



# Evaluación de la satisfacción del usuario Años 2018-2019

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**. 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 certificado **ISO 9001:2015**.

En este informe se presenta el análisis sobre los resultados entre los años 2018-2019 y se agregan al final algunos de los comentarios de satisfacción recibidos.

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 2019 se recibieron 602 consultas personalizadas marcando un descenso respecto del año anterior, donde se recibieron 741 consultas. Se infiere que, paulatinamente, los usuarios realizan consultas directamente en el sitio Web.

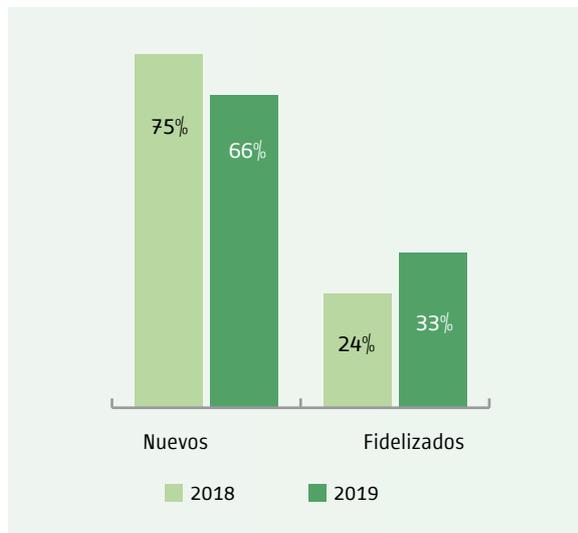
El informe contiene:

- PERFIL DEL USUARIO
- PERFIL DEL PEDIDO
- SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO BRINDADO
  - Atención y entrega de pedidos,
  - Nivel de calidad de la información y expectativas del usuario,
  - Nivel de calidad de los documentos entregados
- RETROALIMENTACIÓN CON NUESTROS USUARIOS
  - Algunos comentarios de los usuarios
- SATISFACCIÓN CON EL BANCO DE DATOS

## PERFIL DEL USUARIO

Para conocer a nuestros usuarios y entender mejor sus requerimientos se analizan los siguientes aspectos.

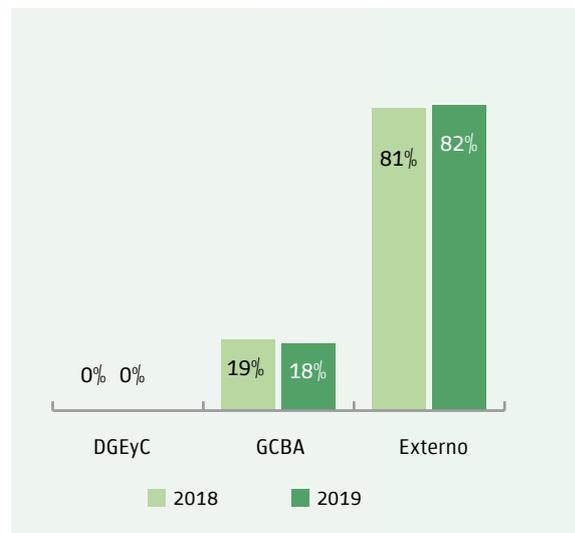
**Gráfico 1** Distribución de usuarios por categoría



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

**Gráfico 1.** Se considera usuario "Nuevos" a aquel que consulta por primera vez y "Fidelizados" al usuario que consultó más de una vez. Se verifica en 2019 una diferencia en favor de la categoría "Fidelizados" con respecto al año anterior.

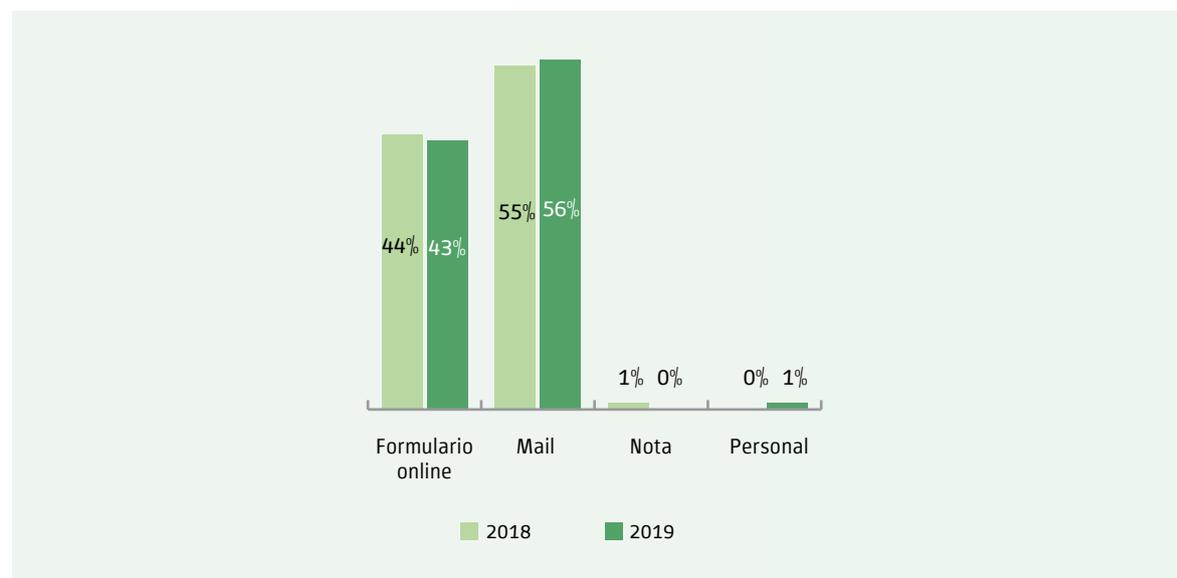
**Gráfico 2** Distribución de usuarios por origen



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

**Gráfico 2.** El 2019 se caracteriza por un leve aumento de las consultas externas, es decir, emitidas por *Vecinos, Ciudadanos y Organizaciones*, mientras que los usuarios procedentes del GCBA descendieron un 1%. De todas maneras se mantiene estable la relación entre las diferentes procedencias.

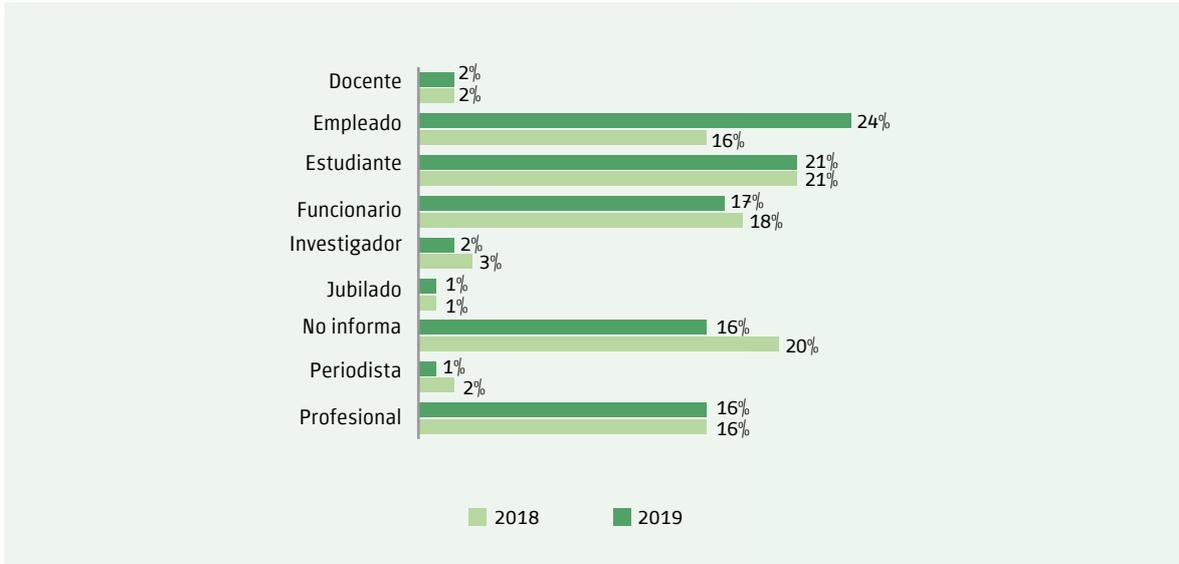
**Gráfico 3** Modalidad de consulta



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

**Gráfico 3.** Continúa en alza la consulta a través del mail respecto de la consulta por formulario online. Los usuarios fidelizados mantienen su preferencia por el mail (véase gráfico 1).

**Gráfico 4** Porcentaje de usuarios por ocupación.



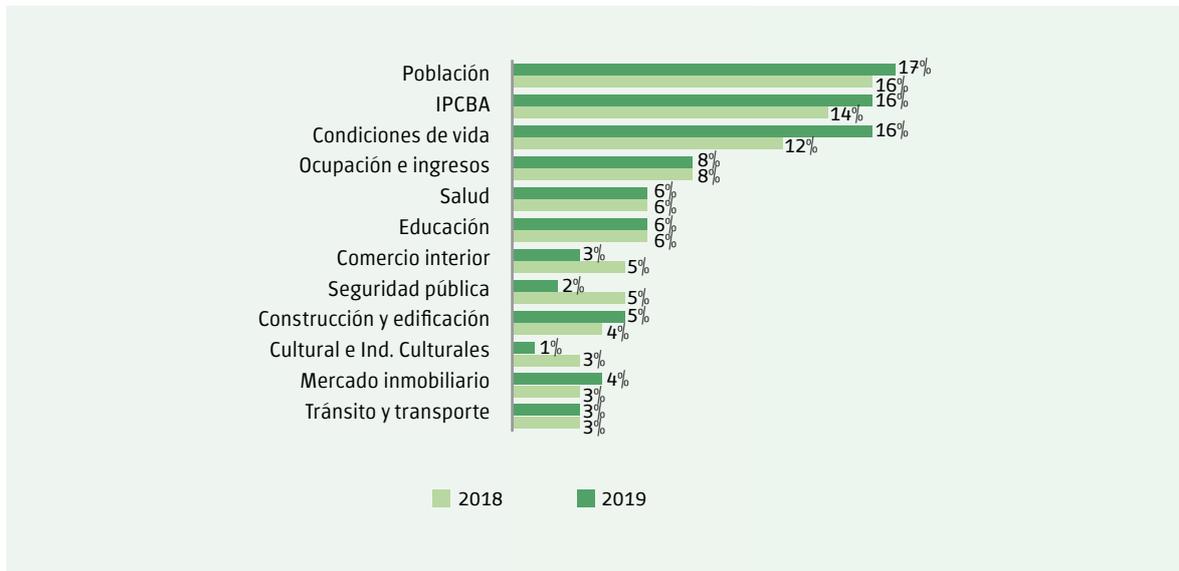
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

**Gráfico 4.** Los "Empleados" (*aquel que solo menciona su lugar de trabajo pero no especifica su profesión*) son los que más consultaron durante el 2019, creció significativamente respecto del año anterior. Las otras categorías fluctuaron poco a excepción de "No informa" que muestra un descenso.

## | PERFIL DEL PEDIDO

Para conocer los requerimientos temáticos se analizan los siguientes aspectos.

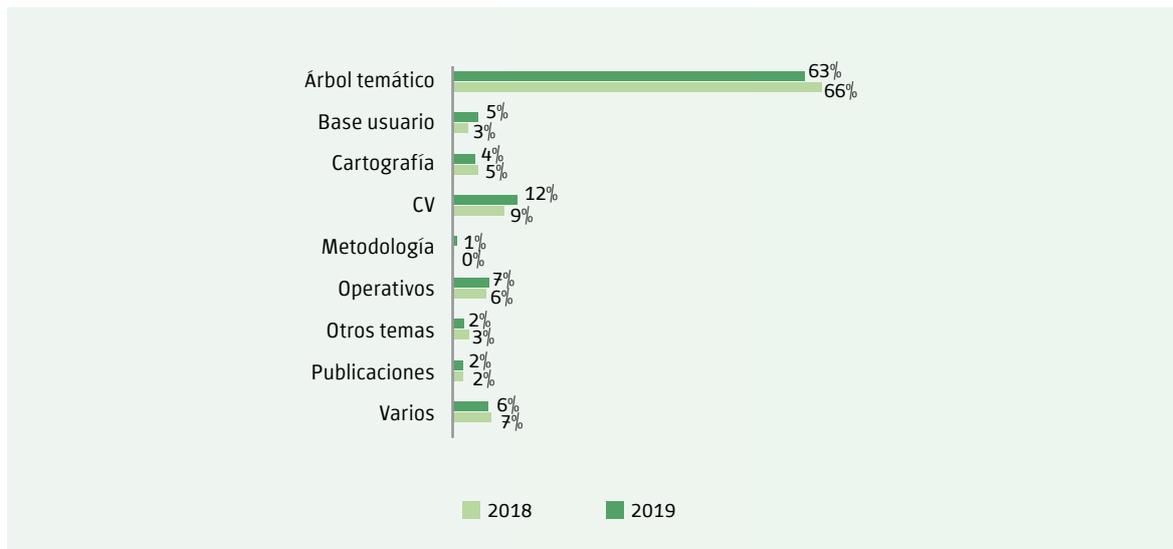
**Gráfico 5-A** Ranking de los 10 temas más consultados de acuerdo con el Árbol Temático



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

**Gráfico 5-A.** Las categorías "Población" e "IPCBA" se mantienen estables. "Condiciones de vida" es un tema que tuvo un aumento de consultas significativo respecto del año anterior.

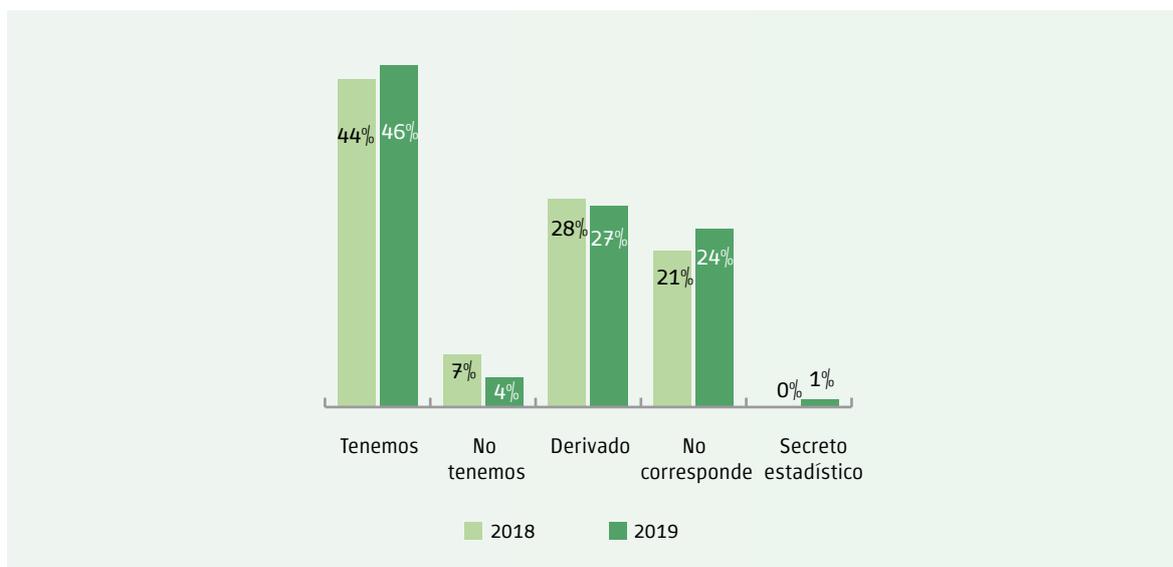
**Gráfico 5-B** Distribución de consultas por contenido



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

**Gráfico 5-B.** El porcentaje más alto de consultas se concentra en el ítem 'Árbol temático'. El descenso, respecto del año anterior, se justifica debido a la consulta autónoma al Banco de Datos. El ítem "Varios" comprende todas las consultas que no se relacionan con la información estadística pertinente a la DGEyC.

**Gráfico 5-C** Viabilidad de respuesta de acuerdo con la temática del pedido



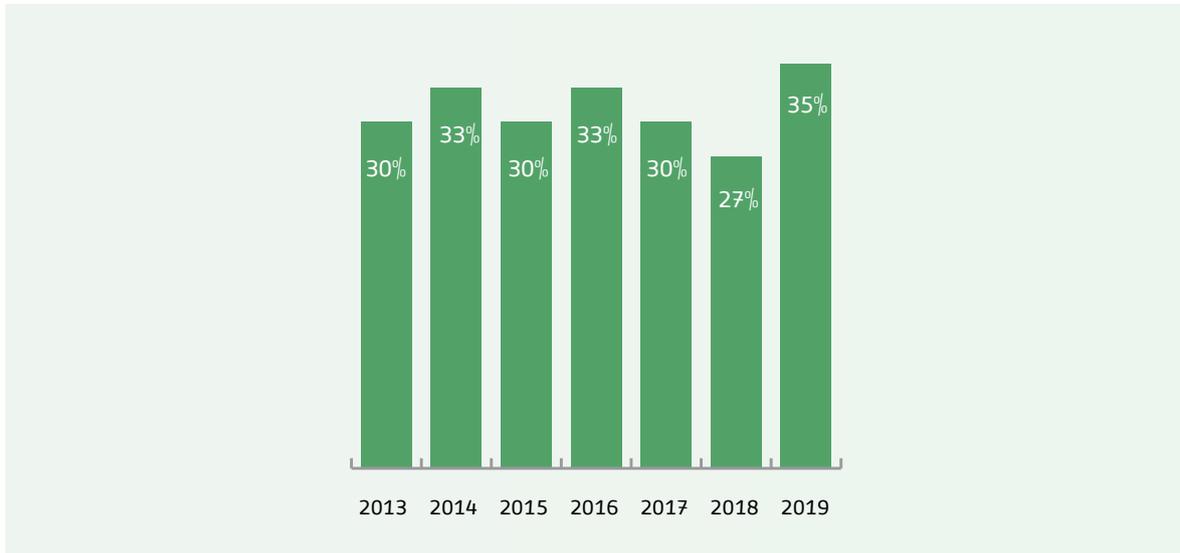
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

**Gráfico 5-C.** La categoría "Tenemos" corresponde a lo que está publicado y se resuelve directamente en el Departamento de Documentación y Atención al Usuario. En tanto, la categoría "Derivado" indica que la información se puede procesar –para ello se realiza un Estudio de factibilidad- o, que no está en la DGEyC y que podría encontrarse en otras organizaciones, en este último caso se le facilitan al usuario los datos de la organización que podría resolver su consulta. La categoría "no corresponde" identifica a aquellos temas que no son estadísticos ni sobre la Ciudad de Buenos Aires. Finalmente, los categorizados como "Secreto estadístico" son aquellos que, si bien se posee la información, la entrega violaría la [Ley 17.622/68](#).

## | SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO BRINDADO

El usuario recibe, junto con la respuesta a su pedido, el link para contestar la **Encuesta de Satisfacción del Usuario** una vez finalizado el proceso de consulta. La encuesta está dividida en tres aspectos (A, B y C) con sus respectivos ítems, los resultados se presentan siguiendo ese orden.

**Gráfico 6** Evolución del % de encuestas recibidas en el SCD



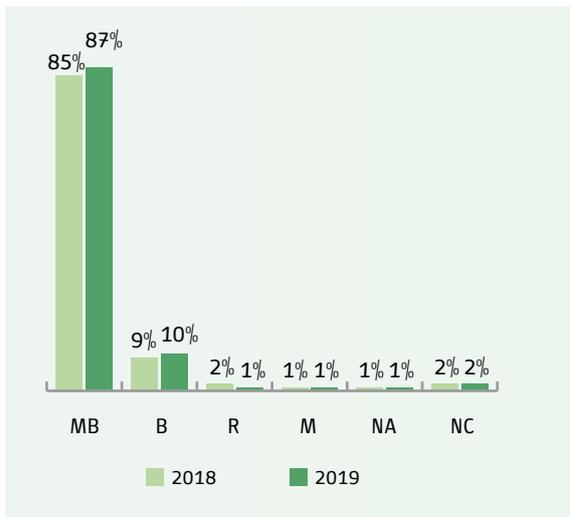
**Fuente:** DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

**Gráfico 6.** El porcentaje de respuesta se incrementó, posiblemente debido a la simplificación de la modalidad de respuesta a través del link. Anteriormente, debían responder a través de un archivo Word y reenviarlo.

## A | Atención y entrega de pedidos

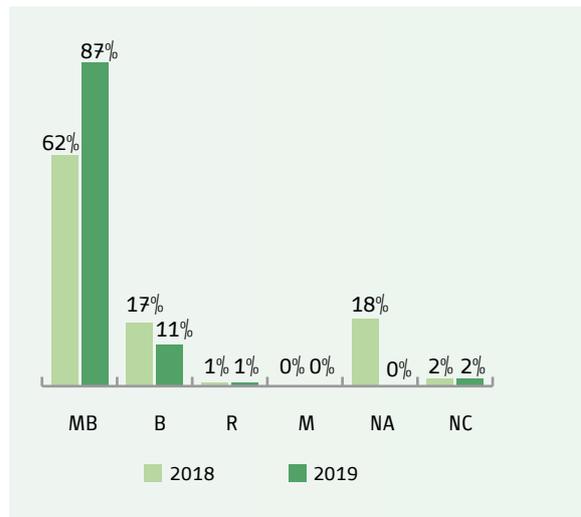
Este punto se relaciona con el desempeño y trato del personal que atiende la consulta.

**Gráfico 7** Satisfacción con la idoneidad para entender el pedido



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

**Gráfico 8** Satisfacción con respecto al tiempo de respuesta

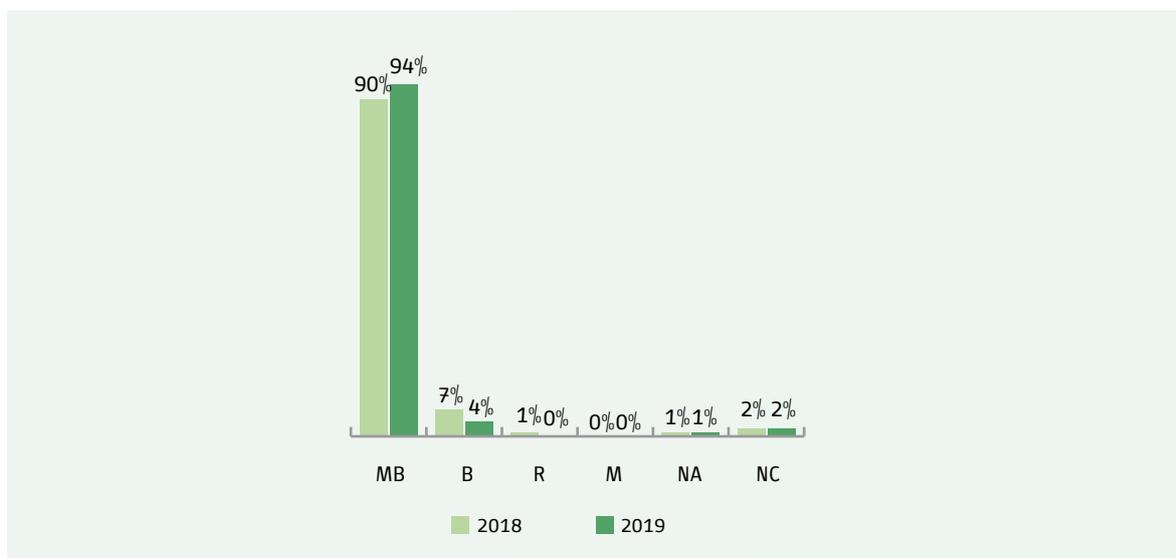


**Fuente:** DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

**Gráfico 7.** El aspecto positivo (MB+B) tuvo un leve incremento respecto del año anterior.

**Gráfico 8.** Respecto del *tiempo de respuesta* se incrementó de manera importante la categoría MB. En este último caso se adopta el estándar internacional de las 48hs máximo para responder las consultas.

**Gráfico 9** Satisfacción con trato, educación y atención



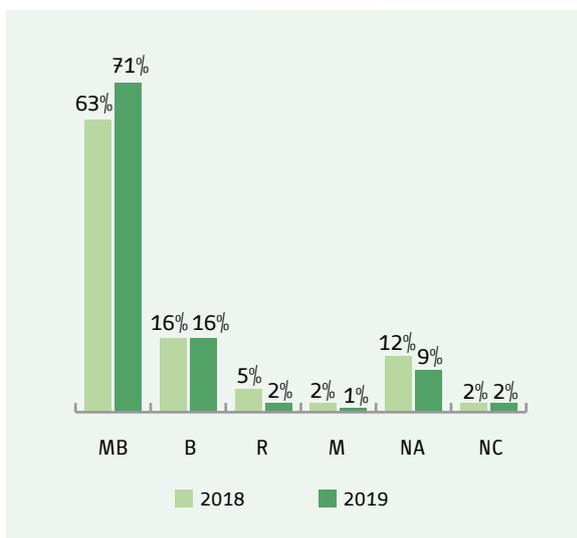
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

**Gráfico 9.** Se observa un aumento de la categoría MB. Además, se mantiene un bajo porcentaje de no respuesta (NC).

## B | Nivel de calidad de la información y expectativas del usuario

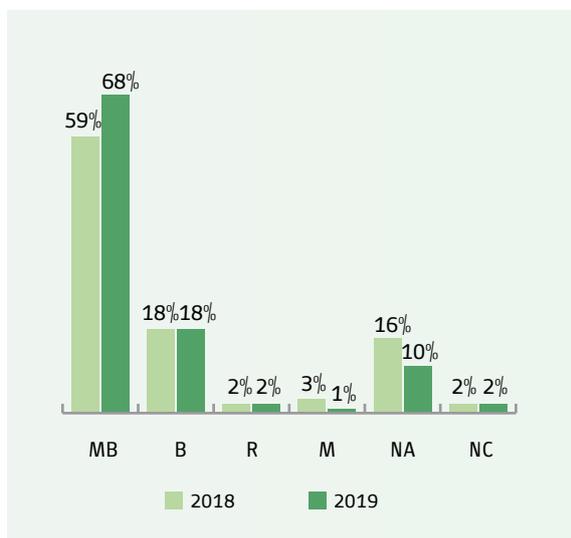
Este ítem permite conocer los requerimientos de los usuarios en cuanto a información. Colabora en la percepción de los cambios del entorno y la posibilidad de actualizar o generar nuevas estadísticas.

**Gráfico 10** Satisfacción con la adecuación de la información al pedido



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

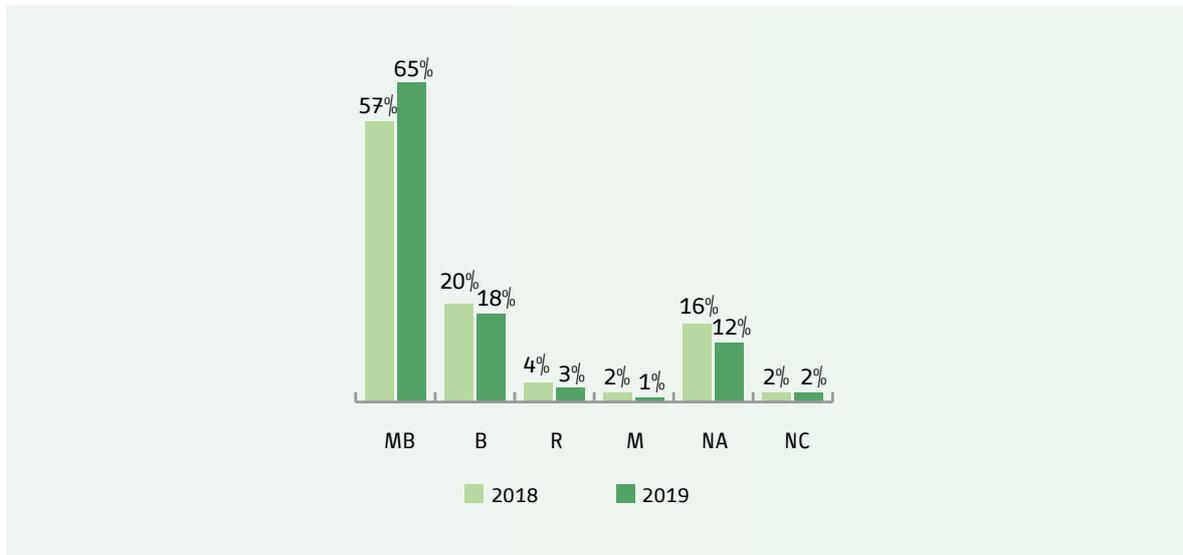
**Gráfico 11** Satisfacción con el grado de exactitud de la información



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

**Gráficos 10 y 11.** Se verifica, en ambos, un considerable aumento de la categoría MB.

**Gráfico 12** Satisfacción con el grado de actualización de la información



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

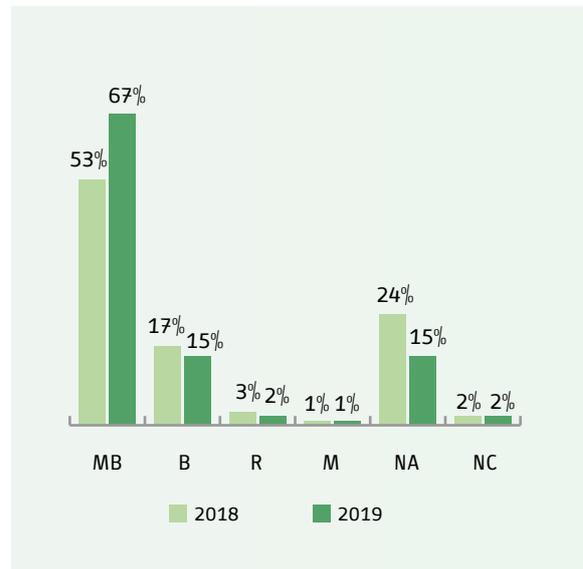
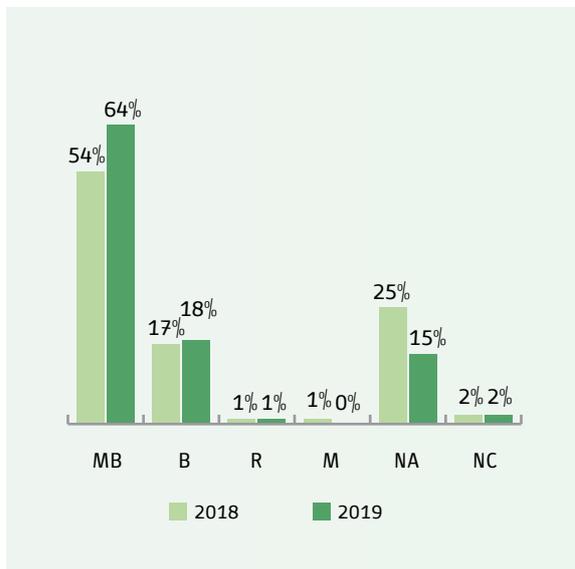
**Gráficos 12.** El aspecto positivo (MB+B) continúa en ascenso, de un 77% en 2018 se aumentó a un 83% en 2019.

## 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/compreensión así como el aspecto tecnológico.

**Gráfico 13** Satisfacción con la presentación de la información

**Gráfico 14** Satisfacción con las facilidades de uso



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

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

**Gráficos 13 y 14.** La categoría MB presenta un aumento significativo.

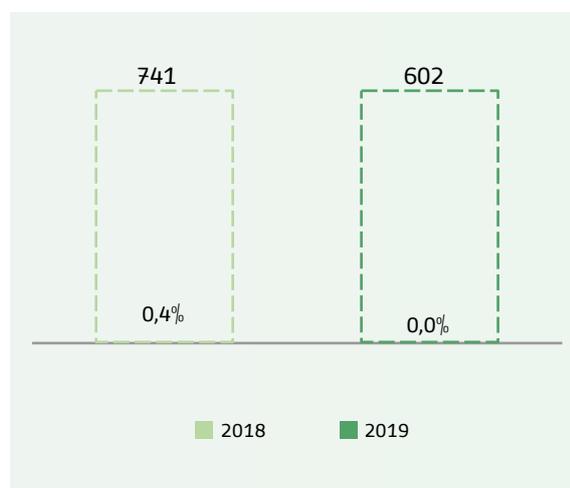
## RETROALIMENTACIÓN CON NUESTROS USUARIOS

**Gráfico 15** Distribución de comentarios y sugerencias sobre total de encuestas recibidas



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

**Gráfico 16** Porcentaje de reclamos sobre el total de consultas



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

**Gráfico 15.** Se aprecia una disminución de comentarios y sugerencias en 2019.

**Gráfico 16.** La baja de reclamos al 0% en 2019, probablemente se deba al aumento de satisfacción reflejado en los gráficos G.10 hasta G.14.

## ALGUNOS COMENTARIOS DE LOS USUARIOS recibidos en 2018-2019

A continuación compartimos algunos de los comentarios y/o sugerencias que recibimos durante el año a través de la **Encuesta de satisfacción del usuario**.



*"Les agradezco no solo la atención brindada sino el detalle de la misma, la cual hizo una relación comparativa que no pedí pero que muestra el interés por satisfacer los requerimientos de los usuarios. Muchas gracias!!! (usuario solicitando precipitaciones en la CABA el 06/04/18)*

*"Increíble que respondan tan rápido y con la respuesta con el mayor detalle posible. Gracias y felicitaciones!! (usuaria solicitando cantidad de "dietéticas o almacenes naturales en la CABA" el 24/04/18)*

*"Agradezco enormemente la ayuda. Su atención ha sido ejemplar" (usuaria solicitando permiso para incluir la imagen publicada en "125 Años de la estadística porteña" en su ensayo que se publicará por Cambridge University Press, el 04/07/18)*

*"Muy buena la atención, muy buena la rapidez de la respuesta. Lo único que debería ser en otro tipo de archivo más actual y accesible. Excel es un poco obsoleto ya. Pero igualmente está muy bien todo" (usuario consultando por información publicada en la página web: banco de datos, Portal Ocupación e Ingresos y a través de la Base Usuario el 18/09/18)*

*"Son tan rápidos que no me dieron tiempo de mirar el banco de datos!" (usuaria de la UEICEE del Ministerio de Educación e Innovación solicitando la proyección de la población de diferentes años el 27/09/18)*

*"Muchísimas gracias al Equipo por este gran aporte para nuestra información y poder generar conductas para reducir la mortalidad. Fuerte abrazo en nombre de los miembros de la Red de Asma y EPOC y Felices Fiestas para equipo y sus familias" (jefe del Servicio de Neumonología del Hospital Ramos Mejía de CABA el 24/11/18)*

*"Muchas gracias por la atención recibida, además de los materiales solicitados, me han enviado otros que son de mi interés, dado que trabajo cuestiones asociadas al envejecimiento poblacional. Reitero mi gratitud por la pronta respuesta y la calidad de la atención recibida" (usuaria solicitando información sobre Envejecimiento el 18/12/18)*

*"Muy buena atención por parte de las personas que me atendieron por teléfono y luego me indicaron que hacer, una predisposición para conmigo... EXCELENTE" (usuario solicitando datos censales el 11/02/19)*

*"Quiero agradecerle por la gentileza, eficiencia y celeridad en esta respuesta. Ya completé la encuesta indicando mi completa satisfacción con el pedido, que confirman la excelente reputación de la Dirección de Estadística y Censo de la Ciudad: Destaco la amabilidad y eficiencia en responder a este pedido que confirman la excelente reputación de la Dirección de Estadística y Censo de la Ciudad" (jefa de Gabinete de la Subsecretaría de Gestión Estratégica y Calidad Institucional solicitando información de ocupación formal en establecimientos privados el 20/05/19)*

*"Muchas gracias por atender mi pedido. Ya pasó la persona que realizó el censo...Una persona muy amable y muy correcta" (vecino consultando por un operativo - ETOI - el 14/06/19)*

*"Hice una consulta sobre dónde enviar mi CV y me respondieron amablemente que lo enviara a esa dirección de email donde hice la consulta" (28/06/19)*

*"Creo que sería necesario sistematizar y poner en conocimiento los datos de consumo y producción en cultura más allá del ámbito oficial. Tener información respecto de la cultura independiente sería muy útil" (usuario solicitando información detallada de Teatros de Buenos Aires el 17/07/19)*

*"Le agradezco muchísimo por todo el material enviado. Son bases de datos muy preciosos para mi trabajo, me van a servir muchísimo" (estudiante universitario de Universidad de Milán el 09/10/19)*

*"Muy agradecido por la celeridad de la respuesta, como por la posibilidad de poder acceder a documentos digitalizados desde fuera de la Capital Federal. Es una gran ayuda para cualquier investigador disponer de ese tipo de documentación digitalizada" (investigador solicitando un censo nacional el 15/10/19)*

*"Muchas gracias por la rápida respuesta" (vecina consultando por la veracidad de la EAH e identidad del encuestador el 21/12/19)*

## | SATISFACCIÓN CON EL BANCO DE DATOS

A partir de este informe no se incluye la satisfacción con el Banco de Datos que se medía a través de una encuesta anónima que el usuario podía completar accediendo al Sitio Web. La auditoría externa del SGC (IRAM) recomendó discontinuar esta medición por ser muy escasa la cantidad de usuarios que se tomaban el trabajo de completarla en forma voluntaria, en 2018 fueron solamente 22. Por otra parte, el usuario dispone de un canal para sus [consultas, quejas y reclamos](#).

---

También es posible  
acceder a información estadística  
sobre la Ciudad de Buenos Aires

Para consultas diríjase al  
Departamento Documentación  
y Atención al Usuario

Nuestras  
redes