



Evaluación de la satisfacción del público usuario Años 2020-2021

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

Como herramienta de medición utilizamos la **Encuesta de Satisfacción**. Su uso viene a cumplir una de las acciones planteadas en el Sistema de Gestión de la Calidad con certificado **ISO 9001:2015**.

En este informe se presenta el análisis sobre los resultados entre los años **2020-2021** que, a pesar de haber estado atravesados por la pandemia Covid-19, los servicios se ofrecieron sin interrupciones salvo los primeros días del ASPO, al inicio de la cuarentena obligatoria. Además, se agrega al final del presente informe algunos de los comentarios de satisfacción recibidos durante estos dos años.

Para definir el perfil de nuestra población usuaria utilizamos como insumo las consultas recibidas en el Departamento de Documentación y Atención al Usuario. En el año 2021 se recibieron 388 consultas personalizadas, marcando un descenso respecto del año 2020, donde se recibieron 535 consultas. Se infiere que, paulatinamente, los/las usuarios/as realizan consultas directamente en el sitio web www.estadisticaciudad.gob.ar.

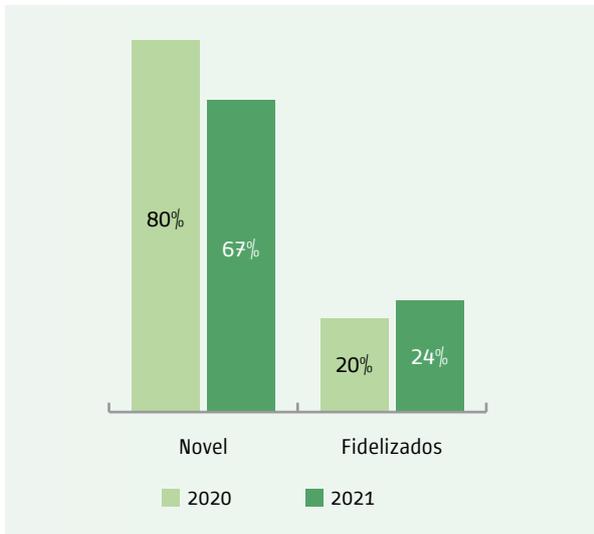
El informe contiene:

- PERFIL DEL PÚBLICO USUARIO
- PERFIL DEL PEDIDO
- SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO USUARIO CON EL SERVICIO BRINDADO
 - Atención y entrega de pedidos.
 - Nivel de calidad de la información y expectativas del público usuario.
 - Nivel de calidad de los documentos entregados.
- RETROALIMENTACIÓN CON NUESTRO PÚBLICO USUARIO
 - Algunos comentarios del público usuario.

| PERFIL DEL PÚBLICO USUARIO

Para conocer a nuestros/as usuarios/as y entender mejor sus requerimientos se analizan los siguientes aspectos:

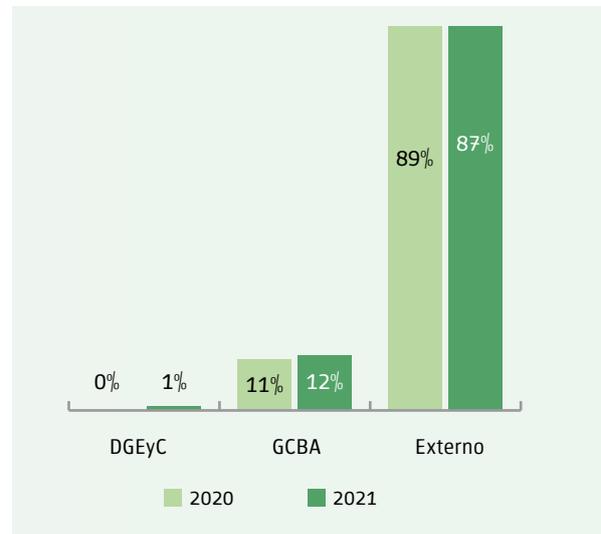
Gráfico 1 Distribución del público usuario por categoría



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

Gráfico 1. Se considera **"Novel"** a quienes consultan por primera vez y **"Fidelizado"** a quienes consultaron más de una vez. Se verifica en 2021 un aumento en la categoría 'Fidelizado' con respecto al año anterior.

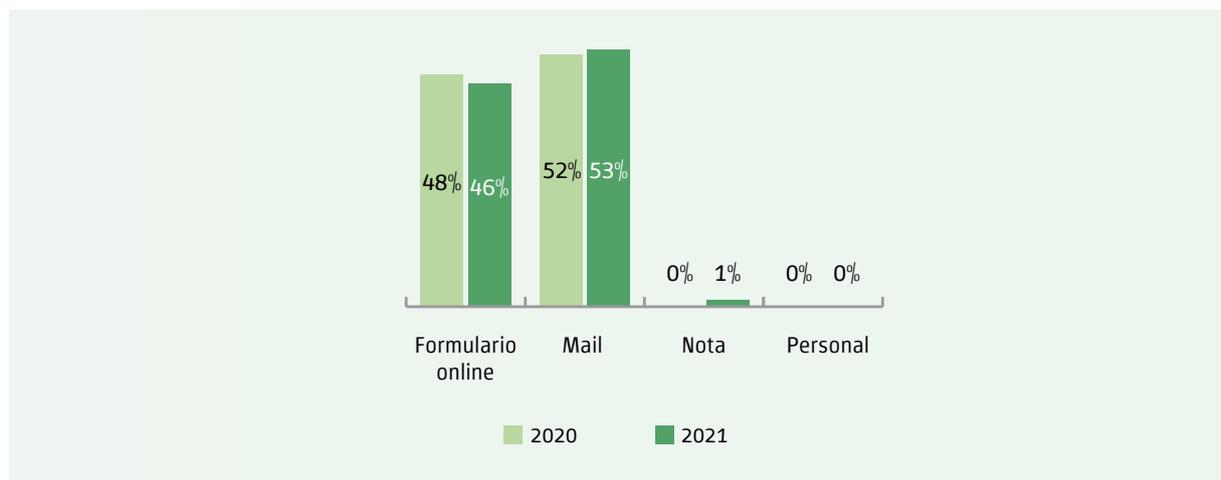
Gráfico 2 Distribución del público usuario por origen



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

Gráfico 2. En 2021 se verifica un leve descenso de las consultas externas, es decir, emitidas por *Vecinos/as, Ciudadanos/as y Organizaciones*, mientras que tanto los procedentes del GCBA como los de la propia DGEyC aumentaron un 1%. De todas maneras se mantiene estable la relación entre las diferentes procedencias.

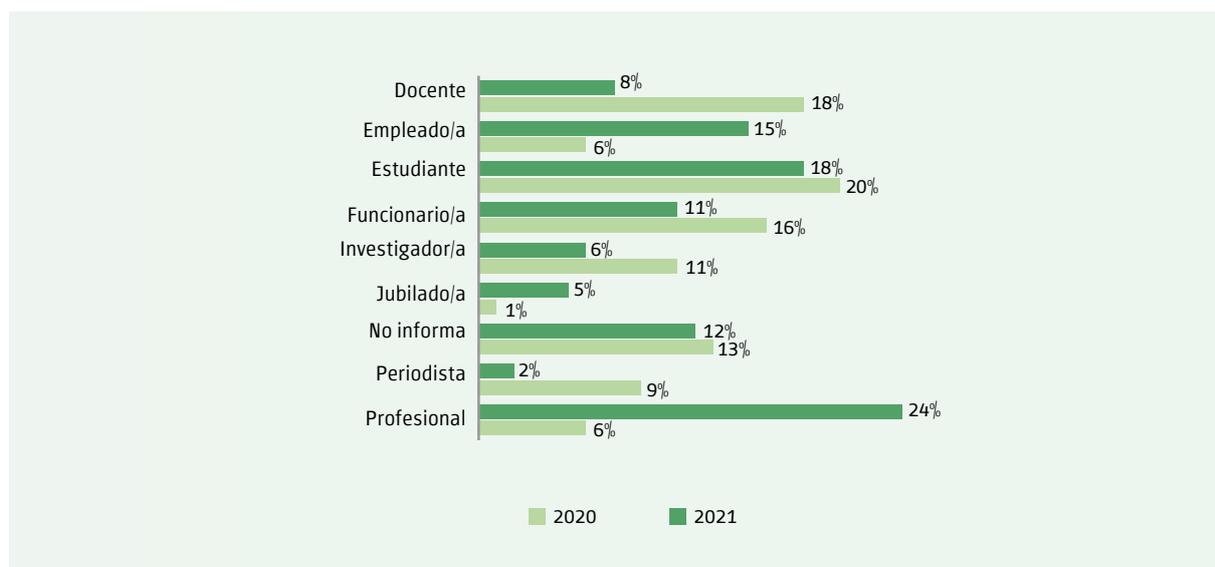
Gráfico 3 Modalidad de consulta



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*. La población usuaria fidelizada mantiene su preferencia por el *mail* (véase Gráfico 1).

Gráfico 4 Porcentaje de público usuario por ocupación



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

Gráfico 4. Las/os **“Profesionales”** son quienes más consultaron durante el 2021, con un crecimiento significativo respecto del año anterior del 400%. Las otras categorías tuvieron algunas fluctuaciones mientras que **“Docente”** y **“Periodista”** tuvieron una disminución de más del 50% con respecto al año 2020.

| PERFIL DEL PEDIDO

Para conocer los requerimientos temáticos se analizan los siguientes aspectos.

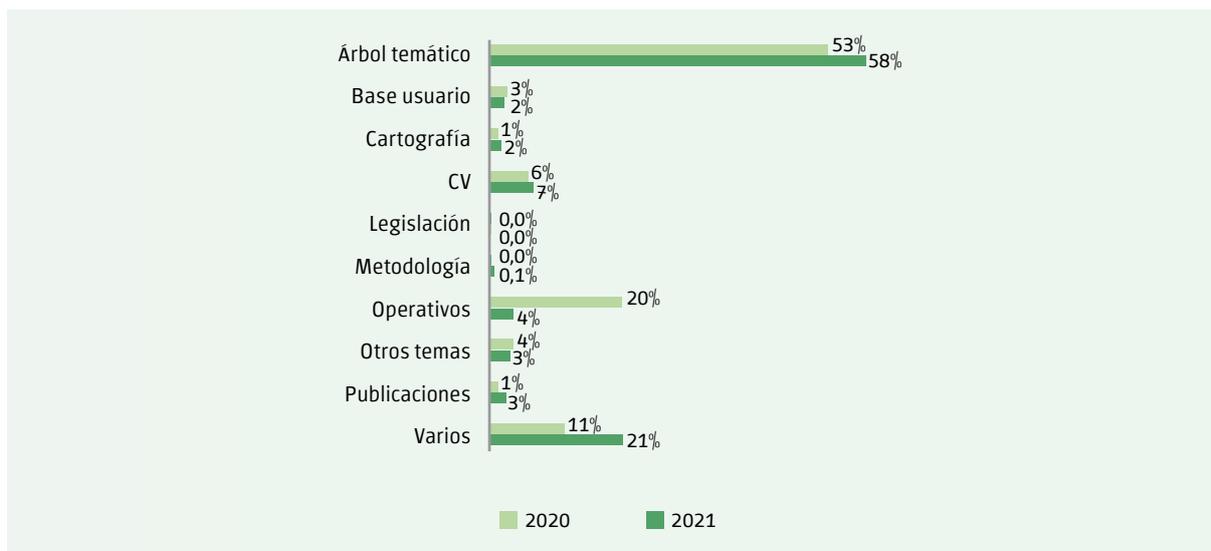
Gráfico 5-A Ranking de los 10 temas más consultados



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, como en los años anteriores siempre resultan los temas más consultados. **“Salud”** es un tema que tuvo un aumento de consultas significativo en 2021 respecto del año anterior de más de un 50%. Esto puede relacionarse con la extensa duración de la pandemia.

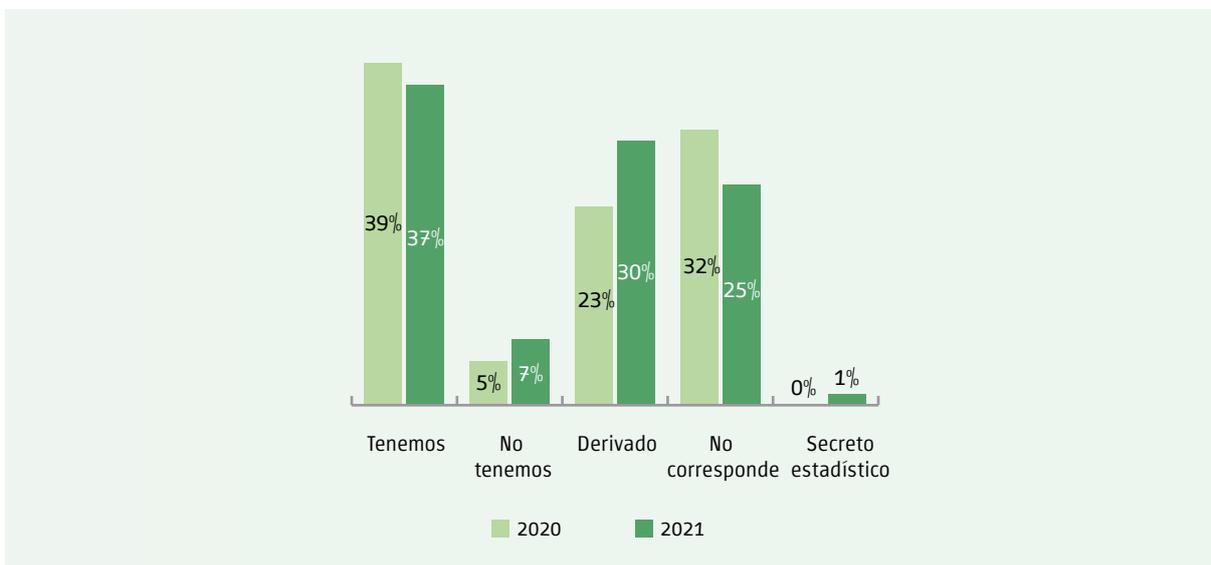
Gráfico 5-B Distribución de consultas por contenido



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 la categoría *“Árbol temático”*. El gran porcentaje de consultas en la categoría *“Operativos”* durante 2020 se relaciona con la realización del operativo *Estudio de Seroprevalencia Covid-19*, que generó muchas consultas. La categoría *“Varios”* comprende todas las consultas que no se relacionan con la información estadística pertinente a la DGEyC ni con ninguno de los otros ítems.

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



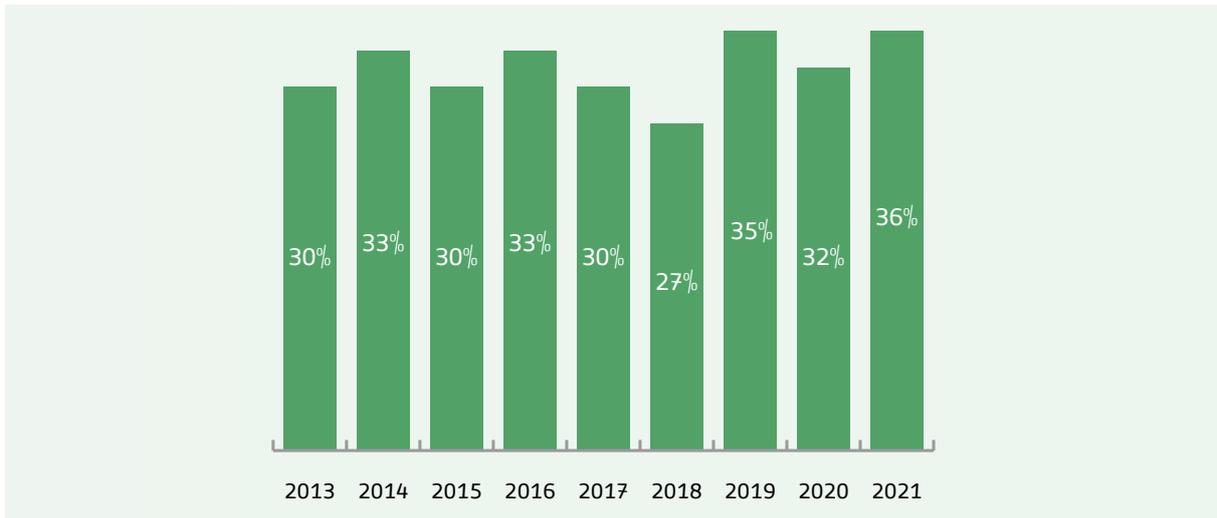
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

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 bien que no está en la DGEyC y que podría encontrarse en otras organizaciones, en este último caso se le facilitan al consultante 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 N° 17.622/68.

| SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO USUARIO CON EL SERVICIO BRINDADO

Una vez finalizado el proceso de consulta se envía a quienes consultaron el *link* para contestar la **Encuesta de Satisfacción** junto con la respuesta a su pedido. La encuesta está dividida en tres aspectos (A, B y C) con sus respectivos ítems, los resultados se presentan siguiendo el mismo orden.

Gráfico 6 Evolución del % de encuestas recibidas en el SCD



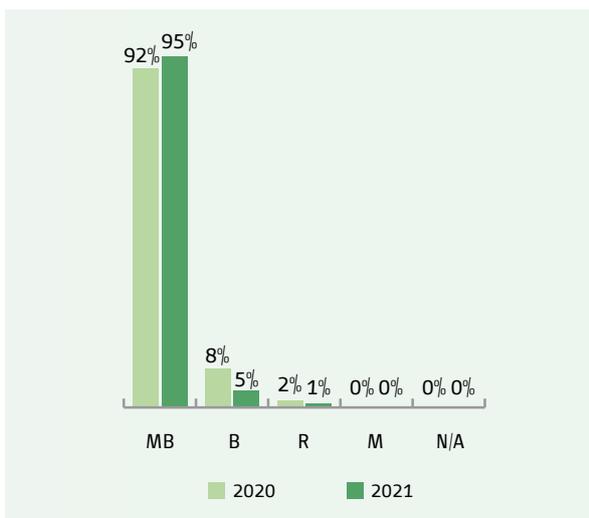
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 6. El porcentaje de respuestas recibidas se incrementó por el aumento de público usuario fidelizado que ya está acostumbrado a responder la encuesta (véase Gráfico 1).

A | Atención y entrega de pedidos

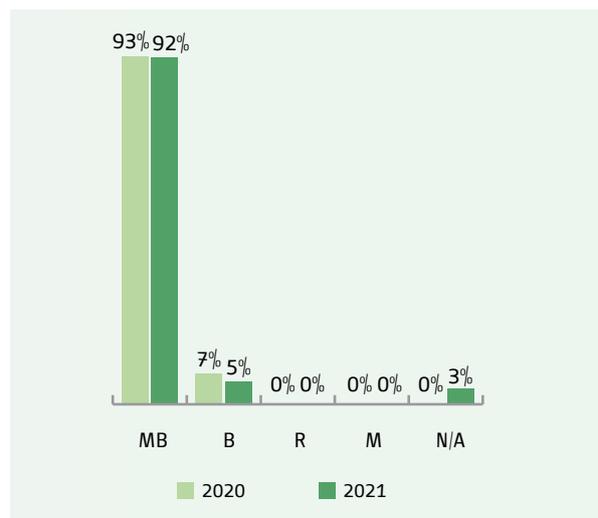
Este punto se relaciona con el desempeño y trato del personal que atiende la consulta.

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

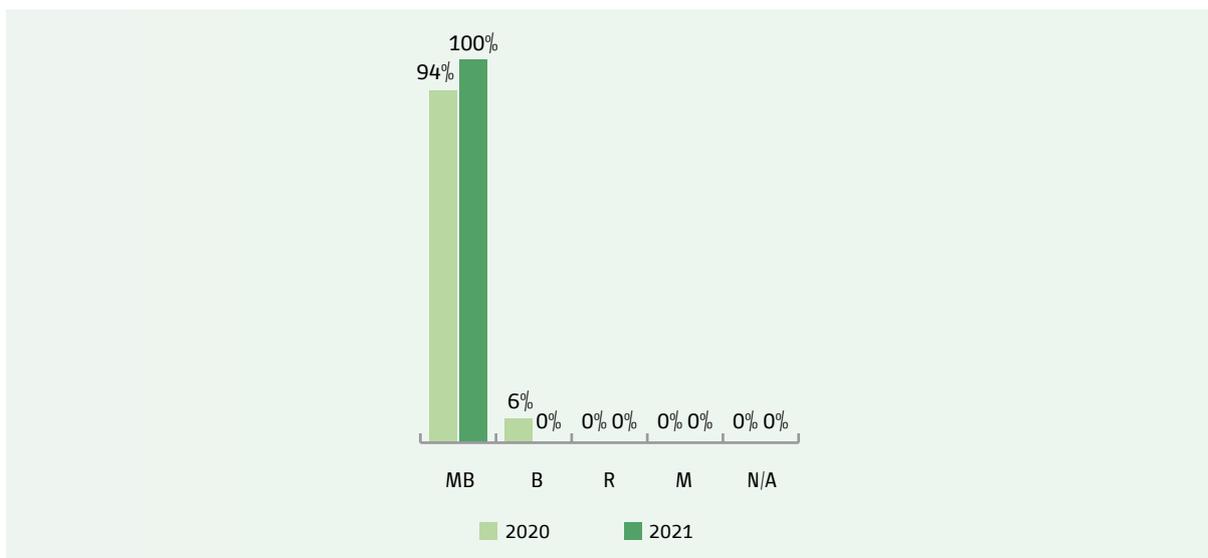


Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 7. La valoración "**MB**" tuvo un ligero incremento del 3% en 2021 con respecto al 2020.

Gráfico 8. Respecto del "**tiempo de respuesta**", en 2021 se percibe una ligera caída de la valoración "**MB**" con respecto al 2020. La DGEyC tiene adoptado el estándar internacional de las 48 hs. máximo para responder las consultas.

Gráfico 9 Satisfacción con trato, educación y atención



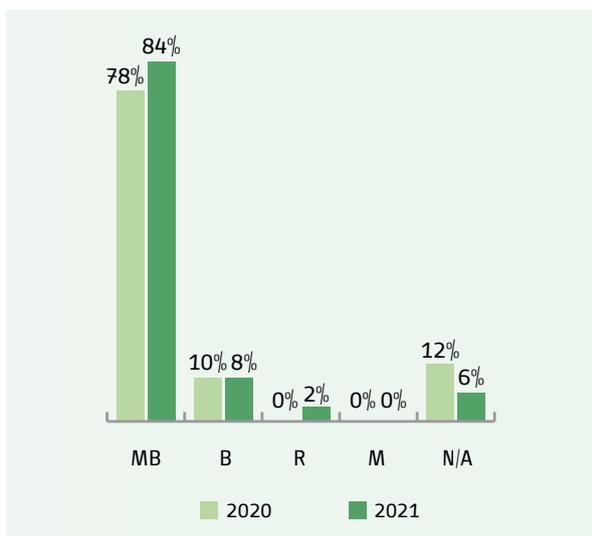
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 9. Se observa que los/las usuarios/as en 2021 para ítem *satisfacción con el trato, la educación y la atención* otorgaron la valoración *"MB"* en un absoluto 100%.

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

Este ítem permite conocer los requerimientos de quienes consultan en cuanto a la información solicitada. Permite tener una perspectiva 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.

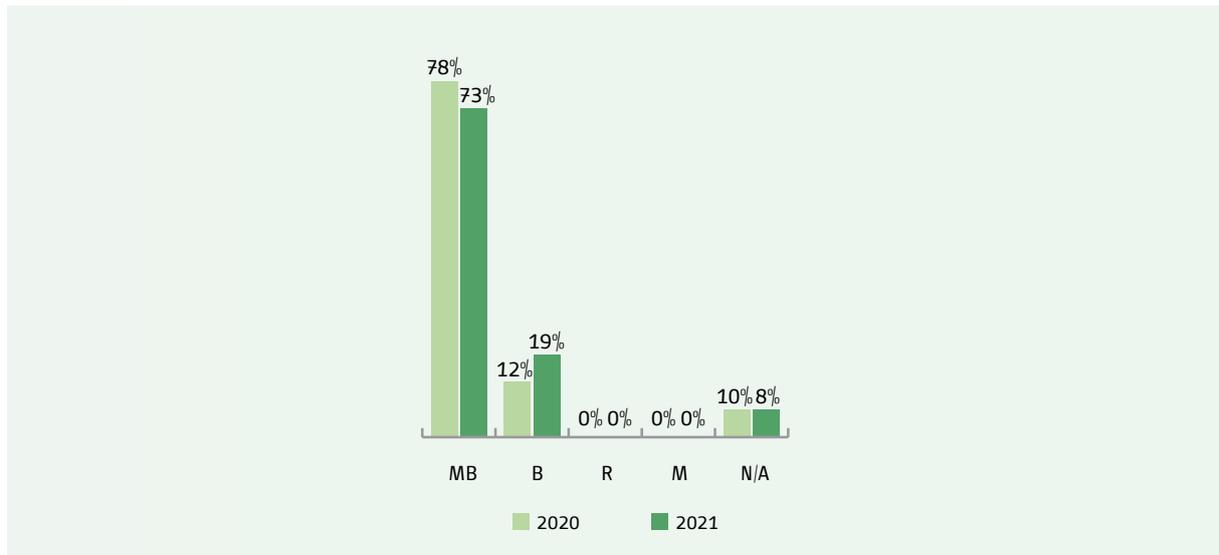
Gráfico 11 Satisfacción con el grado de exactitud de la información



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

Gráfico 10. Se verifica un aumento del 6% en 2021 de la valoración *"MB"* con respecto al 2020, y una disminución del 50% del *"N/A"*. En cambio, en Gráfico 11 se percibe un leve descenso de la valoración *"MB"* en el 2021 con respecto al año anterior.

Gráfico 12 Satisfacción con el grado de actualización de la información



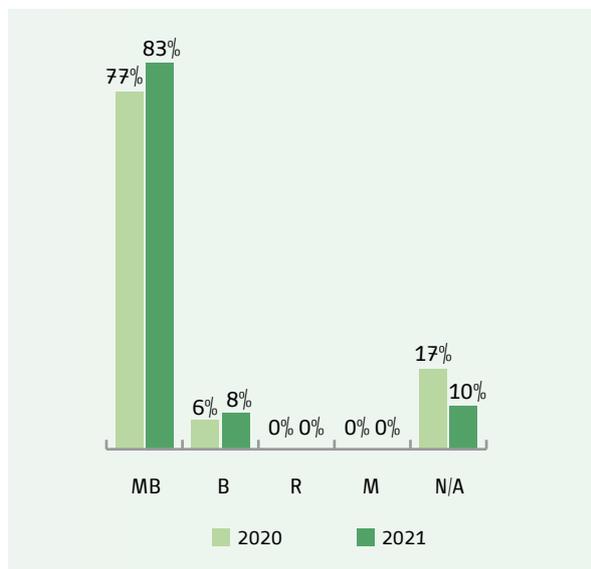
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráficos 12. Se observa un aumento del 7% en la valoración “B” en el 2021 con respecto al 2020, mientras que “MB” disminuyó el 5% con respecto al año anterior.

C | Nivel de calidad de los documentos entregados

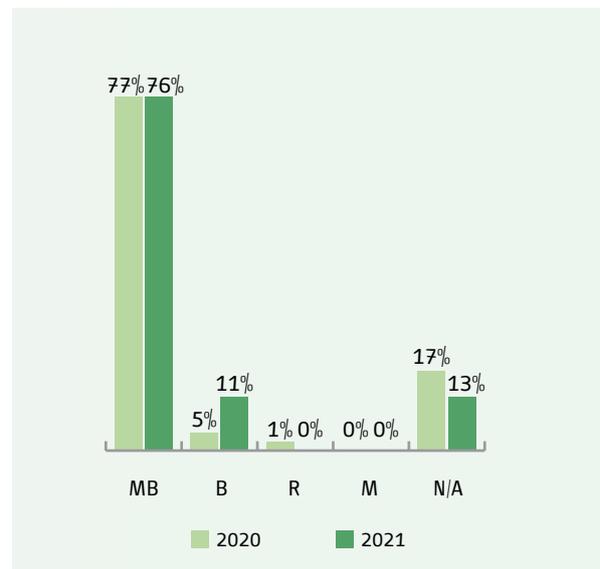
Esta categoría permite evaluar la presentación de las estadísticas, considerando tanto las facilidades de lectura/compreensión así como el aspecto tecnológico.

Gráfico 13 Satisfacción con la presentación de la información



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

Gráfico 14 Satisfacción con las facilidades de uso



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

Gráfico 13. La categoría “MB” presenta un aumento significativo en 2021 con respecto a 2020, mientras que, en el Gráfico 14, en el 2021 bajó 1% la valoración “MB”, pero aumentó significativamente la valoración “B”. Además, se verifica una disminución importante del “N/A”.

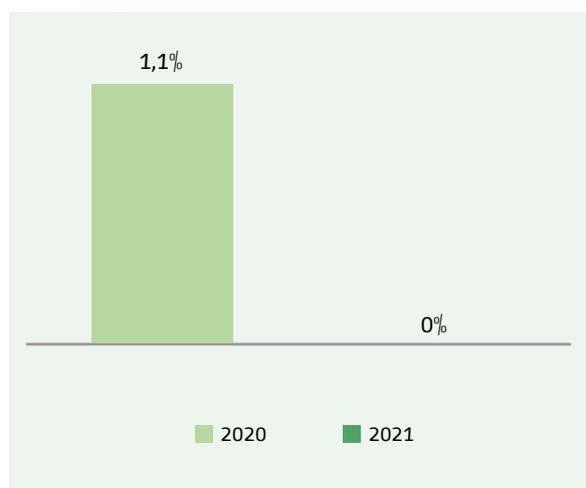
RETROALIMENTACIÓN CON NUESTRO PÚBLICO USUARIO

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 un incremento de comentarios en 2021.

Gráfico 16. La ausencia de reclamos en 2021 probablemente se deba al 100% de satisfacción como se puede ver reflejado en el Gráfico 9.

ALGUNOS COMENTARIOS DEL PÚBLICO USUARIO RECIBIDOS EN 2020-2021

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



“Muchas gracias por la respuesta. Impecables, como siempre” (Usuaría de la UBA consultando sobre la información publicada en el informe de Indicadores laborales de la CABA el 17/03/20).

“¡Muchas gracias! Realmente valoro el esfuerzo que están realizando para contestar los pedidos de datos en un momento tan complicado. Nuevamente, muchas gracias” (Usuaría consultando por los datos del CEAMSE publicados en el Banco de datos el 20/03/20).

“Tal vez sea interesante dar a conocer mejor este servicio a través de redes sociales, por ejemplo, ya que en mi caso los encontré luego de navegar durante bastante tiempo. Es algo muy útil como para tener que buscarlo tanto” (Estudiante consultando sobre movimiento hospitalario el 18/04/20).

“Hola, estoy haciendo la tesis sobre ley de góndolas para la maestría Economía Política (FLACSO). ME RESULTA SUMAMENTE ÚTIL LA INFORMACIÓN, GRACIAS” (comentario a través del formulario de Comunicación de la página web el 12/06/2020).

“No esperaba respuesta ni rapidez. Gratamente sorprendida y agradecida por la ayuda brindada” (Usuaría solicitando información para su tesis sobre Ingresos en la CABA 27/08/2020).

"Si bien no tenían la información que necesito, me orientaron dónde buscar. ¡¡Gracias!!" (Usuaría solicitando información de consumo de crack el 11/11/20).

"Agradezco muchísimo tu email. Estaba esperando ansiosamente la publicación. Muchísimas gracias nuevamente" (Usuaría informada que la base EAH ampliada ya se encontraba publicada el 30/11/20).

"Gracias por el asesoramiento, aun cuando no es un tema de ustedes" (Usuario realizando un comentario sobre los contenedores de basura en su cuadra el 15/01/21).

"Muchas gracias por la rápida respuesta y la información" (Consultó por una variable de la ETOI el 02/03/21. Intervinieron PROIE y ARYAE-5).

"Les escribí con bajas expectativas de que fueran a responderme, pero lo hicieron a la brevedad y con la info que necesitaba" (Consultó por la cantidad de manzanas por comuna/barrio el 26/03/21).

"A lo largo de las últimas semanas, y por requerimientos vinculados a mi tesis de maestría, estuve solicitando diversas series estadísticas vinculadas a los tipos de empleo y a los niveles de trabajo remoto en la Ciudad. No puedo más que agradecer a la Dirección por la rapidez y eficiencia con la que me han acercado la información" (abril 2021).

"Excelente atención. Pensé que, al pedir datos crudos, no iba a tener éxito en mi solicitud. Gracias por su colaboración" (Solicitó información del Censo de locales comerciales 2019 el 27/04/21).

"Me dieron más información de la que pedí, lo que significa que el nivel de satisfacción es óptimo. Se podrían agregar algunos diagramas en ordenadas y abscisas para tener una visión fotográfica de la evolución o involución del tema tratado" (Solicitó información de Turismo el 30/04/21, se envió la información disponible y se le explicó que, para acceder a datos más específicos, debía consultar directamente con la fuente).

"Muchas gracias por los datos. Realmente valoro mucho que pongan a disposición la información y que permitan a investigadores independientes testear ideas y discutir sus resultados. Realmente espero que mi proyecto sirva en algún momento para entender mejor ciertas dinámicas de la AUH y ayude a tomar decisiones" (El 10/05/21 solicitó una variable de la EAH específica de los años que se hayan relevado).

"Felicitaciones por el trabajo cotidiano. Para nosotros es muy útil la información que presentan. Muchas gracias. Soy fan de la página y los Anuarios" (Usuaría del Ministerio de Salud de la Nación consultó sobre información que era de la Dirección de Estadísticas e Información de la Salud (DEIS) el 03/06/21).

“Ojala se replique a nivel nacional y a cada una de las provincias. Digno de imitar, un cordial y cálido saludo desde La Rioja” (Solicitó información censal 03/07/21).

“¡Muchas gracias por responder! Ahí vi la data, me viene genial, muchas gracias. Ahora mando al Ministerio de Salud, a ver si tengo la misma suerte que con ustedes” (Solicitó información de internaciones 26/10/21).

“La documentación recibida cubrió mis expectativas para continuar mi proyecto de gestión en APS” (Solicitó definiciones de la información que se le había brindado el 09/11/21).

“Muy buena predisposición para ayudar con la solicitud y rápida respuesta” (Solicitó información del IPCBA el 12/11/21).

“Excelente predisposición, atención, dicción y pronta respuesta” (Solicitó actualización del SIPC el 27/12/21).