómo calificas en general el servicio del sitio Banxico?**



Los resultados de la encuesta de 2011 muestran que continuó la percepción positiva de los servicios ofrecidos por el Banco de México a través de su sitio en Internet. Entre los visitantes el 88.8% de los encuestados consideró que los servicios que ofrece el Banco de México en su portal son muy buenos o buenos; para los suscriptores esta percepción ascendió al 92.0%. Las respuestas negativas se mantuvieron prácticamente sin cambio.

Las medidas que se implementarán para atender las oportunidades de mejora detectadas en los comentarios recibidos en esta encuesta se darán a conocer por este mismo medio a más tardar en el mes de marzo de 2012.