

Atención al ciudadano a través de Facebook

Primer Trimestre 2022



Ministerio de
FINANZAS



El Boletín Estadístico de Atención al ciudadano a través de Facebook⁽¹⁾ compila información sobre la calidad de la atención que brindan los organismos dependientes del Ministerio de Finanzas a las consultas que realizan los ciudadanos a través de Facebook.

El Boletín Estadístico sistematiza la información relevada a través de las encuestas que responden los ciudadanos cada vez que interactúan con el Facebook de alguno de los organismos. Su objetivo es contribuir al acceso de información pública para generar transparencia y promover la participación ciudadana.

Nota: (1) La atención a través de Facebook es uno de los canales que utiliza el Ministerio de Finanzas para interactuar con los ciudadanos. Los otros canales de atención son el chat en línea, llamada telefónica, auto gestión telefónica, videollamada, atención presencial, página web y correo electrónico.





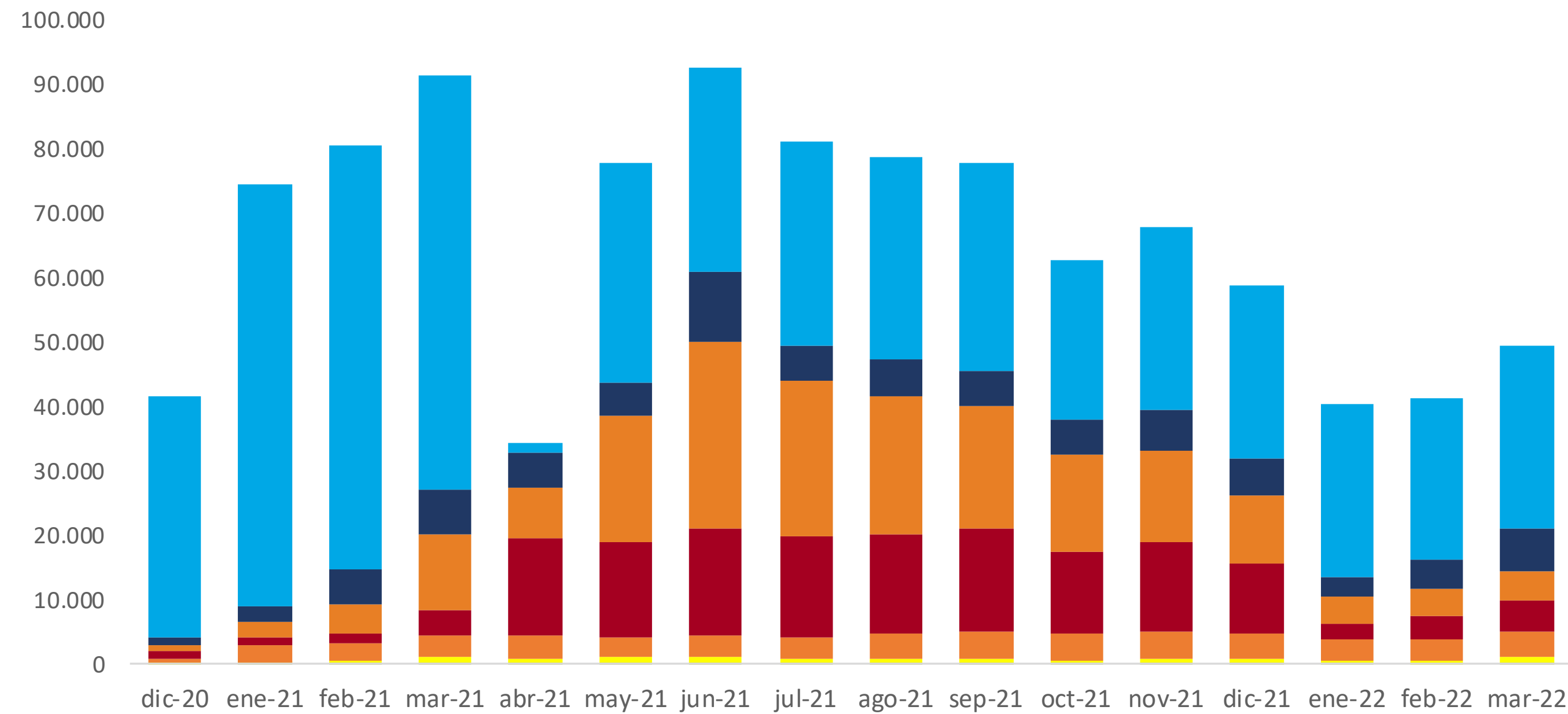
Organismos del Ministerio de Finanzas que utilizan Facebook como uno de sus canales de atención:





Consultas Generales

Cantidad de Consultas



Primer trimestre 2022

131.051
Consultas cerradas

8,7
Horas de demora(1)

- DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS
- REGISTRO CIVIL
- CATASTRO
- Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado
- Registro de la Propiedad
- INSPECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS
- CAJA DE JUBILACIONES, PENSIONES Y RETIROS DE CÓRDOBA

Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA



Luego de cada interacción a través de Facebook se pone a disposición del ciudadano una encuesta que permite relevar el grado de satisfacción con la atención recibida.

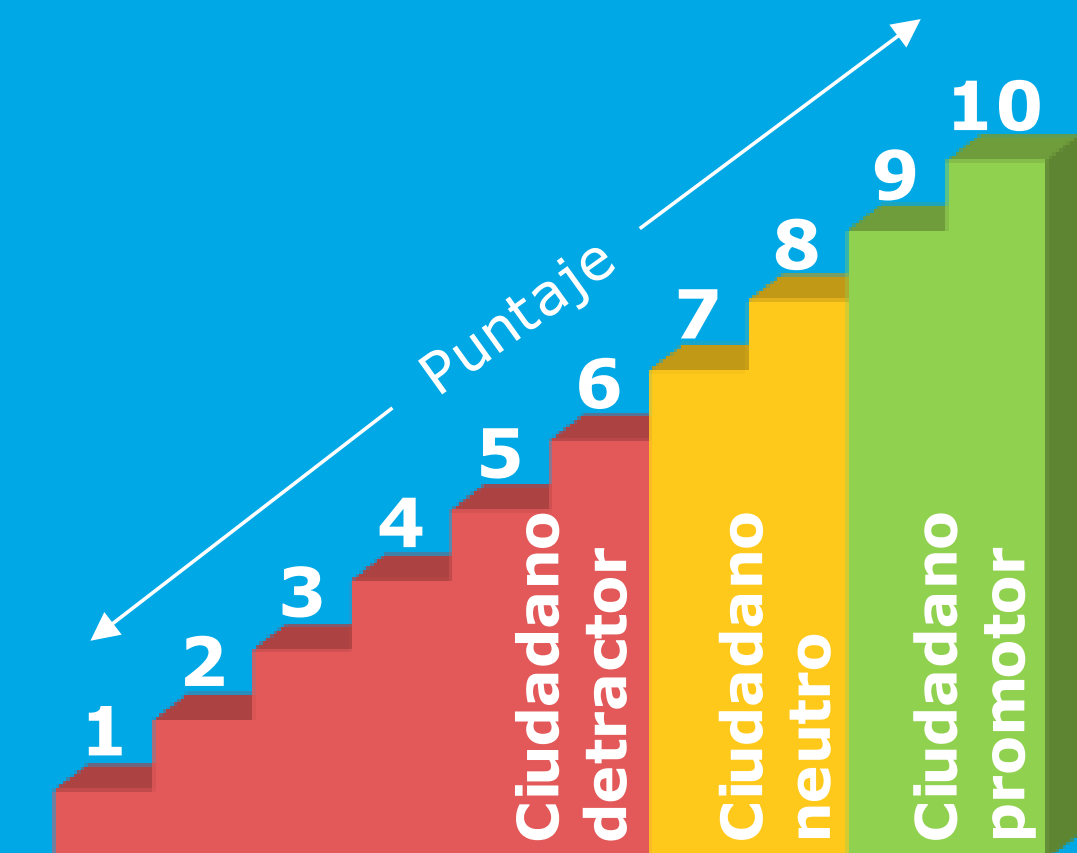
Las calificaciones recibidas en las encuestas son procesadas a los fines de elaborar los indicadores NPS (Net Promoter Score o Promotores Netos). Estos indicadores sintetizan la opinión de los ciudadanos sobre la calidad de la atención recibida.

Se elaboran dos indicadores:

NPS Atención: ¿Cómo califica el ciudadano la atención recibida?

NPS Canal: ¿En qué medida el ciudadano recomienda este canal de atención a un colega, familiar o amigo?

De acuerdo al puntaje que coloquen en la encuesta, los ciudadanos se pueden clasificar en promotores, detractores o neutros.





Consultas Generales

Experiencia del Usuario(1)

NPS Atención

¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida?

Promotores(2) – **Detractores(3)**
87,6% **6,4%**

81,2%

NPS Canal

¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?

Promotores – **Detractores**
81,1% **10,4%**

70,7%

Nota: (1) Los porcentajes de ambos canales resultan del promedio entre los indicadores de todos los organismos. (2) Ciudadanos cuyas experiencias con la institución fueron positivas y están dispuestos a recomendarla (puntajes 9 y 10). (3) Ciudadanos cuyas experiencias fueron negativas y no están dispuestos a recomendarla (puntajes 1 a 6).

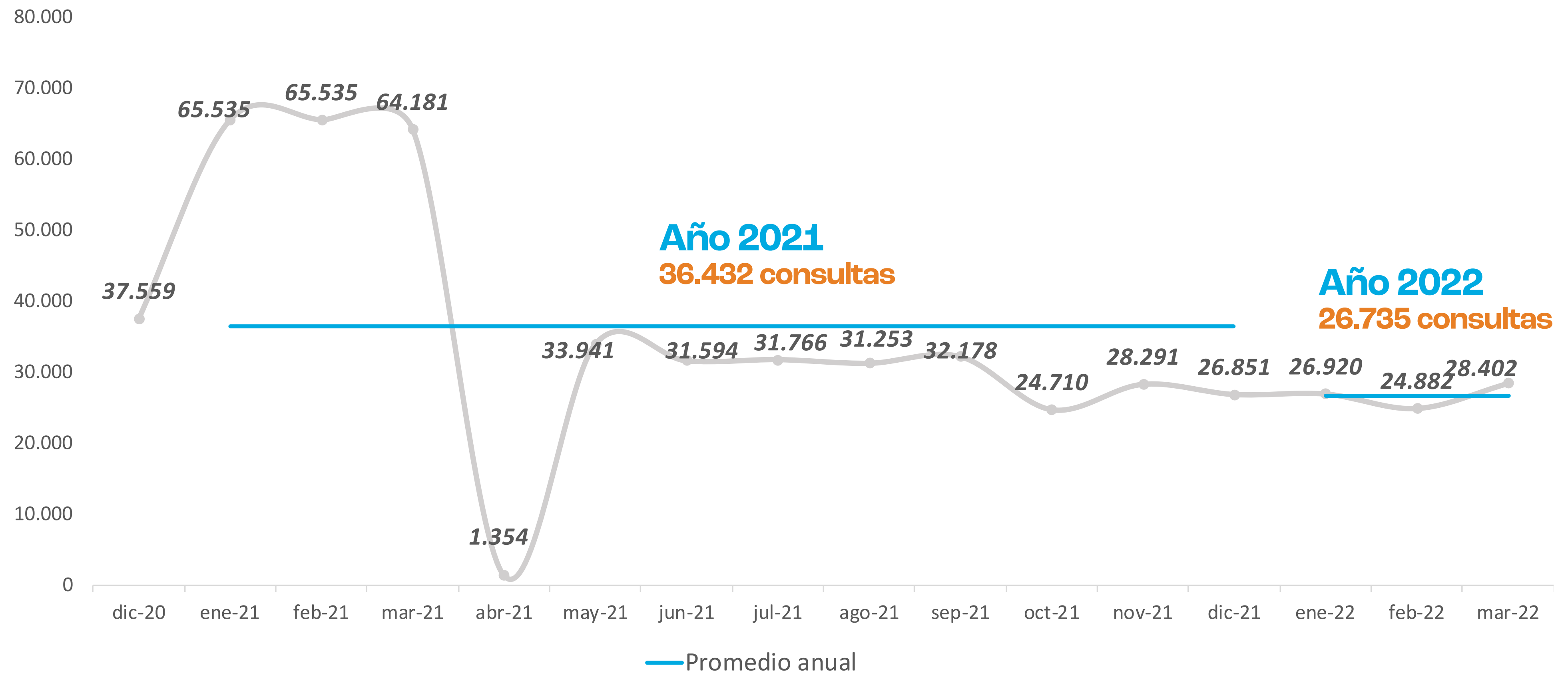
EXPERIENCIA
CIUDADANA





Dirección General de Rentas

Cantidad de Consultas



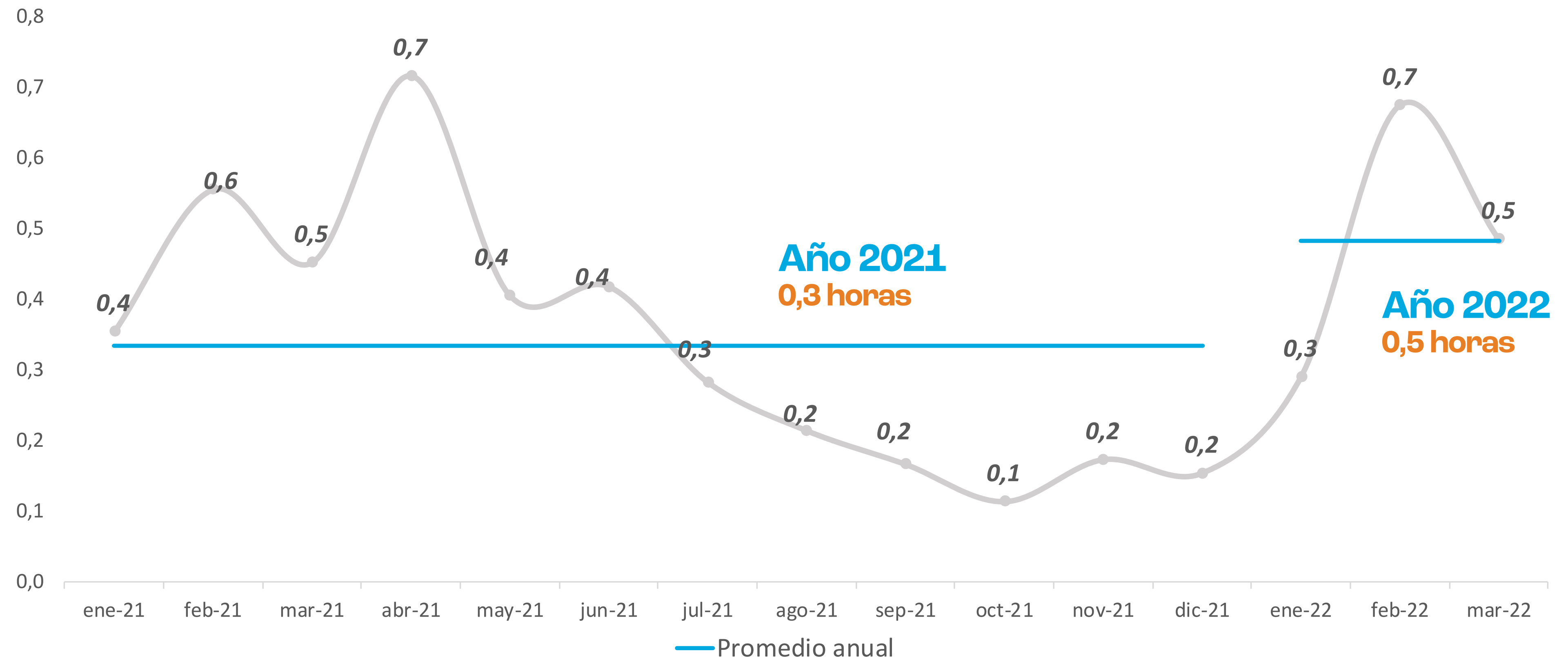
EXPERIENCIA
CIUDADANA





Dirección General de Rentas

Demora promedio(1)



Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA

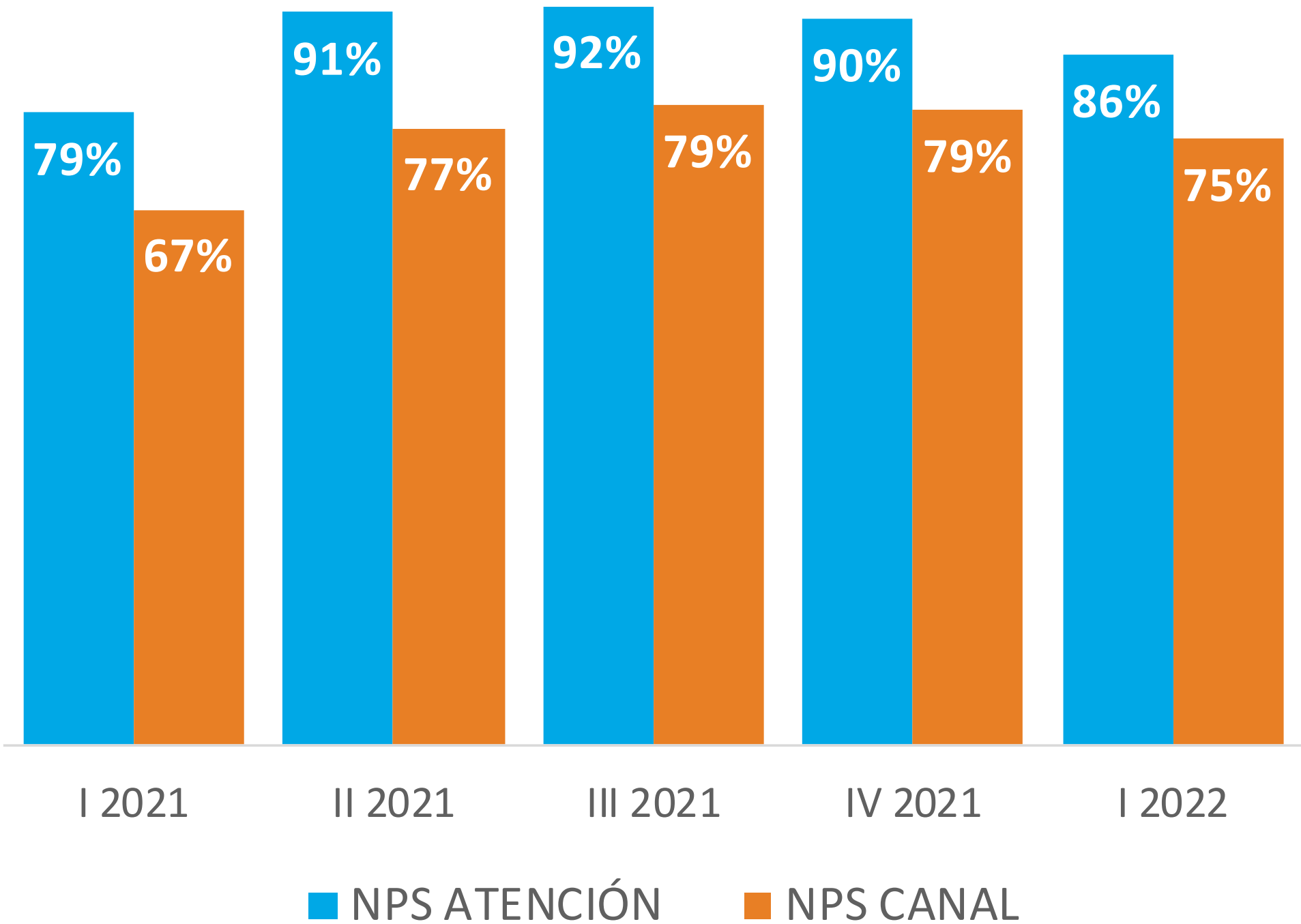




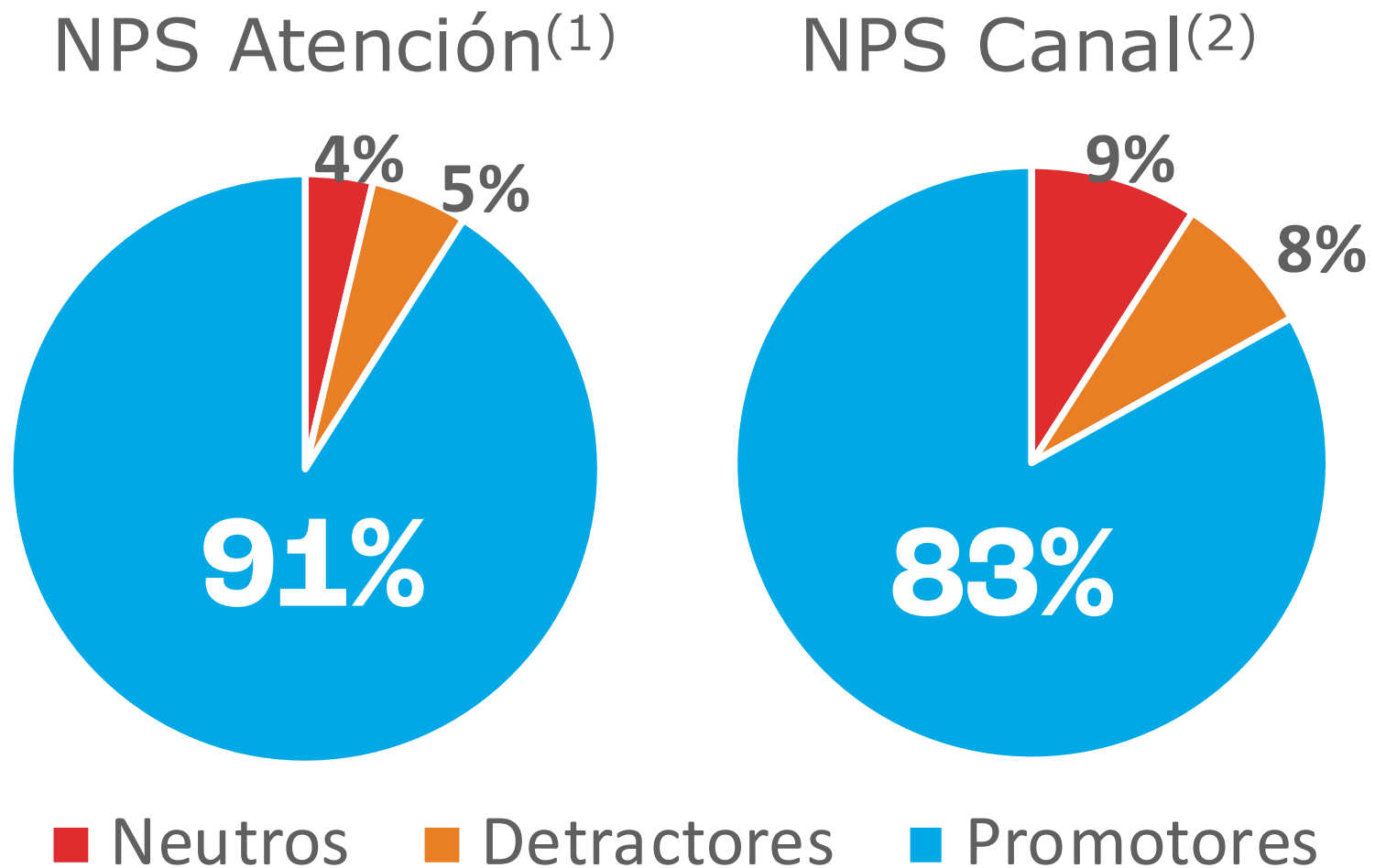
Dirección General de Rentas

Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA
CIUDADANA



1° trimestre 2022

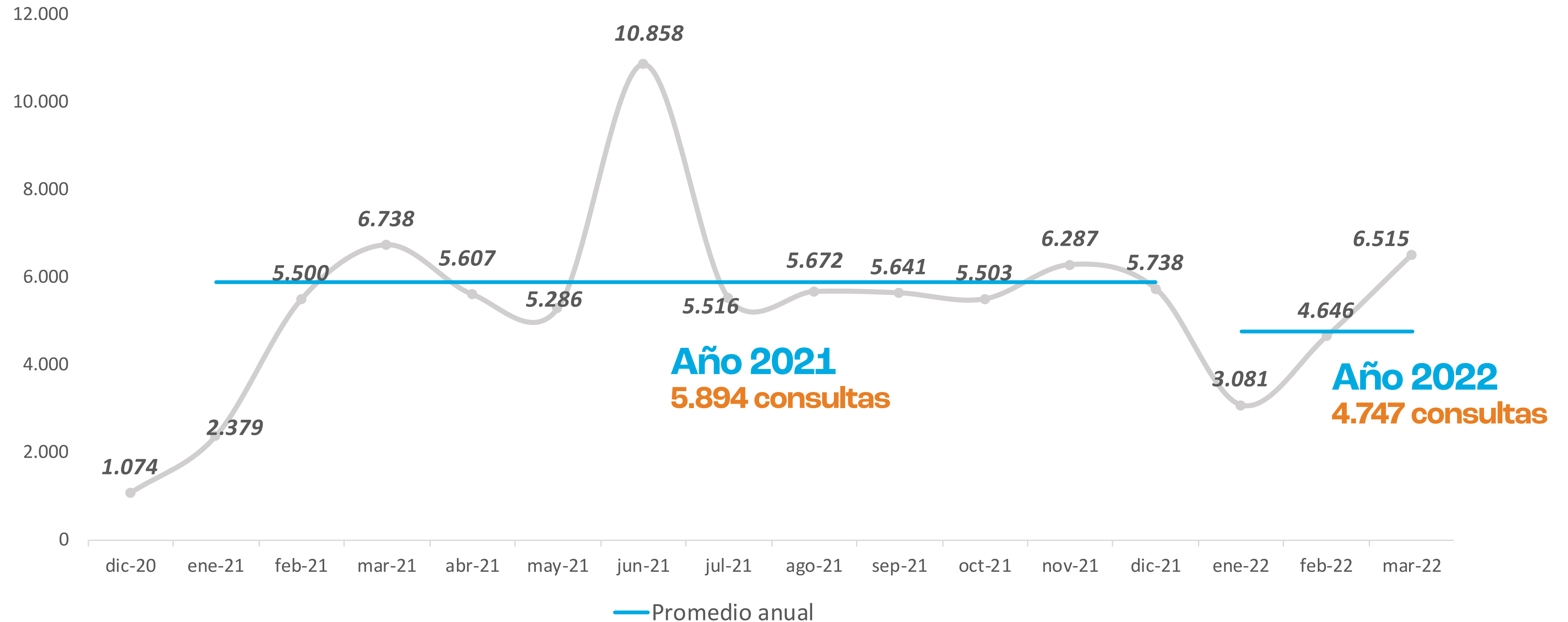


Nota: (1) ¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida? (2) ¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?



Registro de la Propiedad

Cantidad de Consultas



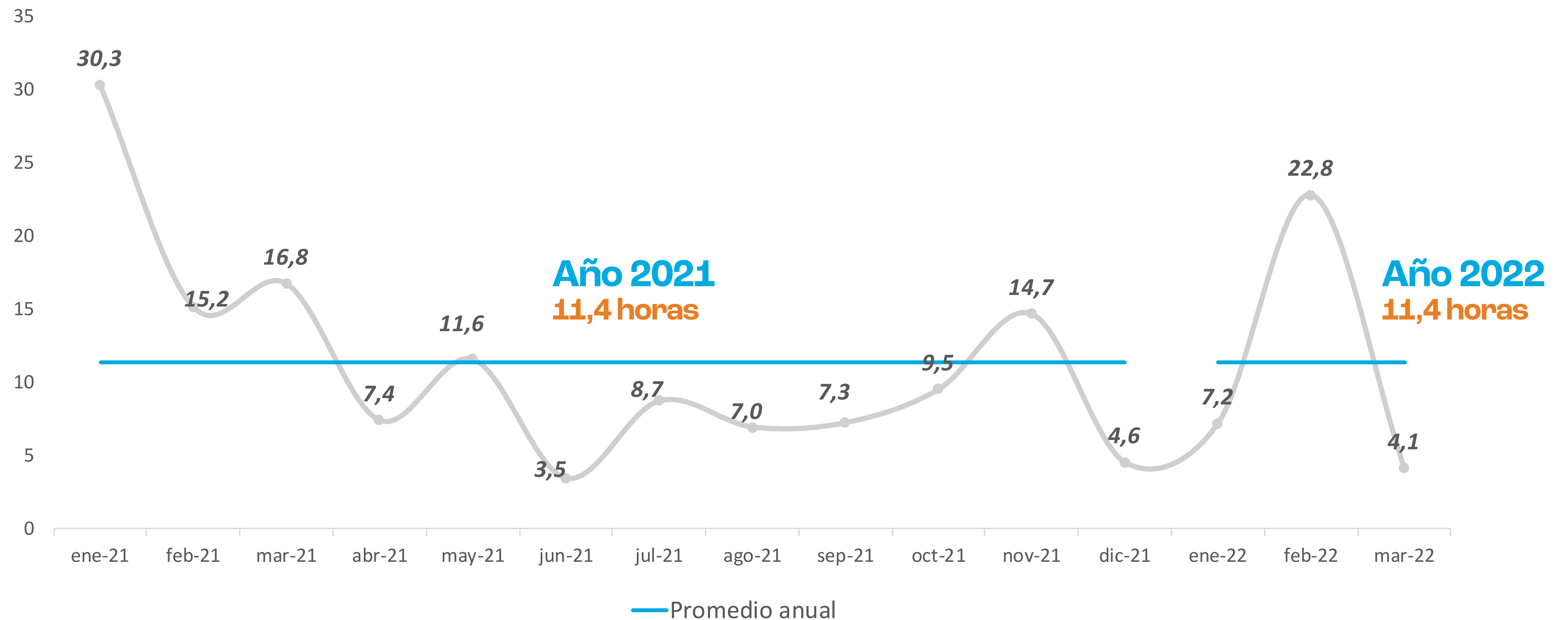
EXPERIENCIA
CIUDADANA





Registro de la Propiedad

Demora promedio(1)



Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA

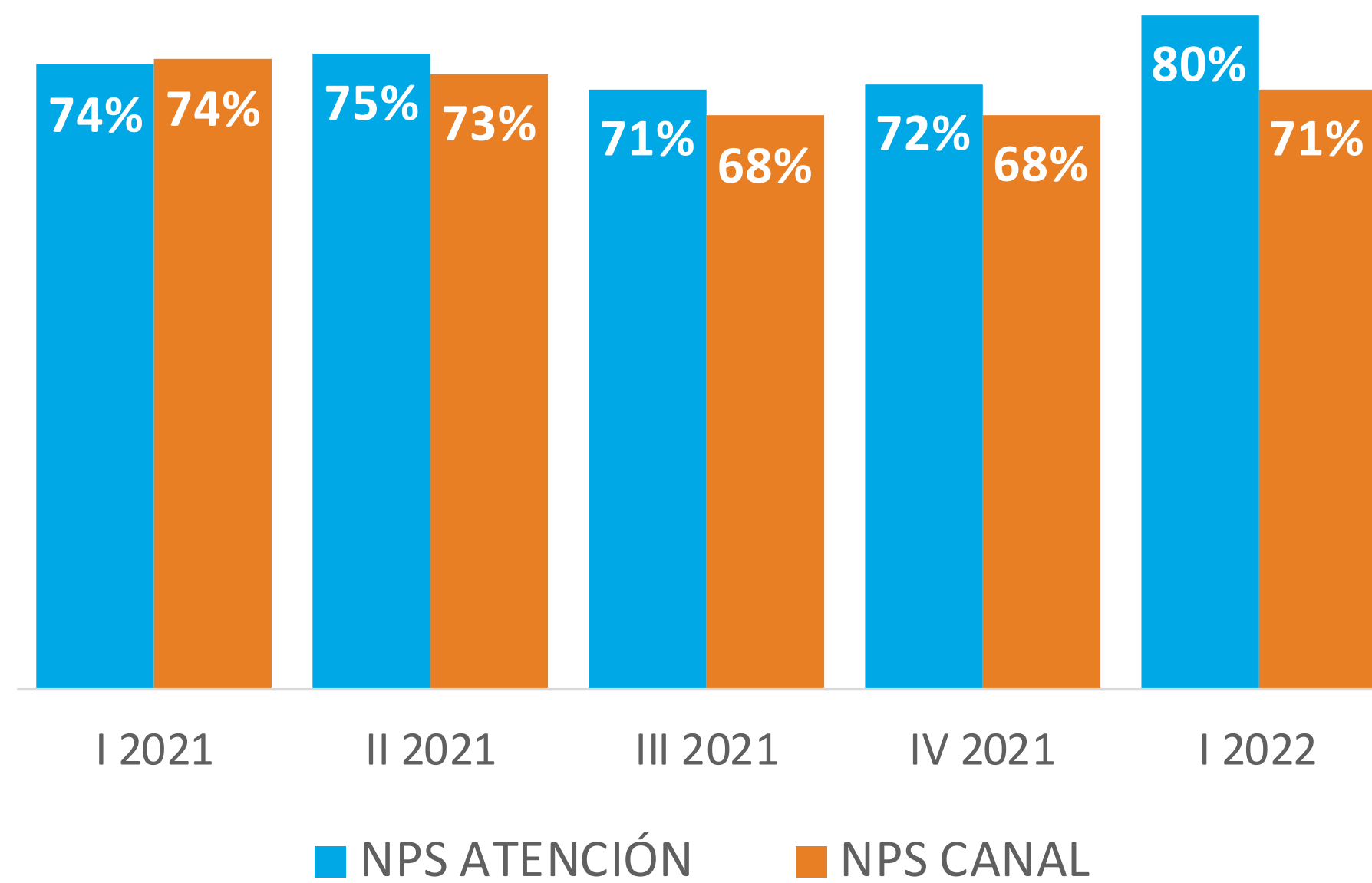




Registro de la Propiedad

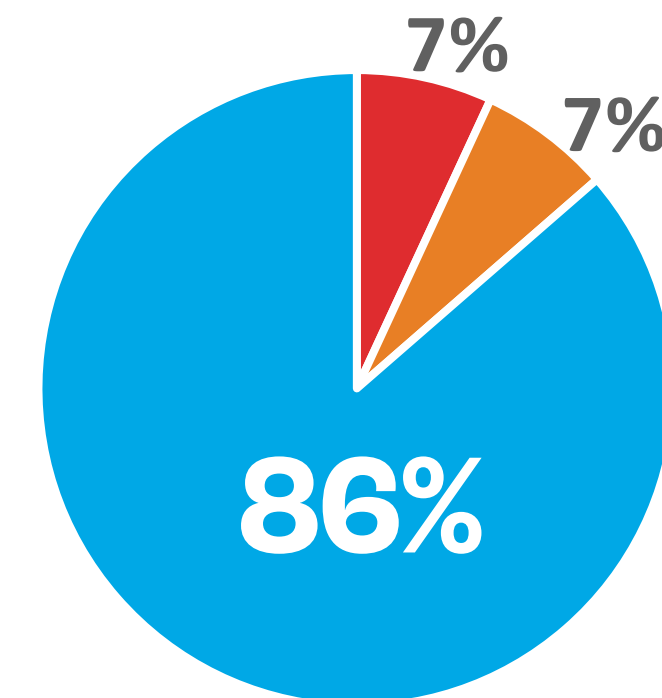
Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA
CIUDADANA

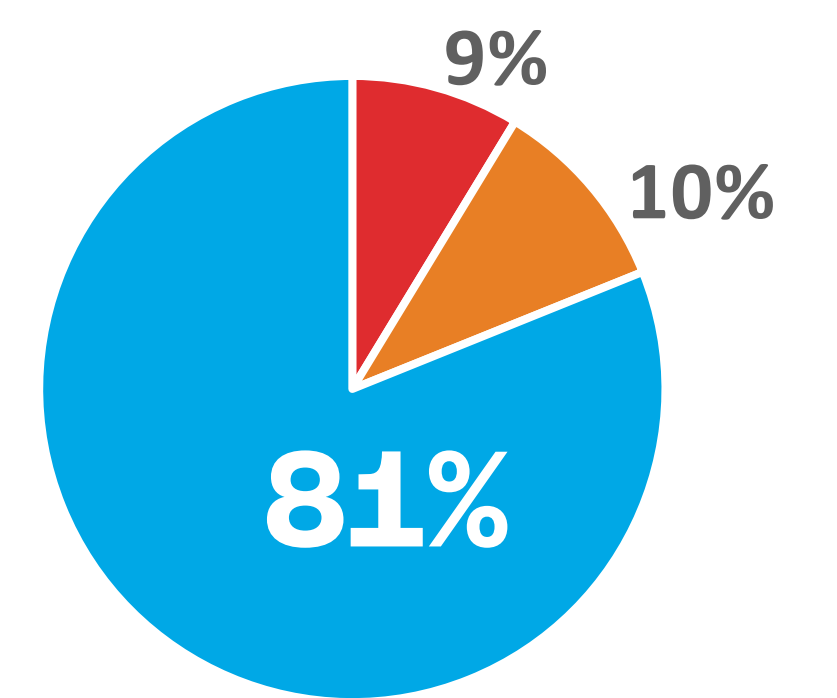


1° trimestre 2022

NPS Atención⁽¹⁾

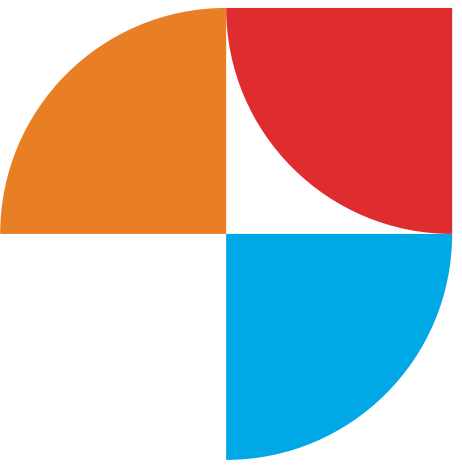


NPS Canal⁽²⁾



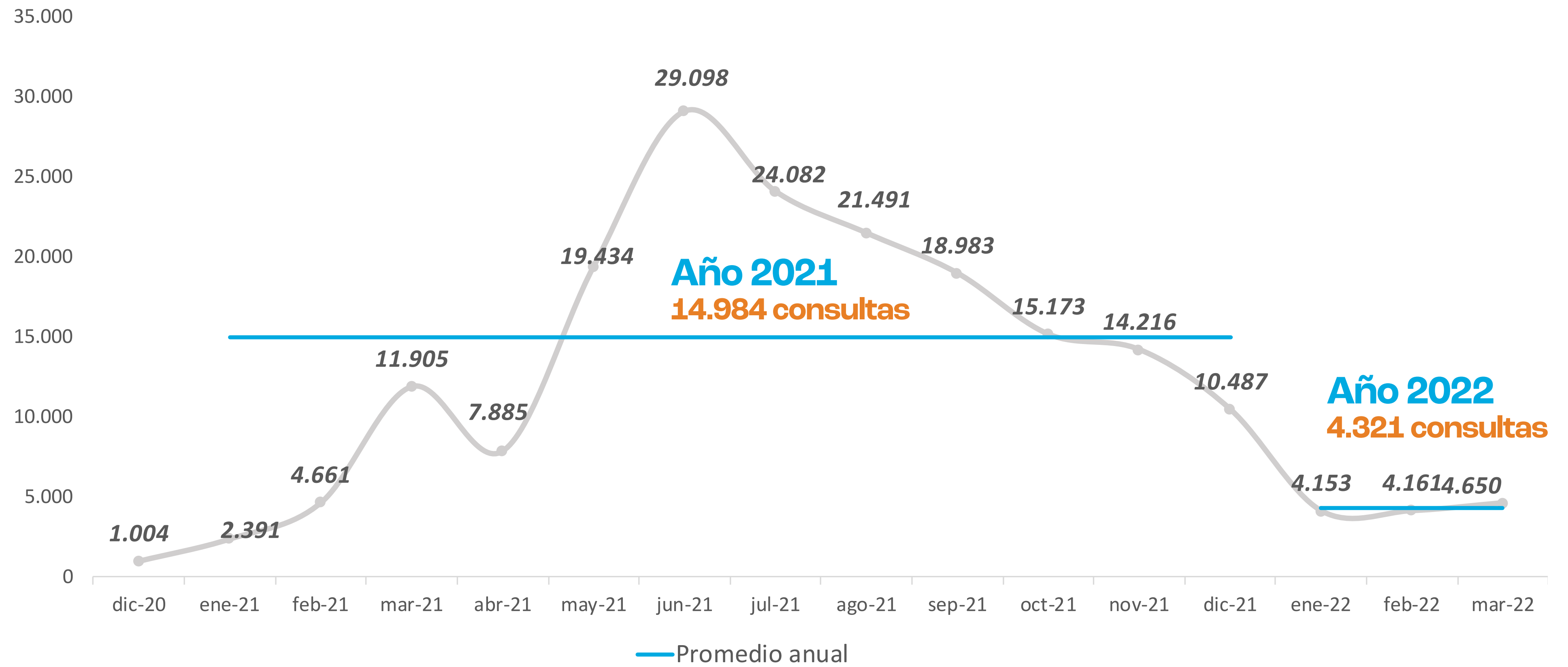
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

Nota: (1) ¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida? (2) ¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?



Registro Civil

Cantidad de Consultas



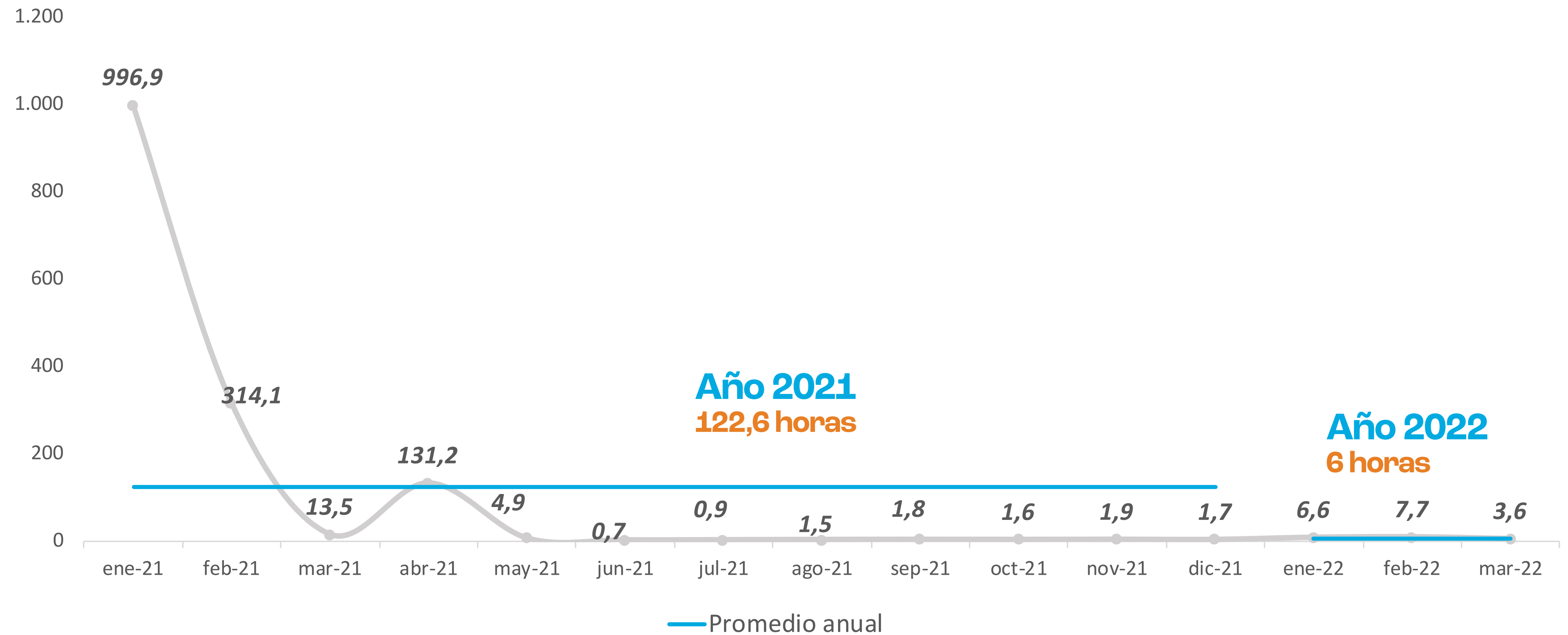
EXPERIENCIA
CIUDADANA





Registro Civil

Demora promedio(1)



Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA

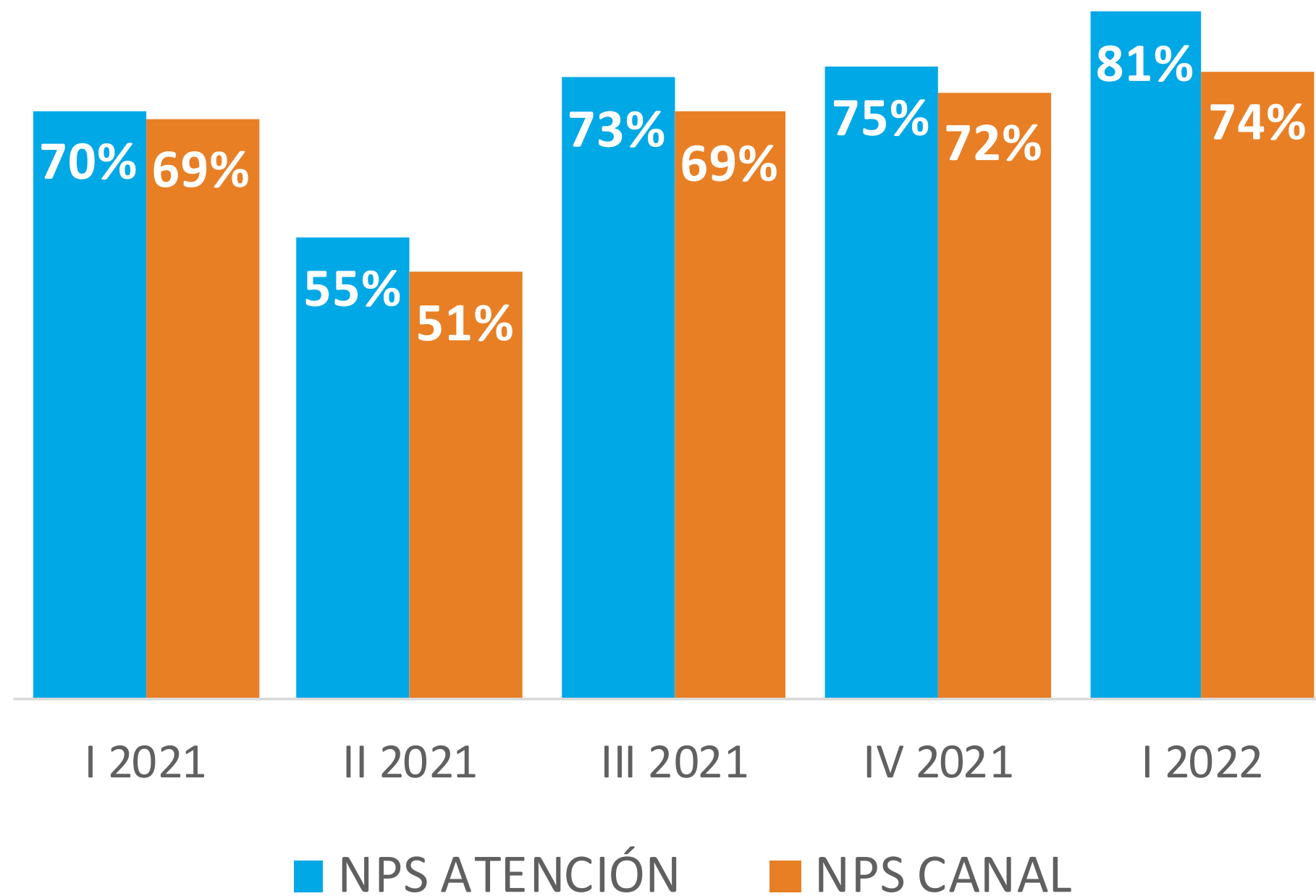




Registro Civil

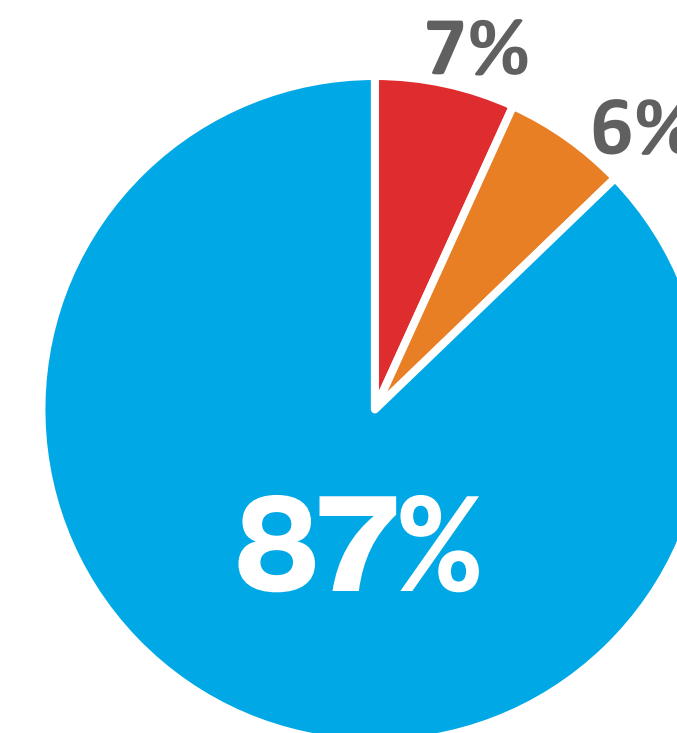
Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA
CIUDADANA

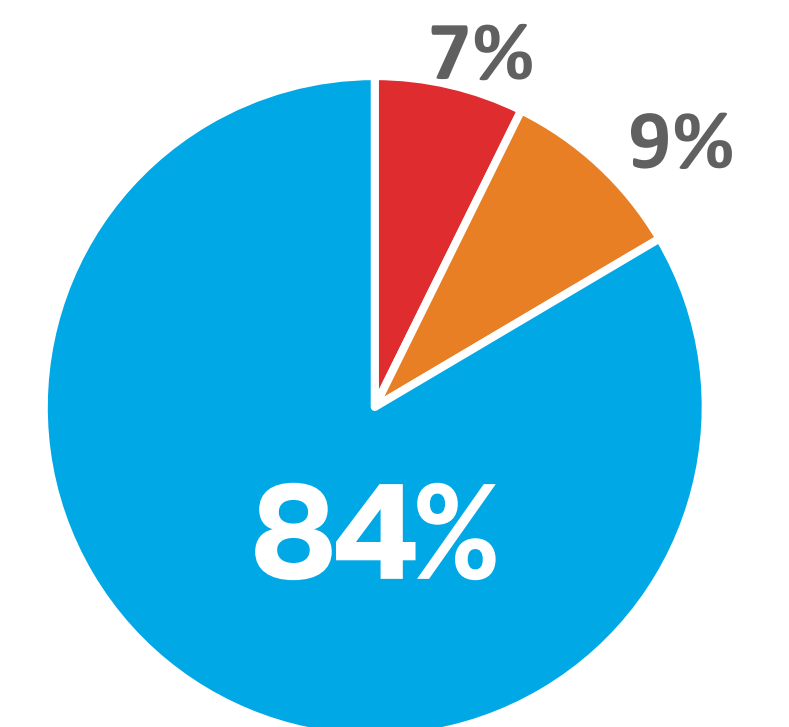


1º trimestre 2022

NPS Atención⁽¹⁾



NPS Canal⁽²⁾



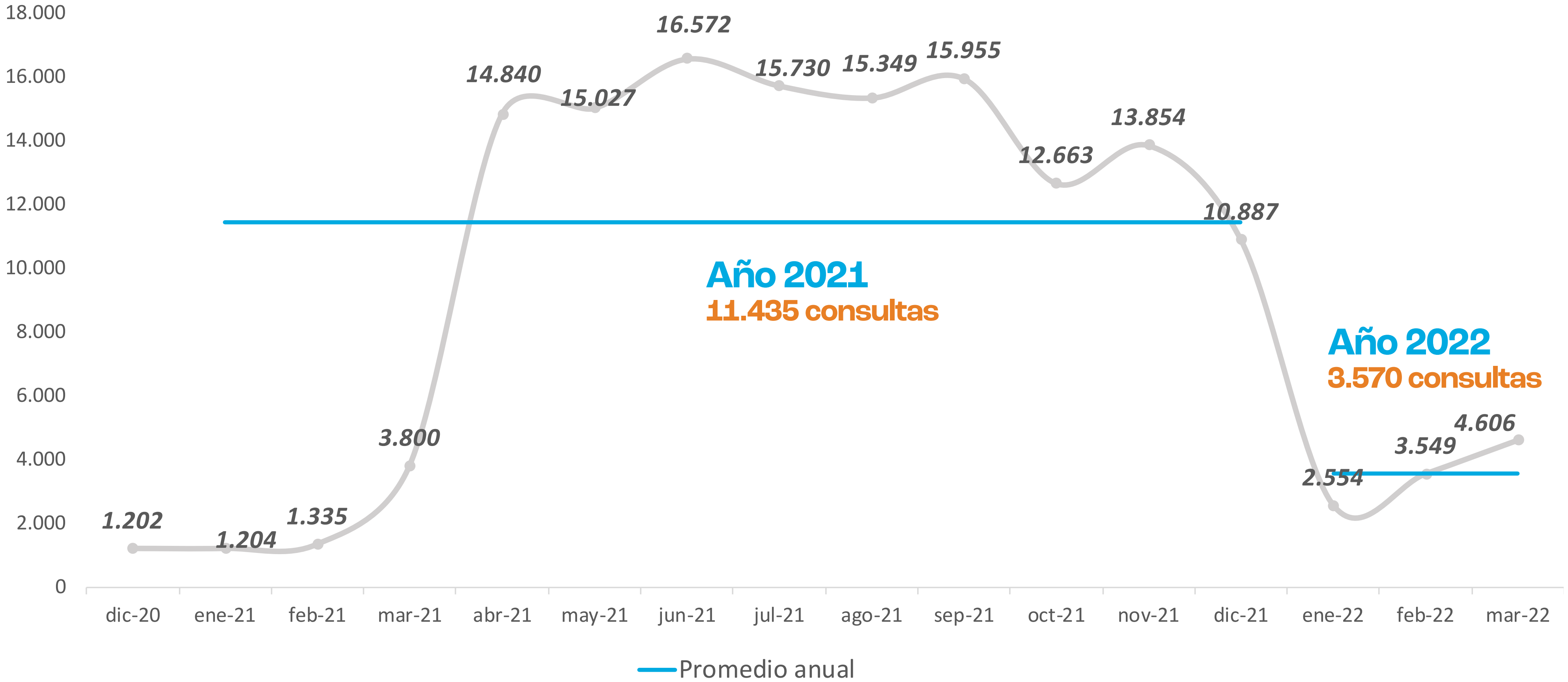
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

Nota: (1) ¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida? (2) ¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?



Inspección de Personas Jurídicas

Cantidad de Consultas



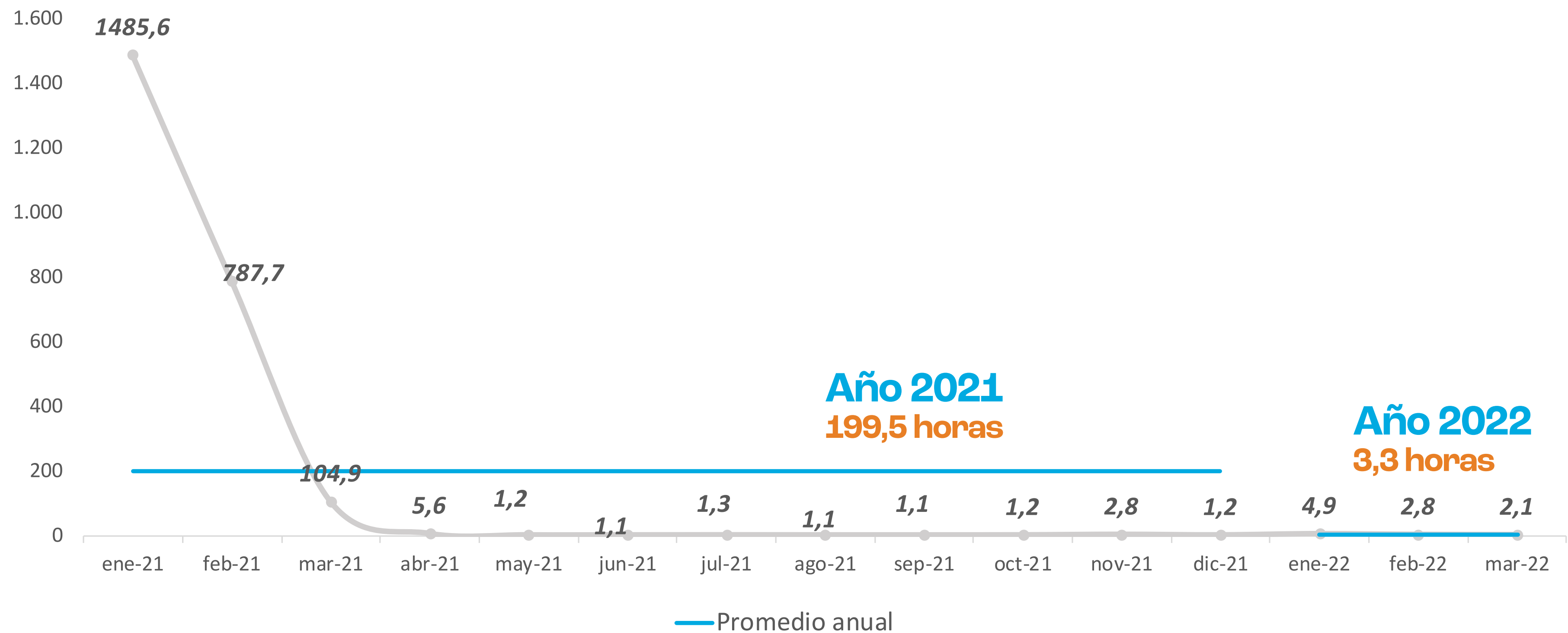
EXPERIENCIA
CIUDADANA





Inspección de Personas Jurídicas

Demora promedio(1)



Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA

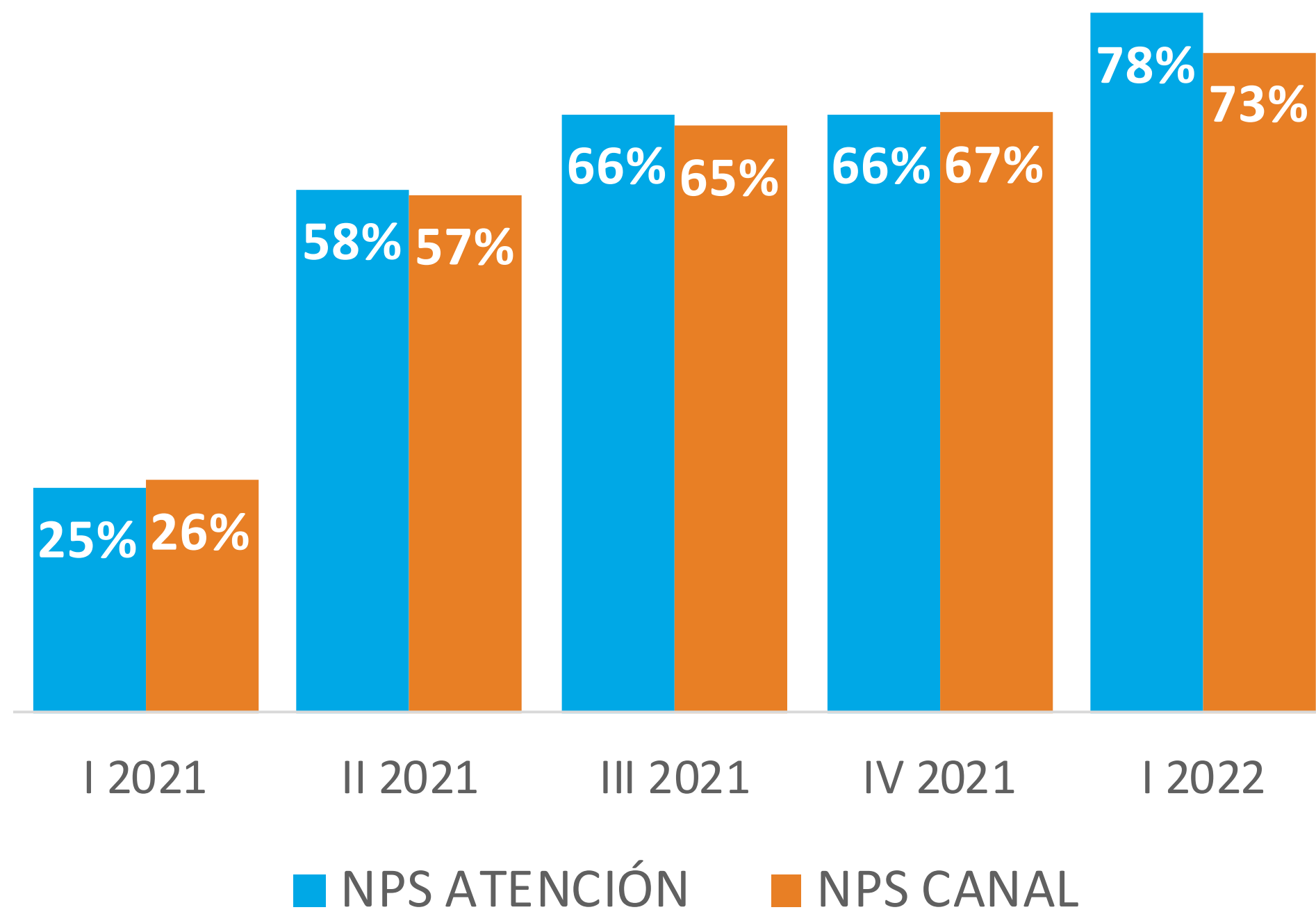




Inspección de Personas Jurídicas

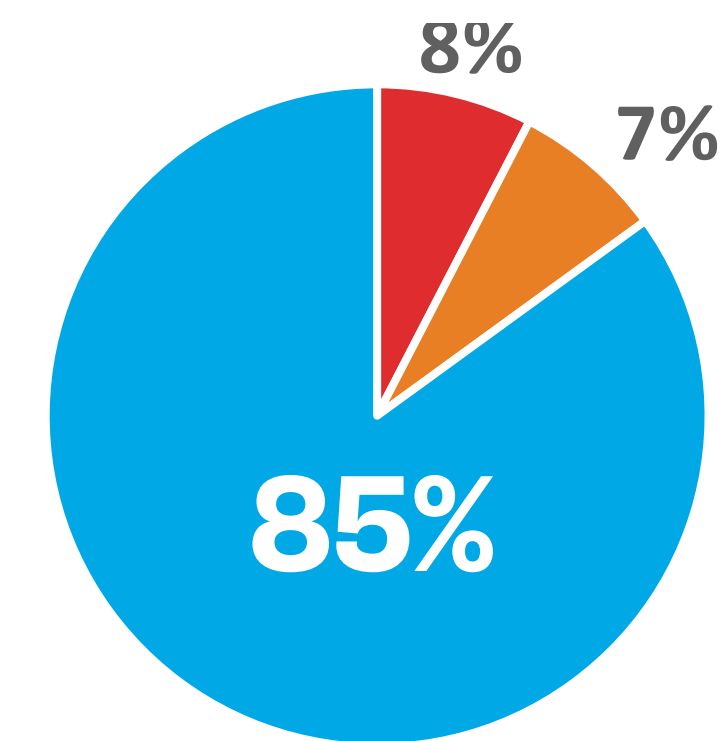
Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA
CIUDADANA

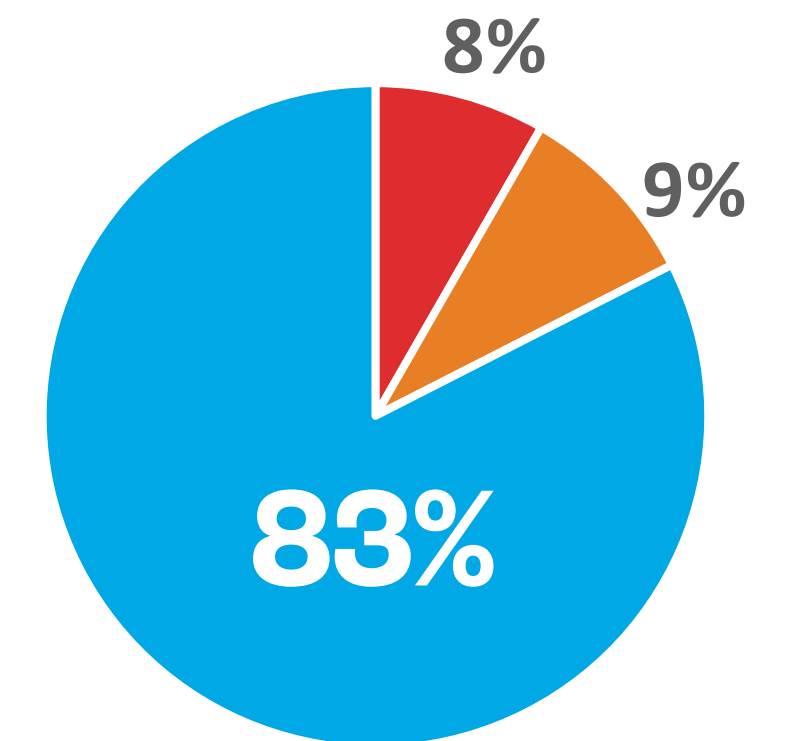


1° trimestre 2022

NPS Atención⁽¹⁾



NPS Canal⁽²⁾



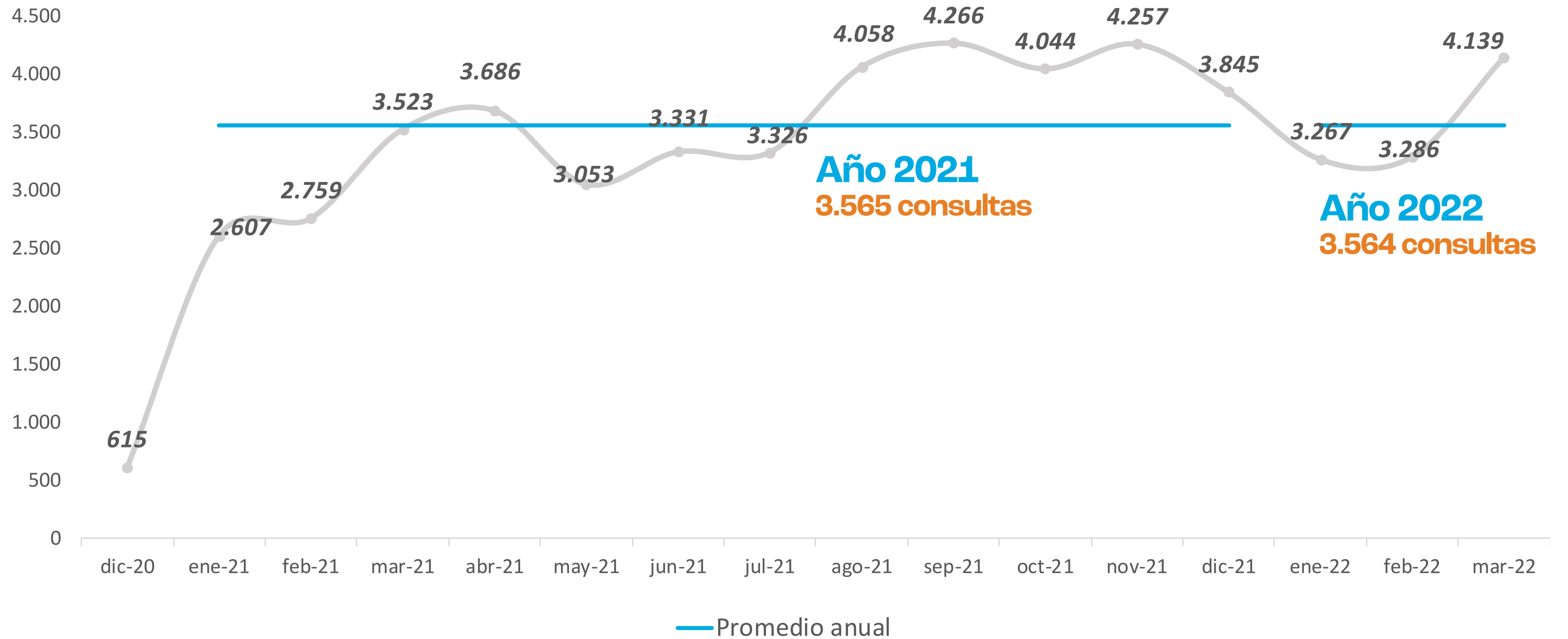
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

Nota: (1) ¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida? (2) ¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?



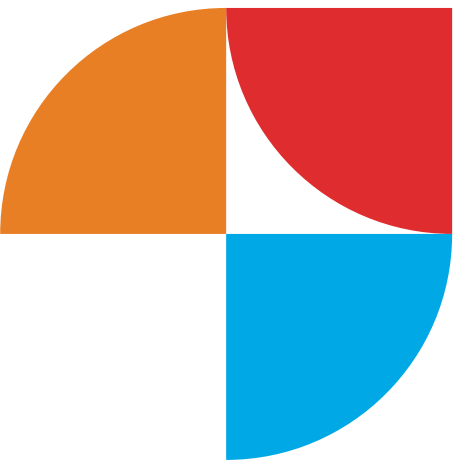
Catastro

Cantidad de Consultas



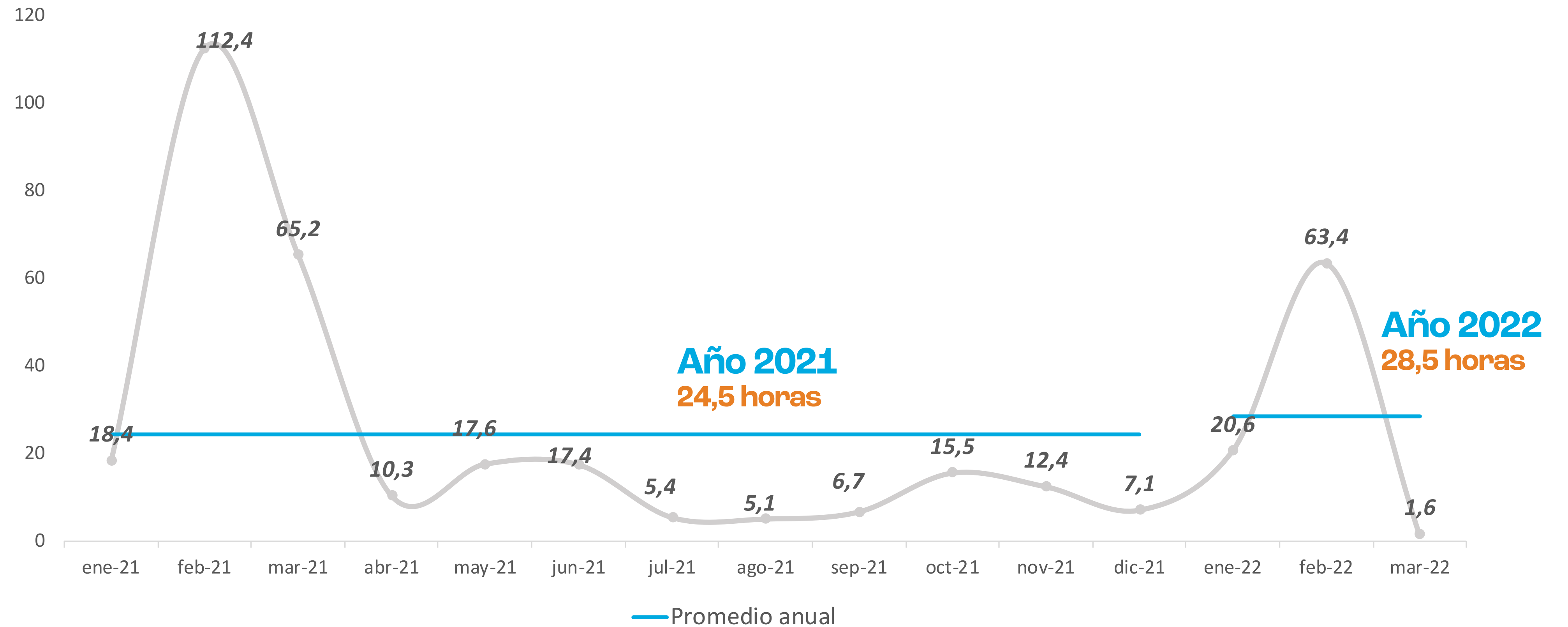
EXPERIENCIA
CIUDADANA





Catastro

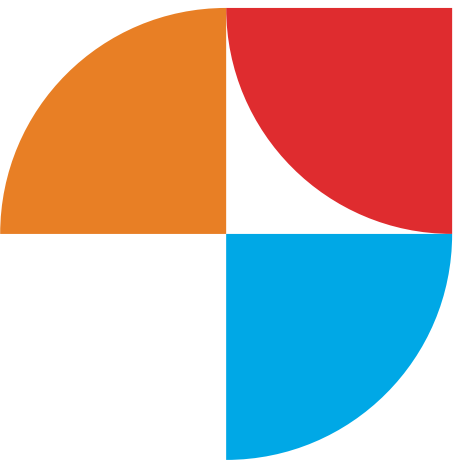
Demora promedio(1)



Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA

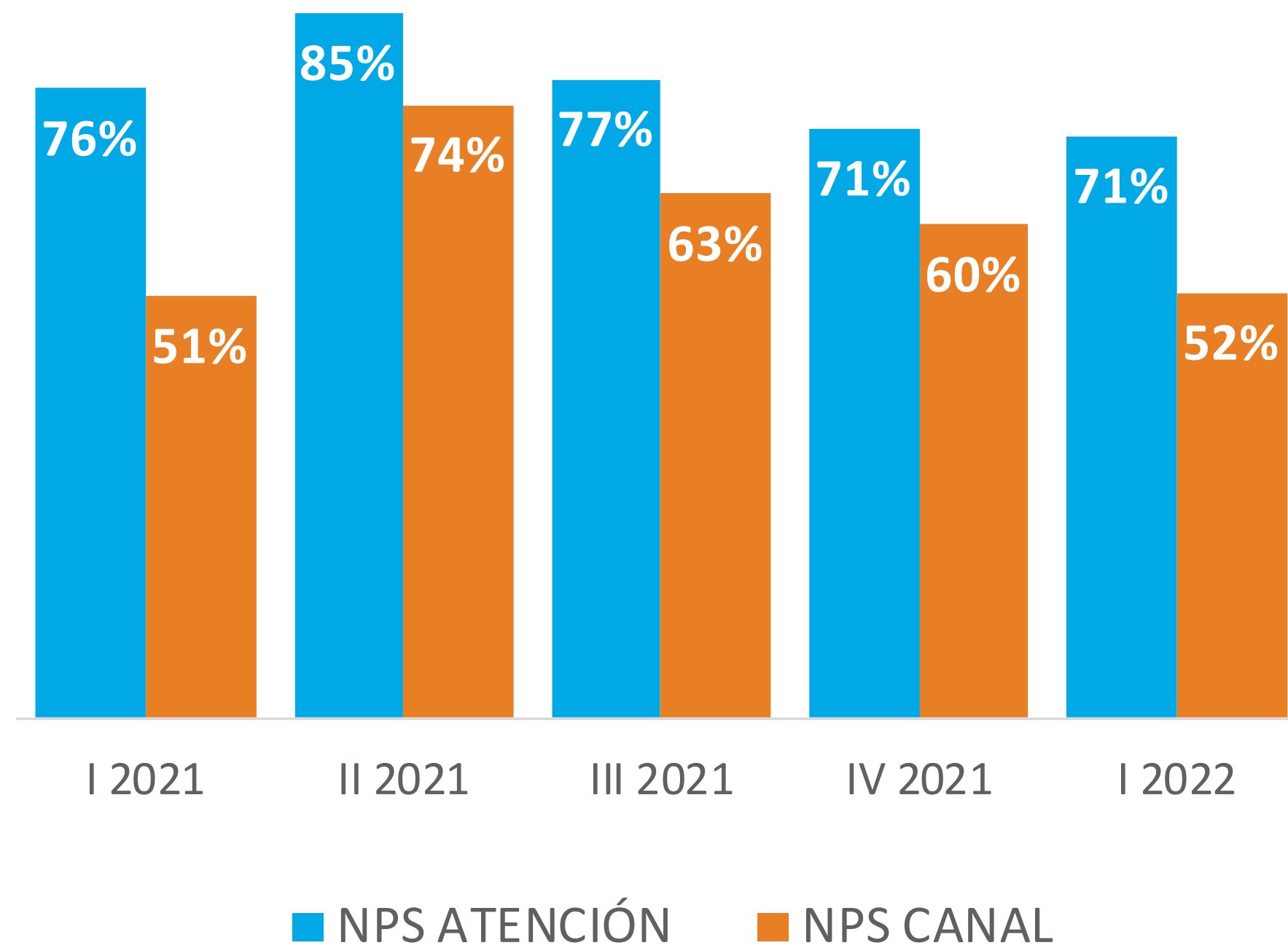




Catastro

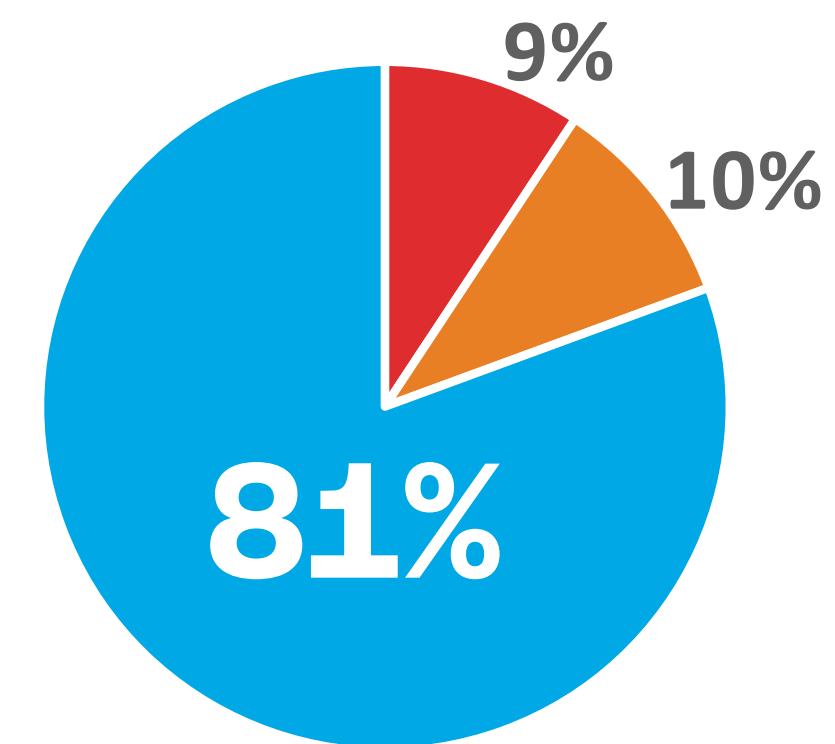
Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA
CIUDADANA

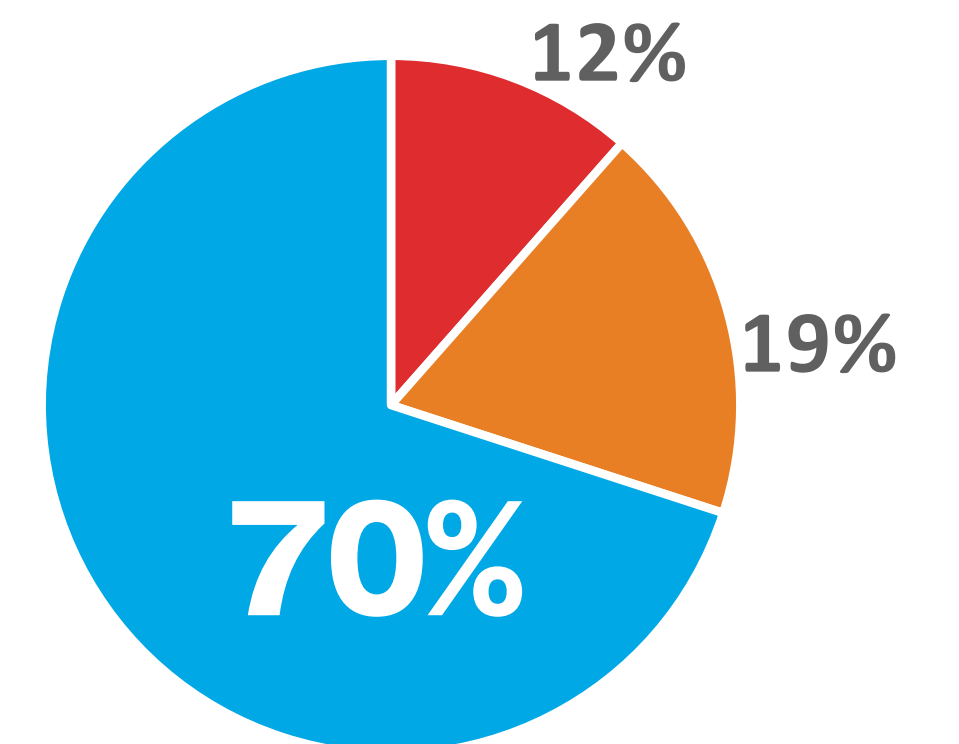


1° trimestre 2022

NPS Atención⁽¹⁾



NPS Canal⁽²⁾



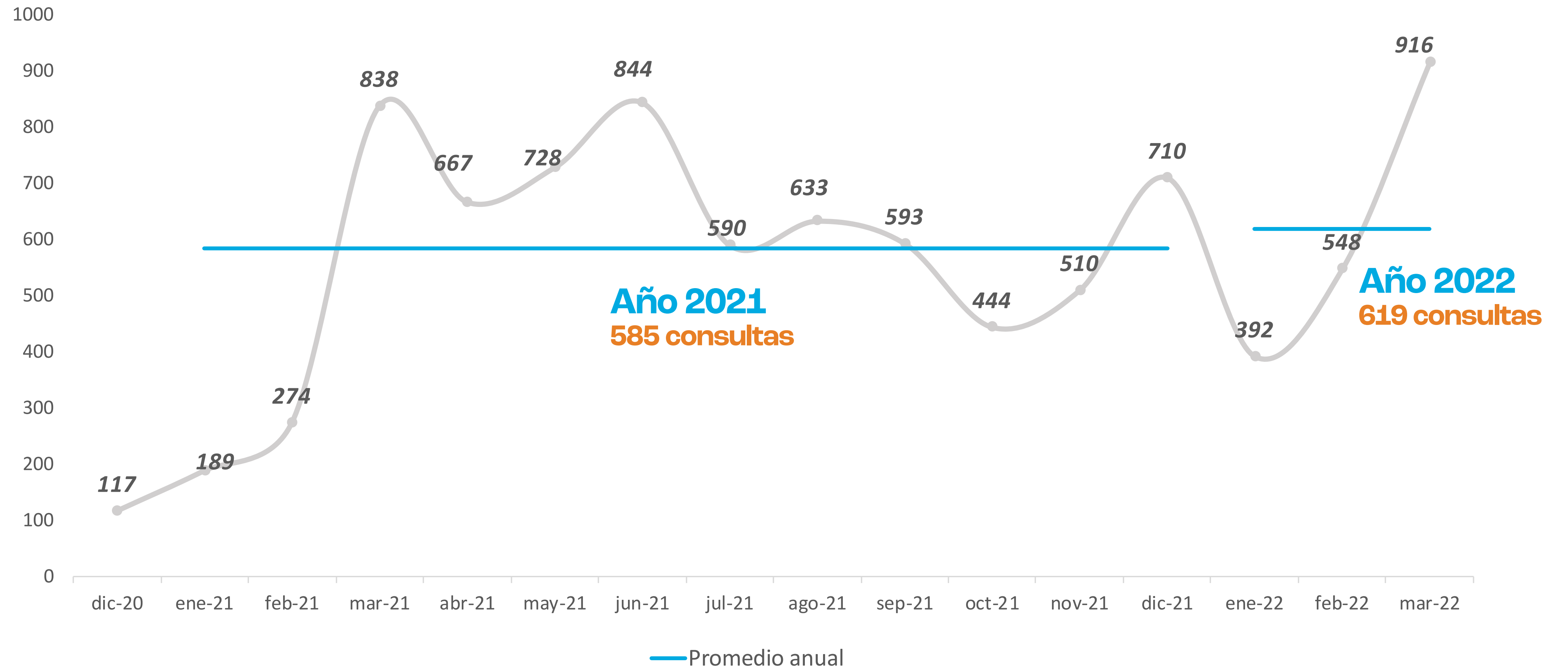
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

Nota: (1) ¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida? (2) ¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?



Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba

Cantidad de Consultas



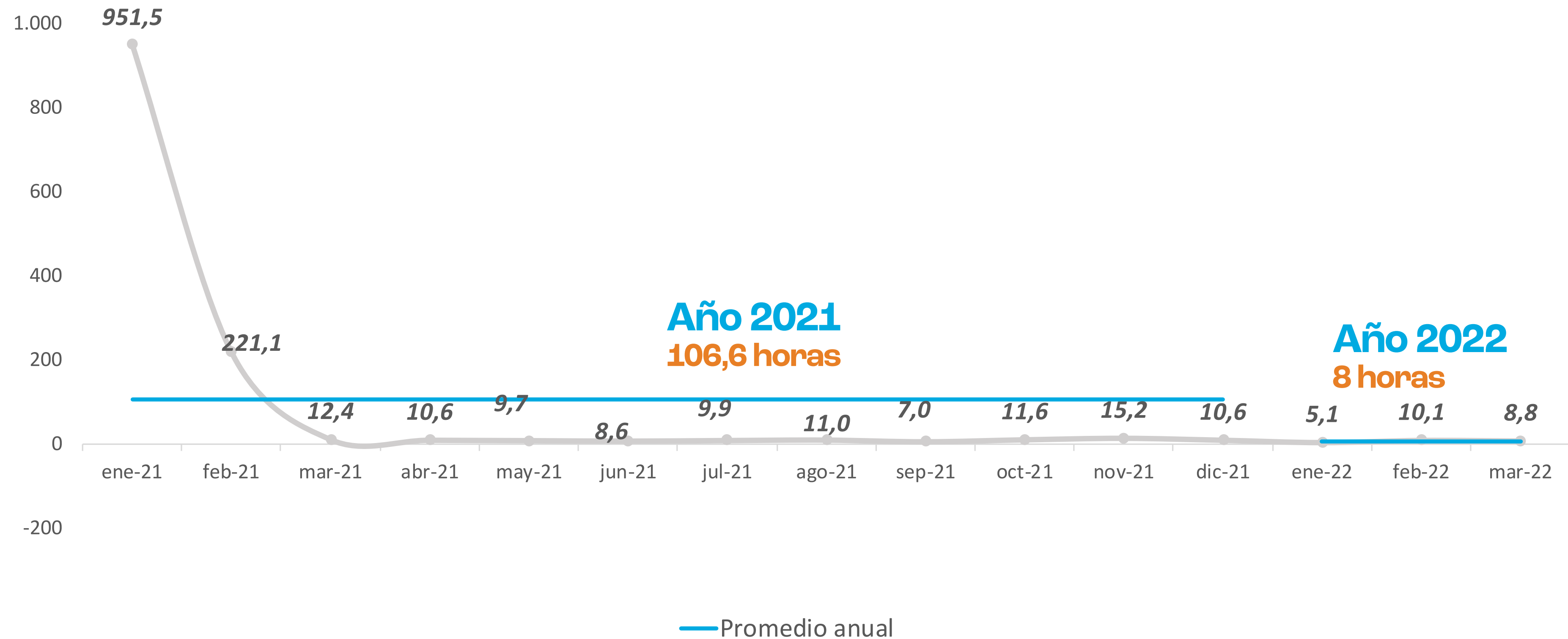
EXPERIENCIA
CIUDADANA





Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba

Demora promedio(1)



Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA

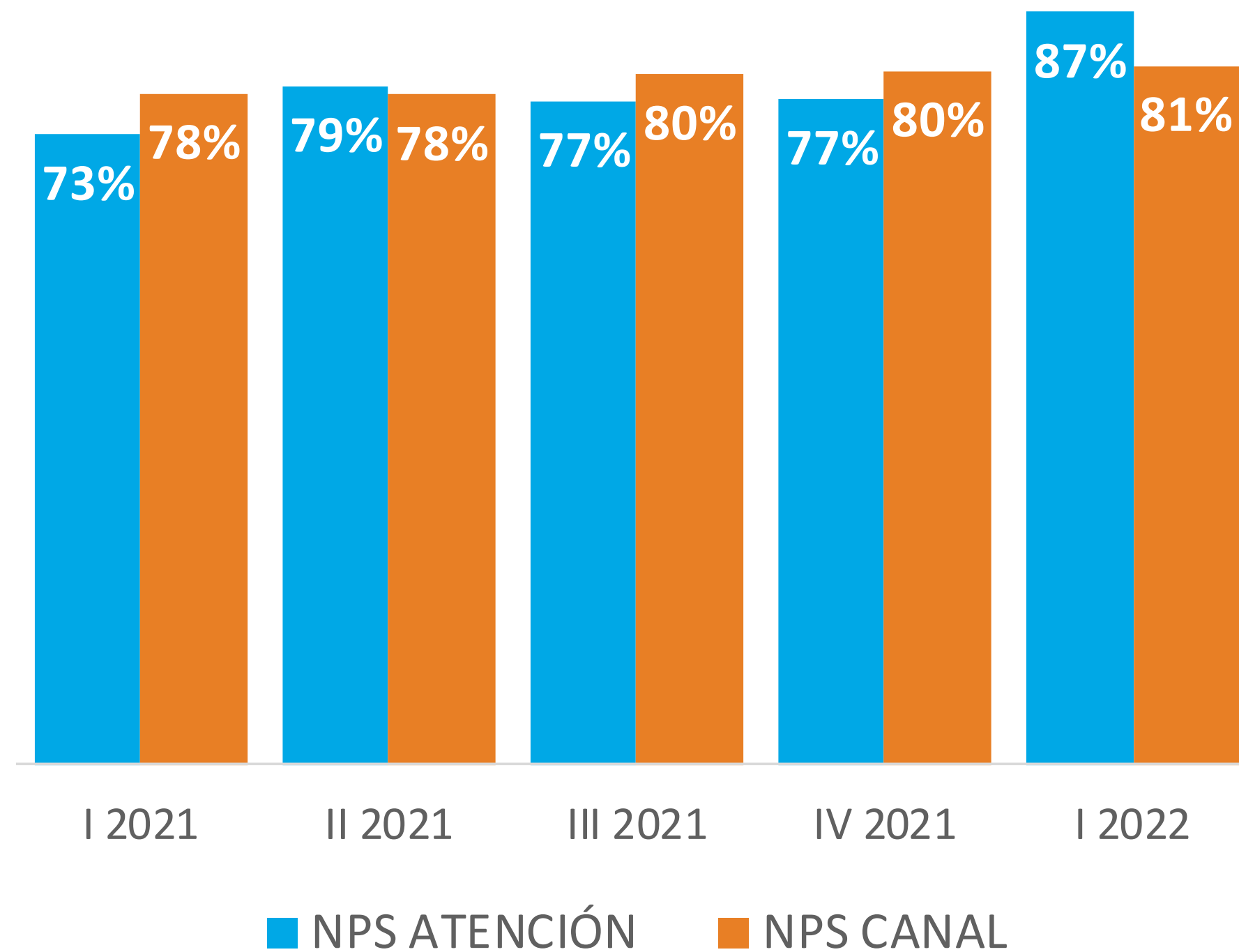




Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba

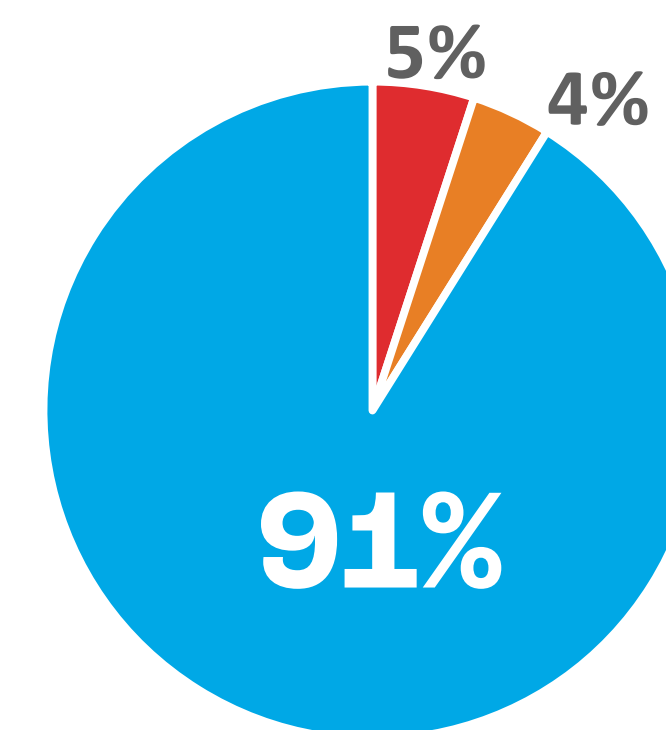
Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA
CIUDADANA

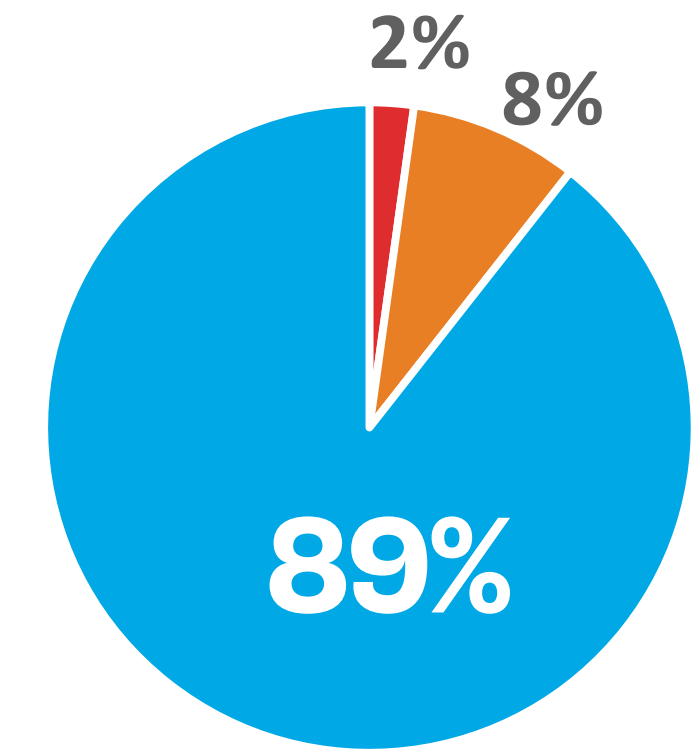


1° trimestre 2022

NPS Atención⁽¹⁾



NPS Canal⁽²⁾



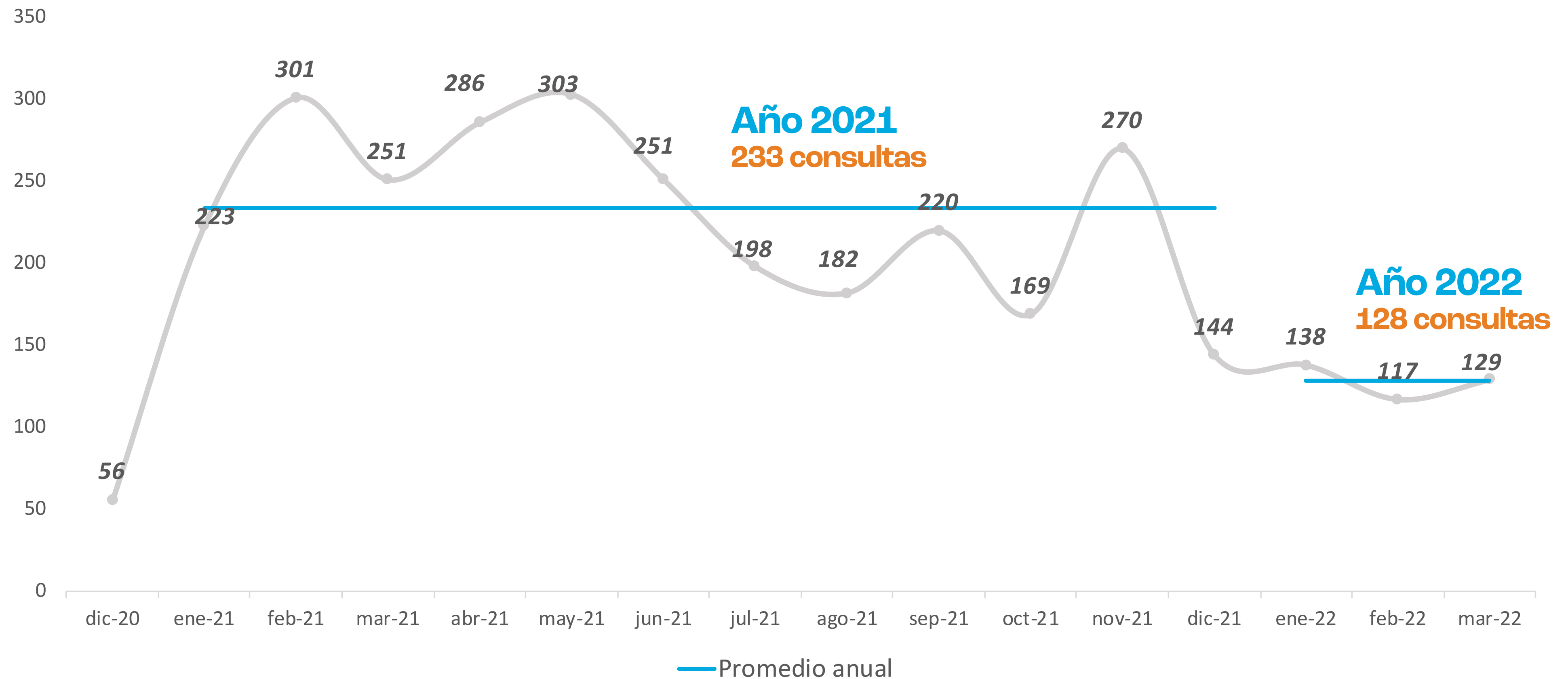
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

Nota: (1) ¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida? (2) ¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?



Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado

Cantidad de Consultas



EXPERIENCIA
CIUDADANA





Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado

Demora promedio(1)

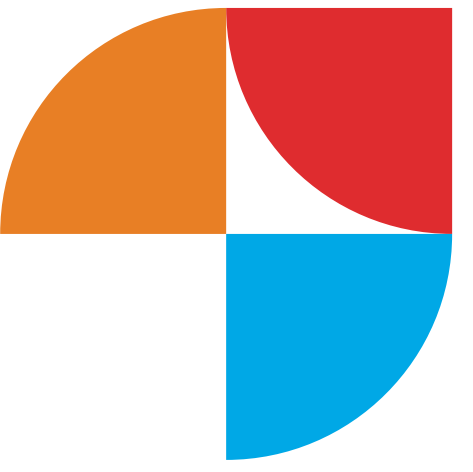


Nota: (1) La demora se define como las horas promedio desde que ingresó la consulta, hasta que se la cerró o resolvió.

EXPERIENCIA
CIUDADANA

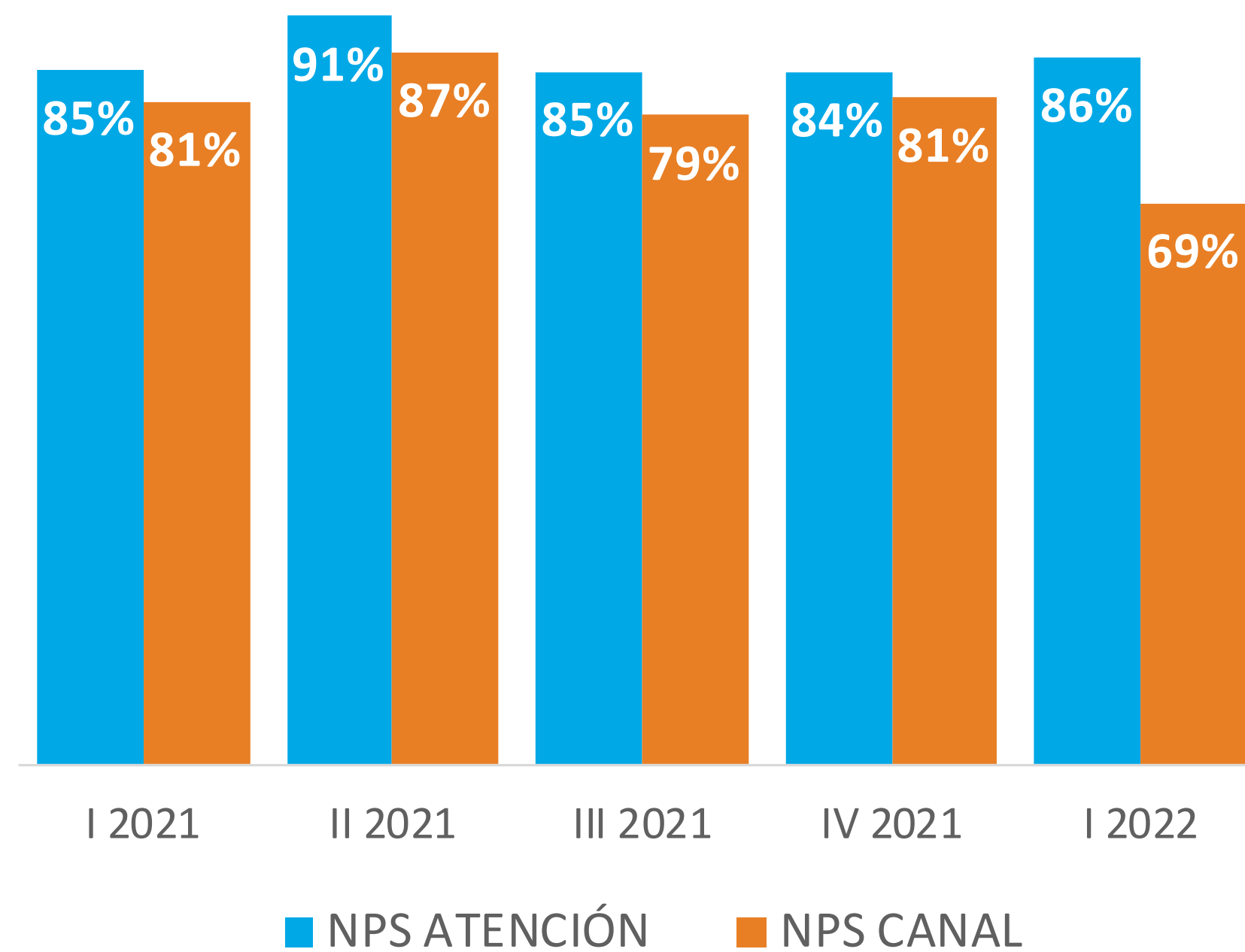


Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado

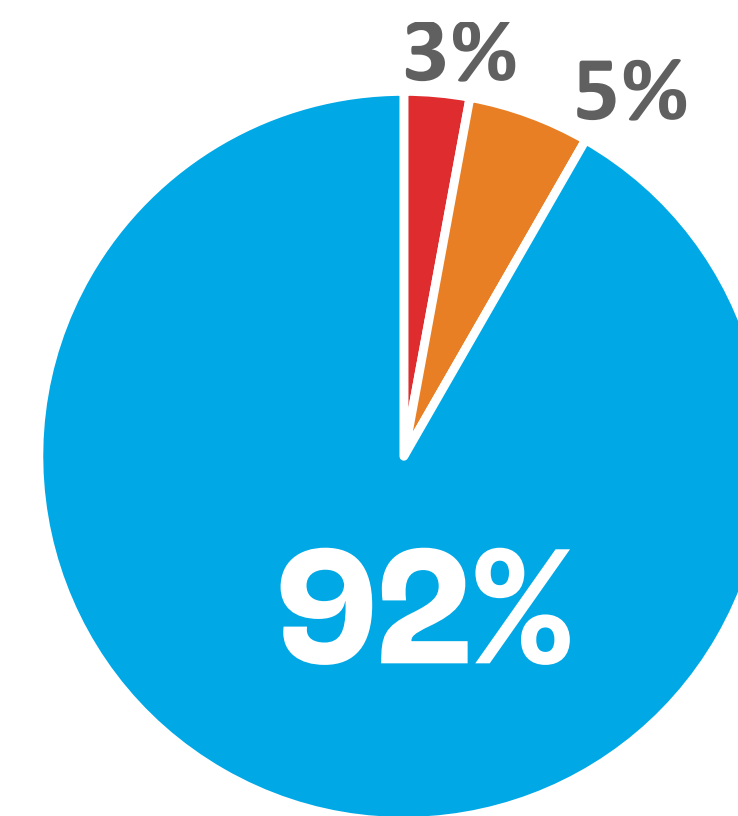


Experiencia del Usuario

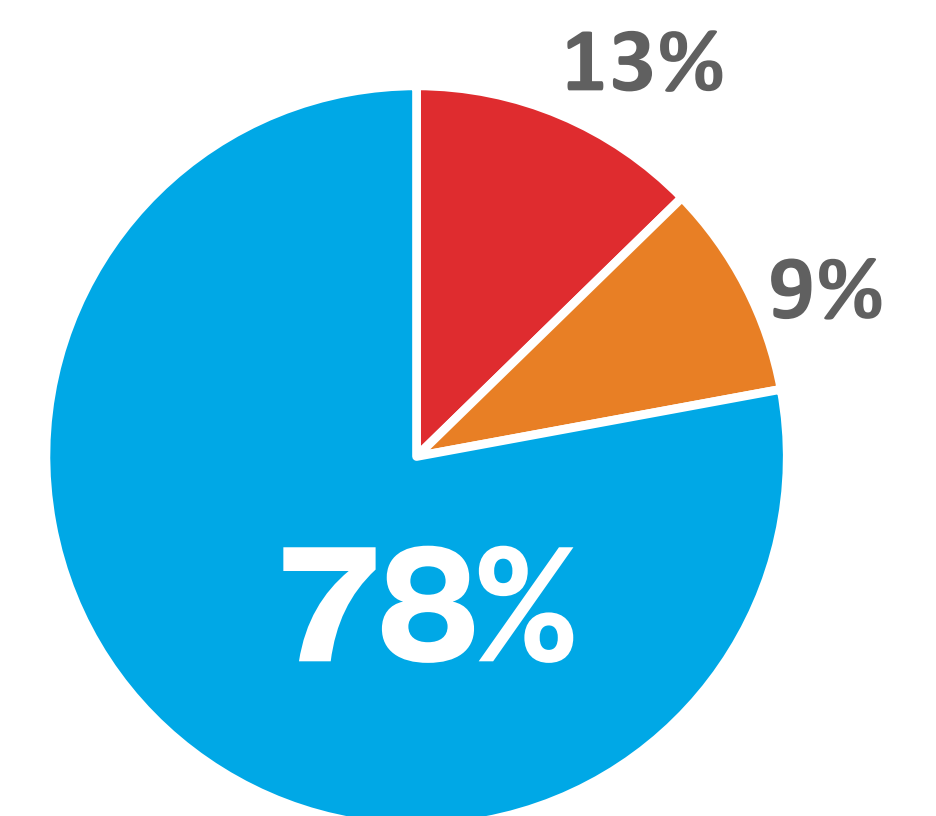
1° trimestre 2022



NPS Atención⁽¹⁾



NPS Canal⁽²⁾



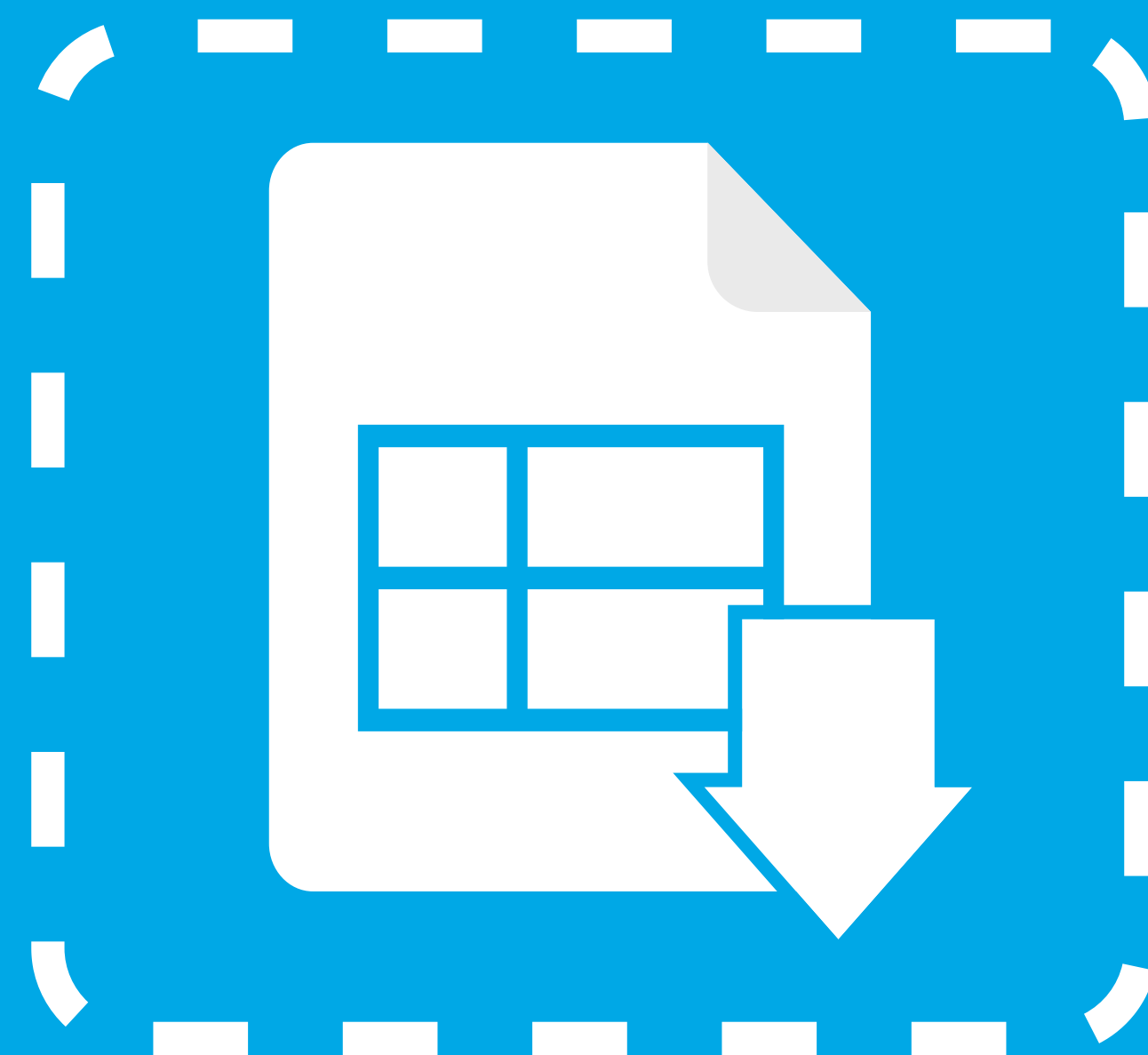
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

Nota: (1) ¿Cómo calificaría el ciudadano la atención recibida? (2) ¿En qué medida el ciudadano recomendaría este canal de atención?

EXPERIENCIA
CIUDADANA



**Descargá la
tabla con toda
la información**



**Ante dudas, consultas o sugerencias escribinos:
ExperienciaCiudadana@cba.gov.ar**



Ministerio de
FINANZAS

