



Evaluación de la satisfacción de usuarios Año 2015

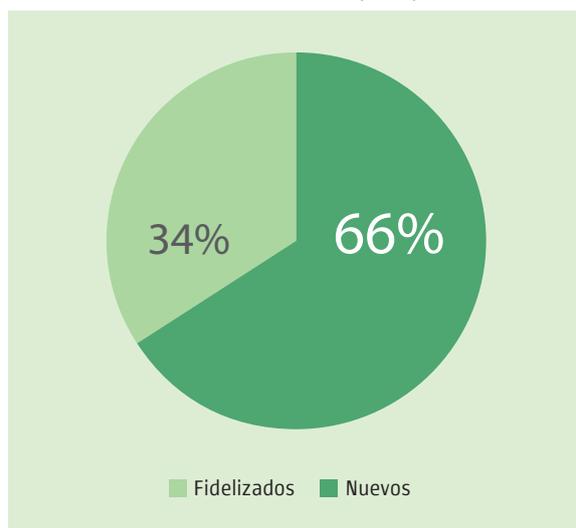
El presente análisis se realizó comparando los datos 2015 con los publicados anteriormente en el 2013. Durante los años 2014 y 2015 se atendieron un promedio de 652 consultas siendo el porcentaje de respuesta 31% mientras que en 2013 fue 30%.

El descenso paulatino en la cantidad de consultas, se debe a la reestructuración de la Página Web de la DGEyC, el aumento de Informes de Resultados y el incremento de consultas autónomas al Banco de Datos.

Se agregan al final del informe algunos de los comentarios de satisfacción recibidos en los dos últimos años.

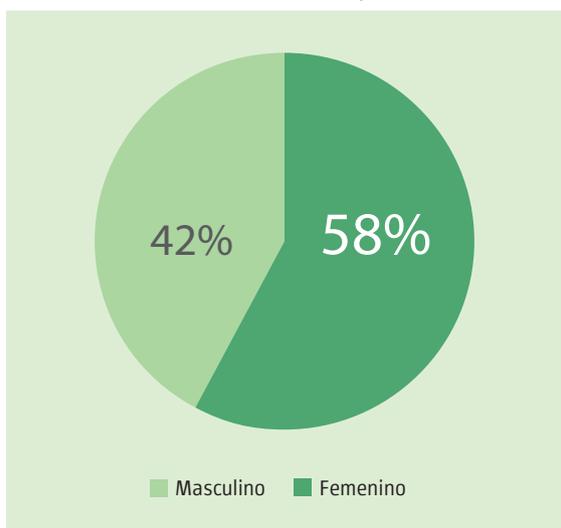
Sobre las consultas 2015 se determinó el perfil del usuario tal como se aprecia en los gráficos 1 a 6.

Gráfico 1 Distribución de usuarios por tipo. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

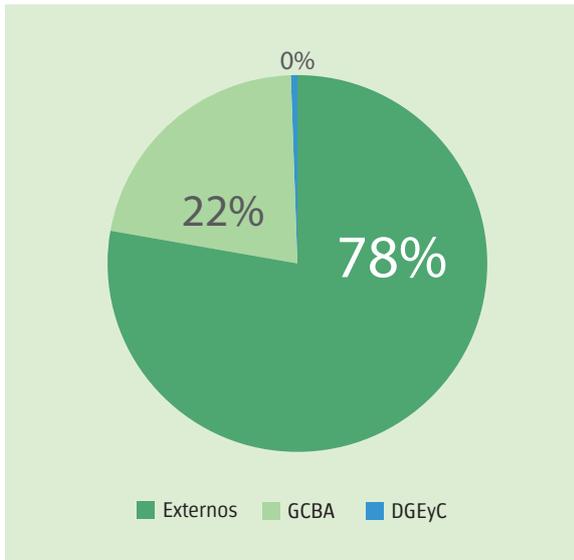
Gráfico 2 Distribución de usuarios por sexo. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Se aprecia el incremento de nuevos usuarios aunque la DGEyC pretende mantener una meta equilibrada entre el porcentaje de usuarios fidelizados y los nuevos.

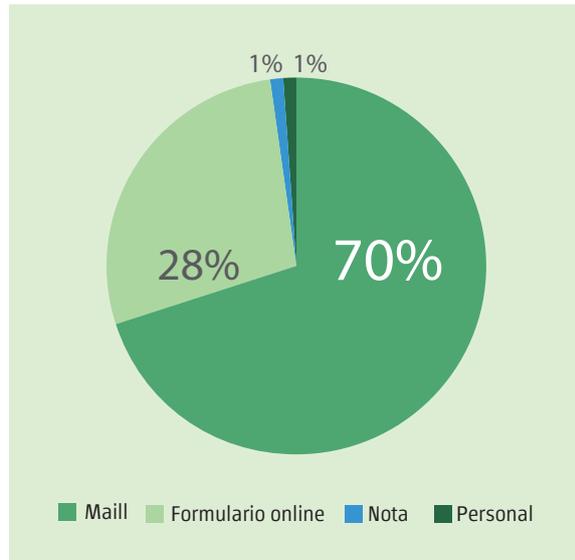
Gráfico 3 Distribución de usuarios por procedencia. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La consulta de usuarios externos se amplió de 72% en 2013 a 78% en 2015. Las consultas del GCBA bajaron de 28% en 2013 a 22% en 2015.

Gráfico 4 Distribución de usuarios por modalidad de consulta. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Sigue decayendo el uso del Formulario online, de 34% en 2013 bajó a 28% en 2015. Los mismos usuarios manifiestan que confían más en la consulta vía mail.

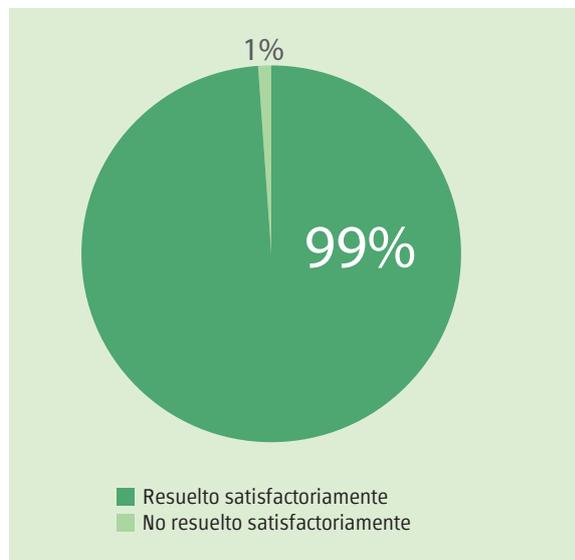
Gráfico 5 Distribución de pedidos por cumplimiento con tiempo acordado. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Bajó el cumplimiento con el tiempo acordado de 84% en 2013 al 81% en 2015. Se están instrumentando acciones para acelerar el tiempo de respuesta cuando la consulta requiere procesamiento especial.

Gráfico 6 Distribución de pedidos por satisfacción global. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

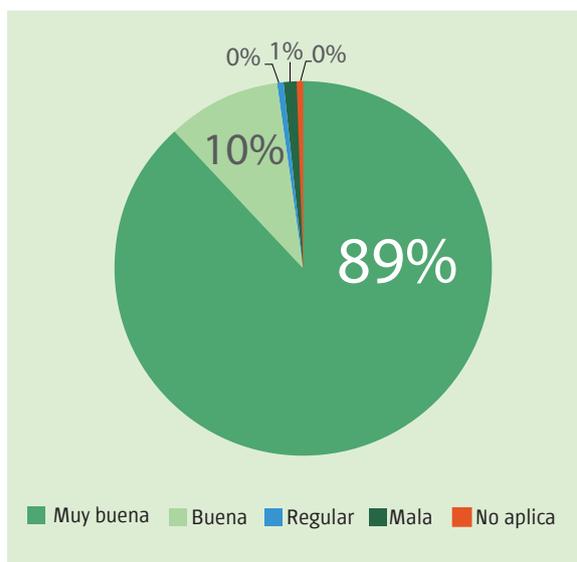
La satisfacción global se mantuvo en 99% de 2013 a 2015.

La operatoria de análisis sobre las encuestas de satisfacción se realizó sobre un total de 151 encuestas recibidas sobre las 510 enviadas (se adjunta la encuesta cuando se da por terminada la gestión de consulta) El porcentaje de respuesta de la encuesta en 2015 mantiene el 30% que había alcanzado en el año 2013. El porcentaje de respuesta es alto teniendo en cuenta que el usuario completa el archivo adjunto y lo vuelve a enviar.

La encuesta está dividida en tres partes que pueden apreciarse en los gráficos 7 a 14.

1 | ATENCIÓN Y ENTREGA DE PEDIDOS, GRÁFICOS (7 a 9)

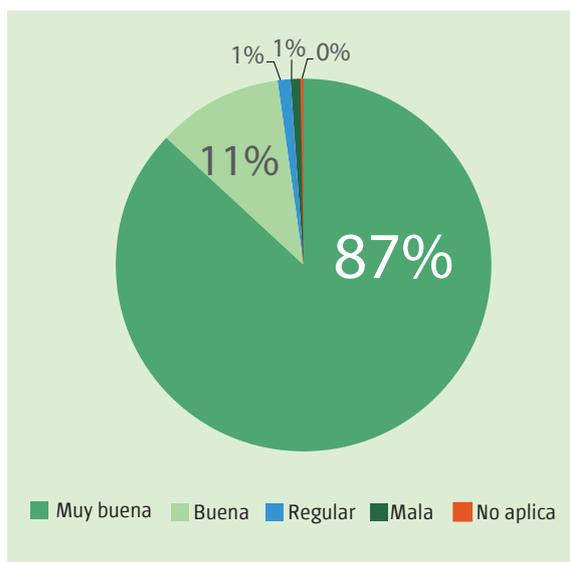
Gráfico 7 Satisfacción con idoneidad y capacidad para entender el pedido. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría **Muy buena** subió de 81% en 2013 a 89% en 2015. Esto se relaciona con el entrenamiento y capacitación permanente del personal.

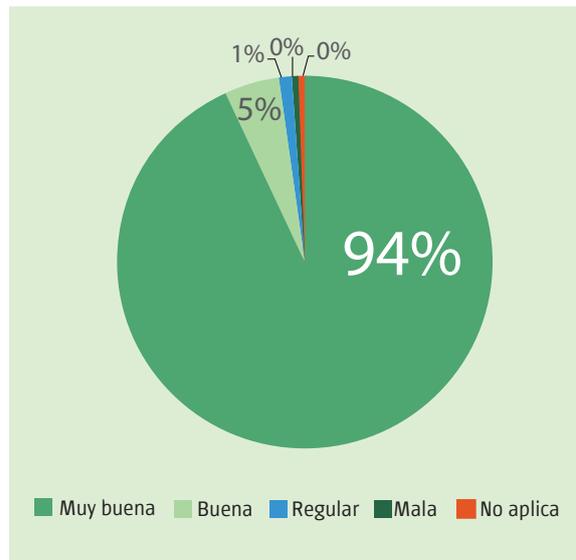
Gráfico 8 Satisfacción con respecto al tiempo de respuesta. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría **Muy buena** se incrementó en 1% respecto de 2013. Las categorías **Regular** y **Mala** se mantienen en 1%.

Gráfico 9 Satisfacción con trato y educación. Año 2015

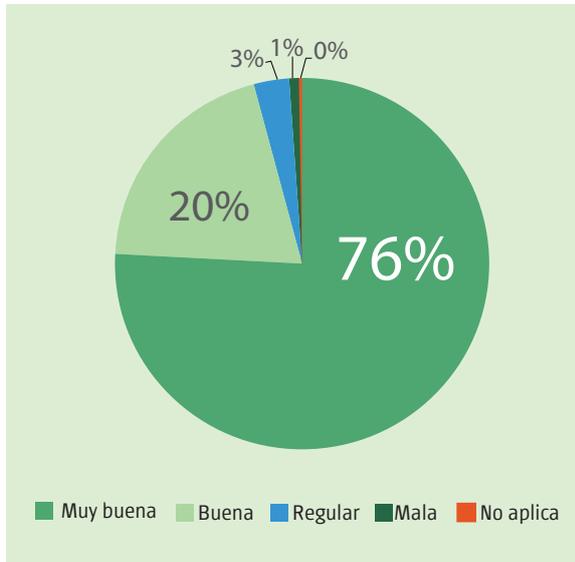


Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría **Muy buena** subió del 91% en 2013 al 94% en 2015. La categoría **Regular** se mantiene en 1% y la **Mala** se redujo del 1% al 0%.

2 | NIVEL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO, GRÁFICOS (10 a 12)

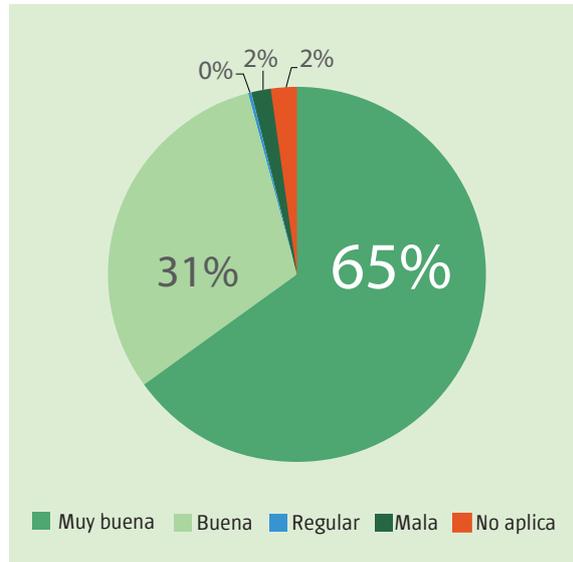
Gráfico 10 Satisfacción con la adecuación de la información al pedido. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría **Muy buena** subió del 68% en 2013 al 76% en 2015. La categoría **Regular** subió un 1% y la **Mala** se mantiene estable.

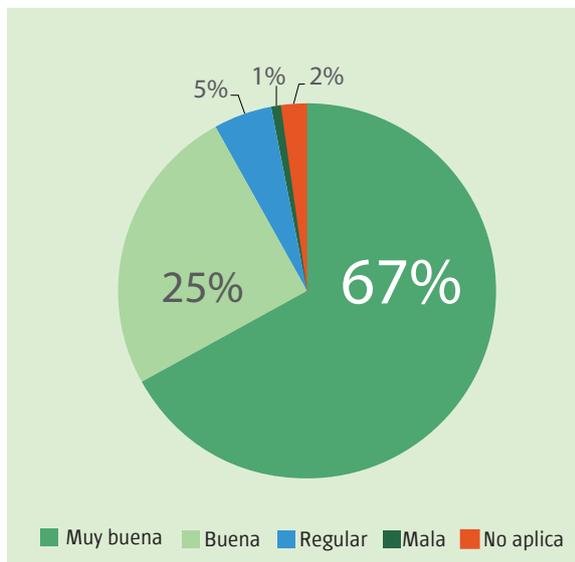
Gráfico 11 Satisfacción con el grado de exactitud de la información. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría **Muy Buena** subió del 60% en 2013 al 65% en 2015. La **Regular** bajó del 4% al 2% y la **Mala** bajó de 1% a 0%.

Gráfico 12 Satisfacción con el grado de actualización de la información. Año 2015

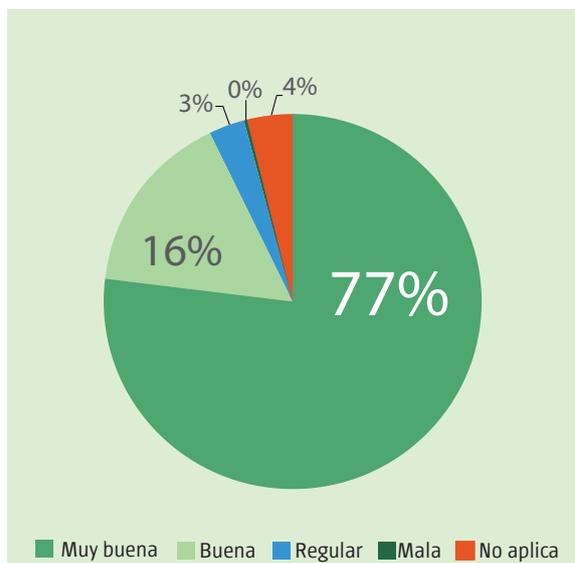


Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría **Muy buena** asciende, del 60% en 2013 al 67% en 2015. Esto continúa en línea con valores sostenidos por la DGEyC "*Mejora continua en todos los procesos de trabajo para aumentar la calidad, reducir los tiempos de producción y llegar de manera oportuna con la difusión de las estadísticas públicas*".

3 | NIVEL DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS, GRÁFICOS (13 y 14)

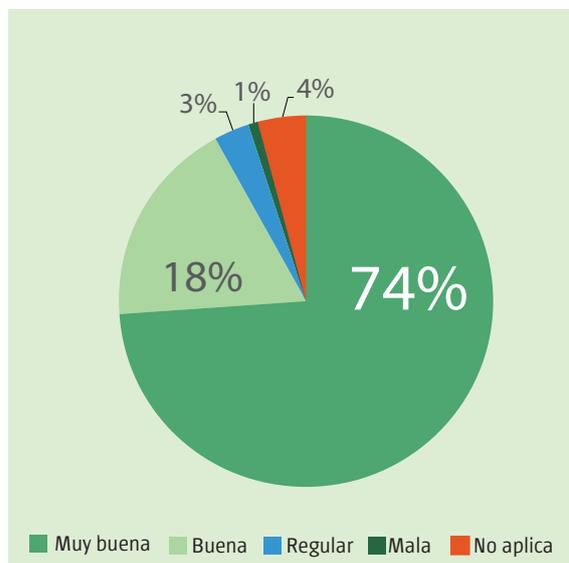
Gráfico 13 Satisfacción con la presentación de la información. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría Muy buena subió de 67% a 77%. Las categorías Regular y Mala se matuvieron estables.

Gráfico 14 Satisfacción con las facilidades de uso. Año 2015



Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría Muy Buena subió de 68% a 74%. Las categorías Regular y Mala se matuvieron estables.

ALGUNOS COMENTARIOS DE LOS USUARIOS, 2014-2015

"Muchísimas gracias por el envío. Será de gran utilidad para mi investigación. Es un gran placer contar con una Dirección Estadística como la de la Ciudad de Buenos Aires" (consulta de usuario sobre información del Censo 2010 por radio censal el 25/02/14).

"En líneas generales la respuesta a las solicitudes cumplieron con lo solicitado independientemente de la necesidad de algunas aclaraciones. Destaco el excelente trato y buena predisposición ya sea por mail o con quien me he comunicado telefónicamente en un par de ocasiones" (consulta de usuario de la Región Sanitaria I solicitando información sobre infección respiratoria aguda en la infancia el 12/05/14).

"La atención telefónica fue excelente, quien atendió el llamado, no solo fue muy educada y atenta, sino también que interpretó rápidamente lo solicitado. El tiempo de contestación fue más que optimo, en el lapso de 24 hs fue respondida la inquietud". (consulta de usuaria solicitando información sobre alquileres el 29/07/14).

"Me alegro que un gobierno entienda el valor de contar con buenas estadísticas para que los ciudadanos podamos usarlas para trabajar" (consulta de usuario solicitando información sobre edificios en la CABA el 20/10/14).

"Buena atención y respuesta a la hora de contestar. Fue una sorpresa dado que los ciudadanos tenemos pensado que estas cosas van a tardar o nunca responder" (consulta de usuario solicitando información sobre población el 15/06/15).

"Sinceramente un placer comunicarme con Uds. todo un ejemplo de eficacia y eficiencia. Muy agradecida por tan pronta respuesta, sinceramente envié mail sin mucha expectativa, me sorprendí gratamente por la devolución, la información y los detalles en la respuesta. Gracias!!!" (consulta de usuaria solicitando información sobre educación en los Censos de Población el 25/09/15).

"Rápido primer contacto. Luego buen caudal de información referido. Gracias por el aporte y por los tiempos" (consulta de usuario solicitando información sobre empleo a lo largo de los años el 2/11/15).