



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

# Resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción 2016

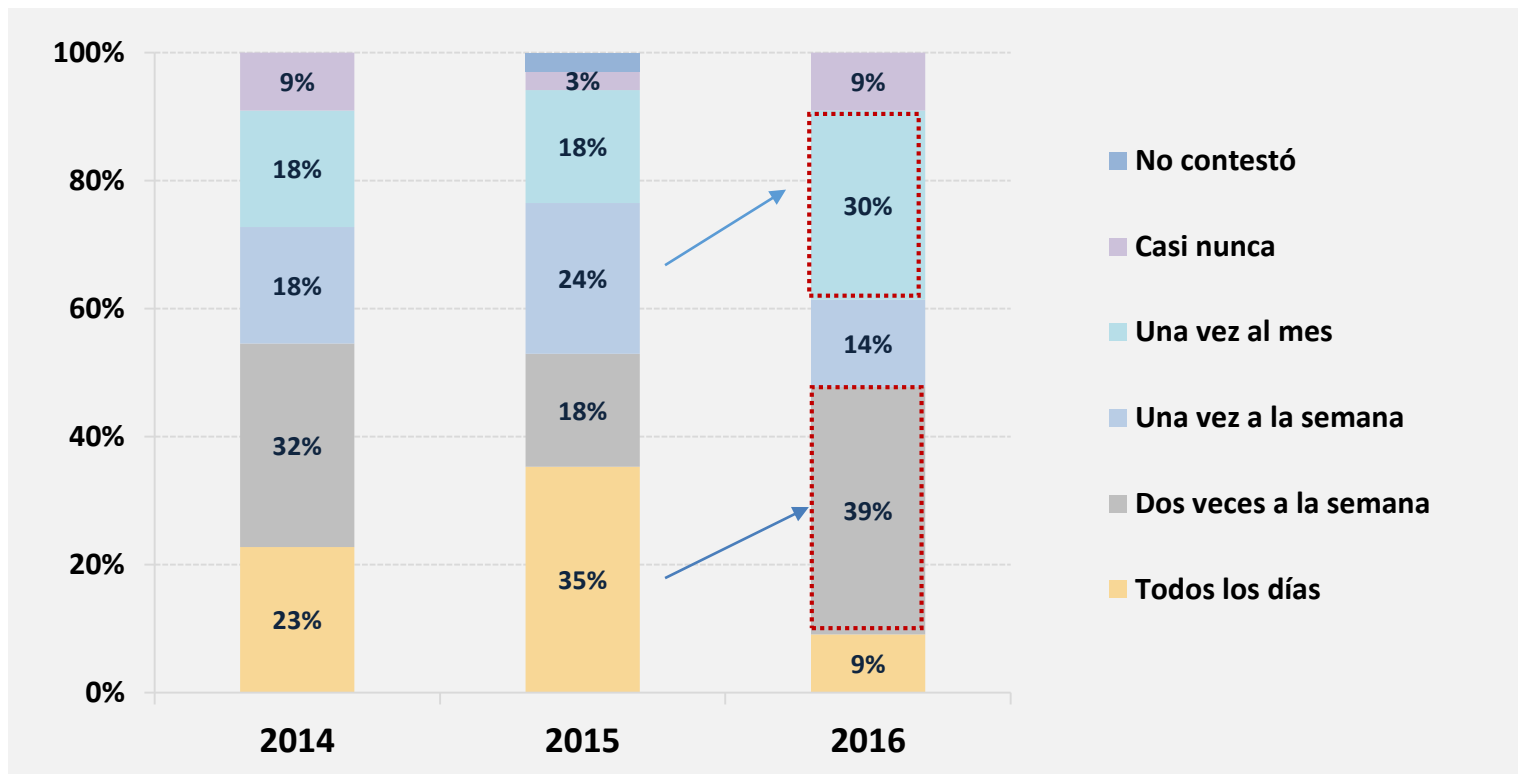
Oficina de Relaciones con Inversionistas (ORI)

Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público



# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

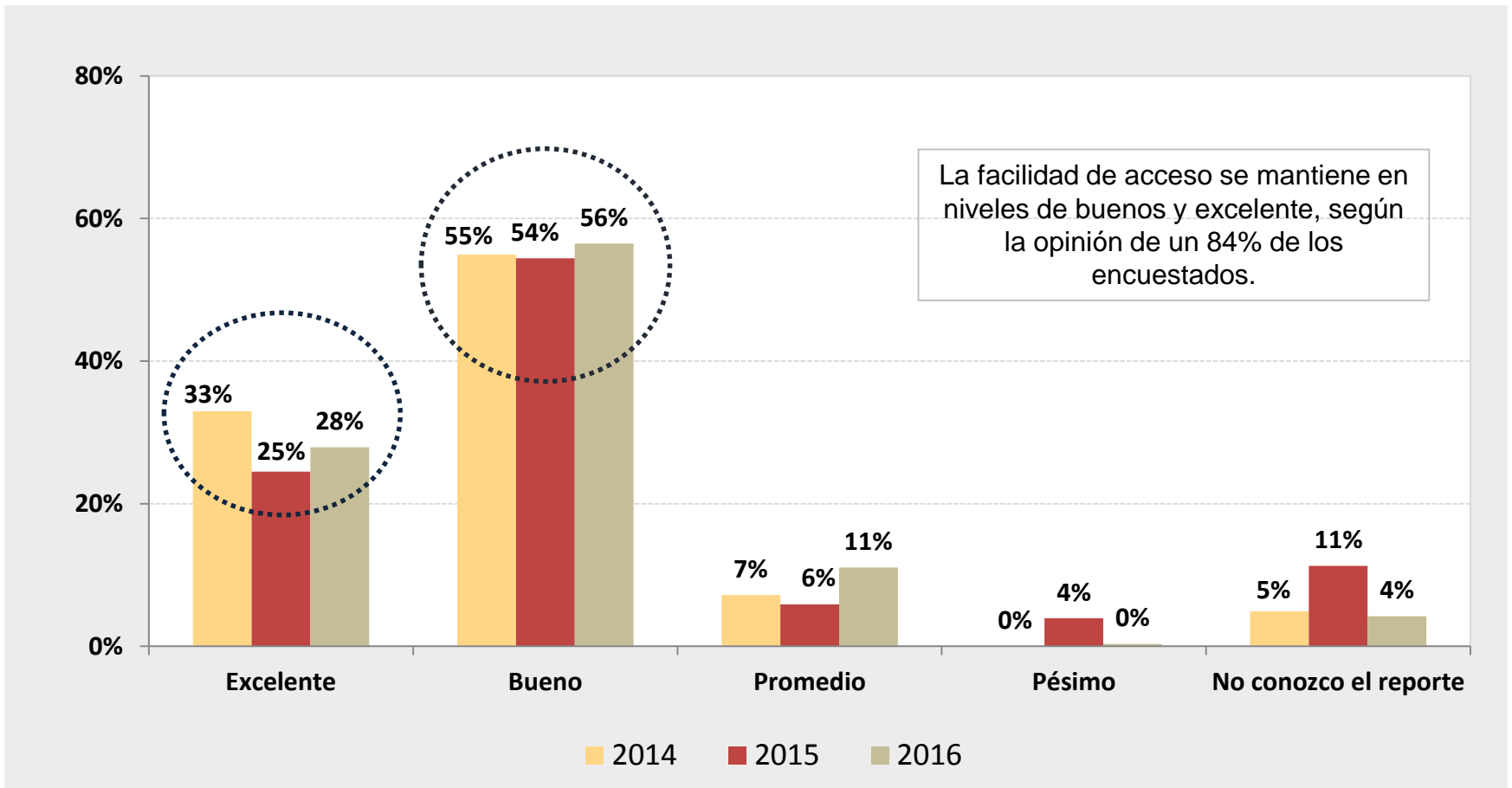
## Frecuencia con la que se accede al portal



*La frecuencia en el acceso al portal web por parte de los inversionistas mostró un cambio en la preferencia de visitas. Las frecuencias han mudado para “Dos veces a la semana” y “Una vez al mes” con un porcentaje de visitas de 39% y 30% respectivamente.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

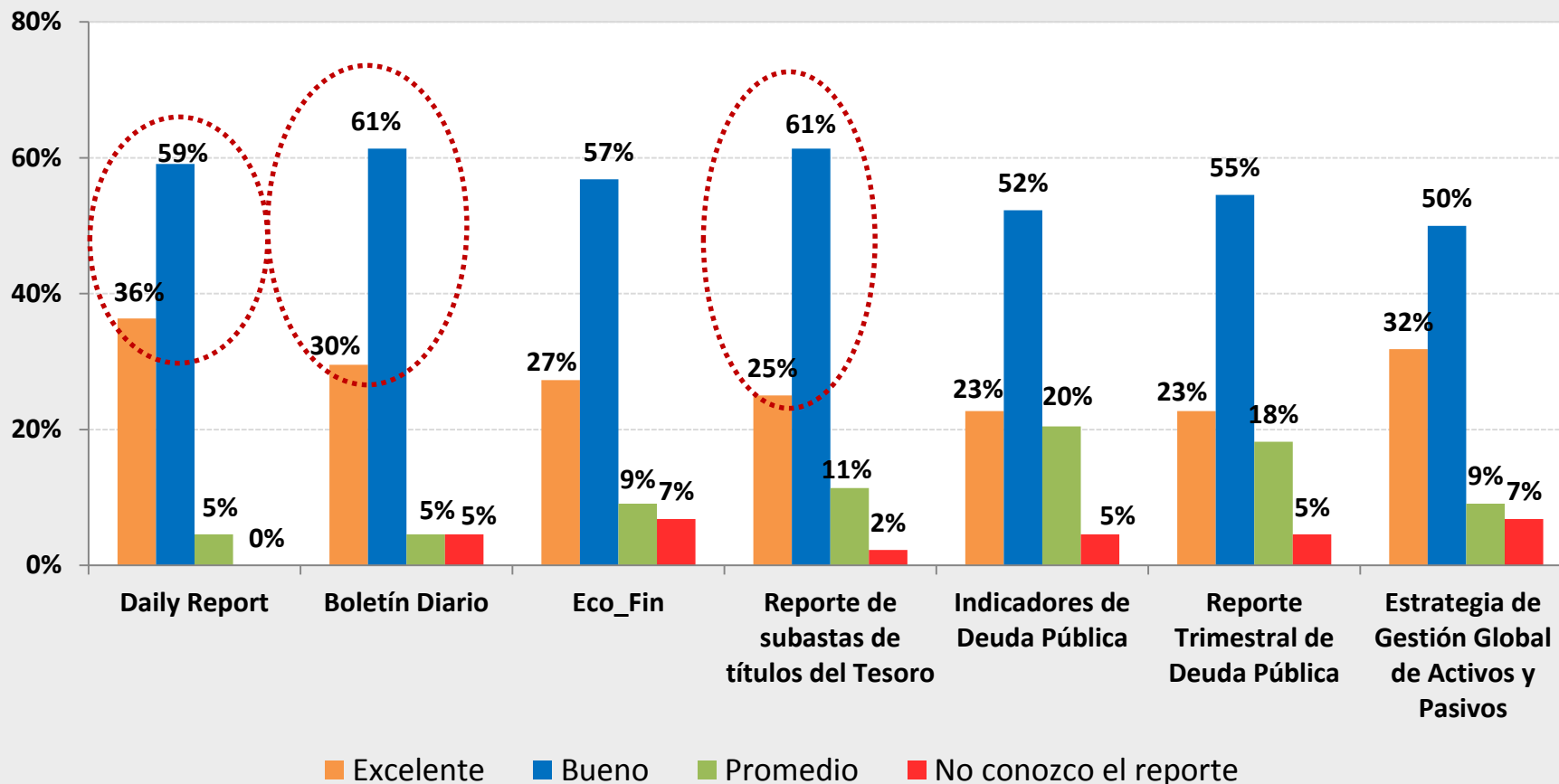
## Facilidad de acceso a los reportes de la ORI



*Reordenamiento de página web facilita la experiencia al usuario.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

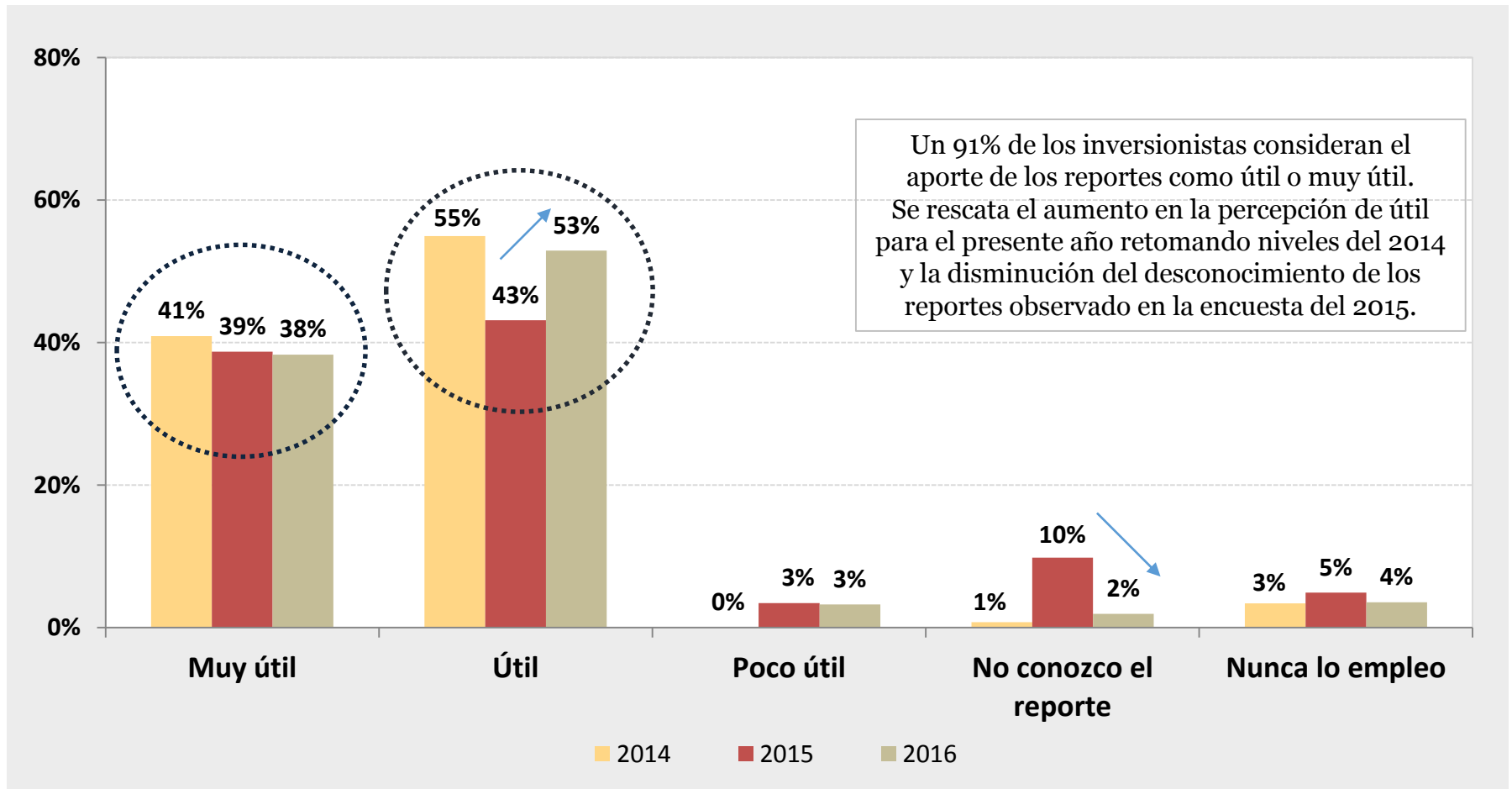
## Facilidad de acceso 2016 - Desagregado por reporte



*En facilidad de acceso, la encuesta muestra que los tres reportes señalados cuentan con una aprobación mayor al 86% entre las categorías excelente y bueno, destacando entre ellos el Daily Report.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

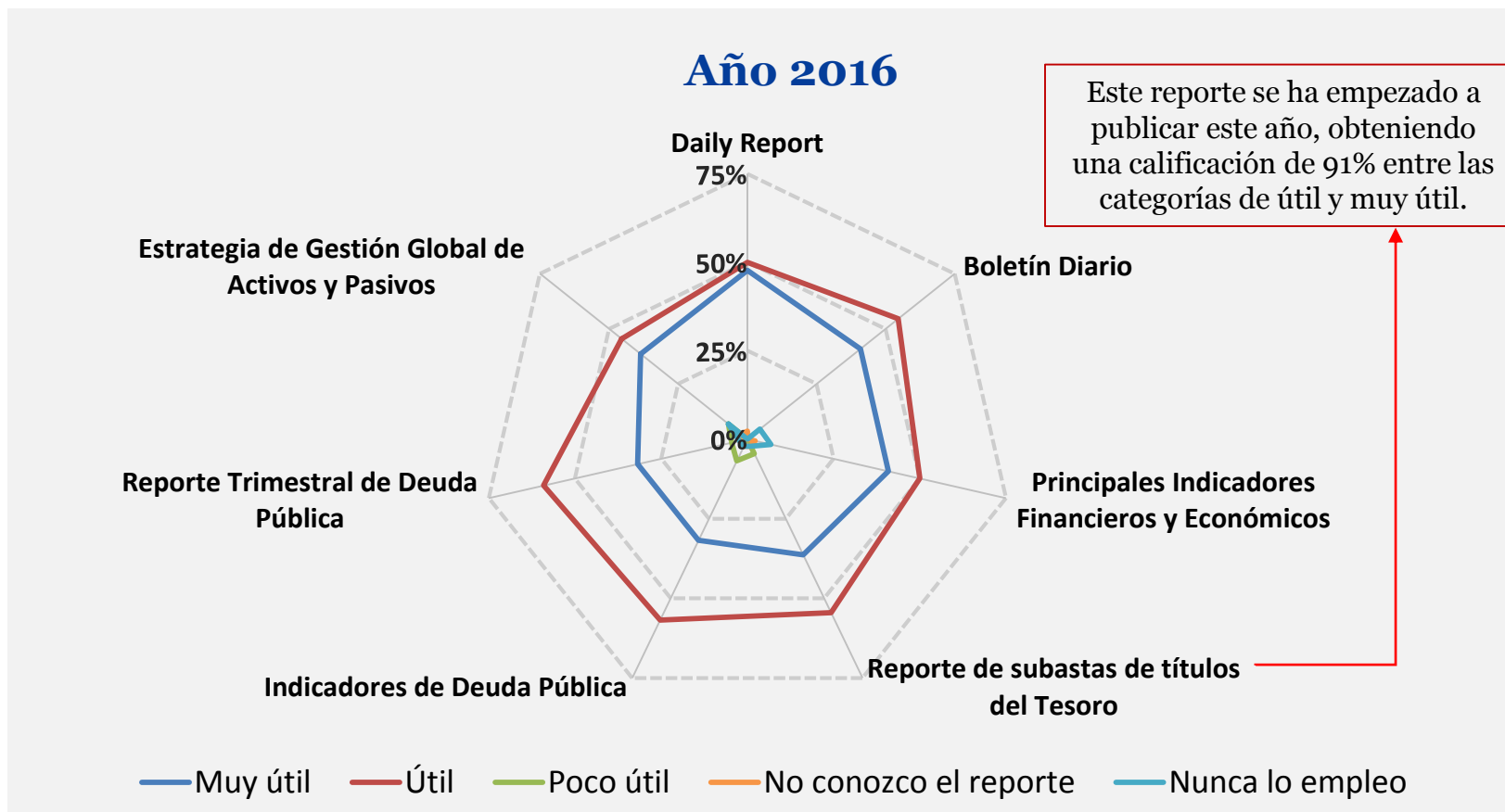
## Utilidad de los reportes de la ORI



*La información consignada en los reportes se orienta a cubrir constantemente las necesidades y expectativas de los usuarios.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

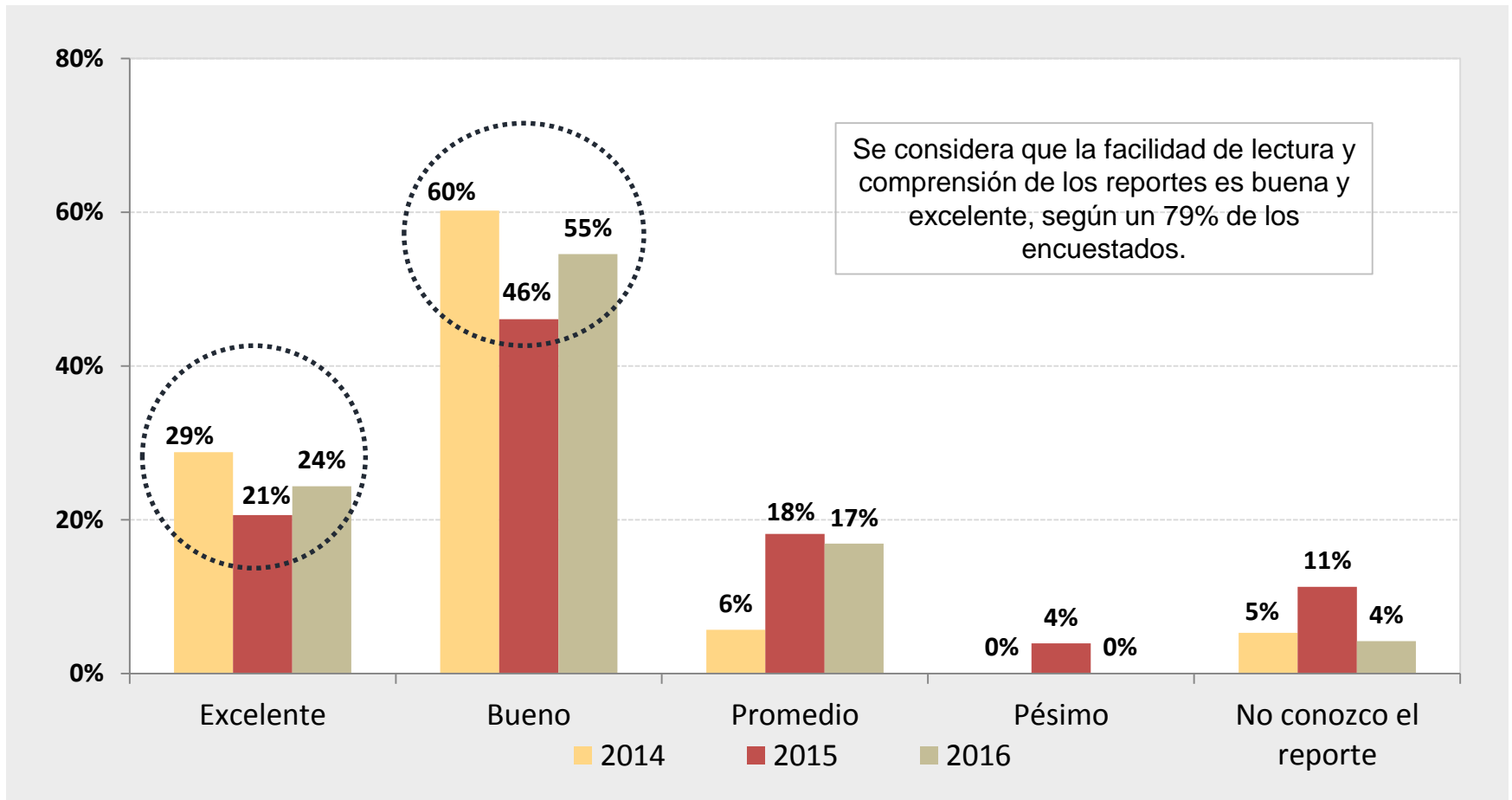
## Utilidad de los reportes 2016 - Desagregado por reporte



*En los resultados de la encuesta 2016 prevalecen los atributos cualitativos “útil” y “muy útil” para todos los reportes.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

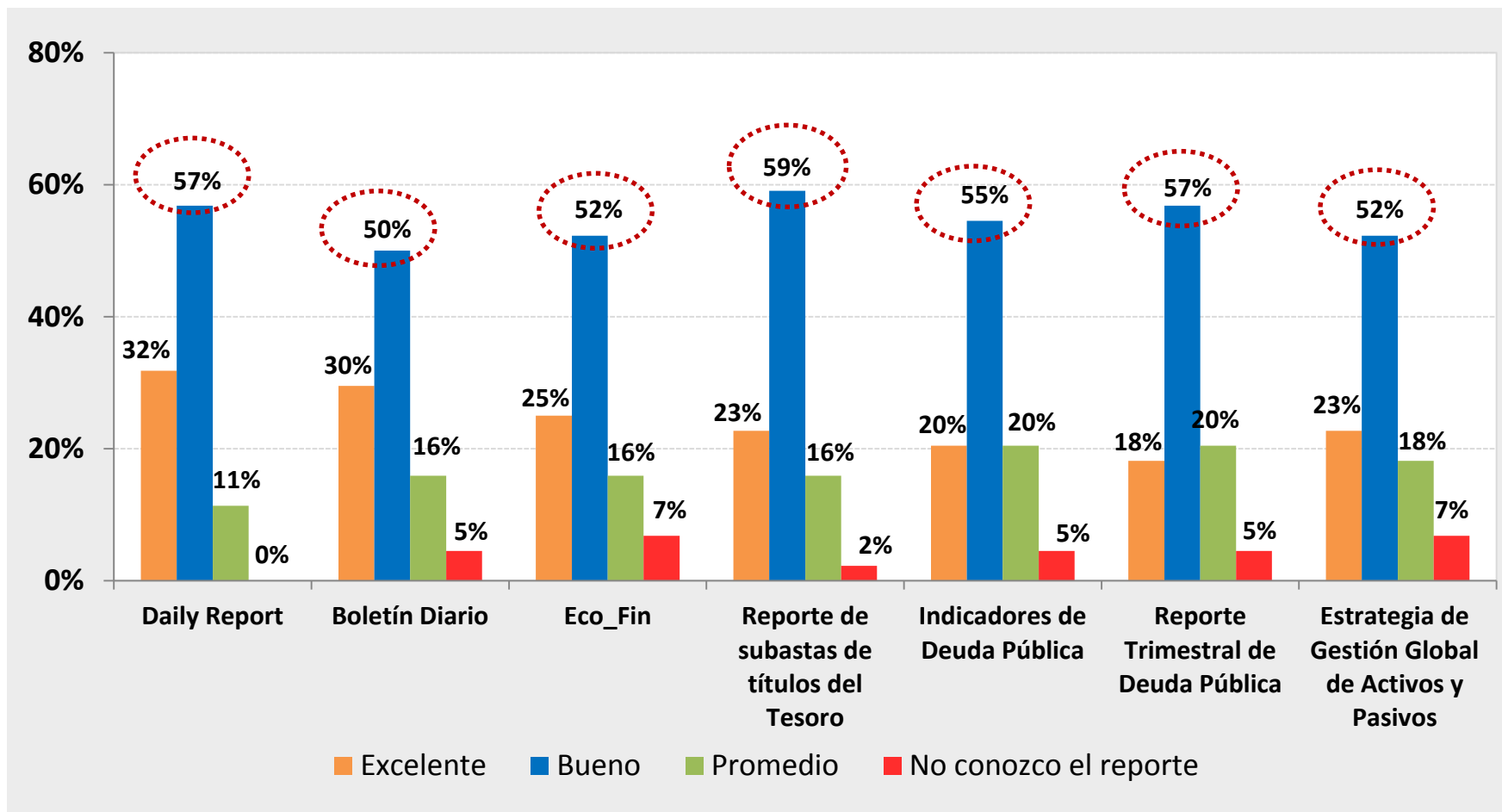
## Facilidad de lectura y comprensión



*La organización y presentación de la información pretende ser clara, directa y transparente.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

## Facilidad de lectura y comprensión 2016 - Desagregado por reporte

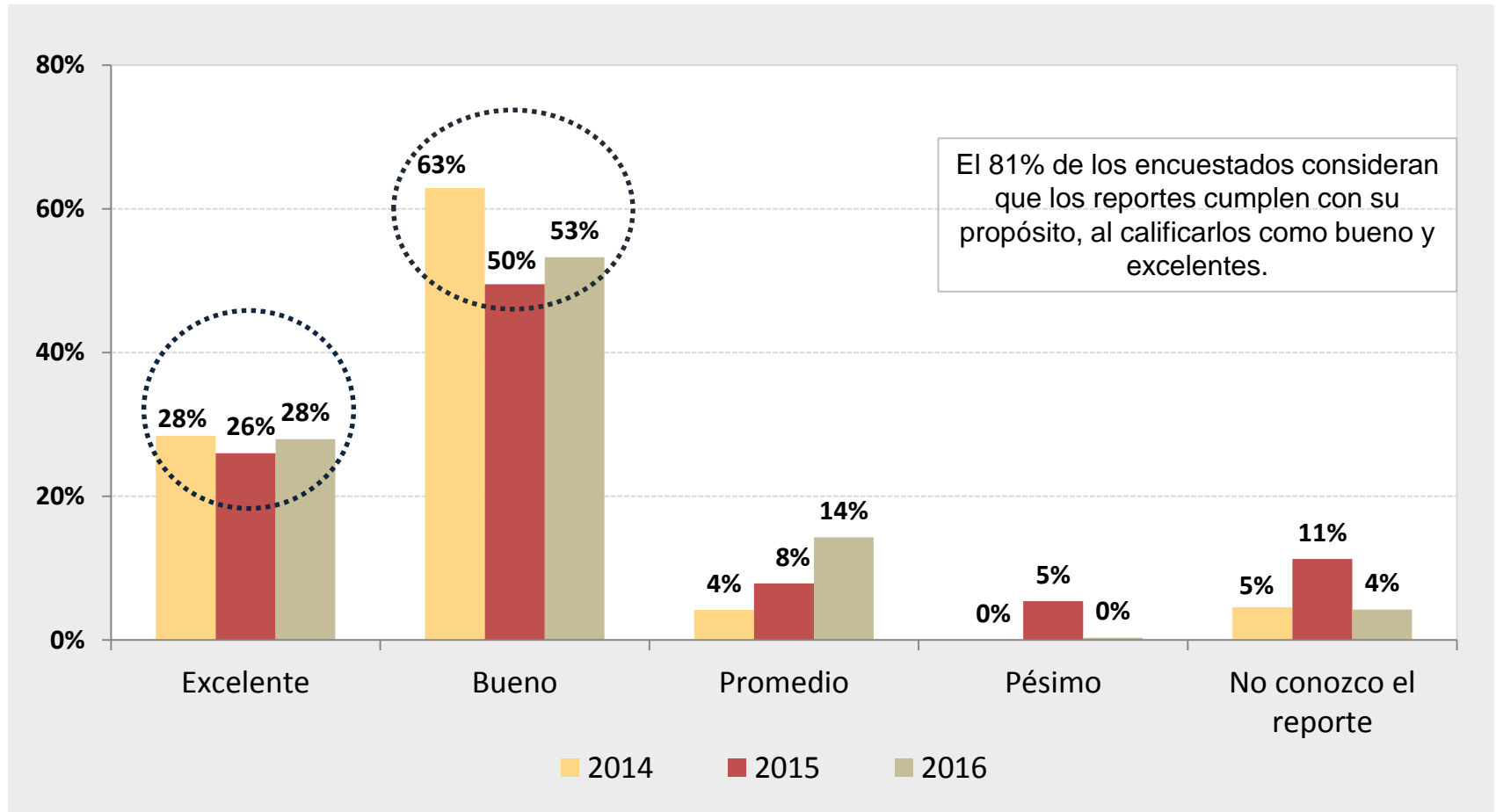


*Respecto a la facilidad de lectura y comprensión, todos los reportes mantienen una alta valoración de “buena”, seguida en la mayoría de casos de “excelente”.*



# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

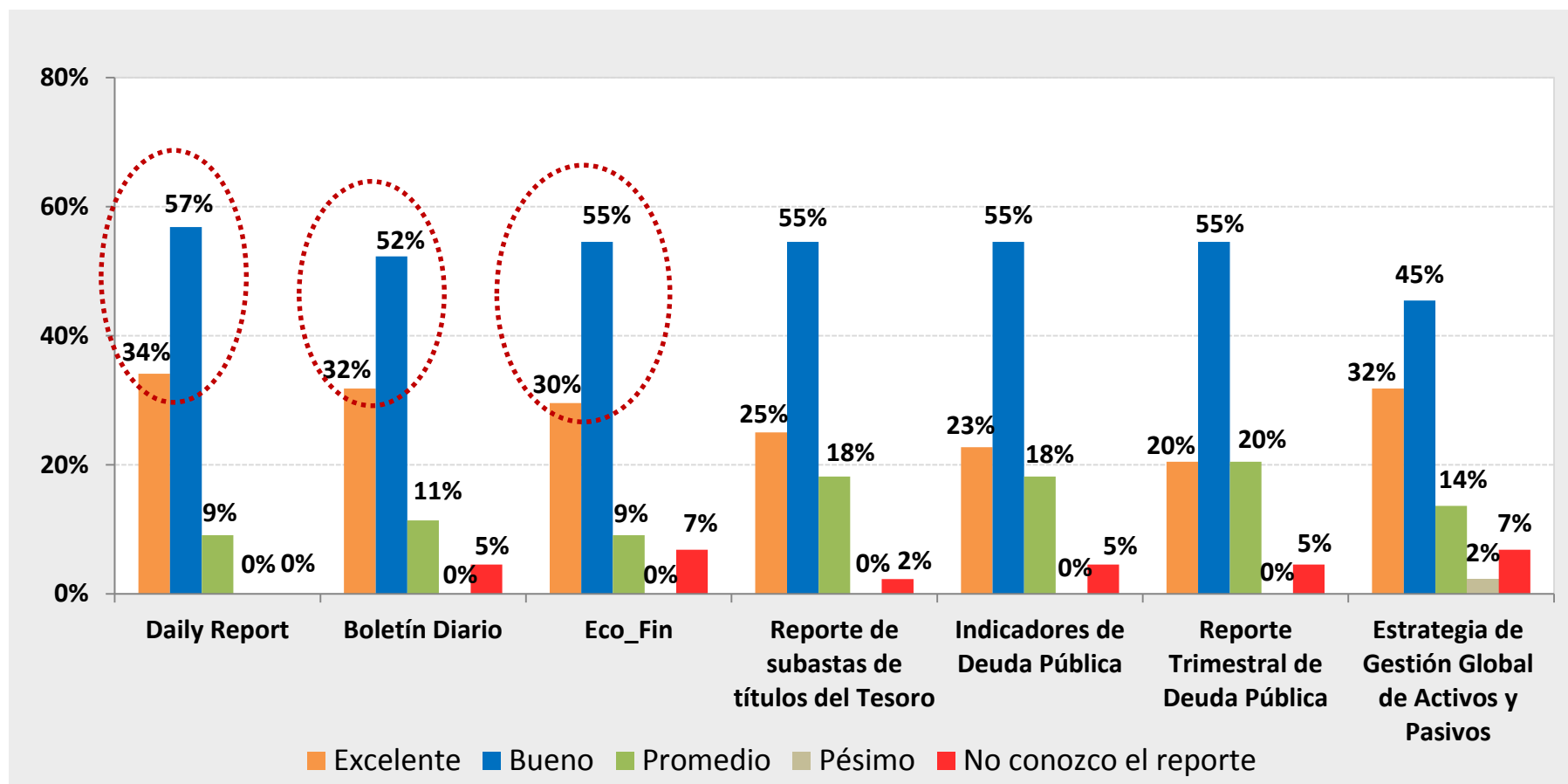
## Cumplimiento de propósito de los reportes



*Desde la perspectiva del inversionista, existe un alto grado de satisfacción en cuanto a sus propósitos específicos de uso de los reportes.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

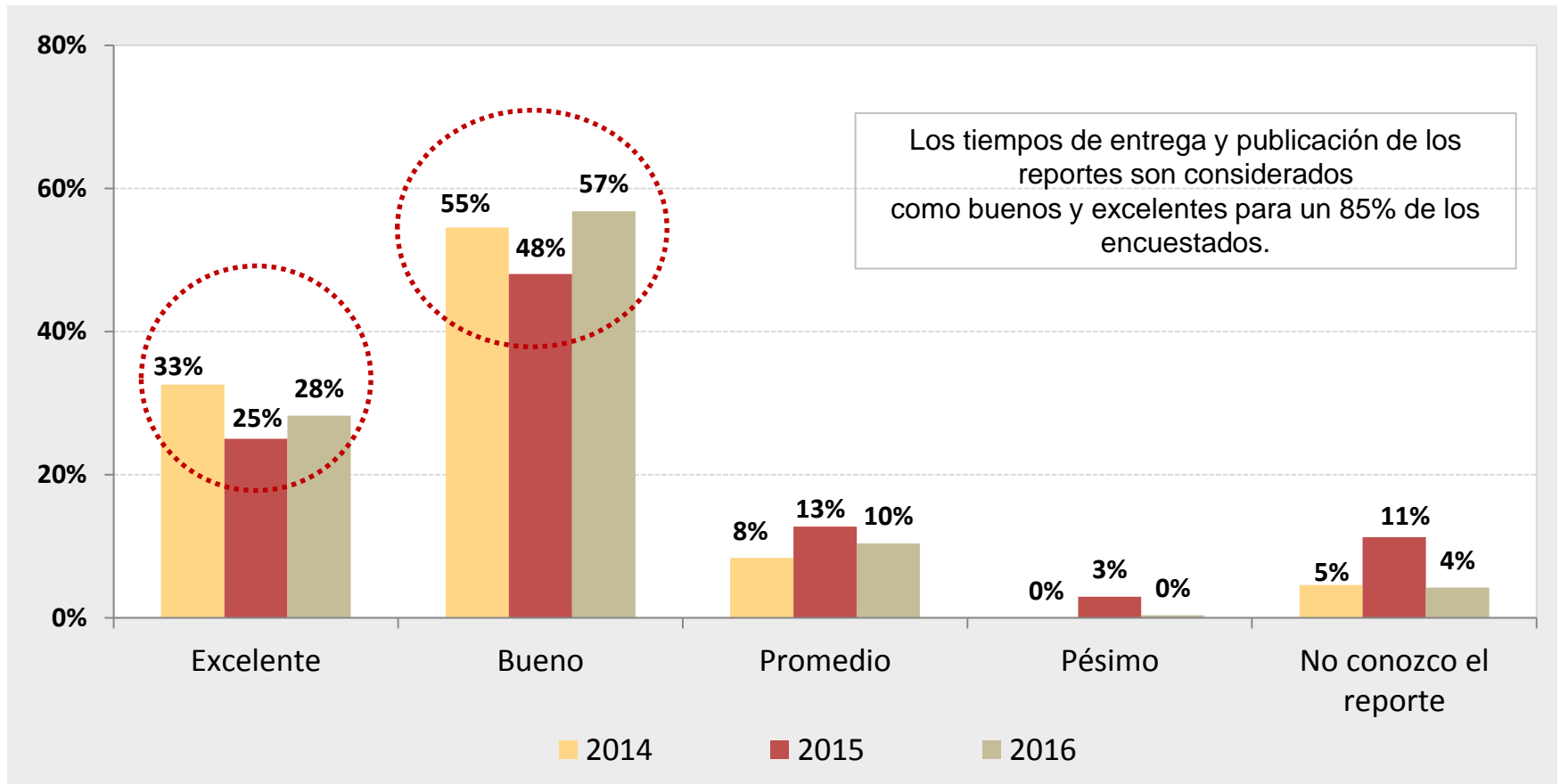
## Cumplimiento de propósito 2016 - Desagregado por reporte



*Los inversionistas valoran con un alto porcentaje el cumplimiento del propósito de los reportes (Daily Report, Boletín Diario y el Eco\_Fin presentan más de un 84% entre las categorías bueno y excelente).*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

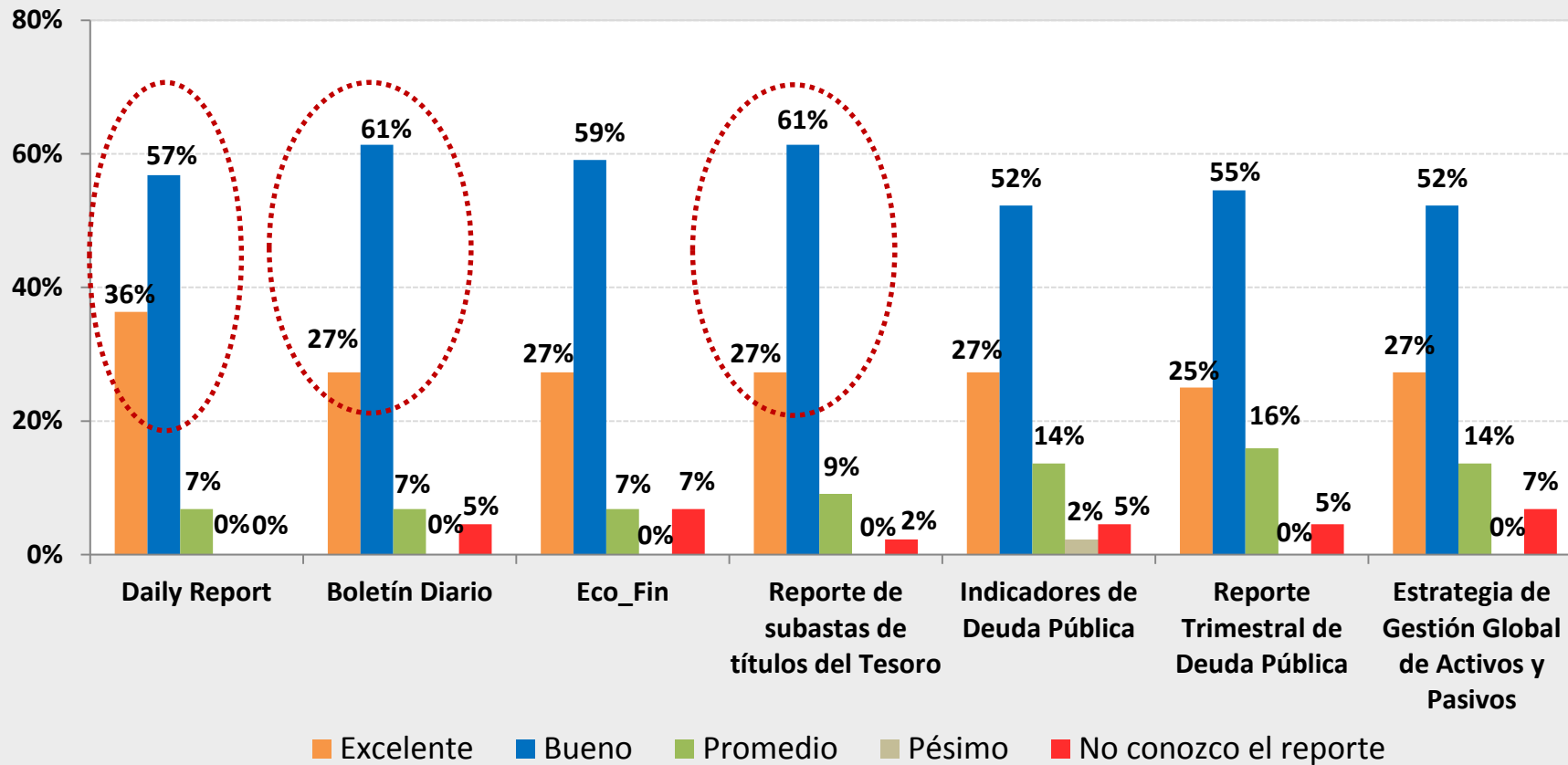
## Tiempos de entrega de los reportes



*La ORI fomenta la oportunidad y predictibilidad en la difusión de reportes y documentos.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

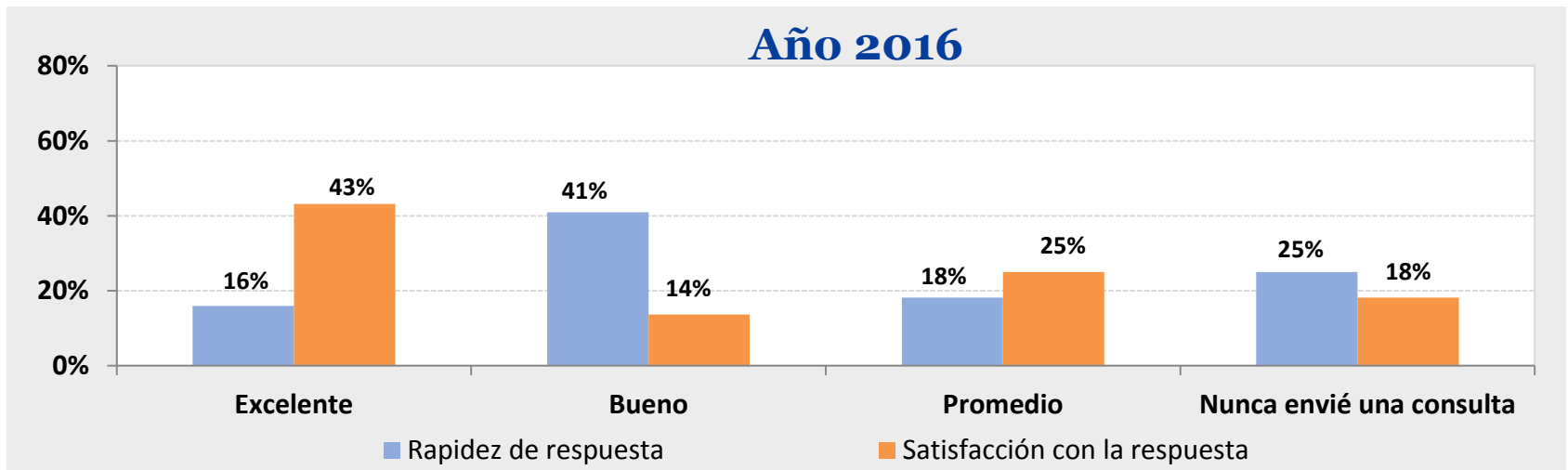
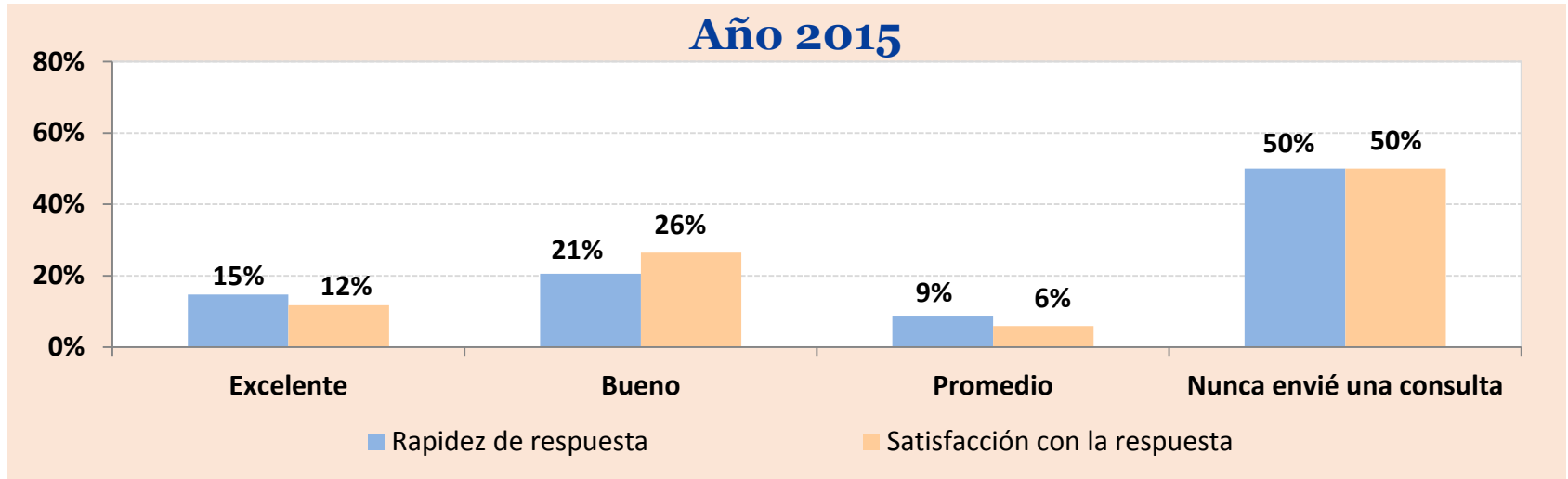
## Tiempos de entrega 2016 - Desagregado por reporte



*La valoración conjunta (buena y excelente) supera el 89% en todos los reportes en cuanto a los tiempos de entrega. Destacando más en Daily Report, Boletín diario y el Reporte de subastas de títulos del Tesoro.*

# PRINCIPALES ASPECTOS A EVALUAR

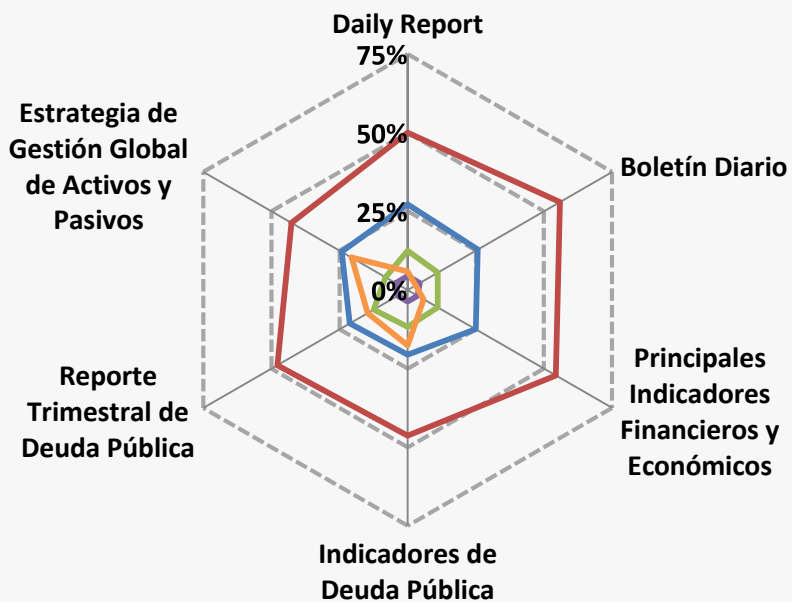
## Consultas realizadas a la ORI



# CONSOLIDADO GENERAL

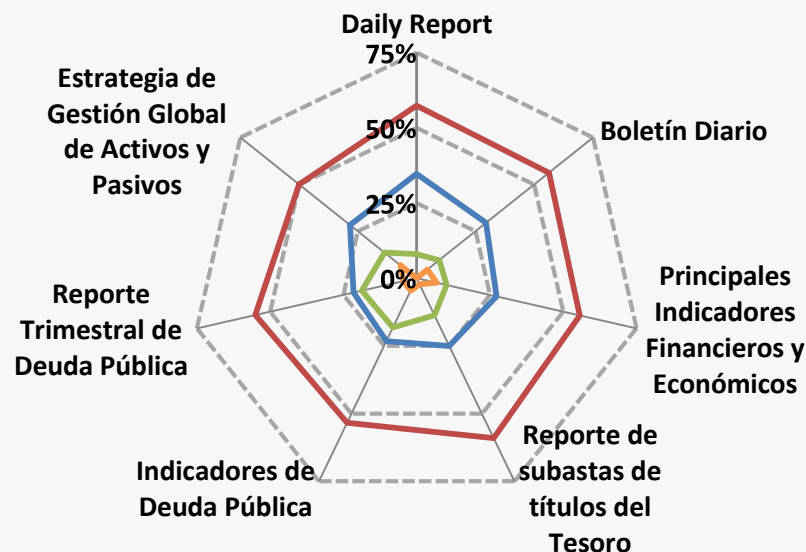
Facilidad de acceso, lectura y comprensión, cumplimiento de propósito, entrega oportuna

## Año 2015



- Excelente
- Promedio
- No conozco el reporte
- Bueno
- Pésimo

## Año 2016



- Excelente
- Promedio
- No conozco el reporte
- Bueno
- Pésimo

*En términos generales, la encuesta 2016 mantiene una buena percepción en todos los aspectos a evaluar para los reportes generados por la ORI.*



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

# Resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción 2016

Oficina de Relaciones con Inversionistas (ORI)

Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público

