

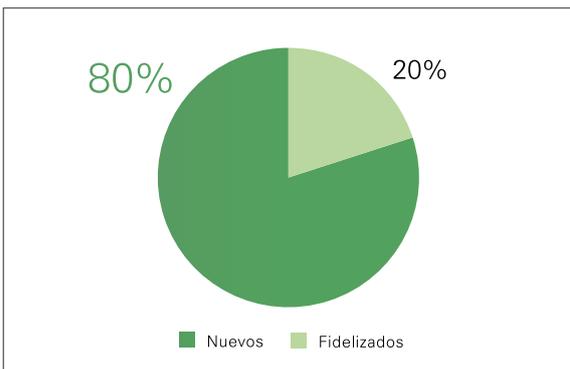


Evaluación de la satisfacción de usuarios

Año 2010

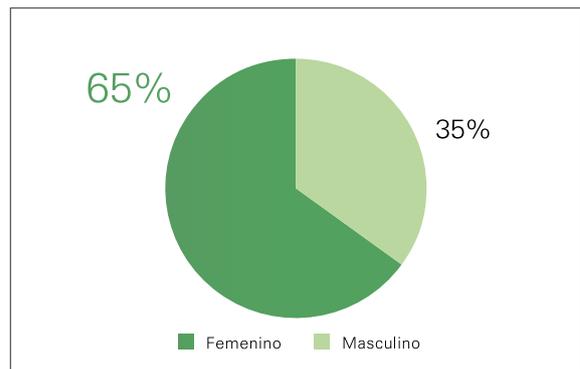
Durante el año 2010 se atendieron 969 consultas, un 24% más que en 2009. Sobre estas consultas se determinó el perfil de usuarios tal como se aprecia en los gráficos 1 a 6.

Gráfico 1 Distribución de usuarios por tipo. Año 2010



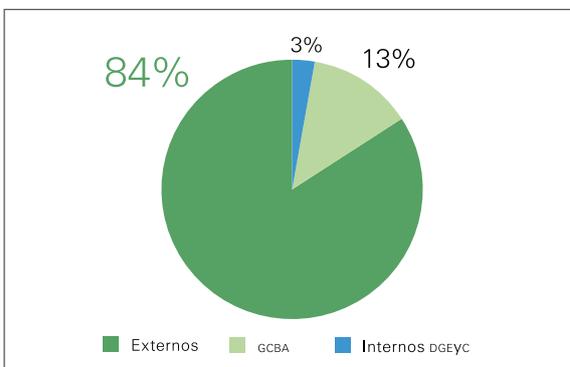
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 2 Distribución de usuarios por sexo. Año 2010



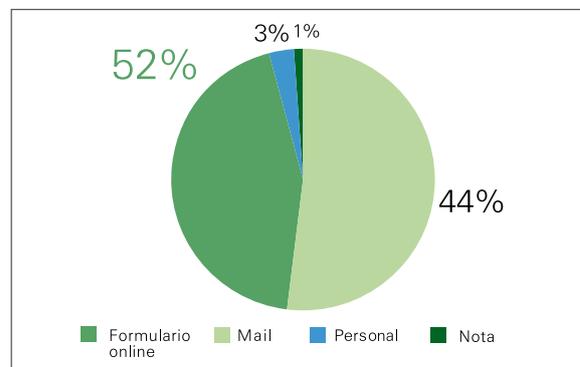
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 3 Distribución de usuarios por procedencia. Año 2010



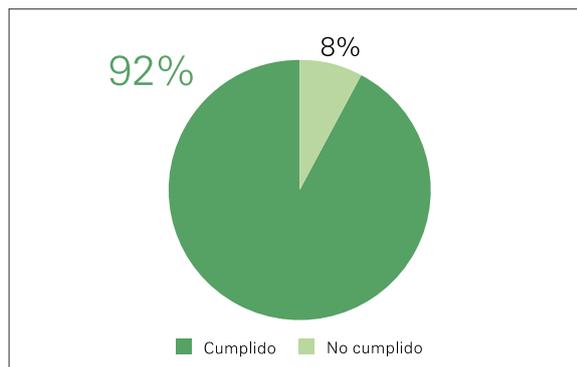
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 4 Distribución de usuarios por modalidad de consulta. Año 2010



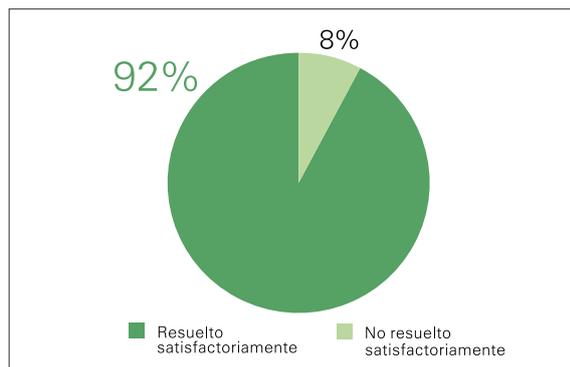
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 5 Distribución de pedidos por cumplimiento con tiempo acordado. Año 2010



Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 6 Distribución de pedidos por satisfacción global. Año 2010

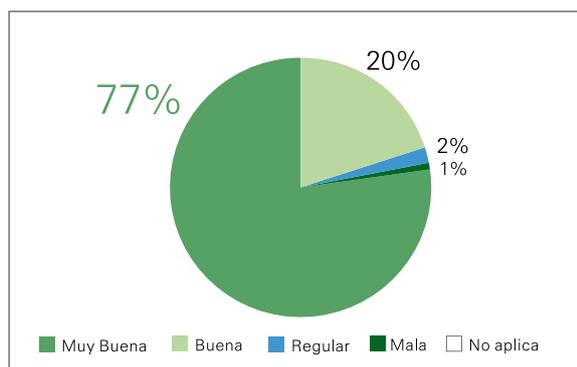


Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

El análisis sobre las encuestas de satisfacción se realizó sobre un total de 266 encuestas recibidas. Un 10% más que en 2009. La encuesta está dividida en tres partes que pueden apreciarse en los gráficos 7 a 14.

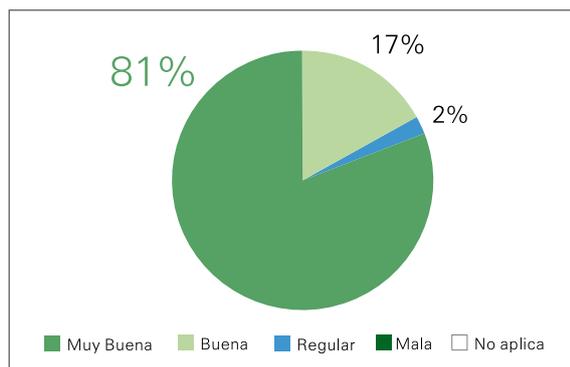
1) ATENCIÓN Y ENTREGA DE PEDIDOS, GRÁFICOS 7 A 9.

Gráfico 7 Distribución de satisfacción con idoneidad y capacidad para entender el pedido. Año 2010



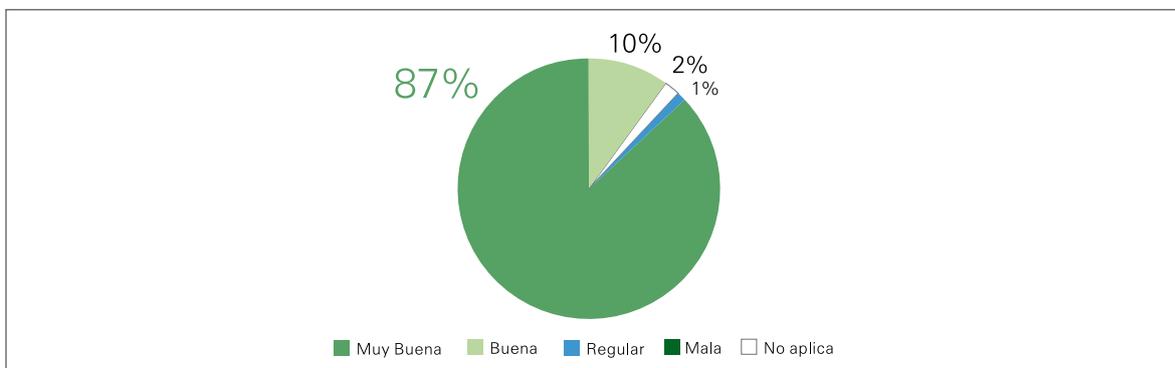
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 8 Distribución de satisfacción respecto del tiempo de respuesta. Año 2010



Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

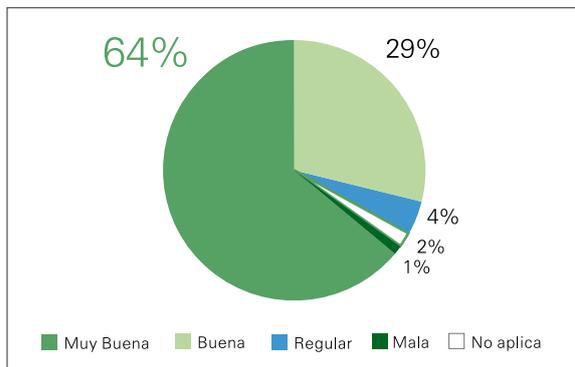
Gráfico 9 Distribución de satisfacción con trato y educación. Año 2010



Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

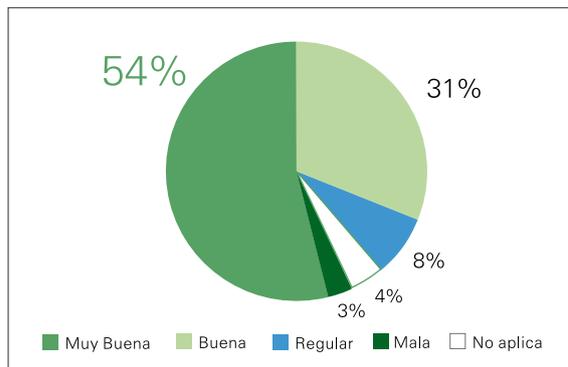
2) NIVEL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO, GRÁFICOS 10 A 12.

Gráfico 10 Distribución de satisfacción con la adecuación de la información. Año 2010



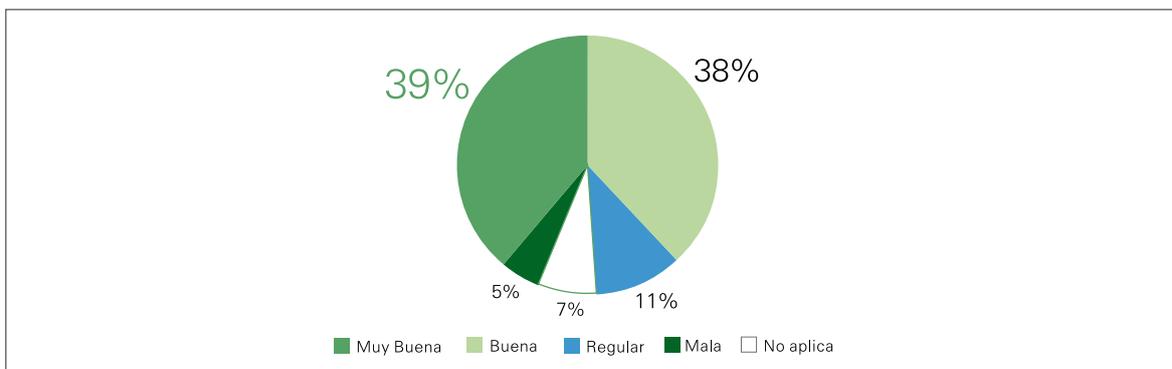
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 11 Distribución de satisfacción con el grado de exactitud de la información. Año 2010



Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

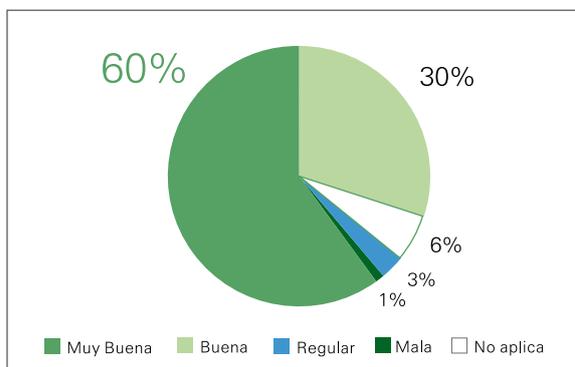
Gráfico 12 Distribución de satisfacción con el grado de actualización de la información. Año 2010



Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

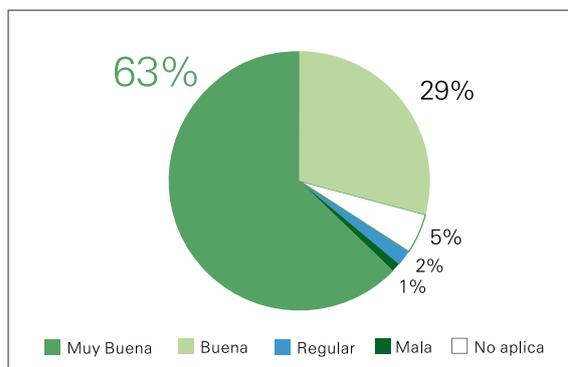
3) NIVEL DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS, GRÁFICOS 13 A 14.

Gráfico 13 Distribución de satisfacción con la presentación de la información. Año 2010



Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Gráfico 14 Distribución de satisfacción con las facilidades de uso de la información. Año 2010



Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).