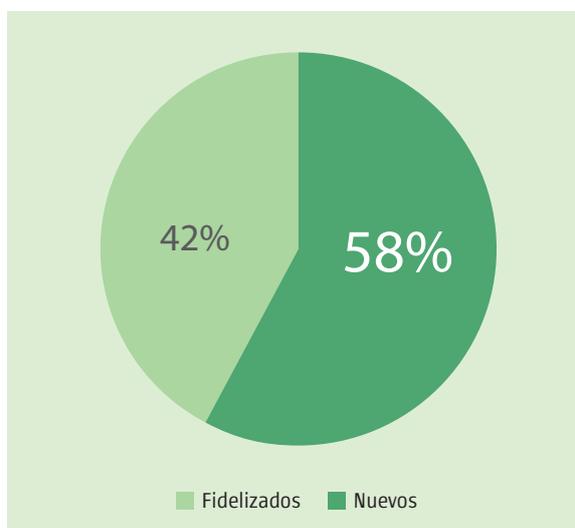




## Evaluación de la satisfacción de usuarios Año 2013

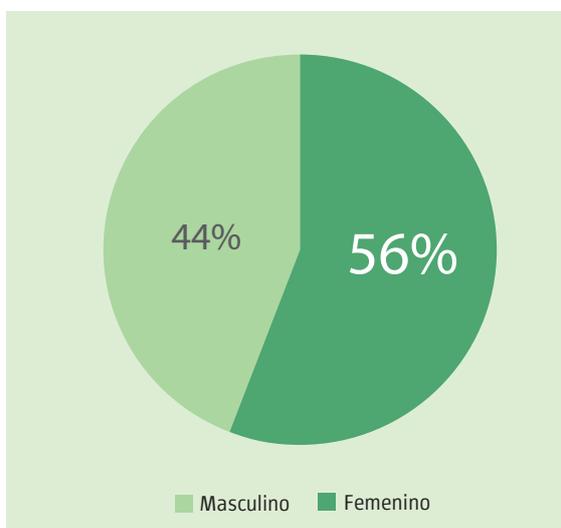
El presente análisis se realizó comparando los datos 2013 con los publicados anteriormente en el 2010. Durante el año 2013 se atendieron 883 consultas. Sobre estas consultas se determinó el perfil del usuario tal como se aprecia en los gráficos 1 a 6.

**Gráfico 1** Distribución de usuarios por tipo. Año 2013



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

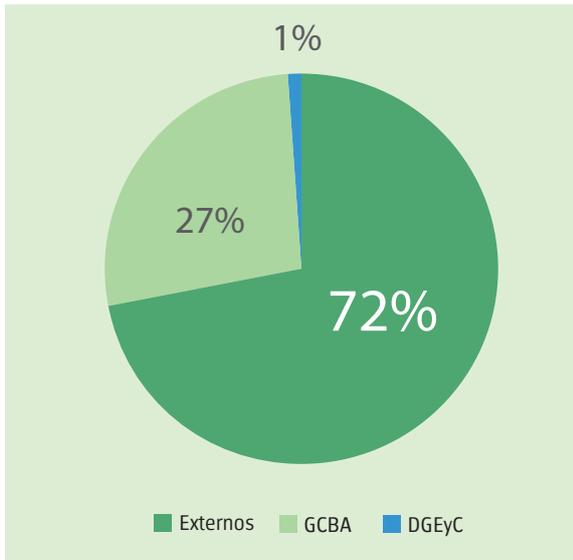
**Gráfico 2** Distribución de usuarios por sexo. Año 2013



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

En 2010 los fidelizados eran un 20% y ahora son 42%. La meta de la DGEYC es tener el mismo porcentaje de usuarios fidelizados que de nuevos.

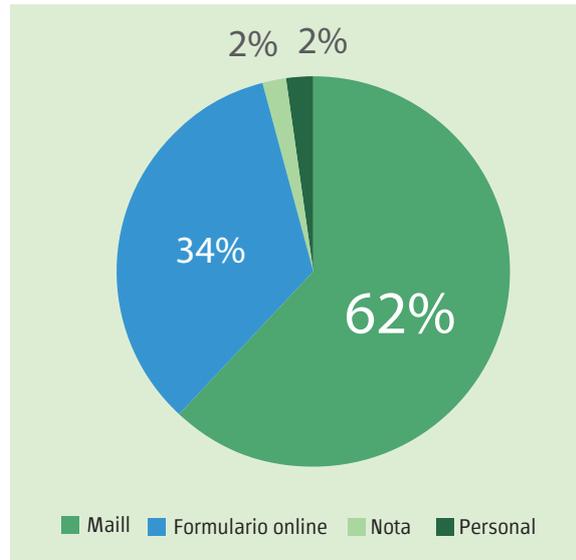
**Gráfico 3** Distribución de usuarios por procedencia. Año 2013.



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

La consulta del GCBA se amplió de 13% en 2010 a 27% en 2013.

**Gráfico 4** Distribución de usuarios por modalidad de consulta. Año 2013.



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

Decayó el uso del Formulario Online, de 52% en 2010 bajó a 34% en 2013 y subió la modalidad de consulta por Mail, de 44% en 2010 a 62% en 2013.

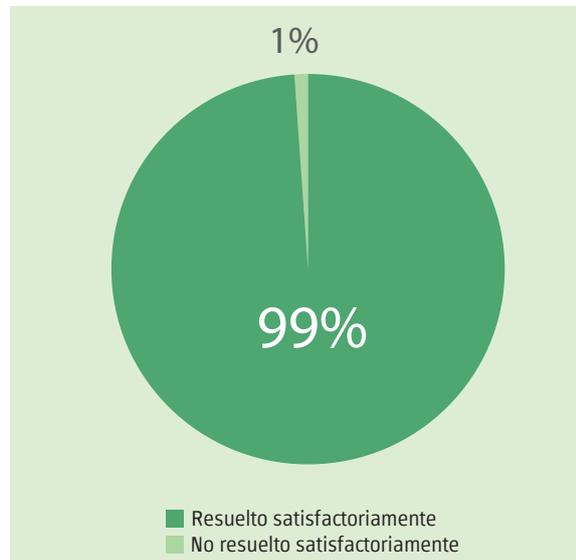
**Gráfico 5** Distribución de pedidos por cumplimiento con tiempo acordado. Año 2013.



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

Bajó el cumplimiento con el tiempo acordado de 92% en 2010 al 84% en 2013. Esto se debe a que se incrementó la recepción de pedidos más complejos que deben ser resueltos con intervención de diferentes áreas.

**Gráfico 6** Distribución de pedidos por satisfacción global. Año 2013.



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

La satisfacción global se incrementó de 92% en 2010 al 99% en 2013.

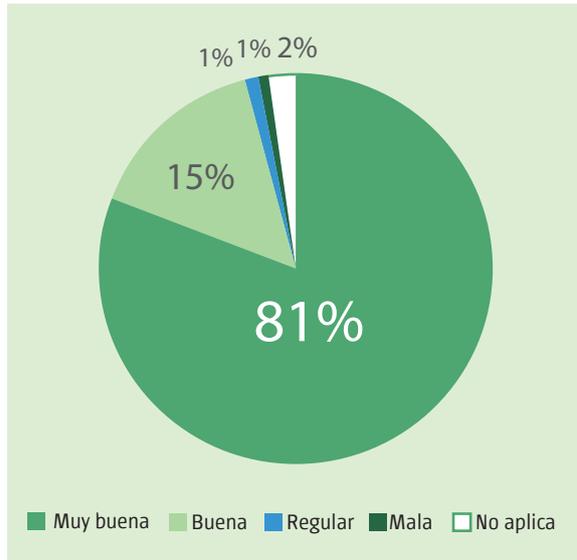
La operatoria de análisis sobre las encuestas de satisfacción se realizó sobre un total de 264 encuestas recibidas sobre las 883 enviadas (se adjunta la encuesta cuando se da por terminada la gestión de consulta). El porcentaje de respuesta es alto (30%) teniendo en cuenta que el

usuario completa el archivo adjunto y lo vuelve a enviar. En forma sostenida se incrementa el porcentaje de respuesta de la encuesta, en 2013 subió un 2% respecto del 2010.

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).

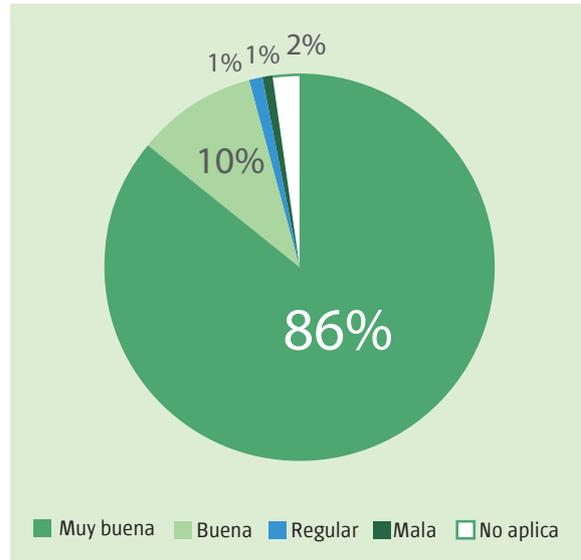
**Gráfico 7** Satisfacción con idoneidad y capacidad para entender el pedido. Año 2013.



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

La categoría **Muy buena** subió de 77% en 2010 a 81% en 2013. Esto se relaciona con el entrenamiento y capacitación permanente del personal.

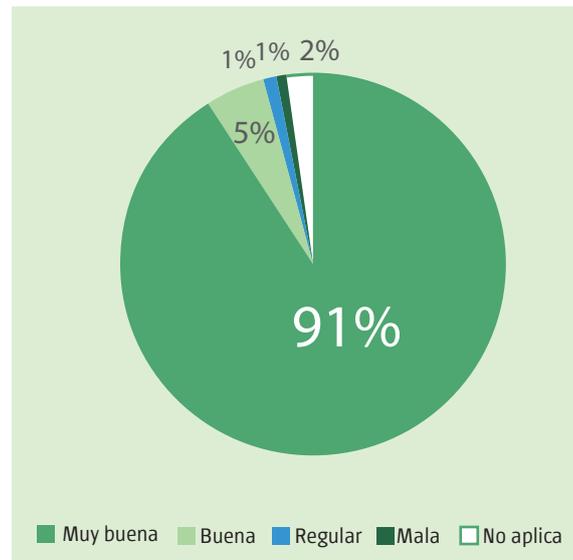
**Gráfico 8** Satisfacción con respecto al tiempo de respuesta. Año 2013.



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

La categoría **Muy buena** subió del 81% en 2010 al 86% en 2013.

**Gráfico 9** Satisfacción con trato y educación. Año 2013.

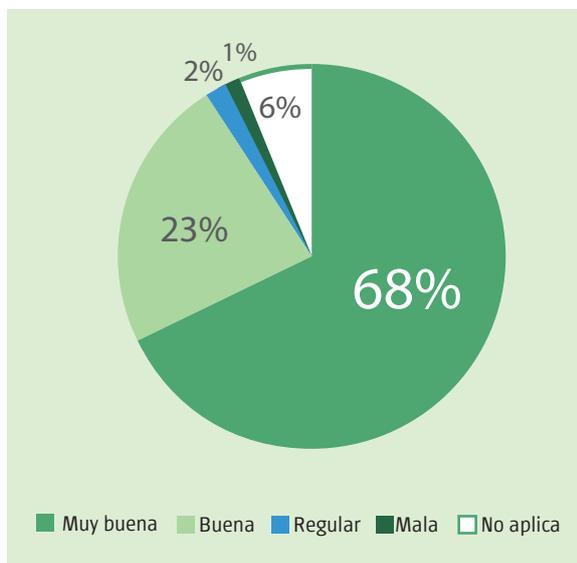


Fuente: DGEYC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

La categoría **Muy buena** subió del 87% en 2010 al 91% en 2013. Las categorías **Regular** y **Mala** se mantienen estables.

## 2 | NIVEL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO, GRÁFICOS (10 a 12).

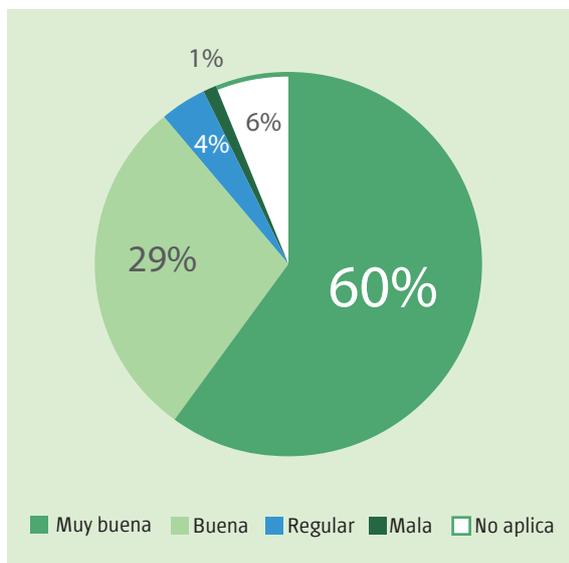
**Gráfico 10** Satisfacción con la adecuación de la información al pedido. Año 2013.



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

La categoría **Muy buena** subió del 64% en 2010 al 68% en 2013. Las categorías **Regular** y **Mala** se mantienen estables.

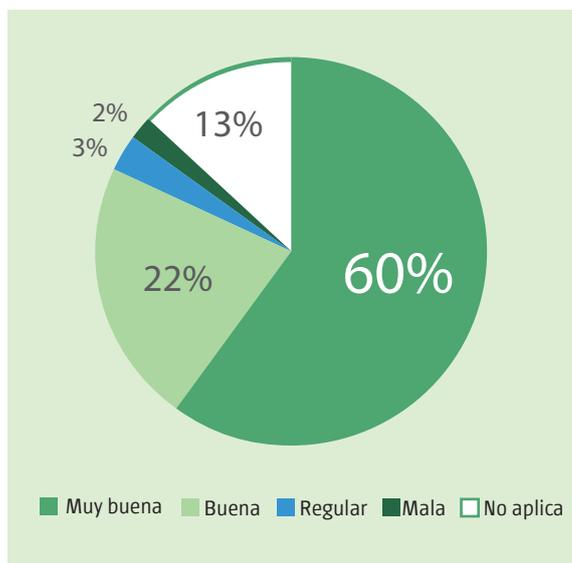
**Gráfico 11** Satisfacción con el grado de exactitud de la información. Año 2013.



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

La suma de las categorías **Regular** y **Mala** bajó de 11% en 2010 a 5% en 2013.

**Gráfico 12** Satisfacción con el grado de actualización de la información. Año 2013.

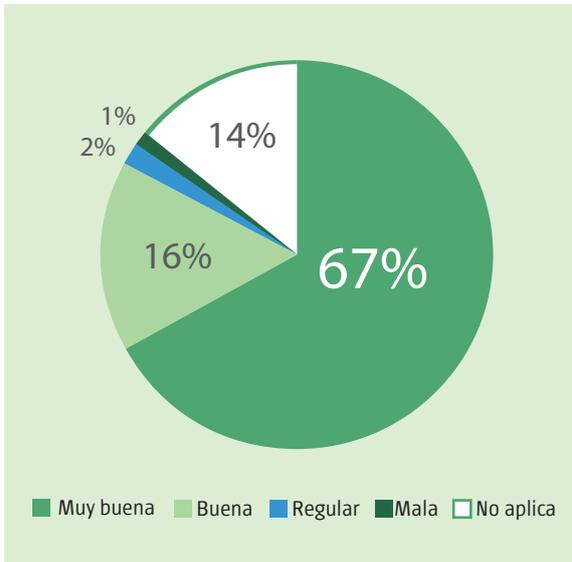


**Fuente:** DGEYC (Ministerio de Hacienda GCBA). Departamento de Documentación y Atención al Usuario.

Salto importante de la categoría **Muy buena**, del 39% en 2010 al 60% en 2013. Esto está alineado con el objetivo de la DGEYC de publicar información oportuna.

### 3 | NIVEL DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS, GRÁFICOS (13 y 14).

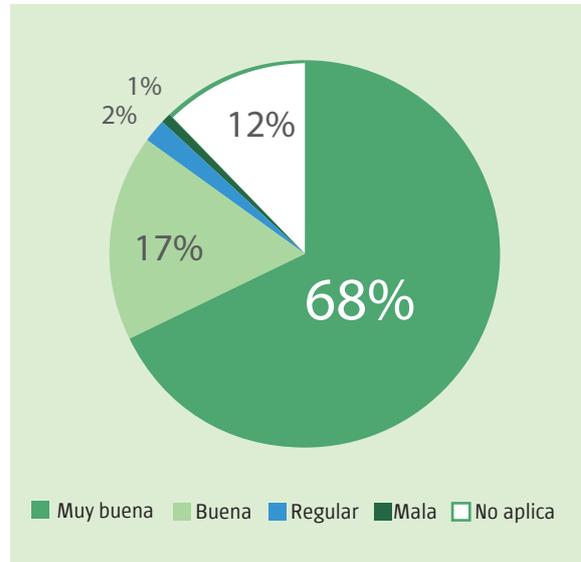
**Gráfico 13** Satisfacción con la presentación de la información. Año 2013.



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

La categoría **Muy buena** subió de 60% a 67%. Las categorías **Regular** y **Mala** se matuvieron estables.

**Gráfico 14** Satisfacción con las facilidades de uso. Año 2013.



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

La categoría **Muy Buena** subió de 63% a 68%. Las categorías **Regular** y **Mala** se matuvieron estables.