



Evaluación de la satisfacción del público usuario

Años 2024-2025

El Instituto de Estadística y Censos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (IDECBA) produce y difunde estadísticas públicas y oficiales, brindando información estadística a vecinos/as, organismos del Gobierno de la Ciudad y público usuario en general. Está comprometido con la mejora continua de sus procesos y productos, y continúa la trayectoria de los 138 años de existencia de la Dirección General de Estadística y Censos (DGESYC).

Para definir el perfil de nuestra población usuaria utilizamos como insumo las consultas recibidas en el Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario (SCD). En el año 2025 se recibieron **446** consultas personalizadas, marcando un leve descenso respecto del año 2024, donde fueron recibidas **458**. 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 **2024-2025** y se agregan al final algunos de los comentarios de satisfacción recibidos durante este período.

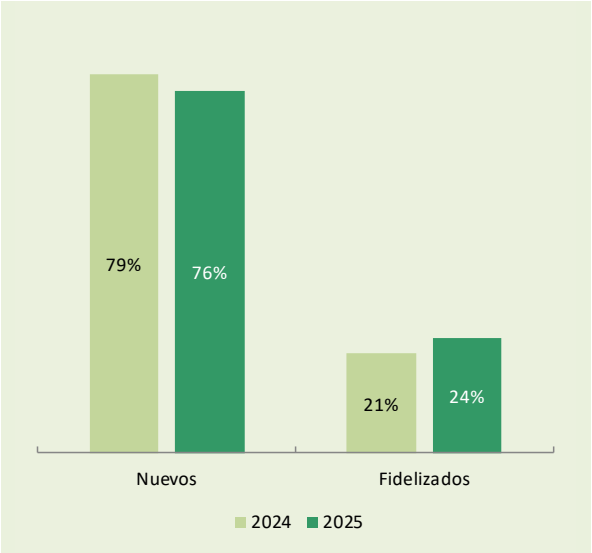
El informe contiene:

- 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:

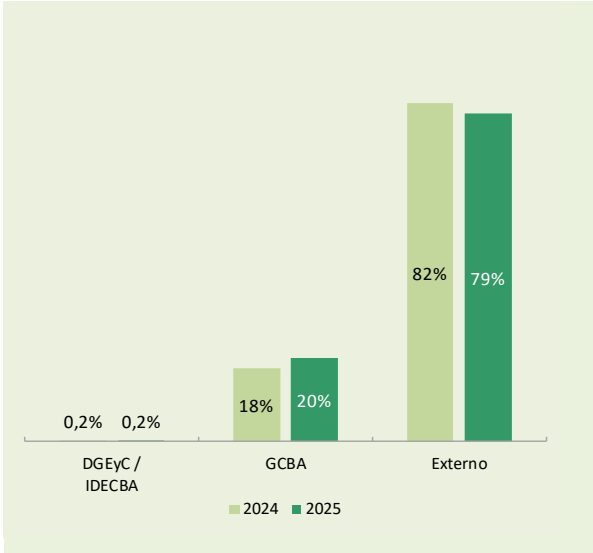
Gráfico 1. Distribución del público usuario por categoría



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro 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 2025 un aumento en la categoría “**Fidelizado**” con respecto al año anterior.

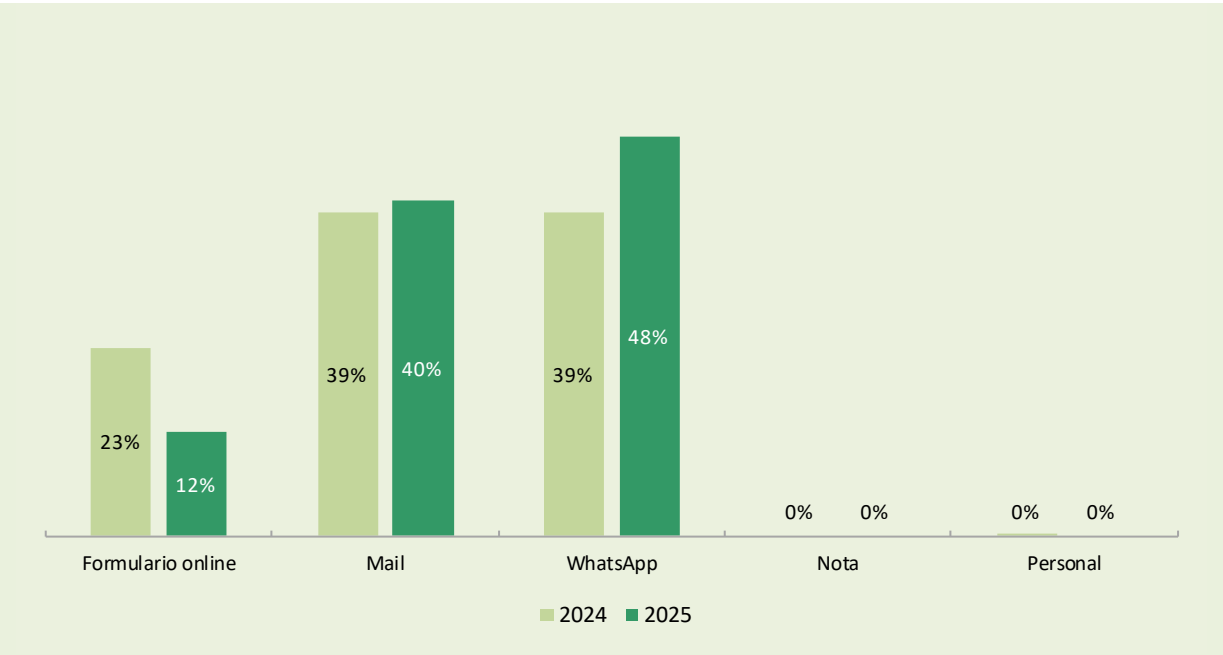
Gráfico 2. Distribución del público usuario por origen



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 2. En 2025 se verifica un leve descenso de las consultas externas, es decir, emitidas por *Vecinos/as*, *Ciudadanos/as* y *Organizaciones*; mientras que las procedentes de áreas del Gobierno de la Ciudad se incrementaron. De todas maneras, se mantiene estable la relación entre las diferentes procedencias.

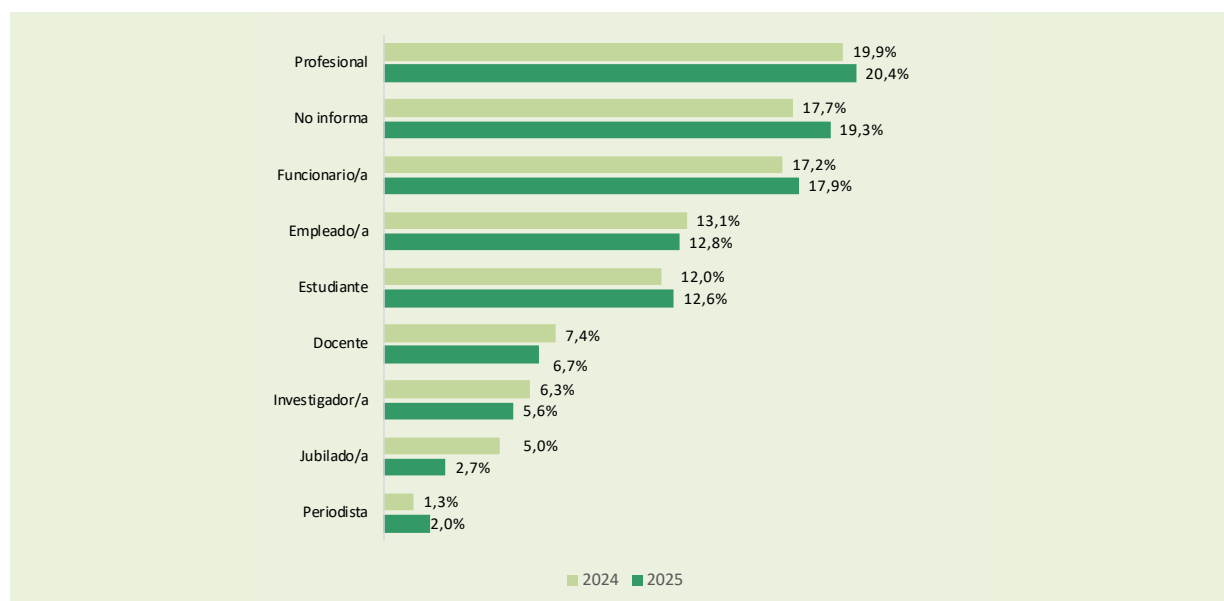
Gráfico 3. Modalidad de consulta



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 3. En 2025 destaca el incremento de consultas a través de WhatsApp, en detrimento del Formulario disponible en el sitio web del Instituto.

Gráfico 4. Porcentaje de público usuario por ocupación



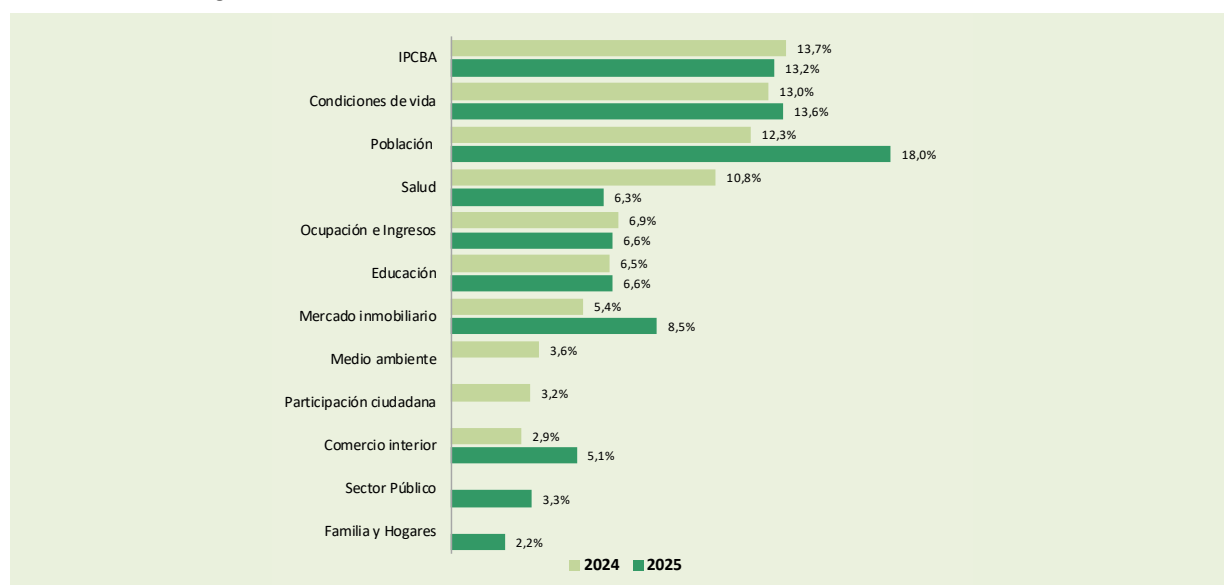
Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 4. Tanto en 2024 como en 2025 las/los **Profesionales** son quienes más consultaron, con una participación creciente. Le siguen las/los **Funcionarios/as**. En 2025 la participación de **Empleados, Docentes, Investigadores y Jubilados** disminuyeron respecto del año anterior.

PERFIL DEL PEDIDO

Para conocer los requerimientos temáticos se analizan los siguientes aspectos:

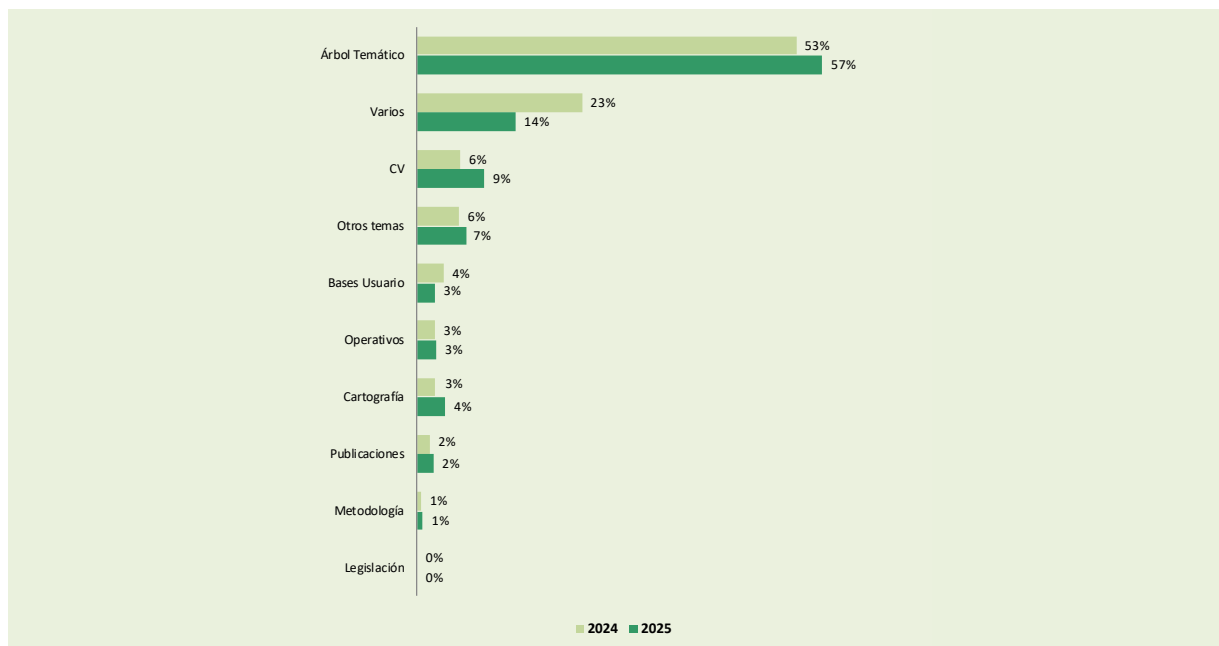
Gráfico 5-A. Ranking de los 10 de temas más consultados



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 5-A. Como en años anteriores, las categorías **“IPCBA”**, **“Población”** y **“Condiciones de vida”** resultan ser los temas más consultados.

Gráfico 5-B. Distribución de consultas por contenido

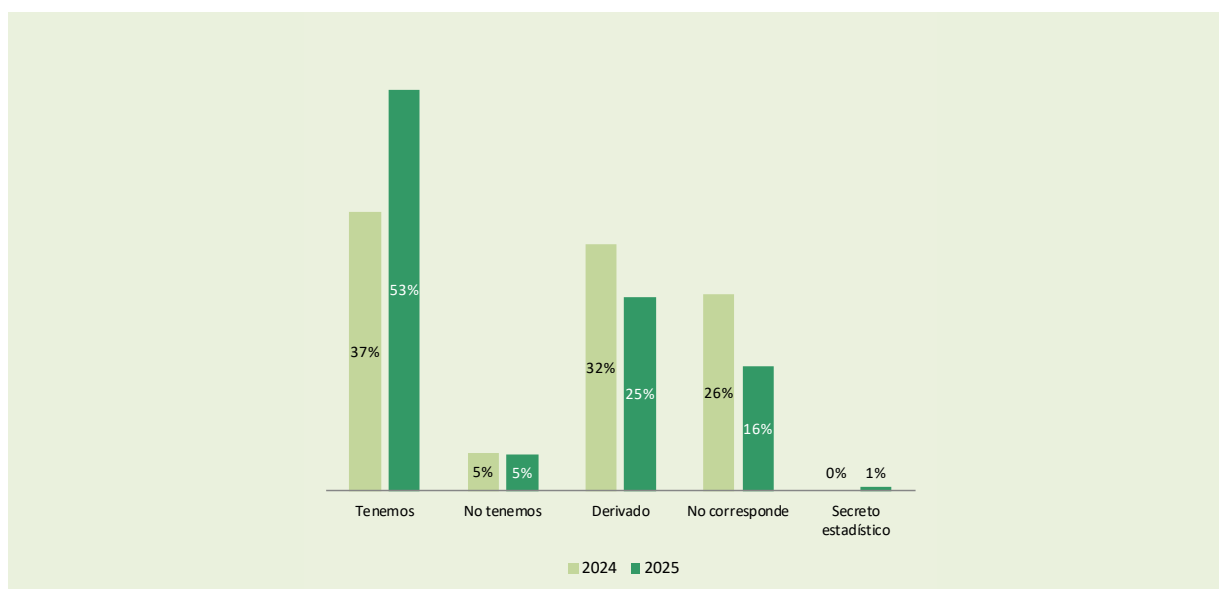


Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

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 IDECBA ni con ninguno de los otros ítems.

Nota: el **“Árbol Temático”** es la estructura jerárquica (organizada en *Área Temática*, *Tema* y *Subtema*) que clasifica la información de los cuadros del Banco de Datos del sitio web de IDECBA.

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



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

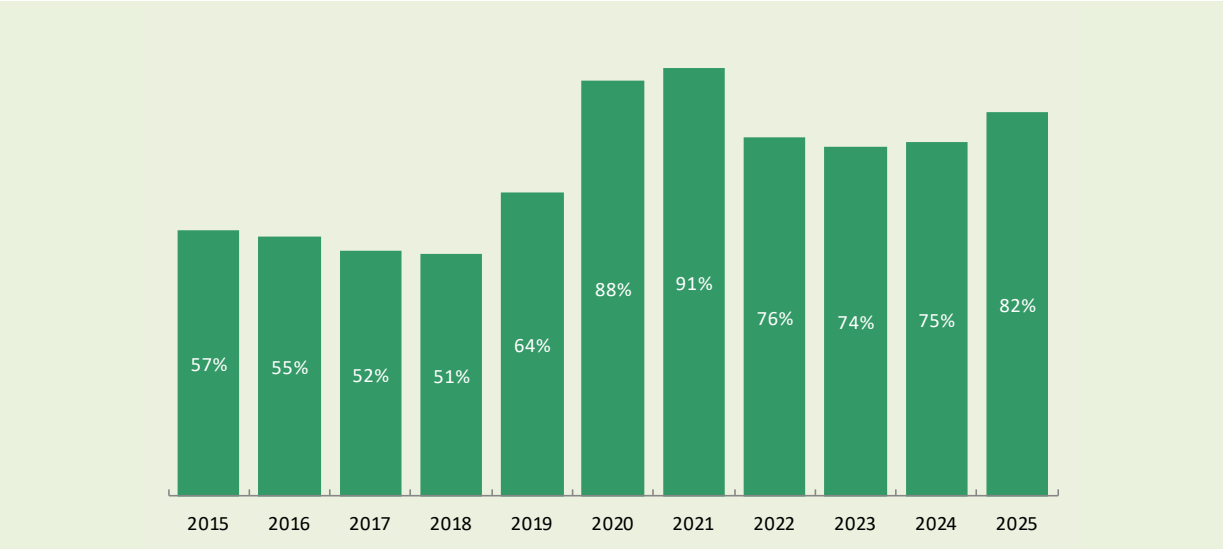
Gráfico 5-C. La categoría **“Tenemos”** corresponde a lo que está publicado y se resuelve directamente en el Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario. En tanto, la categoría **“Derivado”** indica que la información se debe procesar (para ello se realiza un Estudio de factibilidad), o bien que no está en el IDECBA 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. En algunos casos se recibe como respuesta comentarios sobre la satisfacción, en lugar de la encuesta cumplimentada.

La encuesta está dividida en tres apartados (A, B y C) con sus respectivos ítems y utiliza una escala de cuatro categorías de respuesta con las siguientes puntuaciones: MB (Muy Bueno), B (Bueno), R (Regular) y M (Malo). Los resultados se presentan siguiendo el mismo orden de los apartados de la encuesta.

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



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

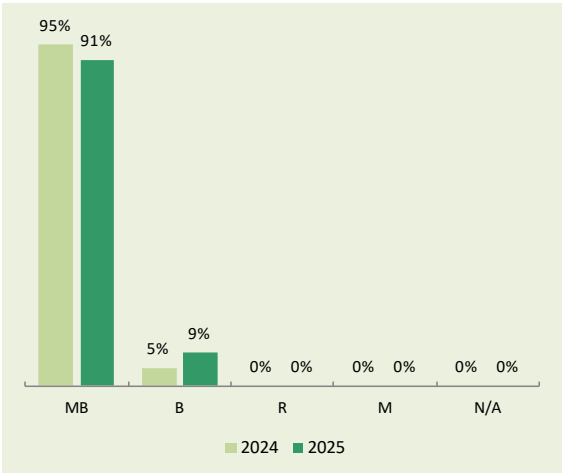
Gráfico 6. Si bien en los años posteriores a los años de Pandemia se observa un descenso en la tasa de respuesta, ésta sigue siendo mayor a la registrada durante los años previos.

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.

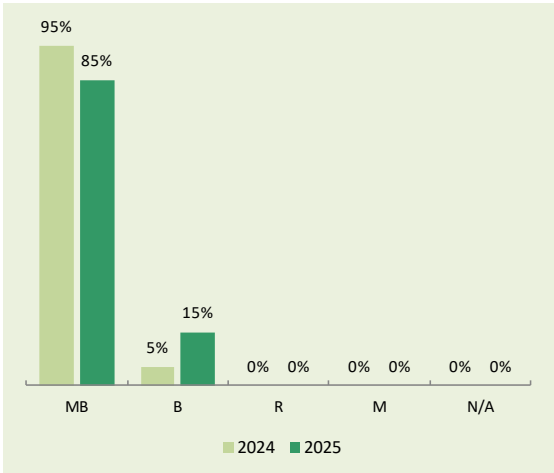
Gráfico 7. Satisfacción con la idoneidad para entender el pedido



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 7. En 2025 se verifica un leve descenso en las valoraciones “MB”, compensado con un incremento en las “B”. No hubo valoraciones negativas.

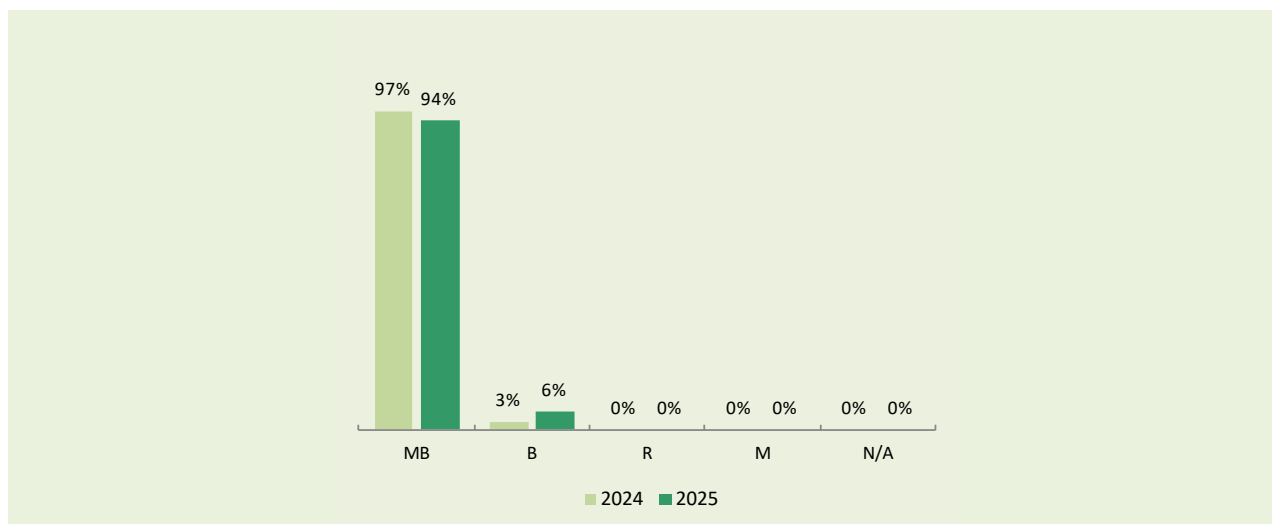
Gráfico 8. Satisfacción con respecto al tiempo de respuesta



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 8. Respecto del “*tiempo de respuesta*”, el IDECBA tiene adoptado el estándar internacional de las 48 hs. máximo para responder las consultas.

Gráfico 9. Satisfacción con trato, educación y atención



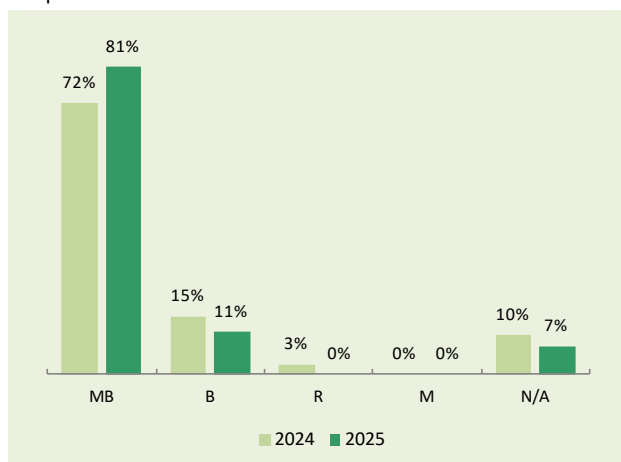
Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 9. En 2025 se verifica un leve decremento en las valoraciones “MB” compensado en la misma proporción con un incremento 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.

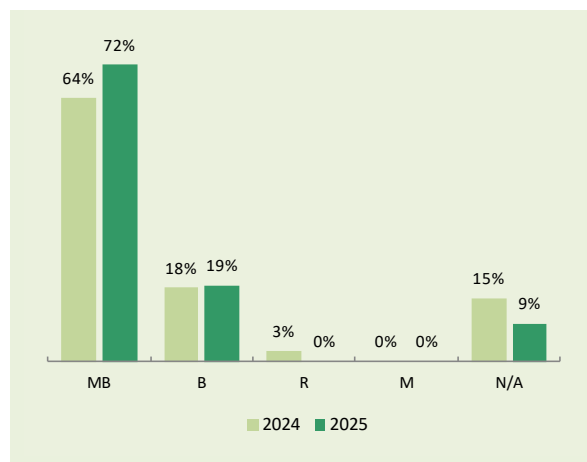
Gráfico 10. Satisfacción con la adecuación de la información al pedido



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 10. En 2025 se verifica un importante incremento en las valoraciones “MB”, con valoraciones negativas en 0%.

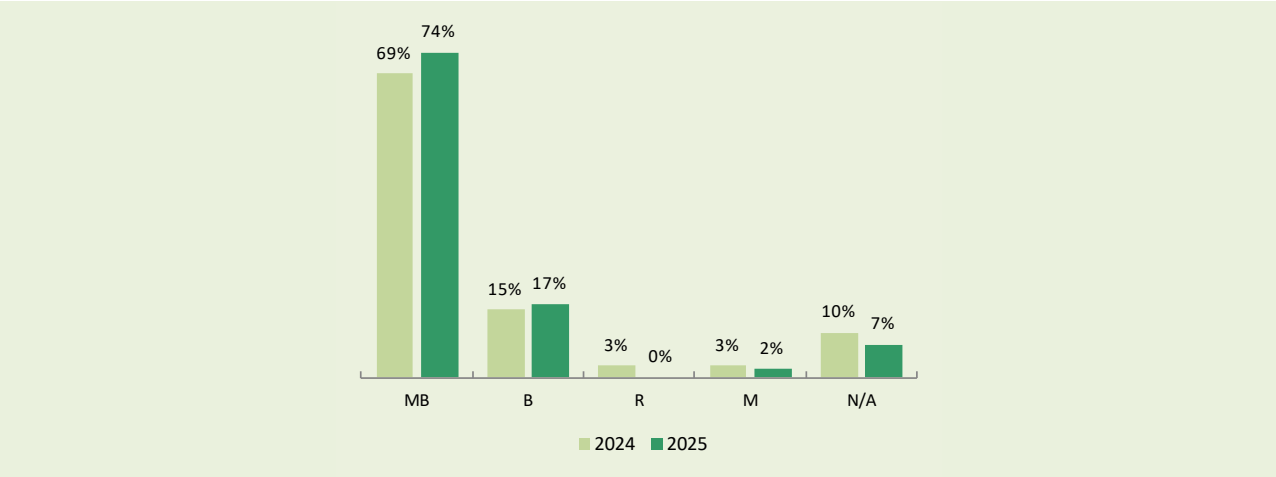
Gráfico 11. Satisfacción con el grado de exactitud de la información



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 11. En 2025 se verifica un importante incremento en las valoraciones “MB”. Se mantiene la tendencia de años anteriores de valoraciones negativas en 0%.

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



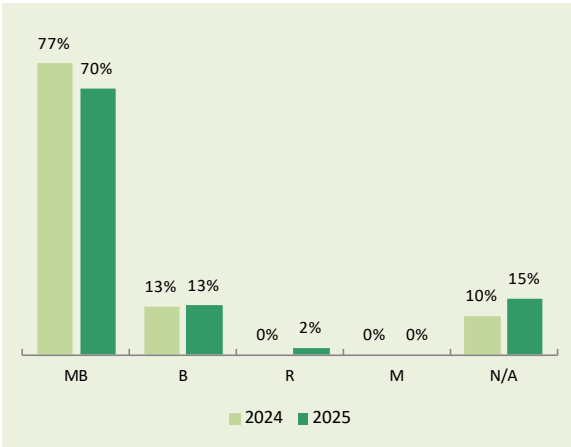
Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 12. En 2025 se verifica una mayor proporción de valoraciones positivas (“MB” y “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.

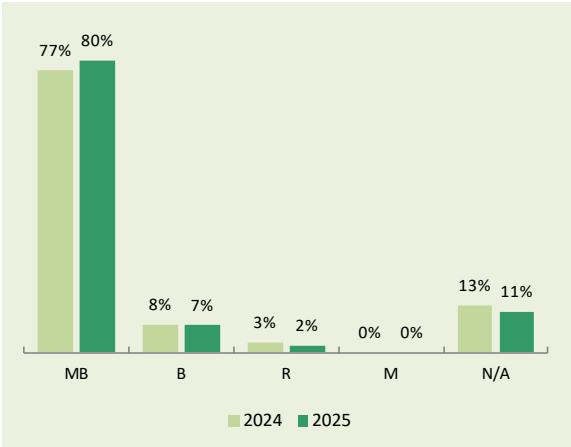
Gráfico 13. Satisfacción con la presentación de la información



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 13. En 2025 disminuye 7 pp la valoración “MB” y la categoría “R” aumenta levemente (2 pp). Se mantiene la tendencia de años anteriores de 0% para la categoría “M”.

Gráfico 14. Satisfacción con las facilidades de uso

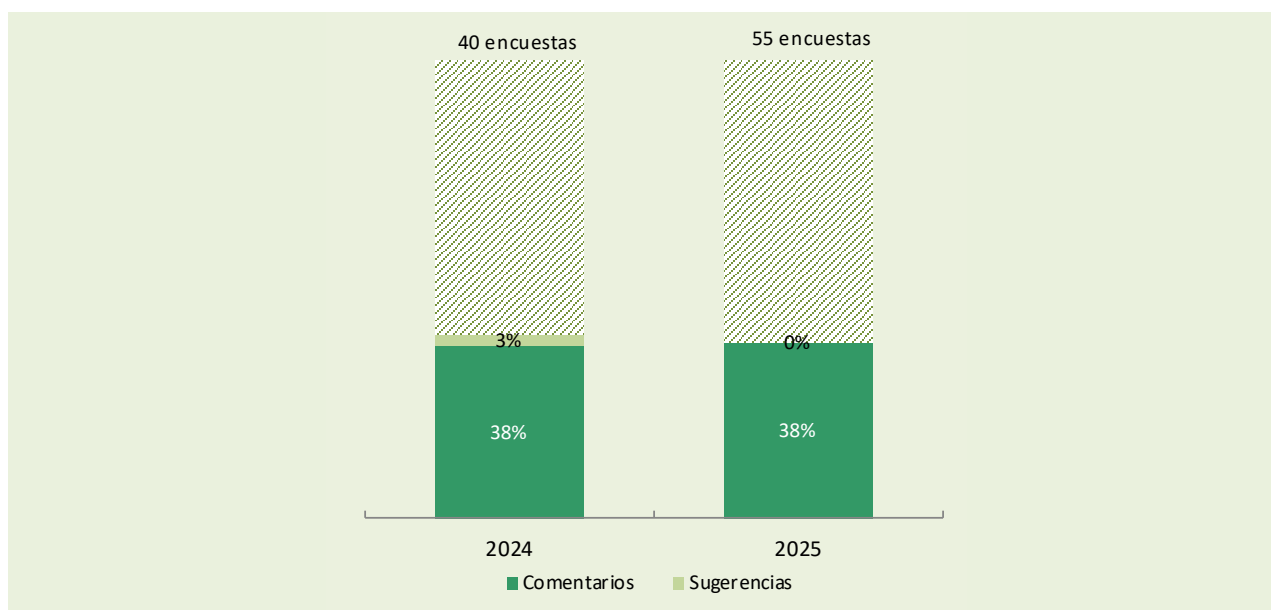


Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 14. Las facilidades de uso en 2025 verifican un aumento en las valoraciones “MB”. Se mantiene la tendencia de años anteriores de 0% para la categoría “M”.

RETROALIMENTACIÓN CON NUESTRO PÚBLICO USUARIO

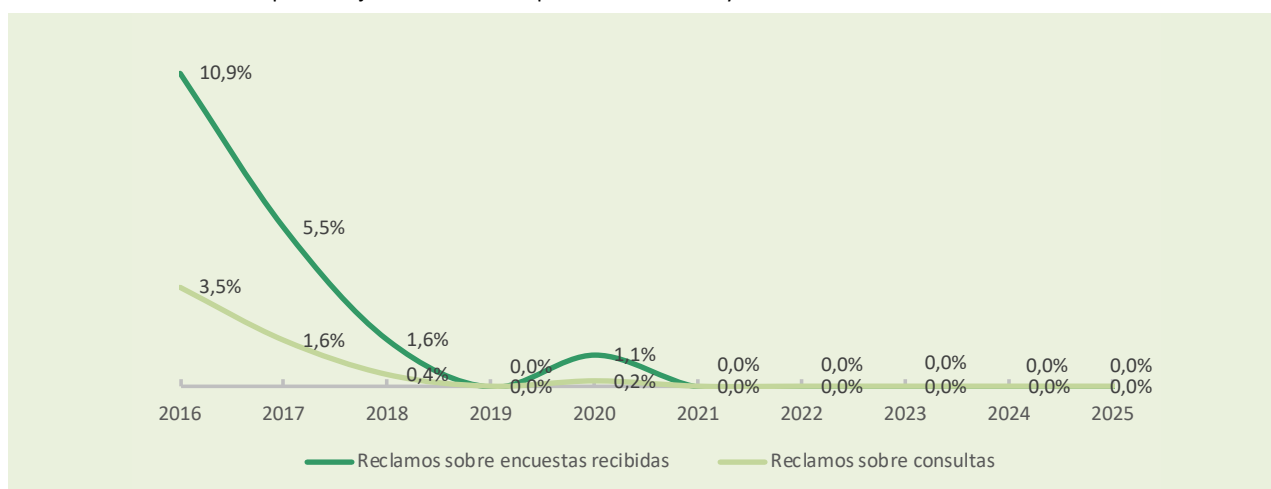
Gráfico 15. Distribución de comentarios y sugerencias sobre total de encuestas recibidas



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 15. En 2025 no se recibieron sugerencias.

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



Fuente: IDECBA (Jefatura de Gabinete de Ministros – GCBA). Departamento Centro de Documentación y Atención al Usuario.

Gráfico 16. El porcentaje de reclamos, tanto respecto de las consultas del público usuario recibidas en el Departamento Centro 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 2024 y 2025 se mantiene la tendencia de los últimos años.

ALGUNOS COMENTARIOS DEL PÚBLICO USUARIO RECIBIDOS EN 2024-2025

A continuación, compartimos algunos de los comentarios y/o sugerencias que recibimos durante 2024 y 2025 a través de la [Encuesta de satisfacción](#).



“Excelente el servicio que brindan. En algunos indicadores la información está un poco desactualizada, pero entiendo que el motivo puede deberse a que las fuentes no la tienen disponible y al día.” (Solicitó puestos con mujeres en el GCBA el 14/02/24).

“Excelente servicio en rapidez y orientación al usuario. Impecable tratamiento de la confidencialidad de la información y uso de datos”. (Solicitó la Base Usuario 2005 el 19/03/24).

“Agradecemos la celeridad en el envío de la documentación solicitada”, “Quedamos a la espera de la publicación digital del Anuario estadístico 2023. Sumamente agradecidos!!!”. (Usuaría de la Dirección General de Investigación de Políticas para Personas con Discapacidad Secretaría de Bienestar Integral. Solicitó información actualizada publicada en el anuario, el 16/05/24).

“Fue super rápido, preciso y concreto, no sólo entendió mi pedido, sino que además sugirió información y fuentes adicionales, para poder complementar con mi necesidad.” (Usuaría de colegio secundario. Solicitó información de Educación y Población el 17/06/24).

“La información está siempre a tiempo, es robusta y relevante y muestra una excelente coordinación y trabajo. Muchas gracias” (Usuario de la Universidad Maimónides al que todos los meses se le envían datos, el 8/07/24).

“La respuesta brindada fue eficaz y eficiente, además de mucha utilidad para el uso que voy a darle. Agradezco enormemente la atención brindada! Den más difusión de su trabajo, ya que es excelente!”. (Solicitó información de AUH en los últimos años, el 23/08/24).

“Agradezco la velocidad de la respuesta para facilitar documentación necesaria para la Facultad”. (Solicitó información correspondiente a Elecciones, el 15/10/24).

“Excelente atención, sin demoras y precisa. Muchísimas gracias”. (Consultó sobre jóvenes desescolarizados en la escuela media de CABA, el 15/01/25).

“Agradecemos la respuesta a nuestra consulta, no todos se toman el tiempo de responder y brindar información. Muchas gracias”. (Consultó sobre restaurantes de varios años en CABA, el 4/03/25).

*“Les agradezco muchísimo por la información, la dedicación, y el trabajo, esto será sumamente útil”
“¡Gracias por su atención y dedicación!”. (Solicitó Base Usuario UT 2023 con anexo de variables, el 11/04/25).*

“Excelente atención! Muy amables y eficientes”. (Consultó sobre locales comerciales, el 22/05/25).

“Muy buenas tardes ¡Me pareció muy preciso y entendible el contenido brindado para el desarrollo de mi trabajo! (Consultó sobre población de últimos Censos, el 24/05/25).

“Muchísimas gracias por toda la información enviada! Estuve recorriendo el link que me han enviado. Riquísimo en información”. (Consultó sobre mortalidad, el 4/06/25).

“Muy buen servicio. Realicé un pedido de información y respondieron rápidamente con los datos solicitados”. (Funcionario del Ministerio de Desarrollo Económico que consultó sobre exportaciones el 9/06/25).

“Les agradezco mucho el envío de los datos! Nos serán de mucha utilidad para gestionar la salud de la población de nuestra área”. (Consultó por población del Área programática Hospital Álvarez, el 18/07/25).

“Gracias como siempre por la respuesta rápida y clara”. (Consultó por la serie de mercado inmobiliario, el 18/09/25).

“Disculpas por la demora. La información la solicité en octubre de 2025 y me había olvidado de contestar la encuesta. Les agradezco mucho la atención. Fue todo súper correcto y me mandaron lo que necesitaba y mucho más rápido de lo que me indicaron inicialmente. Todo 10 puntos!!! (Consultó sobre hogares con NBI por barrio, el 21/10/25).

“Destaco la predisposición, y la rapidez en responder y enviar la información que se solicita.” (Consultó por hogares y población por estratos, el 30/10/25).

“Destaco la amabilidad y cordialidad en la atención, la rapidez en las respuestas”. (Consultó por hogares y población, el 2/12/25).