



Evaluación de la satisfacción del público usuario

Años 2022-2023

La Dirección General de Estadística y Censos (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.

Para definir el perfil de nuestra población usuaria utilizamos como insumo las consultas recibidas en el Departamento de Documentación y Atención al Usuario (SCD). En el año 2023 se recibieron **364** consultas personalizadas, marcando un descenso respecto del año 2022, donde se recibieron **475**. Se infiere que paulatinamente los/las usuarios/as realizan consultas directamente en el [Sitio Web](#).

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 **2022-2023** y se agregan al final algunos de los comentarios de satisfacción recibidos durante este período.

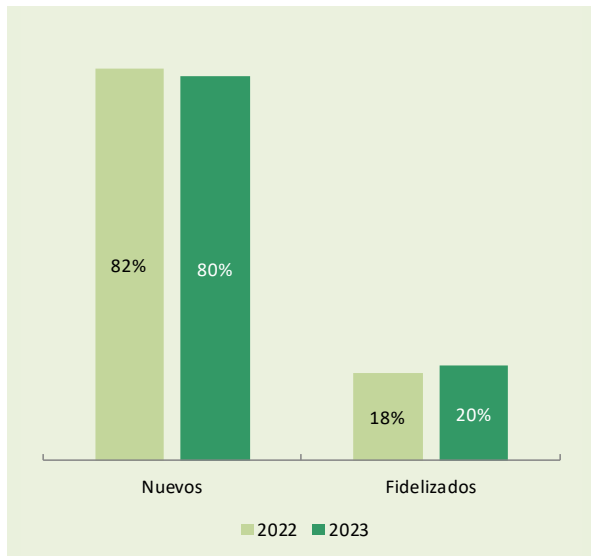
El informe contiene:

- PERFIL DEL PÚBLICO USUARIO
- PERFIL DEL PEDIDO
- SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO USUARIO CON EL SERVICIO BRINDADO
 - Atención y entrega de pedidos de información,
 - 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.

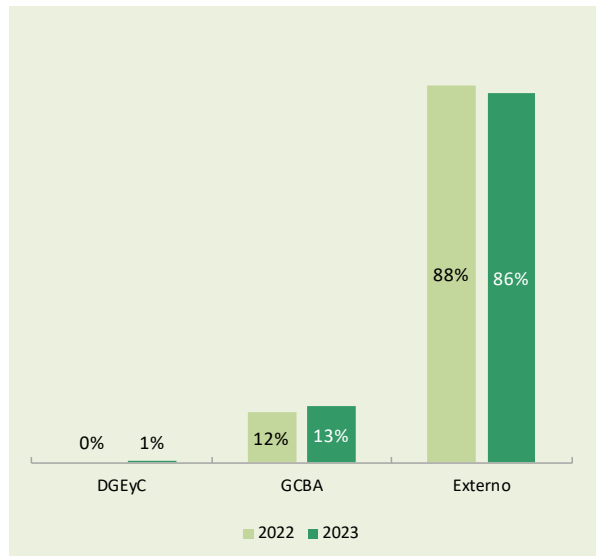
Gráfico 1. Distribución del público usuario por categoría



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

Gráfico 1. Se considera “*Nuevo*” a quien consulta por primera vez y “*Fidelizado*” a quien consultó más de una vez. Se verifica en 2023 un aumento en la categoría “*Fidelizado*” con respecto al año anterior.

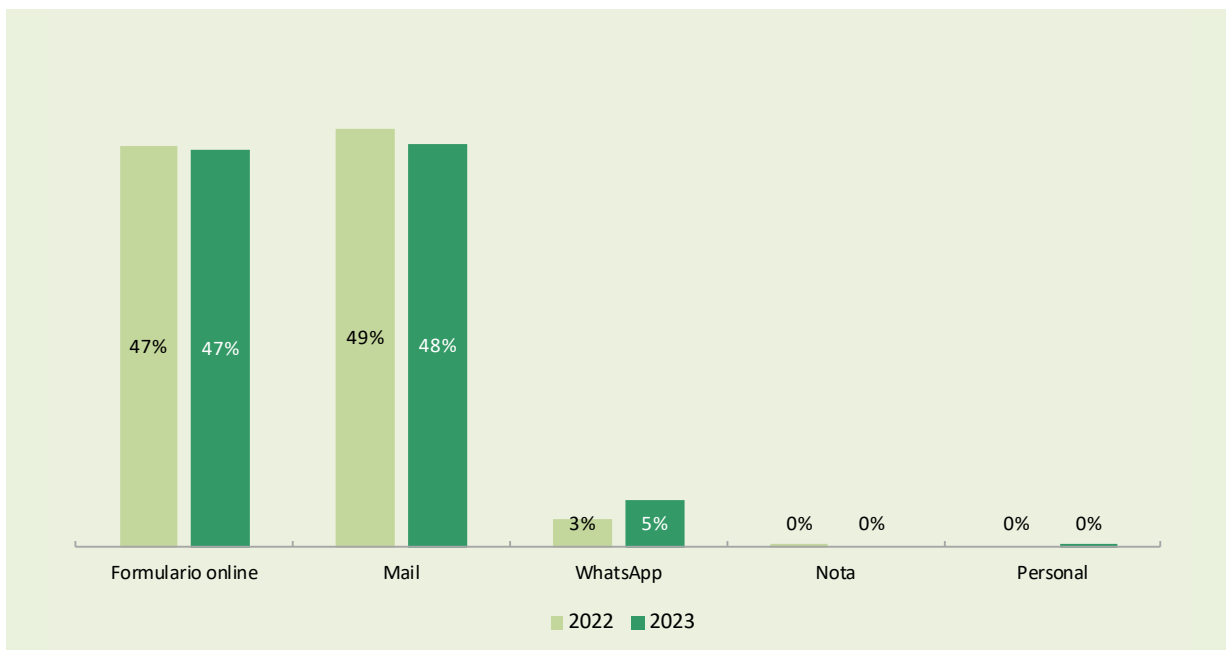
Gráfico 2. Distribución del público usuario por origen



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

Gráfico 2. En 2023 se verifica un leve descenso de las consultas externas, es decir, emitidas por *Vecinos/as, Ciudadanos/as y Organizaciones*; mientras que tanto las procedentes del GCBA como las de la propia DGEyC aumentaron un 1%. De todas maneras, se mantiene estable la relación entre las diferentes procedencias.

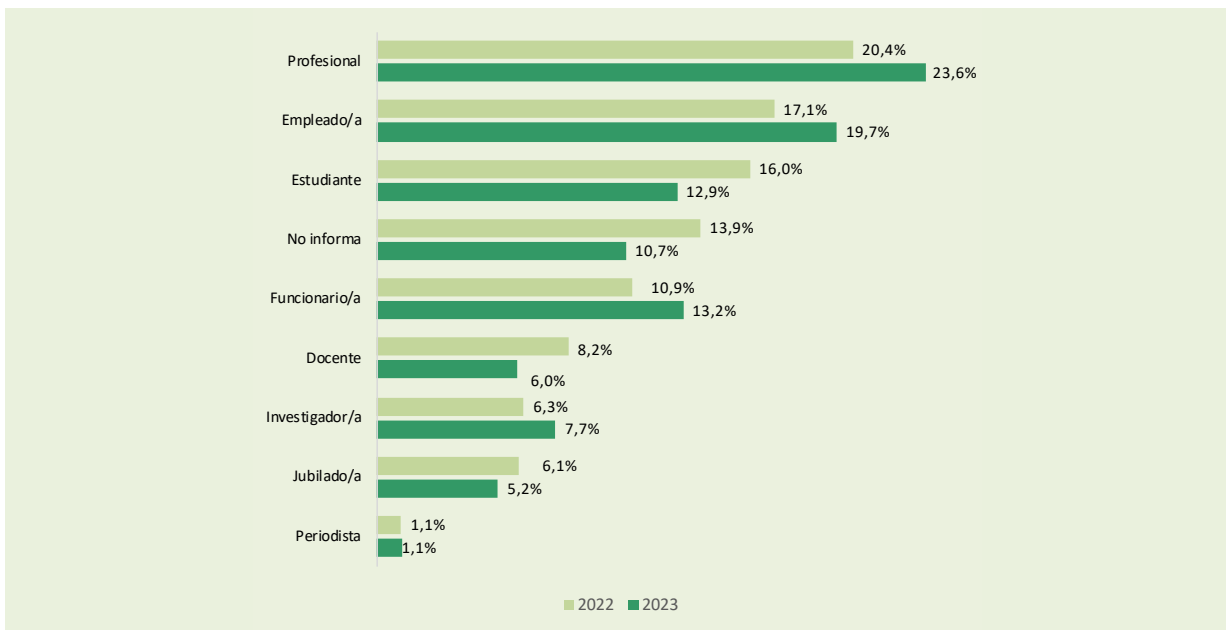
Gráfico 3. Modalidad de consulta



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

Gráfico 3. En 2023 destaca el incremento de consultas a través de WhatsApp respecto de las demás modalidades.

Gráfico 4. Porcentaje de público usuario por ocupación



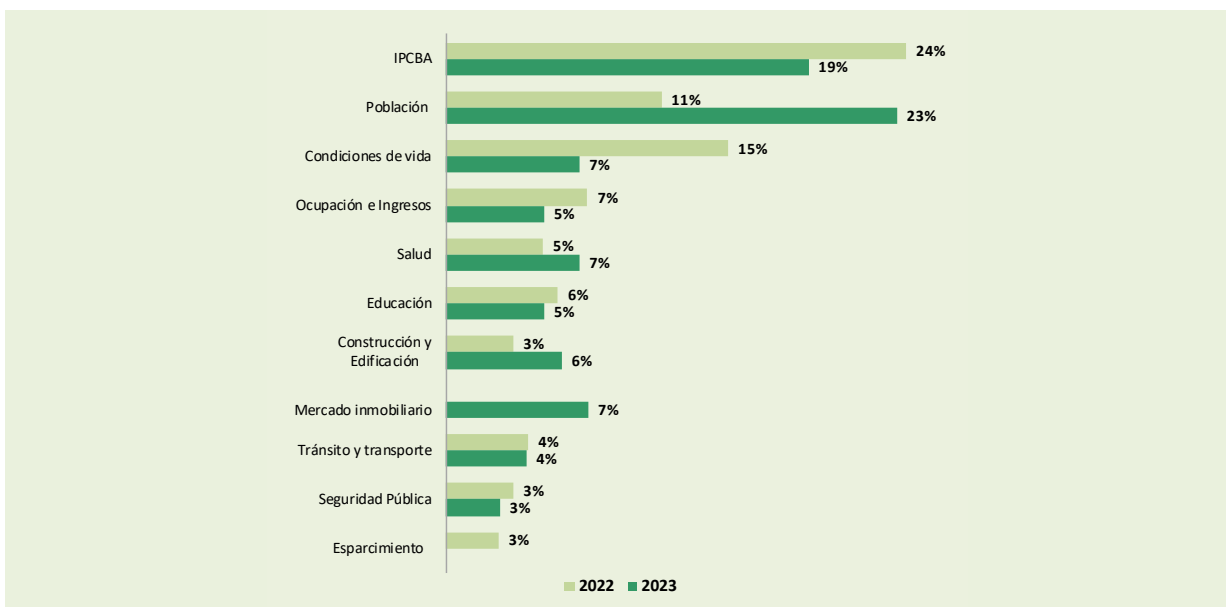
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 4. Tanto en 2022 como en 2023 las/las **Profesionales** son quienes más consultaron, con una participación creciente. Le siguen las/las **Empleados/as**. En 2023 la participación de **Estudiantes** y de **Docentes** disminuyó respecto del año anterior.

PERFIL DEL PEDIDO

Para conocer los requerimientos temáticos se analizan los siguientes aspectos:

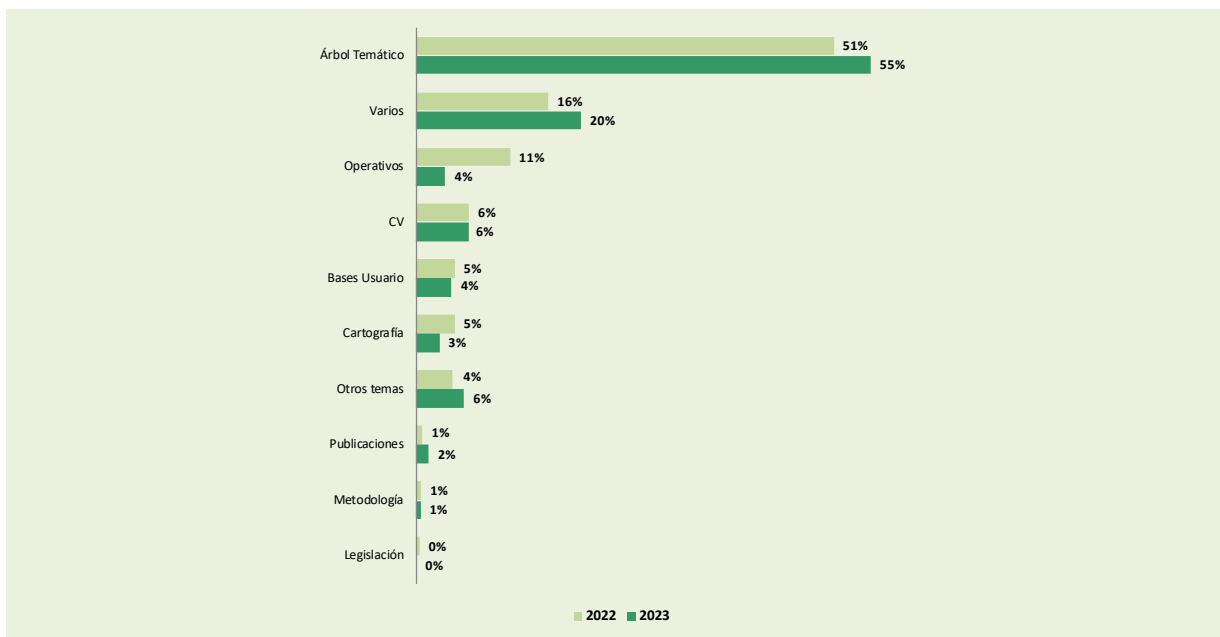
Gráfico 5-A. Ranking de los 10 de temas más consultados



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

Gráfico 5-A. Como en años anteriores, las categorías **“IPCBA”** y **“Población”** resultan ser los temas más consultados. **“Población”** tuvo un aumento de consultas significativo en 2023 respecto del año anterior, de más de un 75%. Esto puede relacionarse con la disponibilidad en ese año de datos del *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas* realizado en 2022.

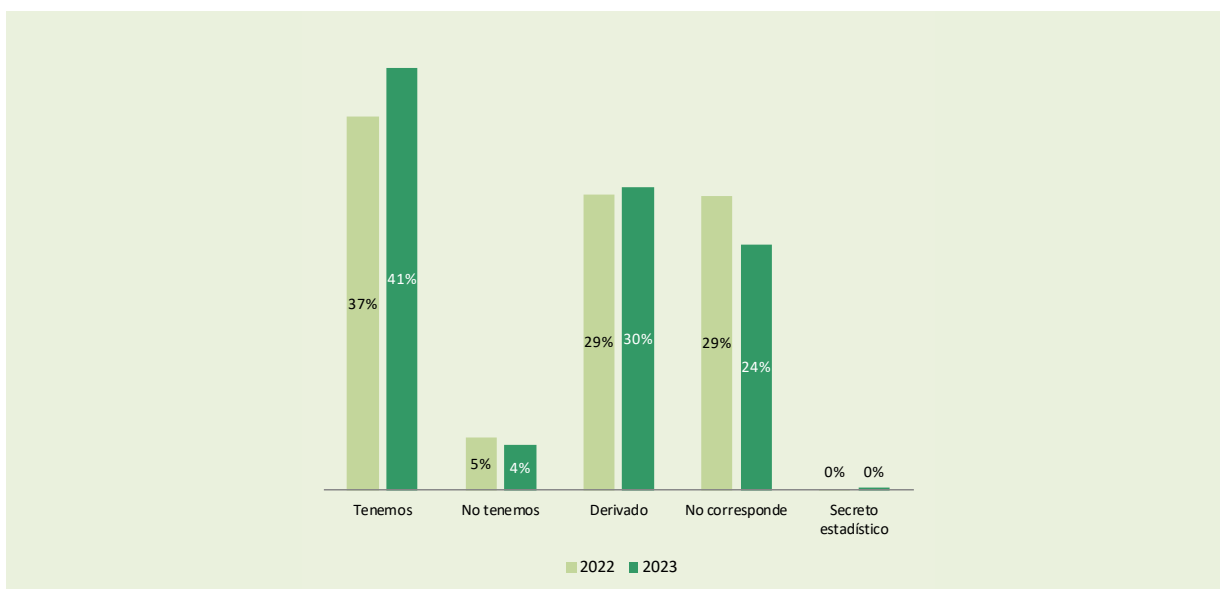
Gráfico 5-B. Distribución de consultas por contenido



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”**. 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



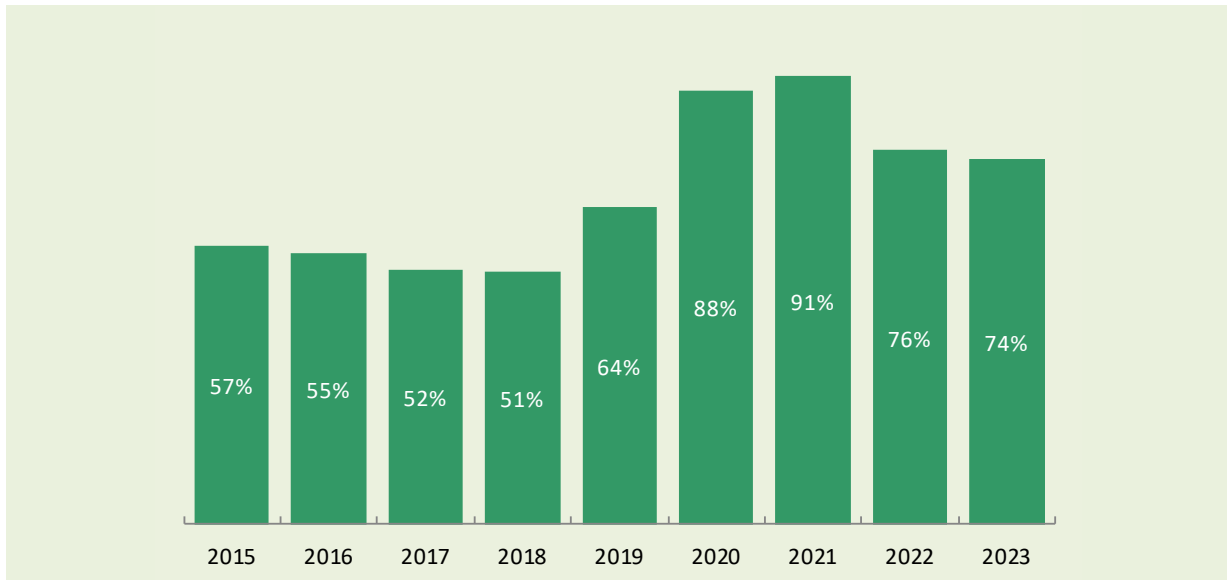
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

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, o bien no son estadísticos, o bien no se refieren a la Ciudad de Buenos Aires. Finalmente, los pedidos categorizados como **“Secreto estadístico”** son aquellos para los que, si bien se posee la información, la entrega violaría la Ley 17.622/68.

SATISFACCIÓN DEL PÚBLICO USUARIO CON EL SERVICIO BRINDADO

Una vez finalizado el proceso de respuesta, 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 apartados (A, B y C) con sus respectivos ítems. Los resultados se presentan siguiendo el mismo orden. En algunos casos se recibe como respuesta comentarios sobre la satisfacción, en lugar de la encuesta cumplimentada.

Gráfico 6. Evolución del porcentaje de encuestas/respuestas con comentarios de satisfacción recibidas en el SCD



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

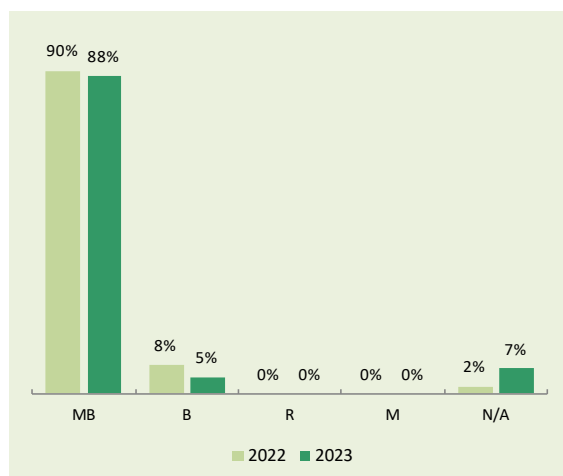
Gráfico 6. Si bien en los años posteriores a los años de Pandemia se observa un descenso en la tasa de respuesta, ésta sigue siendo mayor a la registrada durante los años previos.

Nota: Se consideran tanto las encuestas cumplimentadas como las respuestas con comentarios de satisfacción recibidas en el Centro de Documentación, respecto del total de encuestas enviadas para que el/la usuario/a refleje su satisfacción.

A. Atención y entrega de pedidos de información

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

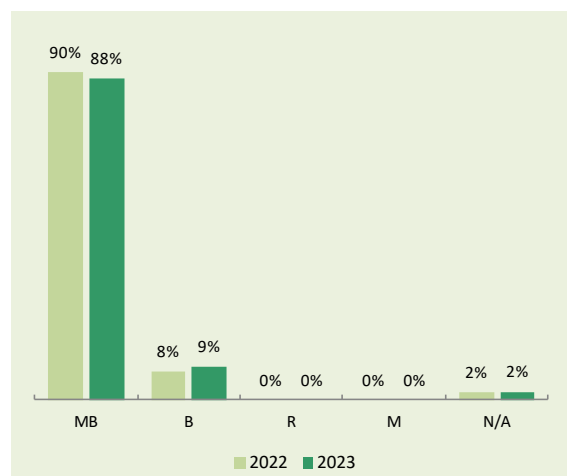
Gráfico 7. Satisfacción con la idoneidad para entender el pedido



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

Gráfico 7. En 2023 se verifica un leve descenso en las valoraciones "MB" y "B" pero sin aumentar las valoraciones negativas.

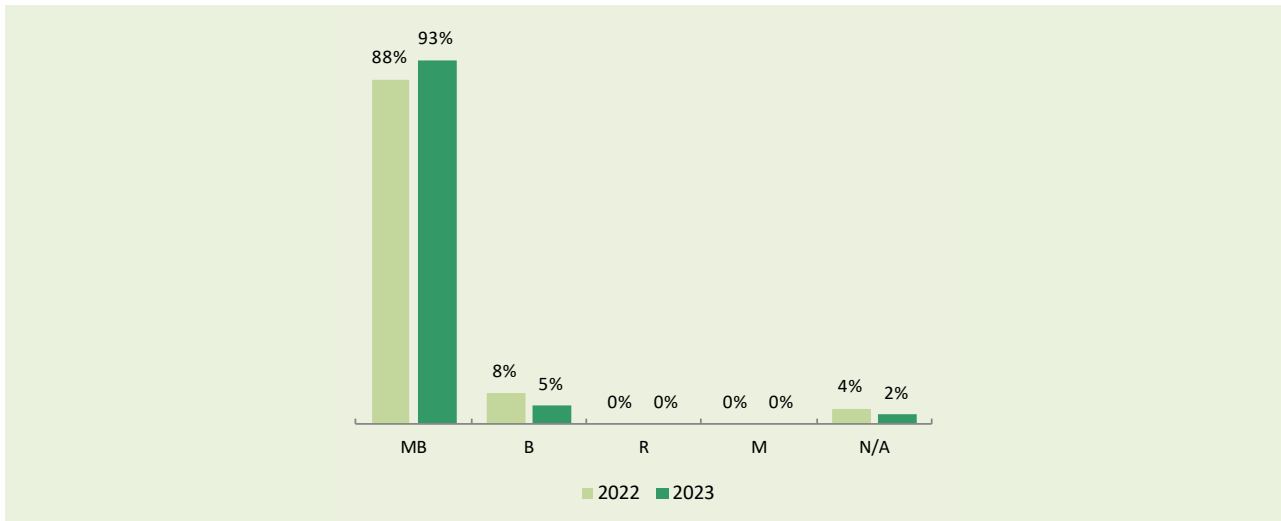
Gráfico 8. Satisfacción con respecto al tiempo de respuesta



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

Gráfico 8. Respecto del "**tiempo de respuesta**", la DGEyC tiene adoptado el estándar internacional de las 48 hs. máximo para responder las consultas.

Gráfico 9. Satisfacción con trato, educación y atención



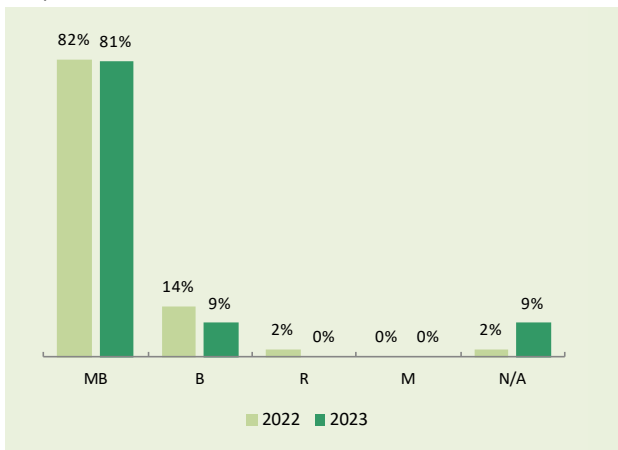
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 9. En 2023 se verifica un leve aumento en las valoraciones “MB” y un leve decremento de las “B”. Se mantiene la tendencia de años anteriores de valoraciones negativas en 0%.

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.

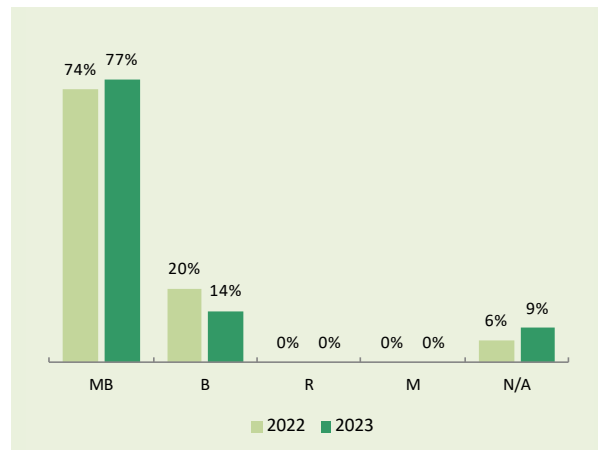
Gráfico 10. Satisfacción con la adecuación de la información al pedido



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

Gráfico 10. En 2023 se verifica un descenso en las valoraciones “MB” y “B” pero sin aumentar las valoraciones negativas.

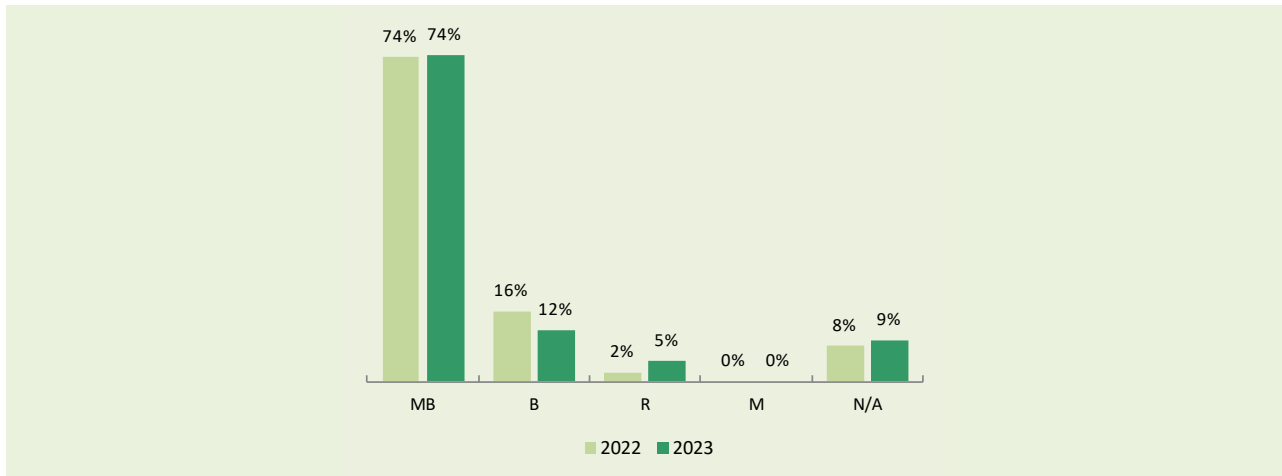
Gráfico 11. Satisfacción con el grado de exactitud de la información



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

Gráfico 11. En 2023 se verifica un leve aumento en las valoraciones “MB” y un decremento de las “B”. Se mantiene la tendencia de años anteriores de valoraciones negativas en 0%.

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



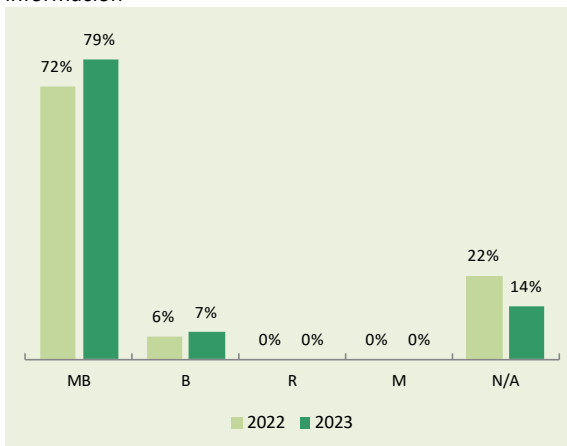
Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 12. En 2023 se mantiene elevada la proporción de valoraciones “MB” pero se verifica un leve aumento en las valoraciones “R” en detrimento de las “B”.

C. Nivel de calidad de los documentos entregados

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

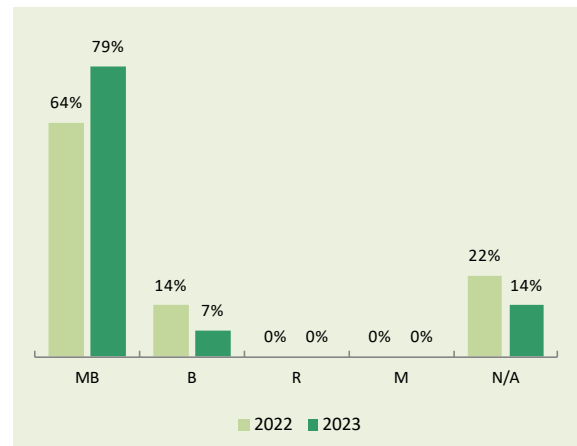
Gráfico 13. Satisfacción con la presentación de la información



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

Gráfico 13. En 2023 aumentan las valoraciones positivas, especialmente la categoría “MB”, con un incremento de 7 pp de participación. Se mantiene la tendencia de años anteriores de valoraciones negativas en 0%.

Gráfico 14. Satisfacción con las facilidades de uso

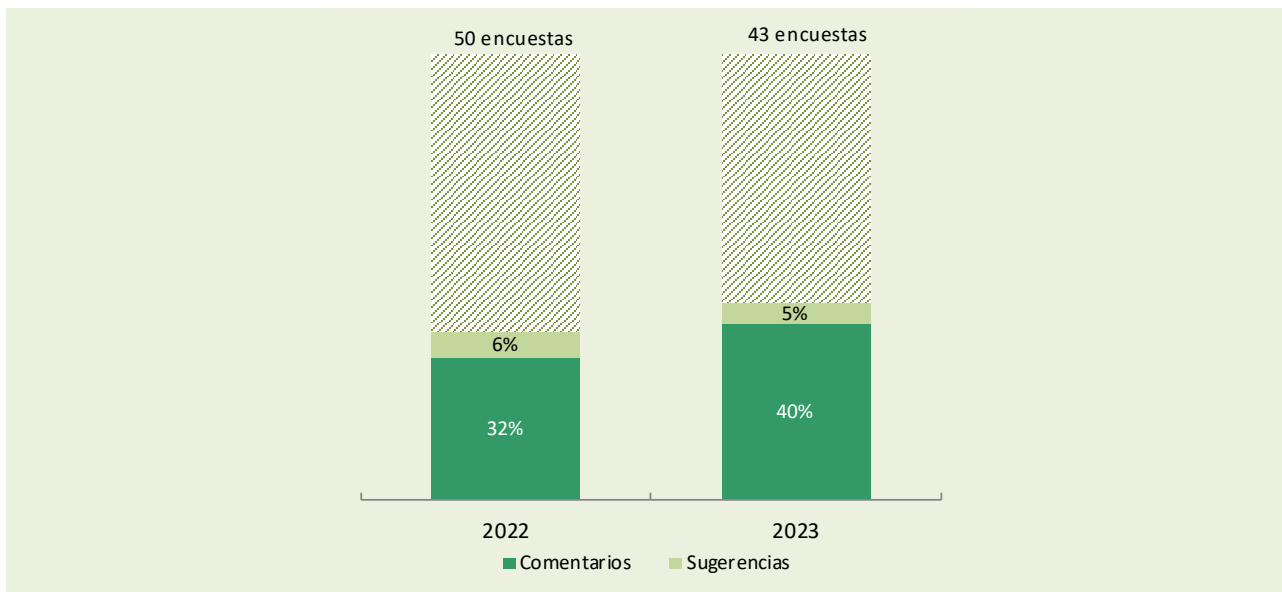


Fuente: DGEyC (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 14. También las facilidades de uso en 2023 verifican un aumento en las valoraciones positivas. La categoría “MB” creció significativamente (+15 pp) en detrimento de las valoraciones “B” (-7 pp). Se mantiene la tendencia de años anteriores de valoraciones negativas en 0%.

RETROALIMENTACIÓN CON NUESTRO PÚBLICO USUARIO

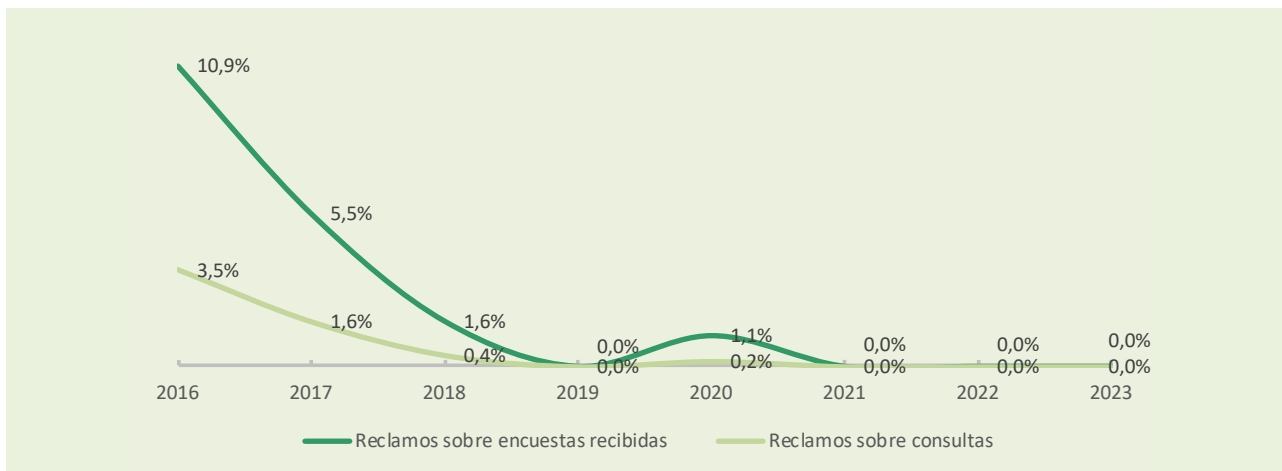
Gráfico 15. Distribución de comentarios y sugerencias sobre total de encuestas recibidas



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

Gráfico 15. En 2023 se aprecia un incremento de la participación de los comentarios en las encuestas recibidas.

Gráfico 16. Evolución del porcentaje de reclamos respecto de consultas y de encuestas de satisfacción recibidas en el SCD



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

Gráfico 16. El porcentaje de reclamos, tanto respecto de las consultas del público usuario recibidas en el Departamento de Documentación y Atención al Usuario como de las encuestas de satisfacción recibidas luego del proceso de respuesta, muestra un marcado descenso entre 2016 y 2019, convergiendo ambas tasas a valores cercanos al 0%. En 2023 se mantiene la tendencia de los últimos años.

ALGUNOS COMENTARIOS DEL PÚBLICO USUARIO RECIBIDOS EN 2022-2023

A continuación, compartimos algunos de los comentarios y/o sugerencias que recibimos durante 2022 y 2023 a través de la **Encuesta de satisfacción**.



“Muchas gracias por la información y su buena predisposición” (solicitó el procesamiento de información de población el 15/02/22)

“Atención rápida y fácil de entender” (consultó por los datos de consumos culturales en adolescentes el 18/2/22)

“Excelente y muy amable. Me sorprendió la rapidez con la que me contestaron. Lo aprecio de verdad, no siempre sucede en el ámbito público (trabajé en GCBA y Nación así que se el funcionamiento)” (solicitó información de la Comuna 2 el 6/05/22).

“Felicitó al área. Muy buena atención, la información siempre en tiempo y forma. Destaco su buena predisposición a las solicitudes de información y datos. Muchas gracias. La información que solicito es satisfactoria y enviada en término.” (solicitó un procesamiento especial sobre condiciones de vida/villas el 26/7/22)

“Impecable, muchísimas gracias por la atención y el laburo que hacen” (consultó por la publicación de Líneas de pobreza y castas de consumo - julio 2022 el 11/08/22)

“Es una satisfacción hoy, recibir esta respuesta de un ente público” (consultó por el cambio de año base del IPCBA el 11/8/22)

“Gracias por el compromiso y por la pronta respuesta” (consultó sobre educación Universitaria el 1/9/22)

“Muy buena la atención y la celeridad en la respuesta” (solicitó información de locales comerciales en la CABA el 10/2/23)

“Por razones comerciales / profesionales tomé conocimiento de la existencia de esta Dirección de Estadísticas. Valoré mucho el nivel de la información y claridad con la que la misma es publicada, así como la experiencia de contactar telefónicamente y luego recibir respuesta de la Jefatura del departamento” (solicitó información del IPCBA el 3/3/23)

“Agradezco al Centro de Documentación por su excelente disposición y efectividad. La información llega siempre en los tiempos acordados y es acorde a lo solicitado” (consulta realizada anualmente por la Secretaría Gral. de Planificación, del Ministerio Público de la Defensa. El comentario corresponde al 16/3/23)

“Excelente! Esta es la info que necesitaba. ¡Muy amable por el envío!” (solicitó población por edad lo más actualizada posible el 14/4/23)

“Muchas gracias, me fue de mucha utilidad la información brindada” (solicitó información de atención en salud el 26/6/23)

“La comunicación, entregas y todo el proceso realizado fue excelente. ¡Muchas Gracias!” (consultó desde la Universidad Nacional de Luján por tabulados especiales de la Encuesta Demográfica Retrospectiva el 4/8/23)

“Me fue muy útil, desde ya estoy muy agradecido son unos excelentes profesionales ... muchas gracias” (usuario consultando por salud, cartografía y población el 20/9/23)

“Excelente. Muchas gracias por toda la información, nos resultará de gran utilidad!!. Agradecemos por la pronta y adecuada gestión de lo solicitado” (consultó desde la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos sobre recaladas de Cruceros el 21/9/23)

“Agradecer desde la Red de Asma y EPOC la información compartida” (solicitó bases de mortalidad el 9/11/23)

“Sobresaliente predisposición y atención. Celeridad e idoneidad” (solicitó información de Seguridad Pública el 3/12/23)