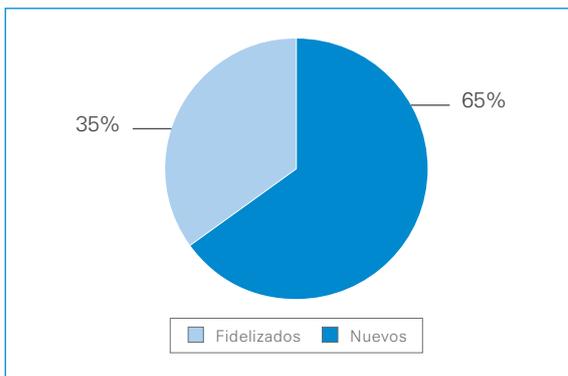


## Evaluación de la satisfacción de usuarios durante el año 2009

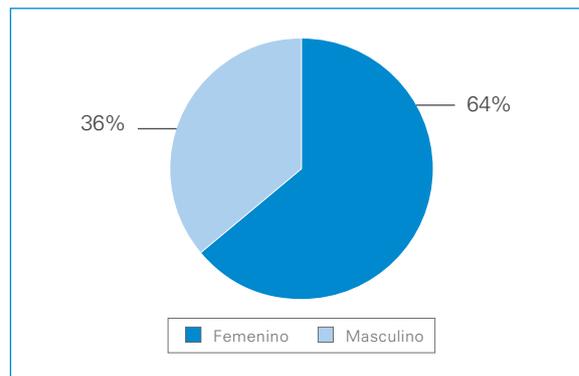
Durante el año 2009 se atendieron 779 consultas, sobre estas se determinó el perfil de usuarios tal como se aprecia en los gráficos 1 a 6.

**Gráfico 1** Distribución de usuarios por tipo. Año 2009



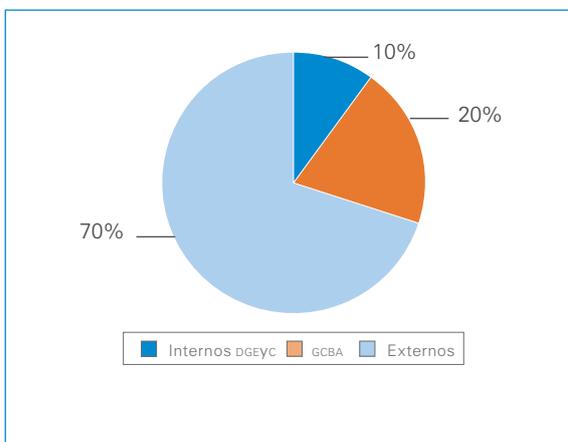
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Gráfico 2** Distribución de usuarios por sexo. Año 2009



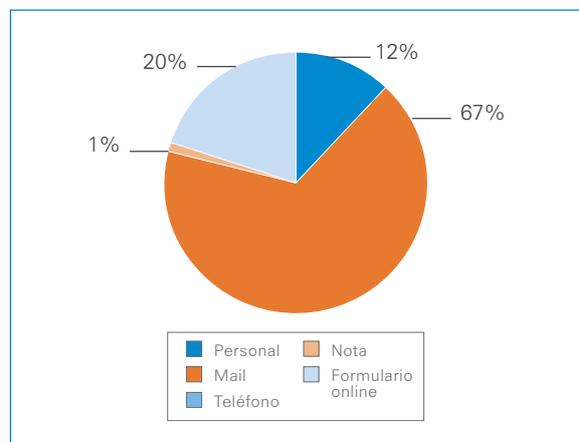
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Gráfico 3** Distribución de usuarios por procedencia. Año 2009



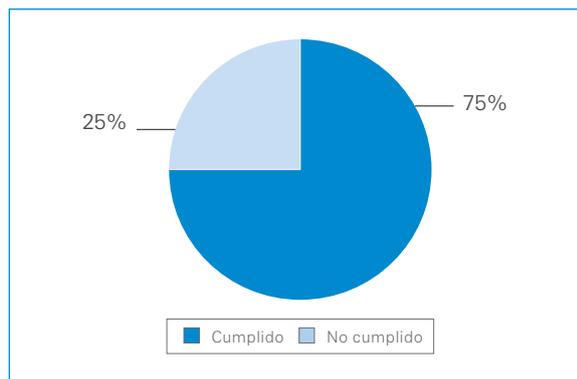
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Gráfico 4** Distribución de usuarios por modalidad de consulta. Año 2009



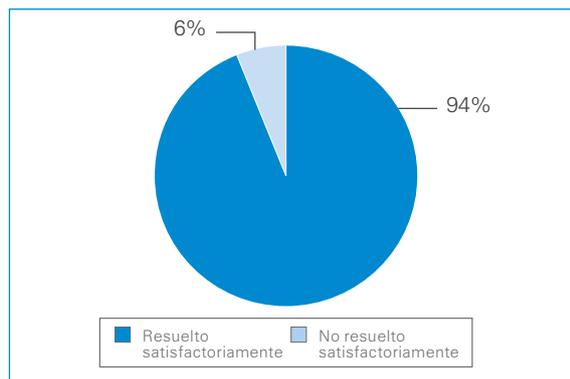
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Gráfico 5** Distribución de pedidos por cumplimiento con tiempo acordado. Año 2009



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

**Gráfico 6** Distribución de pedidos por satisfacción global. Año 2009

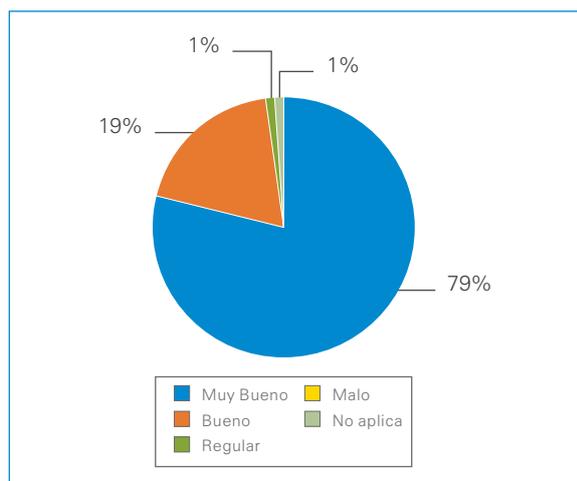


Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**El análisis sobre las encuestas de satisfacción se realizó sobre un total de 249 encuestas recibidas. La encuesta está dividida en tres partes que pueden apreciarse en los gráficos 7 a 14.**

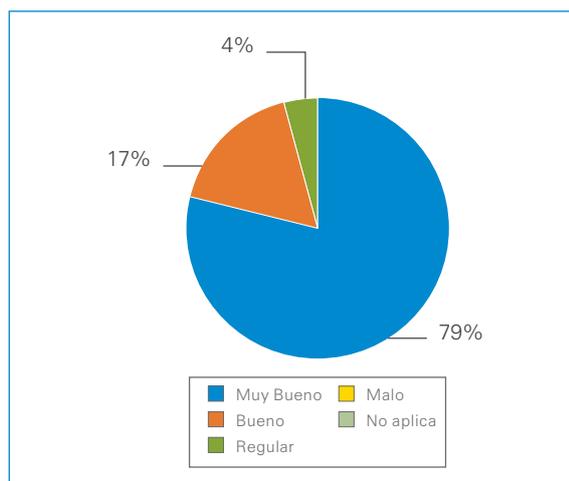
1) Atención y entrega de pedidos, gráficos 7 a 9.

**Gráfico 7** Distribución de satisfacción con idoneidad y capacidad para entender el pedido. Año 2009



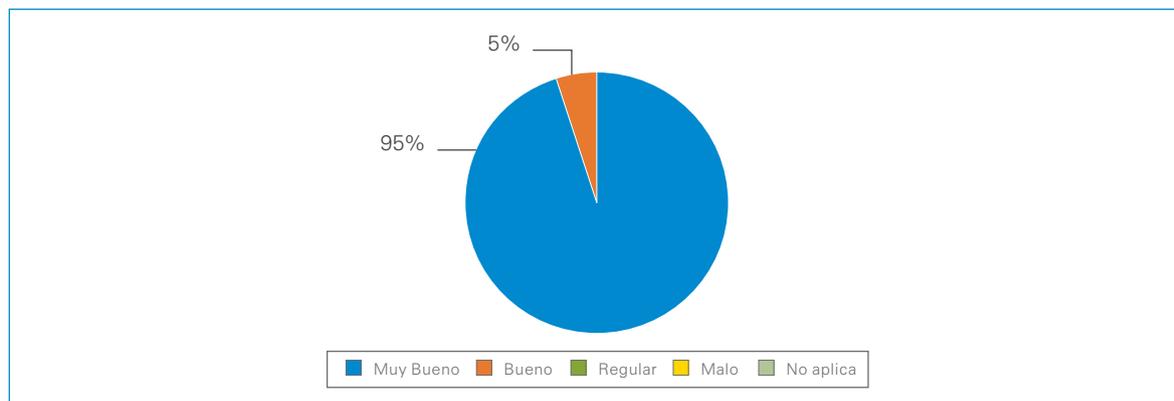
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Gráfico 8** Distribución de satisfacción respecto del tiempo de respuesta. Año 2009



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

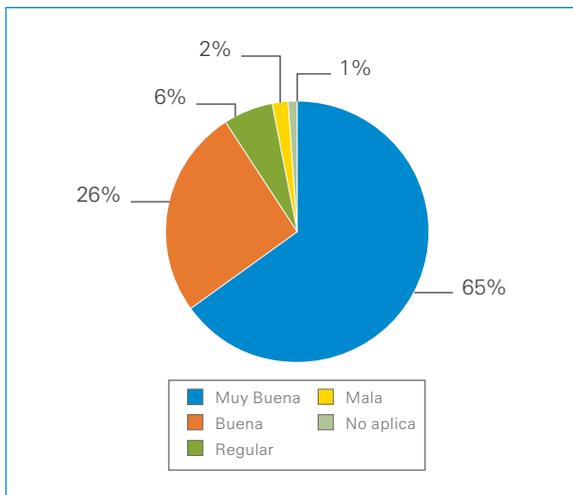
**Gráfico 9** Distribución de satisfacción con trato y educación. Año 2009



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

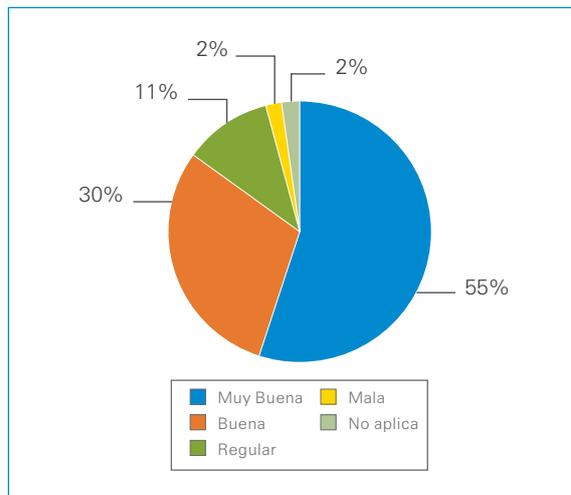
2) Nivel de calidad de la información y expectativas del usuario, gráficos 10 a 12.

**Gráfico 10** Distribución de satisfacción con la adecuación de la información. Año 2009



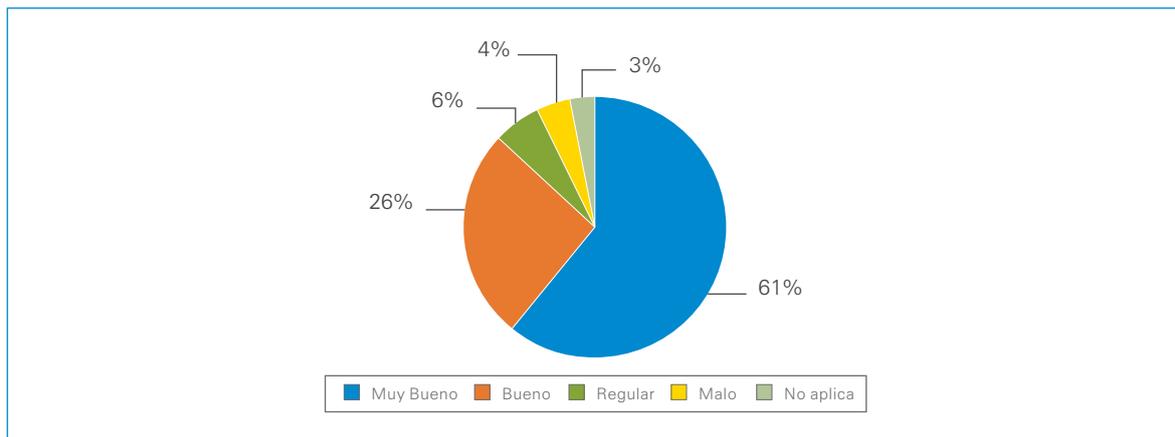
Fuente: Sector Centro de Documentación. Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

**Gráfico 11** Distribución de satisfacción con el grado de exactitud de la información. Año 2009



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

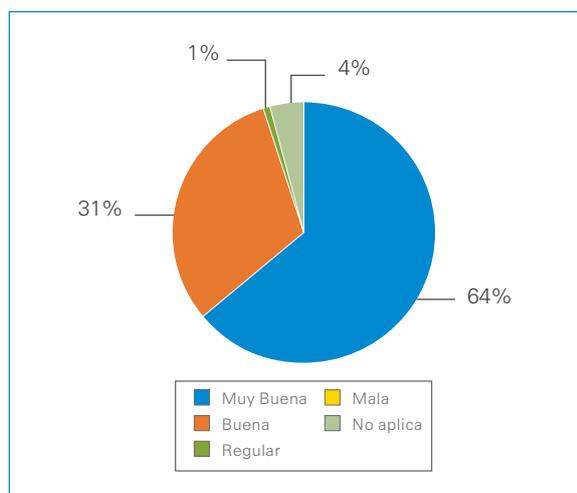
**Gráfico 12** Distribución de satisfacción con el grado de actualización de la información. Año 2009



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

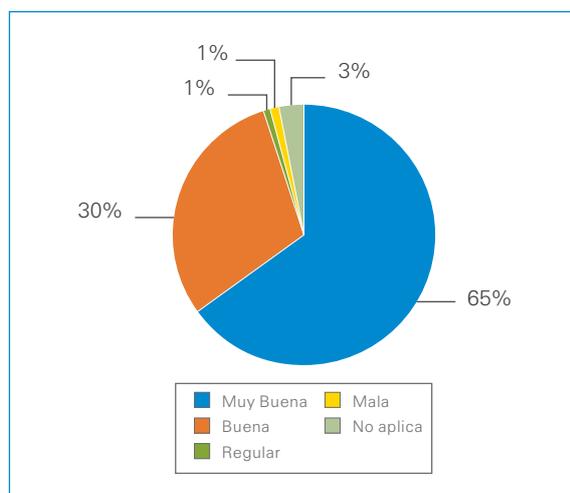
3) Nivel de calidad de los documentos entregados, gráficos 13 a 14.

**Gráfico 13** Distribución de satisfacción con la presentación de la información. Año 2009



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

**Gráfico 14** Distribución de satisfacción con las facilidades de uso de la información. Año 2009



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