



Evaluación de la satisfacción de usuarios Años 2015-2016

La DGEyC, generadora de estadísticas públicas y oficiales, ofrece la provisión de información estadística a vecinos, Gobierno de la Ciudad y usuarios en general. Está comprometida con la mejora continua de sus procesos y productos.

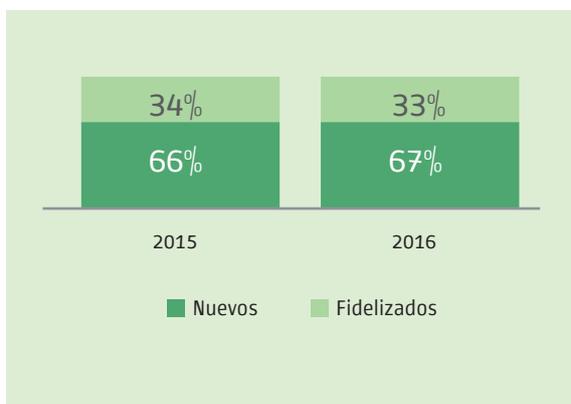
Como herramienta de medición utilizamos la Encuesta de Satisfacción del Usuario y la Encuesta de Satisfacción con el Banco de datos. La utilización de las encuestas de satisfacción de usuarios viene a cumplir una de las acciones planteadas en el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta medición es fundamental para implementar acciones de mejora en el desarrollo de productos y en la prestación de servicios ofrecidos.

En este informe se presenta el análisis sobre los resultados entre los años 2015-2016 y se agregan al final algunos de los comentarios de satisfacción recibidos durante el año 2016.

Para definir el perfil de nuestros usuarios utilizamos como insumo las consultas recibidas en el Departamento de Documentación y Atención al Usuario. En el año 2015 se recibieron 544 consultas mientras que en 2016 fueron 956.

A continuación en los gráficos 1 a 4 se aprecia el perfil de nuestros usuarios.

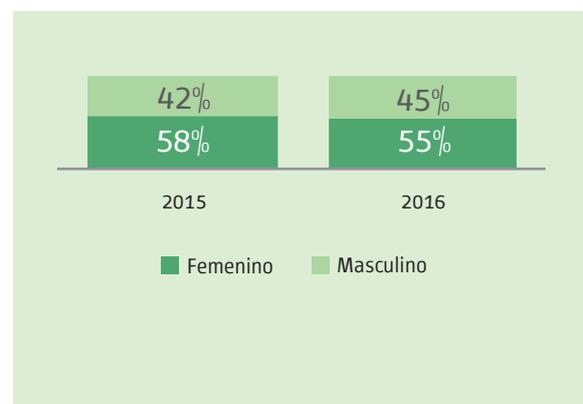
Gráfico 1 Distribución de usuarios por tipo. Años 2015 - 2016



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

G.1. Se mantiene como en los últimos años la misma proporción de usuarios nuevos y fidelizados.

Gráfico 2 Distribución de usuarios por sexo. Años 2015 - 2016



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

G.2. Se está nivelando la consulta entre sexo femenino y masculino ya que en 2016 subió el porcentaje de este último grupo.

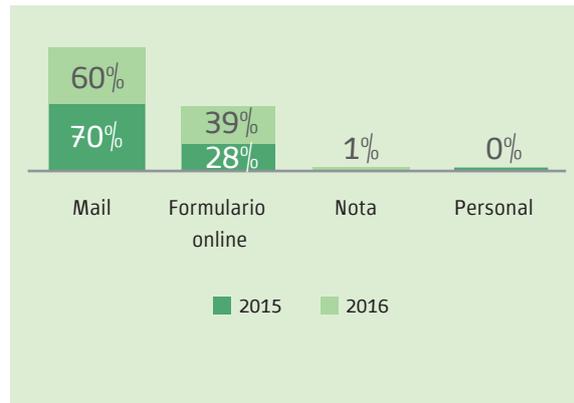
Gráfico 3 Distribución de usuarios por procedencia. Años 2015-2016



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

G.3. La proporción de usuarios del GCBA aumentó del 21% al 25% en relación con el año anterior.

Gráfico 4 Distribución de usuarios por modalidad de consulta. Años 2015-2016



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

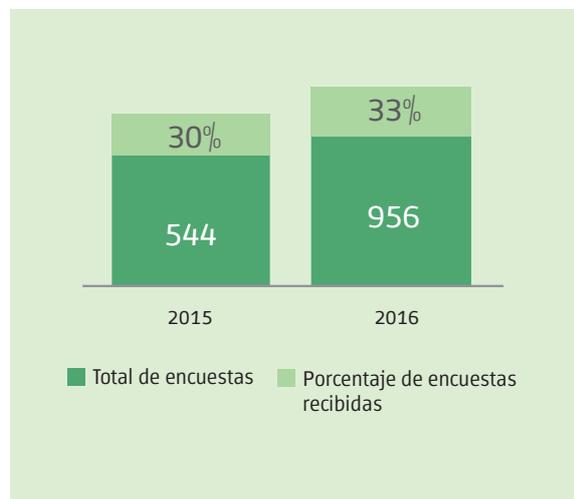
G.4. Debido a la optimización de la consulta en línea se refleja un aumento de esta modalidad pasando de un 28% en 2015 a un 39% en 2016.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN

El aumento de la cantidad de consultas se debe a la solución de inconvenientes en la Página web, a la optimización del formulario de consultas online y a la coyuntura política del 2016 que generó mayor protagonismo de la DGEyC debido al interés en las estadísticas económicas, con la demanda permanente del IPCBA (Índice de precios de CABA), y sociales con la incorporación de nuevos datos sobre línea de pobreza e indigencia.

La operatoria de análisis sobre las encuestas de satisfacción fue realizada sobre la totalidad de encuestas recibidas (la encuesta es personalizada y se remite cuando se da por terminada la gestión de consulta).

Gráfico 5 Incidencia de las respuestas a la encuesta de satisfacción en relación al total de consultas. Años 2015-2016



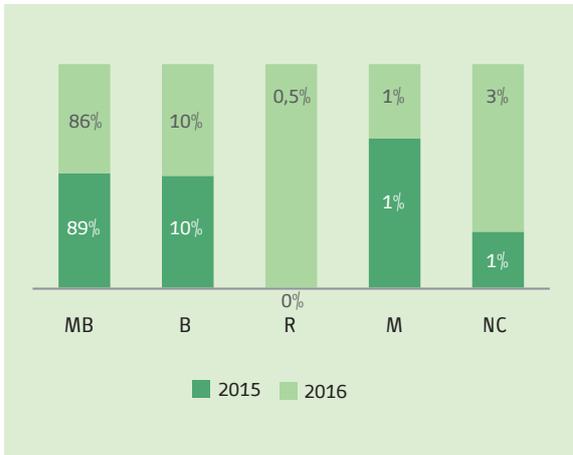
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.5. El porcentaje de respuesta en 2016 aumentó a 33%. Se instrumentaron acciones para incrementar la cantidad de respuestas. La encuesta se divide en tres aspectos con diferentes ítems representados en cada uno de los siguientes gráficos

A | ATENCIÓN Y ENTREGA DE PEDIDOS

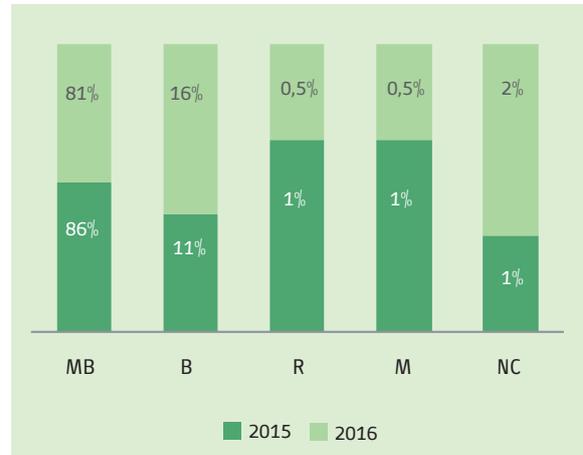
Este punto se relaciona con el desempeño y trato del personal que atiende la consulta.

Gráfico 6 Satisfacción con idoneidad para entender el pedido. Años 2015-2016



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

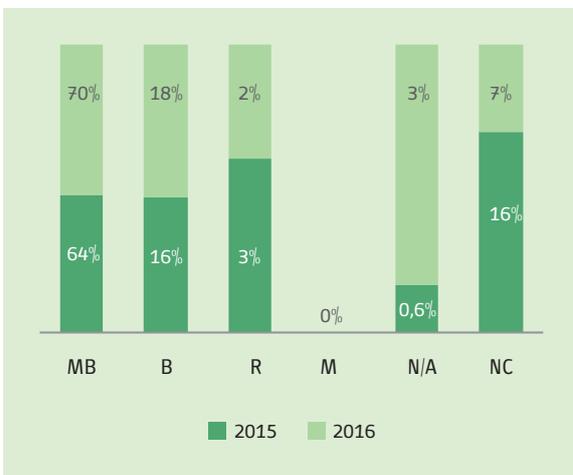
Gráfico 7 Satisfacción con respecto al tiempo de respuesta. Años 2015-2016



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

G.6 y G.7. Los aspectos positivos (MB y B) se mantienen estables con un 96% de satisfacción en la comprensión del pedido y un 97% en el tiempo de respuesta.

Gráfico 8 Satisfacción con trato, educación y atención. Años 2015-2016



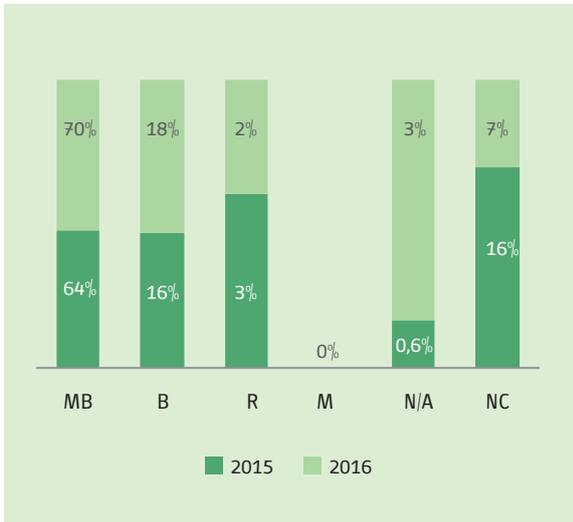
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.8. Se registró un aumento de los aspectos positivos (MB y B) con la satisfacción en la atención. De un 80% en 2015 se subió a un 88% en 2016.

B | NIVEL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO

Este ítem permite conocer los requerimientos de los usuarios en cuanto a información. Colabora en la percepción de los cambios del entorno y la posibilidad de actualizar o generar nuevas estadísticas.

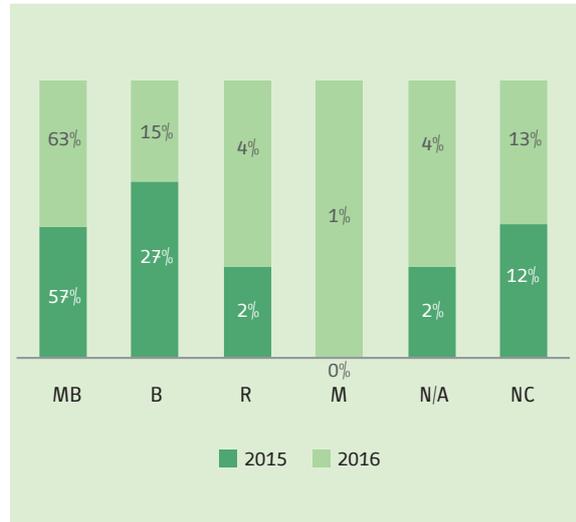
Gráfico 9 Satisfacción con la adecuación de la información al pedido. Años 2015-2016



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

G.9 Subió un 8% la satisfacción (MB y B) respecto a la adecuación del pedido, 80% en 2015 y 88% en 2016. Además disminuyó la no respuesta a este ítem, 16% en 2015 y 7% en 2016.

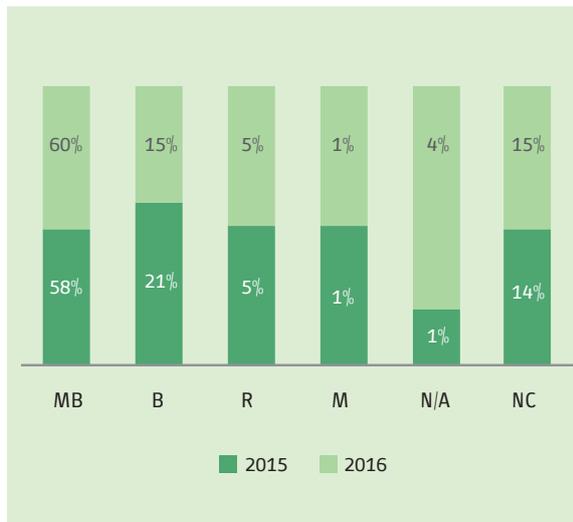
Gráfico 10 Satisfacción con el grado de exactitud de la información. Años 2015-2016



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

G.10 La exigencia de los usuarios se aprecia en la satisfacción con la exactitud de la información, con un aumento de los aspectos negativos (R y M) 2% en 2015 y 5% en 2016.

Gráfico 11 Satisfacción con el grado de actualización de la información. Años 2015-2016



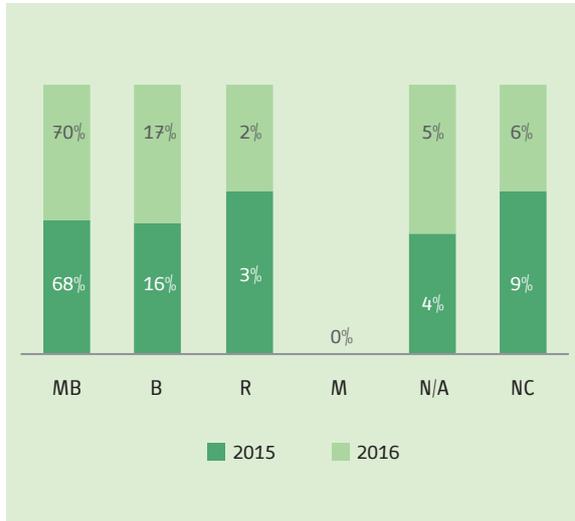
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.11. Los aspectos positivos (MB y B) respecto del grado de actualización disminuyeron un 4% aunque se mantienen estables los negativos (R y M) en un 6%.

C | NIVEL DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS

Esta categoría nos ayuda a observar la presentación de las estadísticas considerando tanto las facilidades de lectura/comprensión así como el aspecto tecnológico.

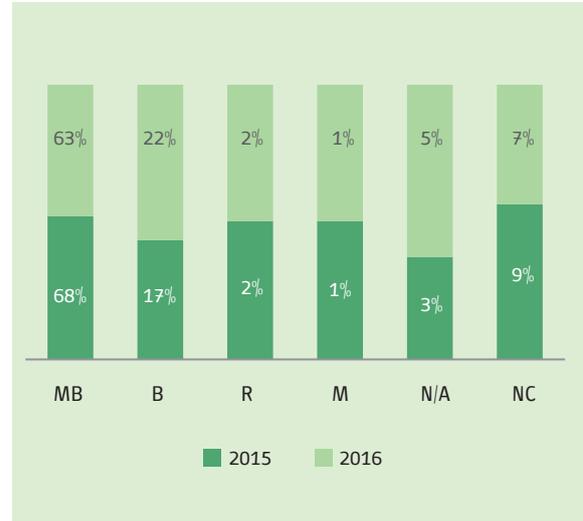
Gráfico 12 Satisfacción con la presentación de la información. Años 2015-2016



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

G.12. La satisfacción respecto de la presentación aumento en los aspectos positivos (MB y B) de 84% en 2015 a 87% en 2016.

Gráfico 13 Satisfacción con las facilidades de uso. Años 2015-2016



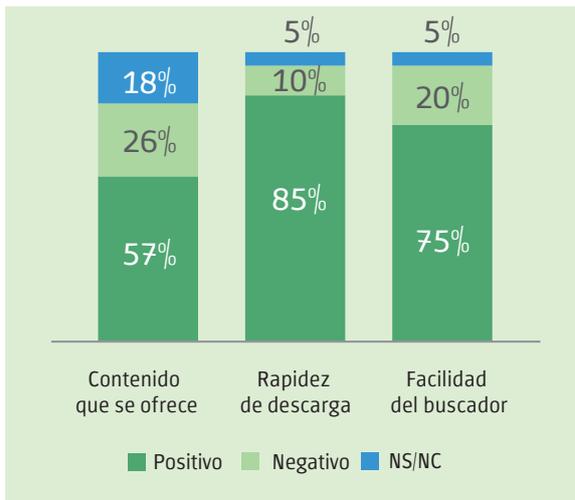
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.13 Se mantiene estable la satisfacción con las facilidades de uso en un 85%

SATISFACCIÓN CON EL BANCO DE DATOS

A partir de 2016 agregamos a este informe el análisis de la Encuesta de Satisfacción con el Banco de datos. El Banco cuenta con 28 áreas temáticas y 7.200 cuadros en formato Excel. La encuesta es anónima y se accede a través de la Página Web.

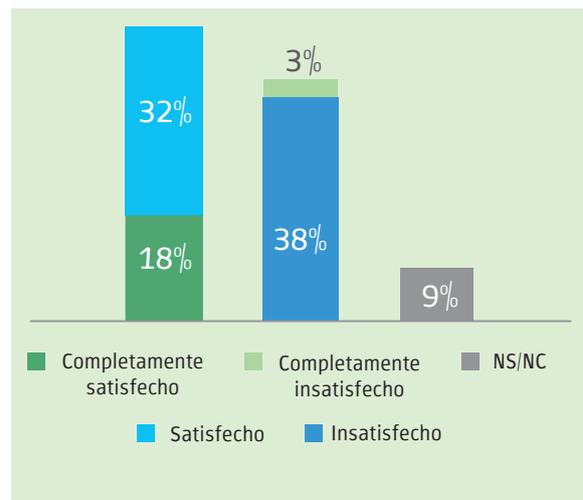
Gráfico 14 Satisfacción con aspectos funcionales y contenido del Banco de datos. Año 2016



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

G.14. Se destaca la satisfacción con la rapidez de descarga (85%) y facilidades del buscador (75%).

Gráfico 15 Satisfacción general con el Banco de datos. Año 2016



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

G.15. Respecto de la satisfacción global los aspectos positivos (CS y S) alcanzan un 50% mientras que los negativos (I y CI) alcanzan un 41%. Se continúa trabajando en la mejora del producto.

RETROALIMENTACIÓN CON NUESTROS USUARIOS

A partir de 2016 incorporamos dos nuevos gráficos. Uno con la cantidad de comentarios y sugerencias de información que los usuarios realizan a través de nuestra encuesta de satisfacción y el otro con el tratamiento de quejas y reclamos.

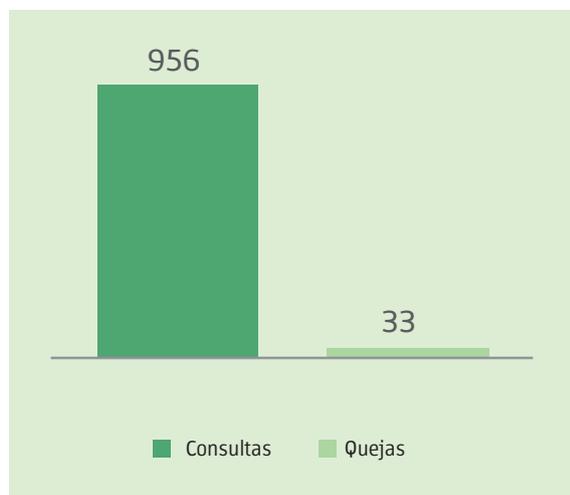
Gráfico 16 Comentarios y sugerencias de los usuarios. Años 2015-2016



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

G.16 Aumentaron considerablemente los comentarios y sugerencias de los usuarios. Entre 2015 y 2016 se aprecia un incremento del 89%.

Gráfico 17 Incidencia de quejas y reclamos sobre el total de consultas. Año 2016



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

G.17 El total de quejas y reclamos recibidos representó el 3% para 2016. Por debajo del 5% establecido como meta.

ALGUNOS COMENTARIOS DE LOS USUARIOS RECIBIDOS EN 2016

“La verdad una satisfacción por tratar con gente tan profesional. Yo como profesional también soy de lata expectativa y me devolvieron una respuesta de ese nivel. Mis felicitaciones” (consulta de usuario sobre la serie histórica del IPC el 18/01/16)

“Muchísimas gracias por la velocidad y detalle de su respuesta” (consulta de usuario solicitando series estadísticas históricas de Boletines, Revistas y Anuarios el 20/04/16)

“Respuesta rápida y precisa como siempre. El sitio web no es del todo amigable para búsquedas de información. Estas encuestas podrían ser online, es más sencillo que en Word” (consulta de usuario sobre información del CNPyV 2010 correspondiente a la Villa 21-24, el 27/04/15)

“Estimados, en mi caso fue mucho más efectiva la atención telefónica puesto que necesitaba la info en el momento. Pero fue una gran sorpresa encontrarme con v/ email al día siguiente (no me esperaba una respuesta tan pronto)” (consulta de usuaria solicitando el IPCBA el 12/05/16)

“La atención y la rapidez de respuesta es similar a los países del desarrollo. NO PARECE ARGENTINA. BRAVO!! Por favor, sigan así” (consulta del Director de la Biblioteca Museo Mitre el 10/06/16)

“Los quiero felicitar por el trabajo intenso y minucioso que reflejan las publicaciones” (consulta de usuario de Cancillería consultando sobre publicaciones de la DGEyC el 23/08/16)

“Como único comentario y en el caso de los barrios de emergencia, es de sumo valor la constante actualización de la información, ya que en estos casos la realidad va cambiando constantemente. De todas maneras excelente material y cooperación” (consulta del Oficial Mayor de la Policía Metropolitana, Comuna 15 solicitando información del Asentamiento Fraga el 12/09/16)

“Puntúo como regular el nivel de calidad porque no obtuve los datos solicitados, sí una buena aproximación”
(consulta de usuario sobre matrículas educativas por barrio, el 21/09/15. Se le respondió el 25/09/15 brindándole la información detallada de la fuente de la misma y fecha próxima de publicación)

“He trabajado hace muchos años en temas de datos estadísticos en la administración pública así que de alguna manera tengo experiencia a ambos lados del escritorio. Como ciudadana/usuario - y también del otro lado, por qué no decirlo - estoy absolutamente sorprendida y AGRADECIDA por haber obtenido una respuesta expeditiva e idónea a mi solicitud. LOS APLAUDO! Poder responder expeditiva y amablemente a los datos solicitados por los ciudadanos YA me parece un esfuerzo inmenso y loable. Esto implica una política de actualización y accesibilidad permanente de datos que de por sí es una empresa compleja”
(consulta de usuaria para realizar su tesis de posgrado solicitando información de partos en la CABA el 29/11/16)