



Evaluación de la satisfacción del usuario Años 2016-2017

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**. El uso 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 2016-2017 y se agregan al final algunos de los comentarios recibidos durante el año **2017**.

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 2017 se recibieron 874 consultas marcando un leve descenso respecto del año anterior, donde se recibieron 956 consultas. Se infiere que uno de los motivos se debe al aumento de la consulta autónoma de los usuarios en el sitio Web.

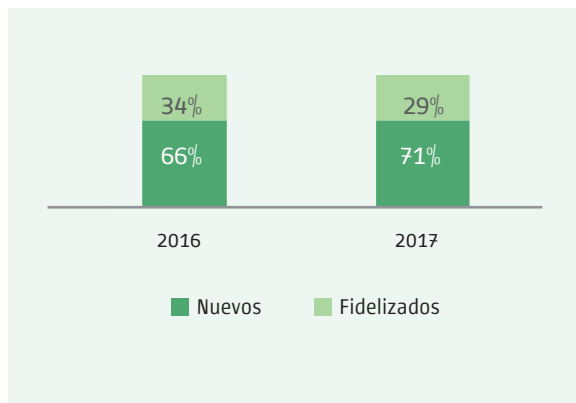
El presente informe se distribuye en:

- PERFIL DEL USUARIO
- 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 recibidos en 2017
- SATISFACCIÓN CON EL BANCO DE DATOS

PERFIL DEL USUARIO

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

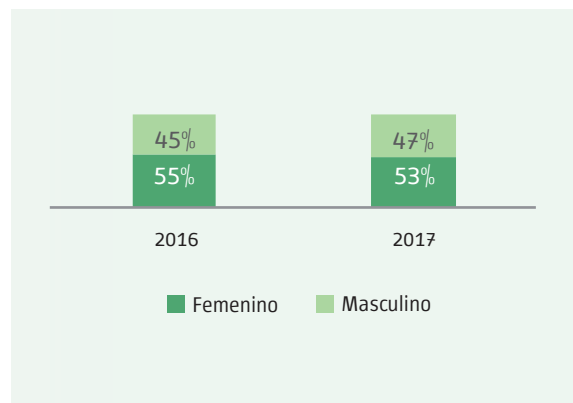
Gráfico 1 Distribución de usuarios por categoría



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

G.1. Se considera usuario *nuevo* a aquel que consulta por primera vez y *fidelizado* al usuario que consultó más de una vez. Se verifica en 2017 una leve diferencia en favor de la categoría “nuevo” con respecto al año anterior.

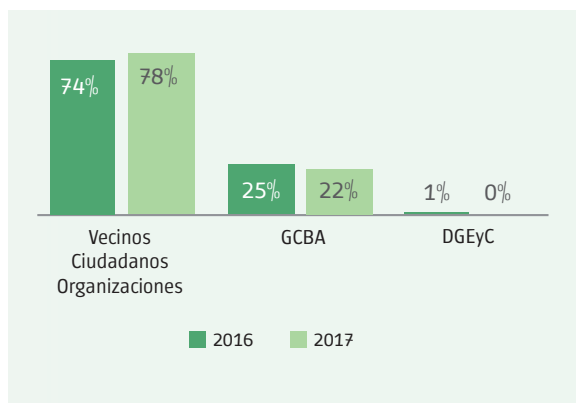
Gráfico 2 Distribución de usuarios por sexo



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

G.2. Se mantiene estable la distribución de la consulta entre sexo femenino y masculino.

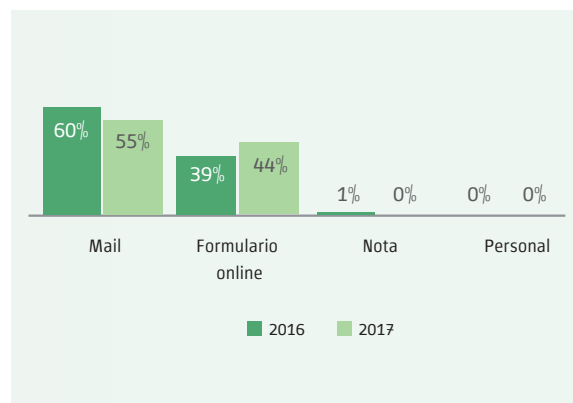
Gráfico 3 Distribución de usuarios por procedencia



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

G.3. El 2017 se caracteriza por un aumento de las consultas emitidas por *Vecinos, Ciudadanos y Organizaciones*, mientras que los usuarios procedentes del GCBA descendieron un 3%. De todas maneras se mantiene estable la relación entre las procedencias.

Gráfico 4 Distribución de usuarios por modalidad de consulta



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

G.4. Continúa el alza de la consulta a través del Formulario online con respecto a la consulta por correo electrónico que está descendiendo. Esto indicaría que cada vez más usuarios consultan directamente el sitio *Web*.

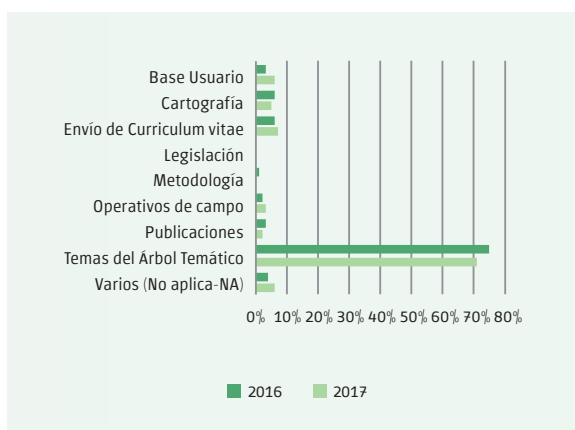
Gráfico 5 Porcentaje de usuarios por ocupación



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

G.5. Las categorías que más se destacan son *profesional* (aquel que menciona su profesión) y *empleado* (aquel que solo menciona su lugar de trabajo pero no especifica su profesión). Se detecta un aumento de *estudiantes* (secundarios y universitarios) que consultan estadísticas oficiales. Es significativo el porcentaje de usuarios que no indican su actividad ni su lugar de trabajo.

Gráfico 6-a Distribución de consultas por contenido



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

G.6-a. El porcentaje más alto de consultas se concentra en el ítem *Temas del Árbol temático* (véase **G.6-b**), bajo respecto del año anterior 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 6-b Distribución por temas más solicitados del Árbol temático en 2017



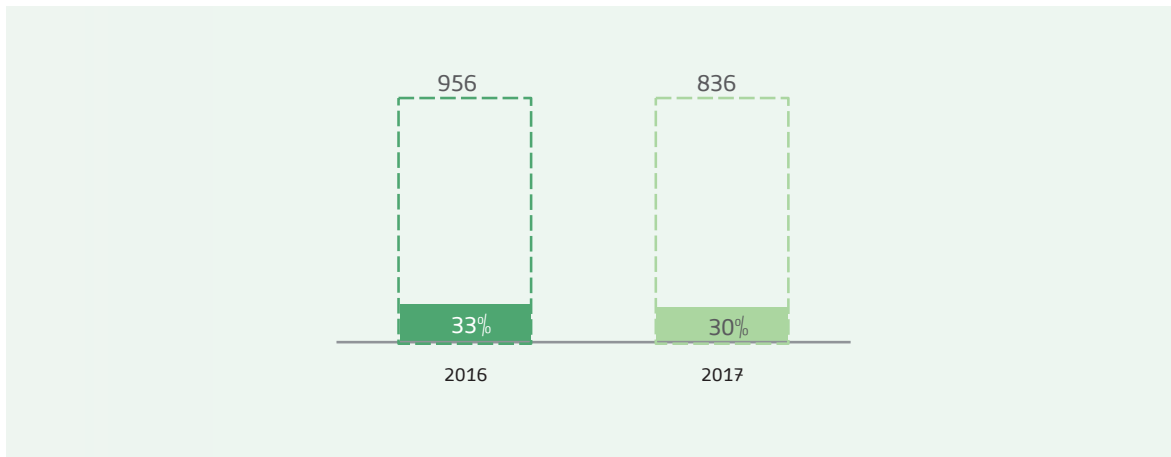
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.6-b. Este cuadro es nuevo y solo abarca el año 2017. A partir del año próximo se tendrán en cuenta todas las áreas temáticas del árbol.

| SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO BRINDADO

El usuario recibe 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 7 Distribución de respuesta a la encuesta de satisfacción sobre el total de consultas



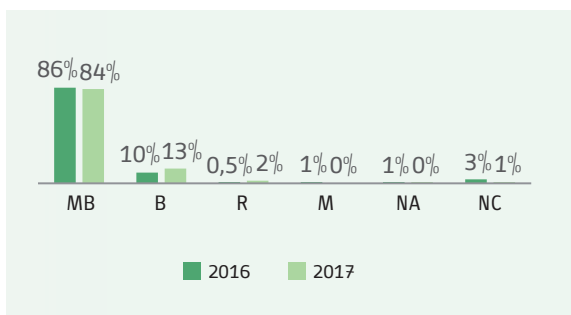
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.7. El porcentaje de respuesta se mantiene estable.

A | ATENCIÓN Y ENTREGA DE PEDIDOS

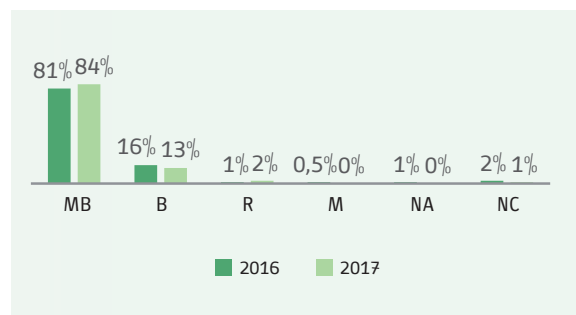
Este punto se relaciona con el desempeño y trato del personal que atiende la consulta.

Gráfico 8 Satisfacción con idoneidad para entender el pedido



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

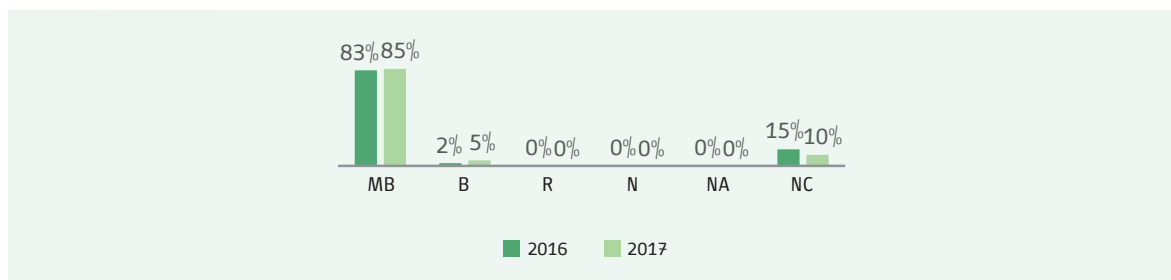
Gráfico 9 Satisfacción con respecto al tiempo de respuesta



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

G.8 y G.9. Los aspectos positivos (MB y B) se mantienen estables con un 97% tanto en la *comprensión del pedido* como en el *tiempo de respuesta*. En este último caso se adopta el estándar internacional de las 48hs máximo para responder las consultas.

Gráfico 10 Satisfacción con trato, educación y atención



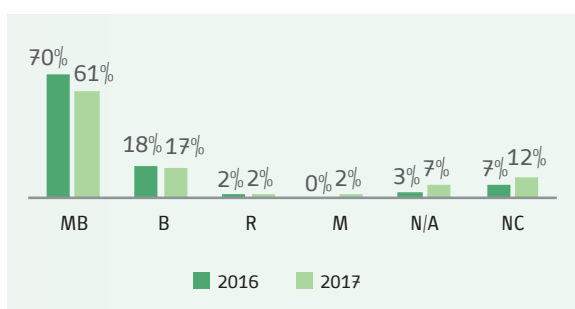
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.10. Se observa un importante aumento del 10% de los aspectos positivos (MB y B) con el *trato, educación y atención*. Además se advierte el descenso del 5% en la no respuesta.

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.

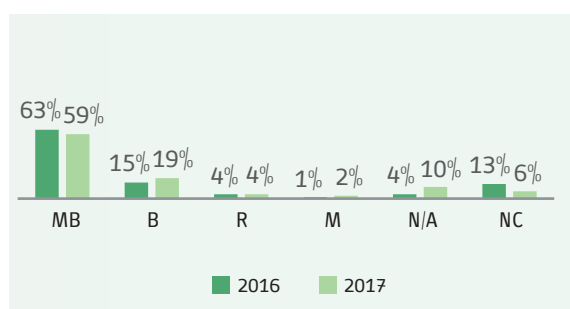
Gráfico 11 Satisfacción con la adecuación de la información



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

G.11. En el caso de la *adecuación de la información* se verifica un considerable aumento de las categorías NC y NA, en detrimento de las valoraciones positivas (MB y B) que descendieron un 10%. El NA se relaciona con el aumento de consultas sobre de diferentes contenidos como por ejemplo el envío de CV (véase G.6-a).

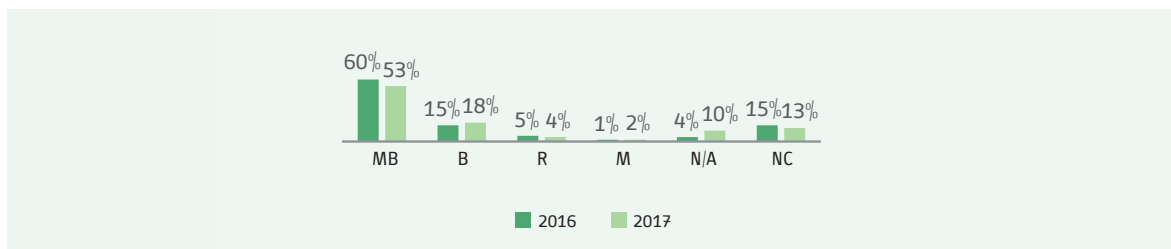
Gráfico 12 Satisfacción con el grado de exactitud de la información



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

G.12. Se aprecia un ascenso del NA en el *grado de exactitud de la información* mientras que la no respuesta descendió poco más del 50%. El resto de las valoraciones se mantiene estable respecto del año anterior.

Gráfico 13 Satisfacción con el grado de actualización de la información



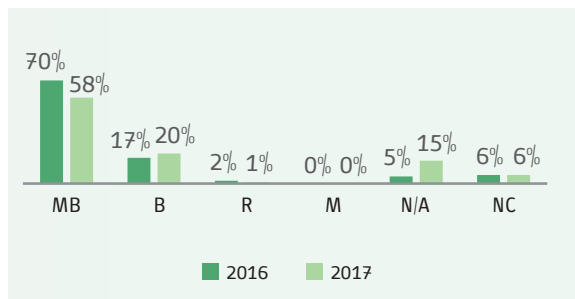
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.13. Los aspectos positivos (MB y B) respecto del *grado de actualización de la información* continúan en descenso (4%). Se detecta un aumento sustancial del NA (véase G.6-a).

C | NIVEL DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS

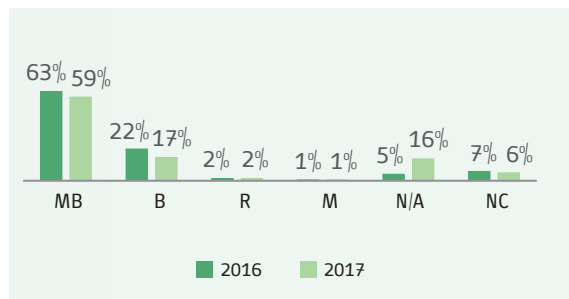
Esta categoría nos ayuda a observar la presentación de las estadísticas considerando tanto las facilidades de lectura/compreensión así como el aspecto tecnológico.

Gráfico 14 Satisfacción con la presentación de la información



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

Gráfico 15 Satisfacción con las facilidades de uso

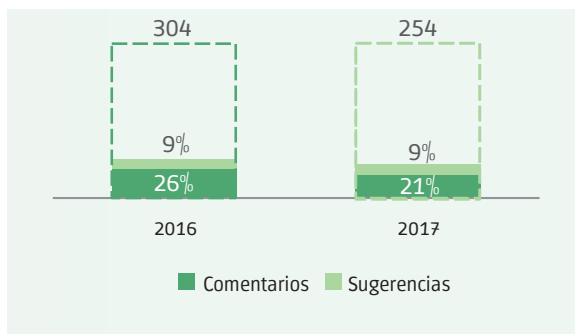


Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

G.14 y G15. Las categorías *presentación de la información* y *facilidades de uso* presentan un importante descenso del 9% de los valores positivos (MB y B) y un aumento considerable de NA (véase G.6-a).

| RETROALIMENTACIÓN CON NUESTROS USUARIOS

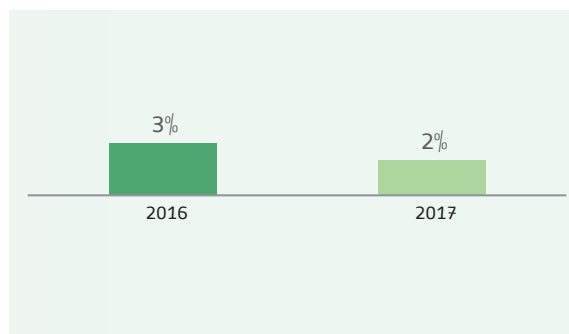
Gráfico 16 Distribución de comentarios y sugerencias de los usuarios



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

G.16. De las 254 encuestas contestadas en 2017 el 30% contiene *comentarios y/o sugerencias de información* que descendió comparado con el 2016 que tenía una incidencia del 37%. Sin embargo las *sugerencias* se mantienen estables.

Gráfico 17 Porcentaje de quejas y reclamos sobre el total de consultas



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

G.17. El porcentaje de *quejas y reclamos* descendió a 2%. A pesar de esto, las valoraciones negativas aumentaron en los ítems referidos al *Nivel de calidad de la información y expectativas del usuario* (véase G. 11-G.13).

| ALGUNOS COMENTARIOS DE LOS USUARIOS recibidos en 2017

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

"Agradezco la rápida respuesta. Si bien puedo realizar gráficos con los datos, sería interesante si ya estuvieran hechos y así ubicar rápidamente la evolución de los datos en el tiempo" (Consulta de usuario solicitando información del IPCBA el 16/03/17)

"La información que solicité no estaba disponible o en existencia en el Departamento de Documentación, pero me dieron información para que me dirija a las instituciones y entes correspondientes. Relacionado al comentario anterior, sería muy útil que el Departamento creara una base de datos general que concentrara toda la información que genera toda la estructura del gobierno de la ciudad" (Consulta de usuario solicitando información de viajes en bicicleta y de BA Tours el 20/03/17)

"Muchas gracias por tu atenta y pronta respuesta. Excelente la información proporcionada, adjunto encuesta de satisfacción" (Consulta de usuaria solicitando un mapa de villas y asentamientos el 06/04/17)

"Agradezco que, habiendo solicitado información sobre la EAH 2016, me hayan recomendado consultar la ETOI" (Consulta de usuario el 27/04/17)

"Muy agradecido por la información. Mientras más datos tenga, mejor será la calidad de mi trabajo" (Consulta de usuario solicitando de contravenciones el 09/06/17)

"Excelente servicio, me respondieron al siguiente día hábil de efectuada la consulta, con la información adecuada" (Consulta de usuario sobre población según dominio y situación habitacional el 17/06/17)

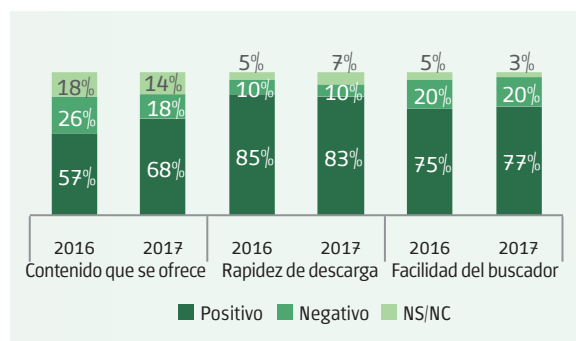
"En estos tiempos que corren la celeridad de las respuestas es un valor agregado invaluable y está cumplido en esta consulta. Se los agradezco muchísimo! (Consulta de usuaria solicitando un mapa de la CABA por zonas geográficas el 11/07/17)

"Es bueno que para los que hacemos pedidos por trabajo, las respuestas sean en el mismo día o el siguiente. Es algo bueno que creo, deberían sostener" (Consulta de usuaria del GCBA solicitando información de la EAH el 16/11/17)

| SATISFACCIÓN CON EL BANCO DE DATOS

El **Banco de datos (BD)** cuenta con alrededor de 5400 cuadros estadísticos, distribuidos en 28 áreas temáticas, que pueden ser descargados en formato Excel. Desde el buscador puede accederse por diferentes variables: área temática, tema, subtema, palabras de título, fecha, distribución geográfica y fuente.

Gráfico 18 Satisfacción con la presentación de la información en el BD



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

G.18. La categoría *Contenido que se ofrece* mejoró en un 11% y la *Facilidad del buscador* en un 2%, mientras que la *Rapidez de descarga* tuvo un leve descenso.

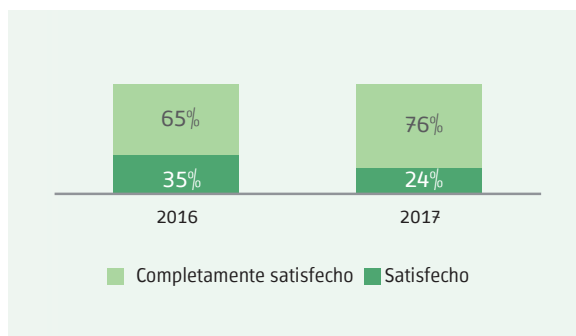
Gráfico 19 Satisfacción general con el BD



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

G.19. El conjunto de valores positivos (CS y S) aumentó un 4%, esto se debe al aumento en un 10% del valor *satisfecho* y al descenso del valor *completamente satisfecho*. Del mismo modo se observa en los valores negativos (I y CI) una fuerte disminución del porcentaje de insatisfacción (véase G.20 y G.21).

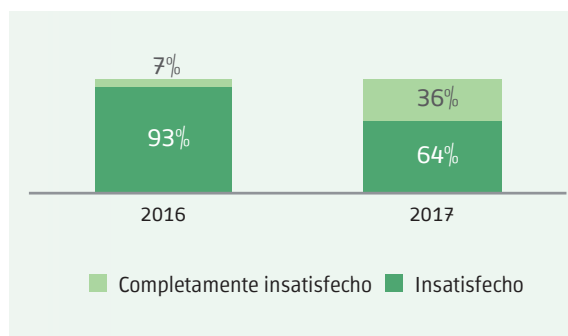
Gráfico 20 Proporción de la valoración positiva con el BD



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

G.20. y G.21. Del total de encuestas recibidas en 2017 un 51% ya había utilizado el Banco de datos en alguna otra oportunidad.

Gráfico 21 Proporción de la valoración negativa con el BD



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