

# Atención al ciudadano a través de Facebook

Segundo Trimestre 2022



Ministerio de  
**FINANZAS**



**El Boletín Estadístico de Atención al ciudadano a través de Facebook<sup>(1)</sup> 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.





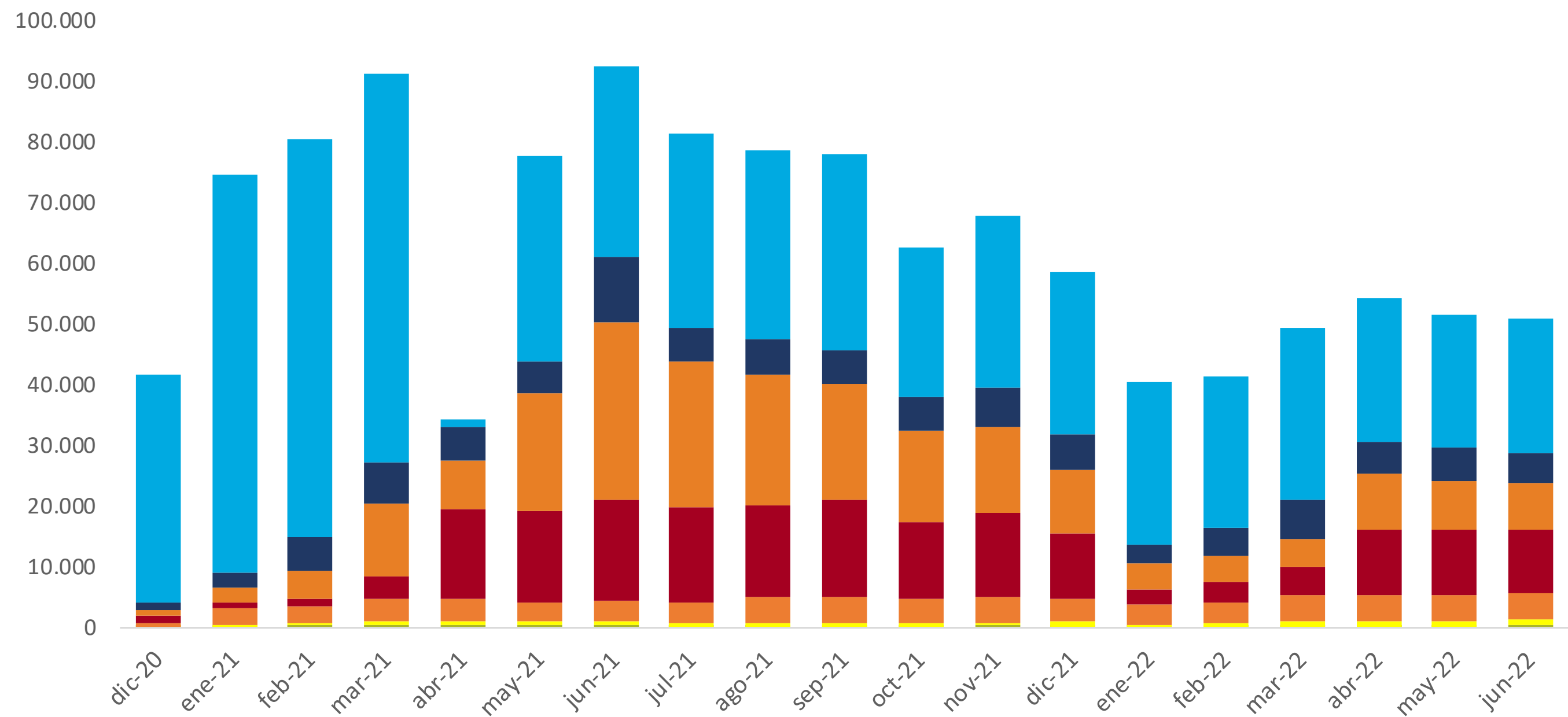
# Organismos del Ministerio de Finanzas que utilizan Facebook como uno de sus canales de atención:





# Consultas Generales

## Cantidad de Consultas



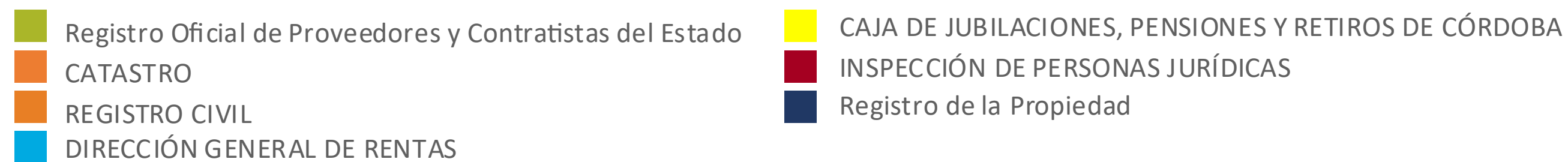
Segundo trimestre 2022

**156.317**

Consultas cerradas

**6,7**

Horas de demora(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



**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.**

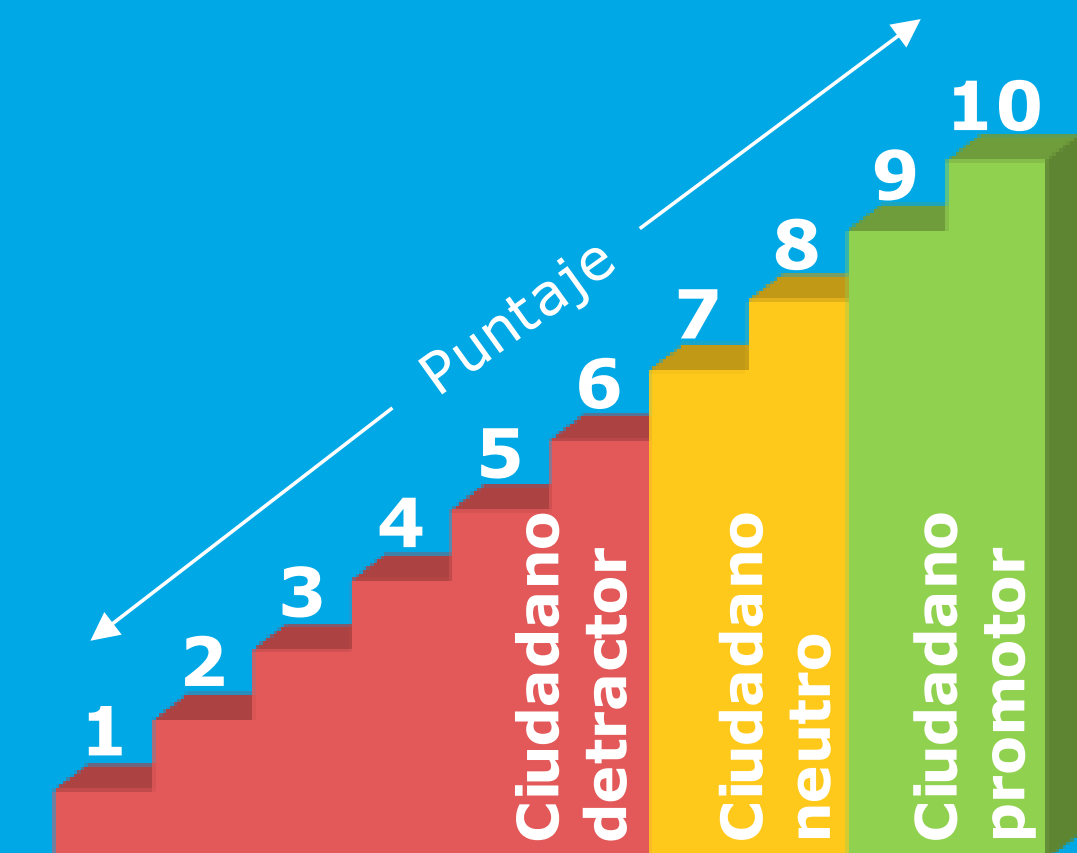
Las calificaciones recibidas en las encuestas son procesadas a los fines de elaborar los indicadores NPS (Net Promoter Score o Promotores Netos). Estos indicadores sintetizan la opinión de los ciudadanos sobre la calidad de la atención recibida.

**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)**  
88,1% – 4,9%

**83,2%**

### NPS Canal

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

**Promotores** – **Detractores**  
83,2% – 8,1%

**75,8%**

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).

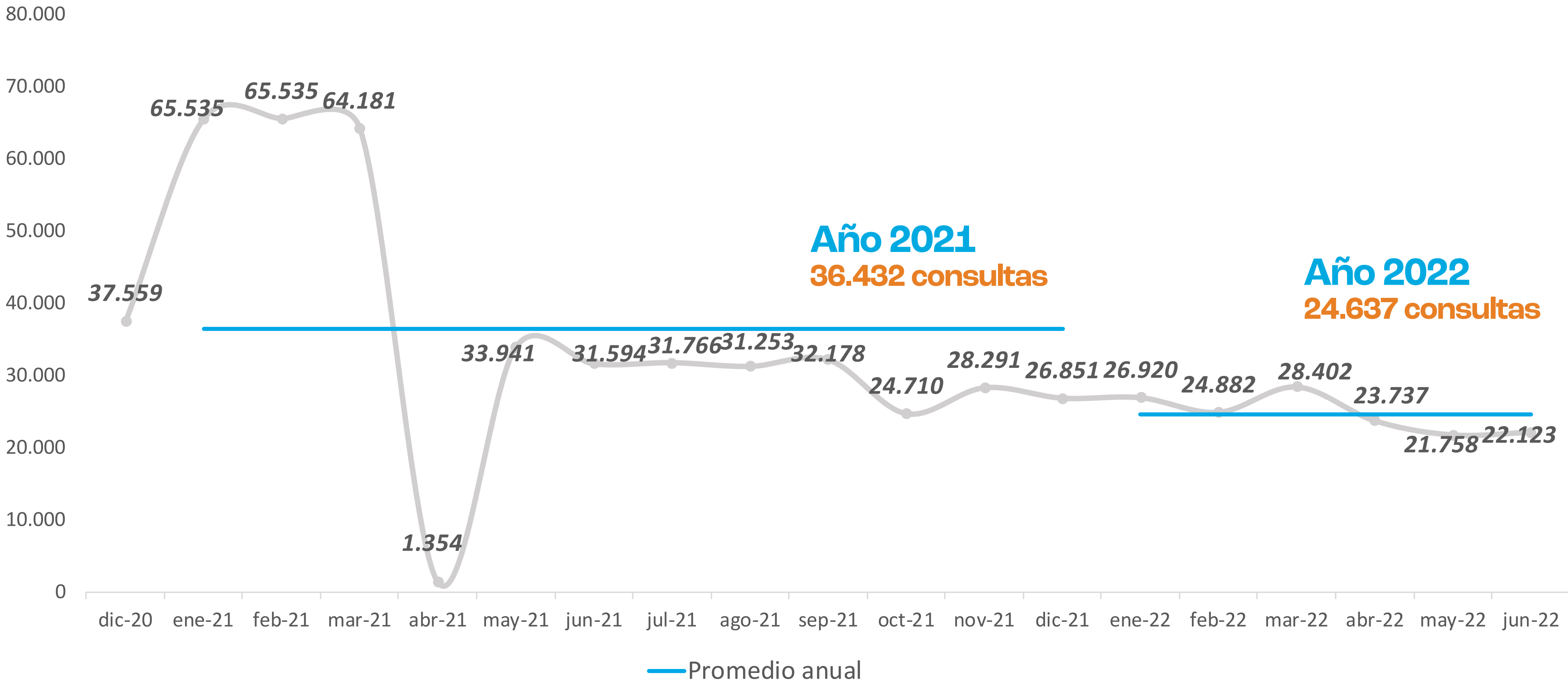
EXPERIENCIA  
CIUDADANA





# Dirección General de Rentas

## Cantidad de Consultas



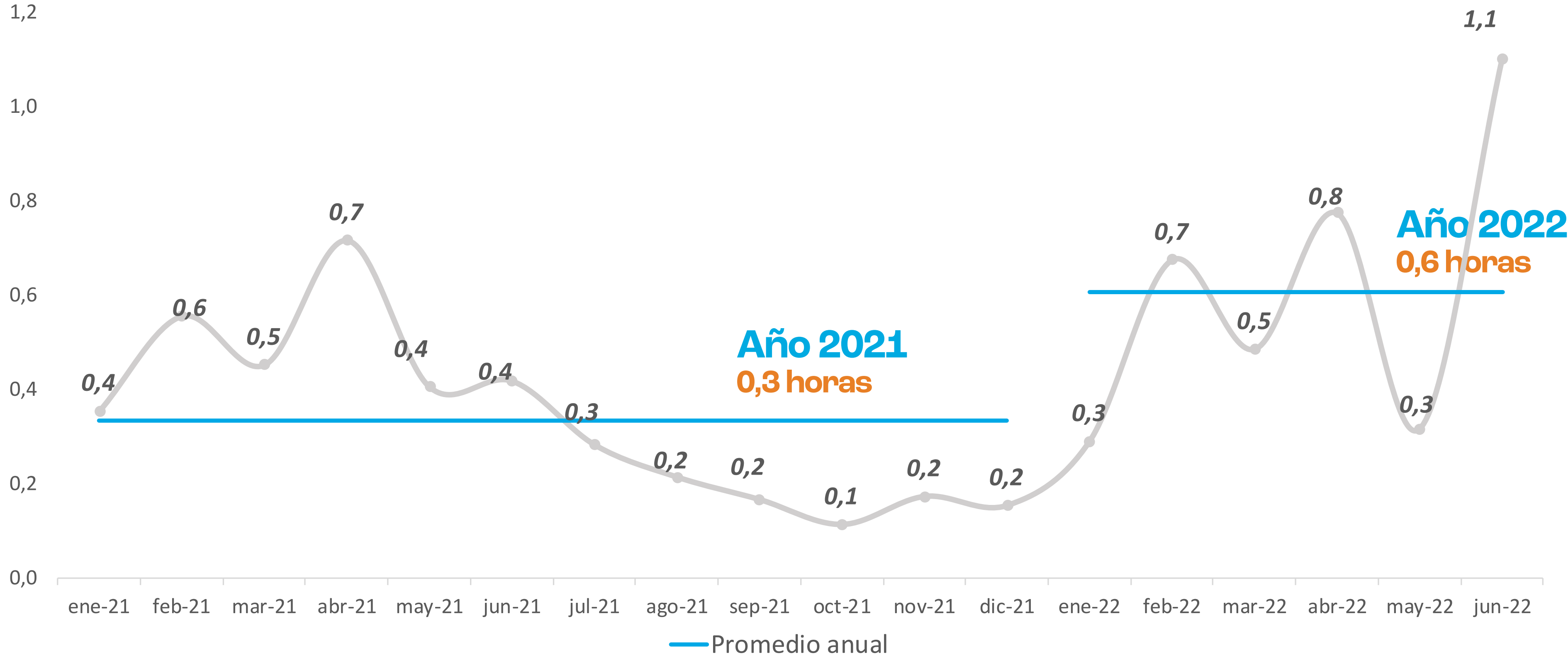
EXPERIENCIA  
CIUDADANA





# 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



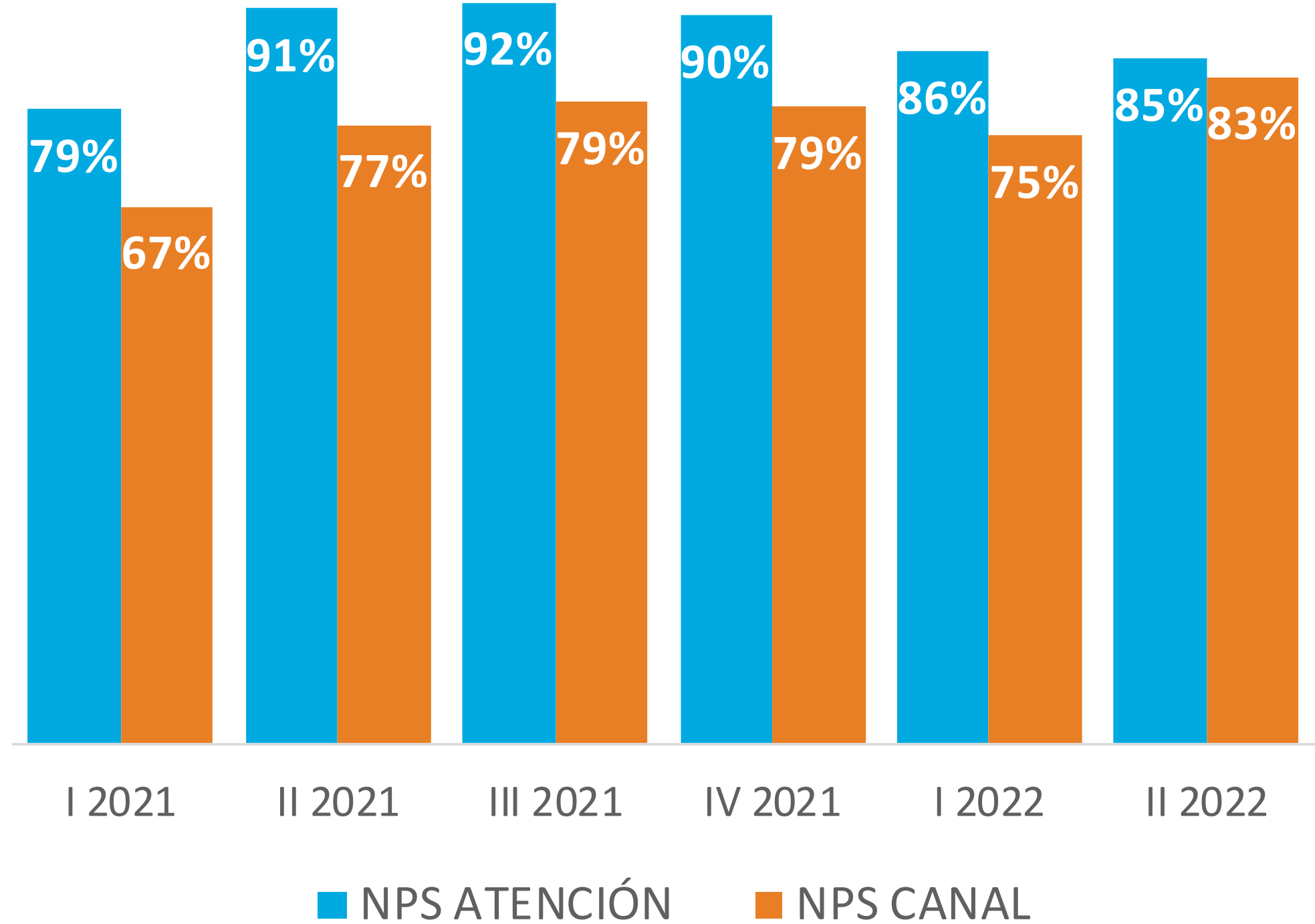




# Dirección General de Rentas

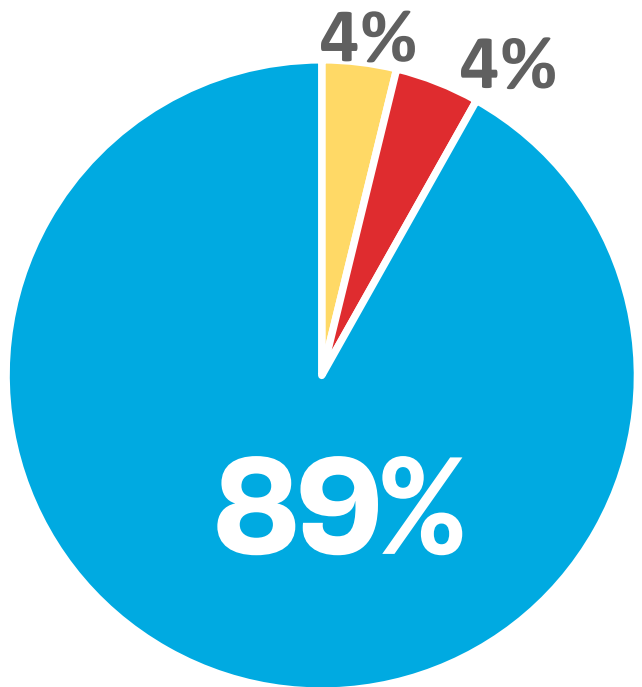
## Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

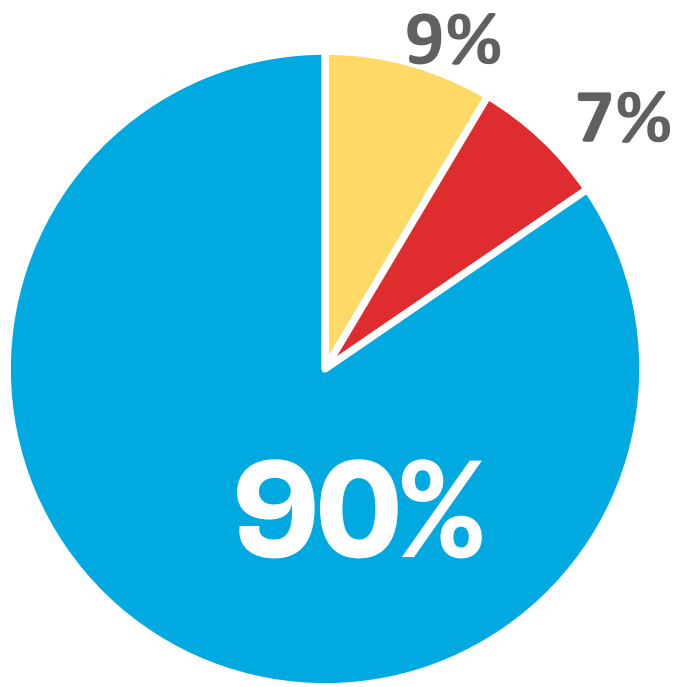


### 2° trimestre 2022

NPS Atención<sup>(1)</sup>



NPS Canal<sup>(2)</sup>



■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

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



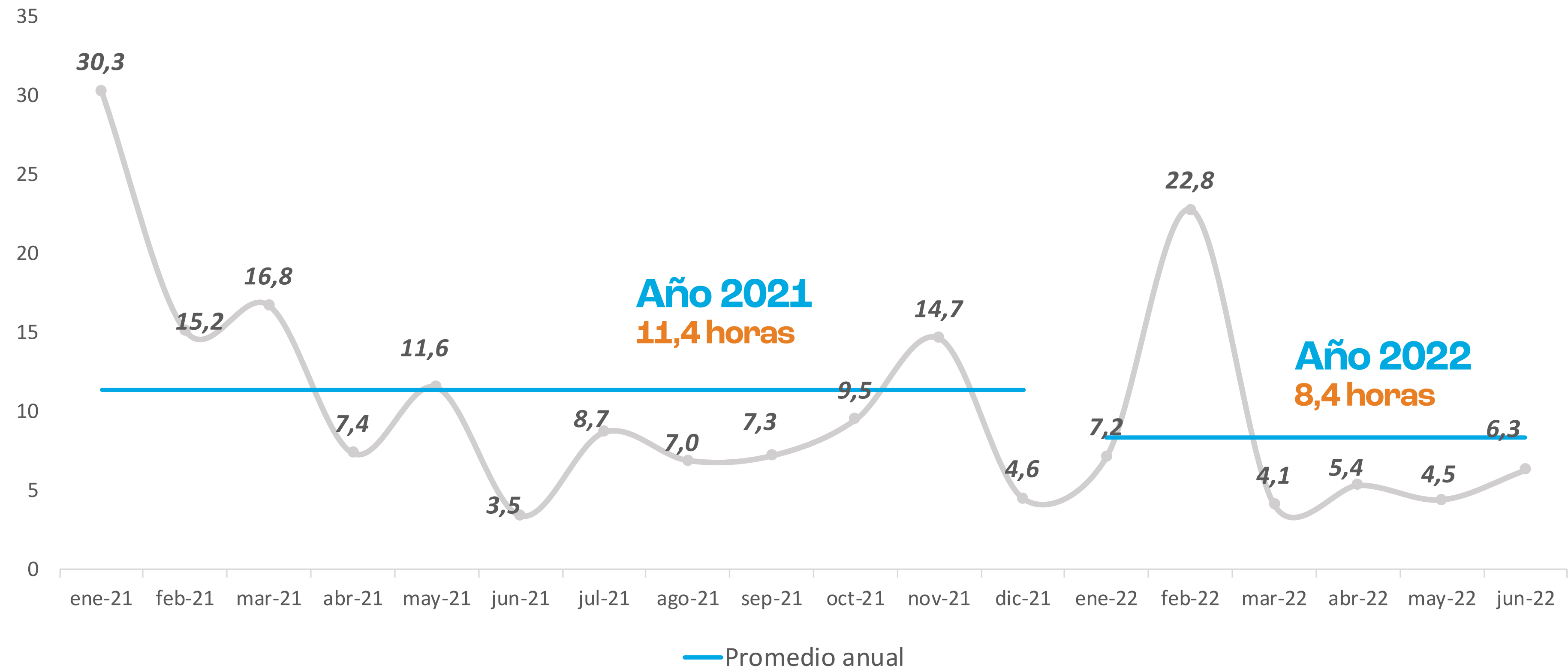
EXPERIENCIA  
CIUDADANA





# 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

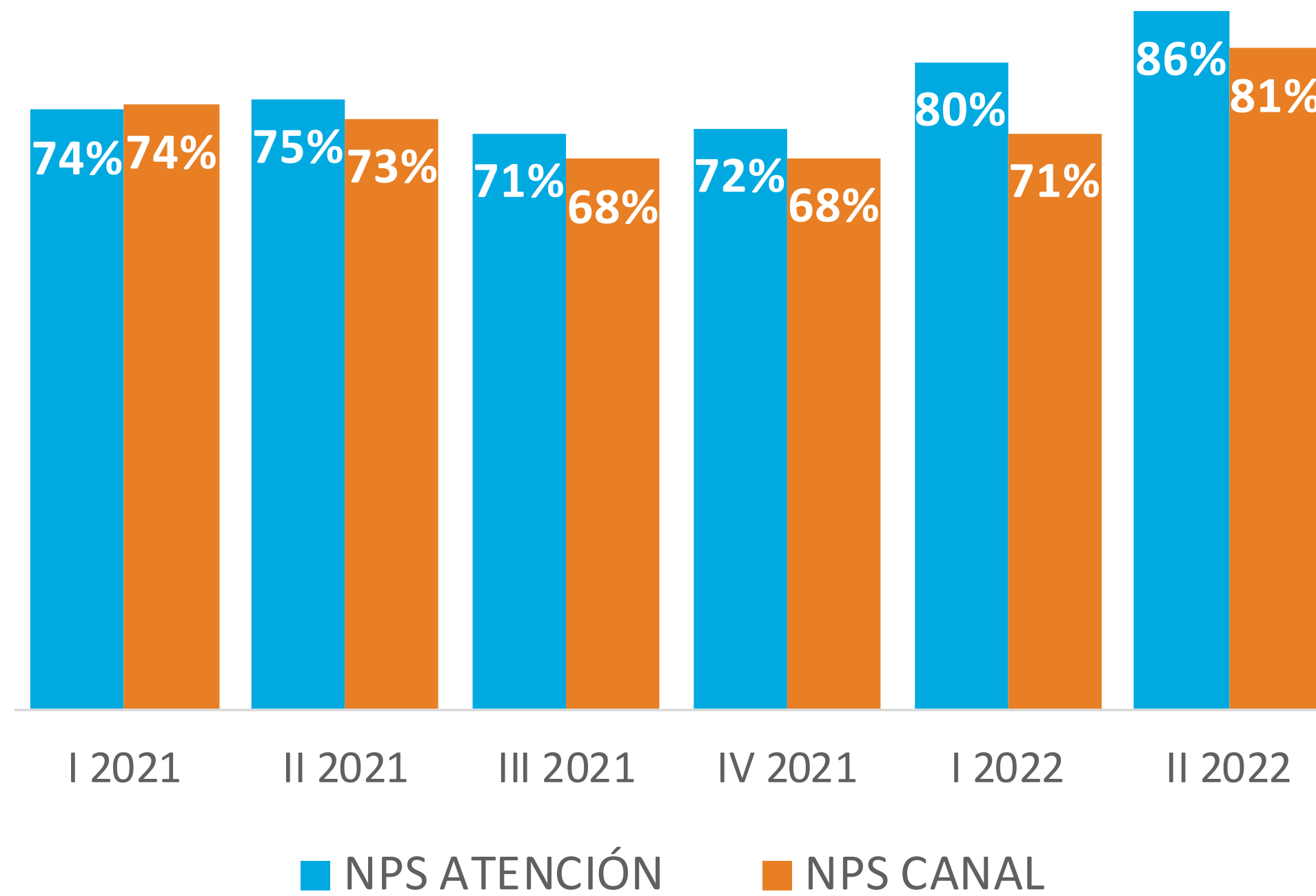




# Registro de la Propiedad

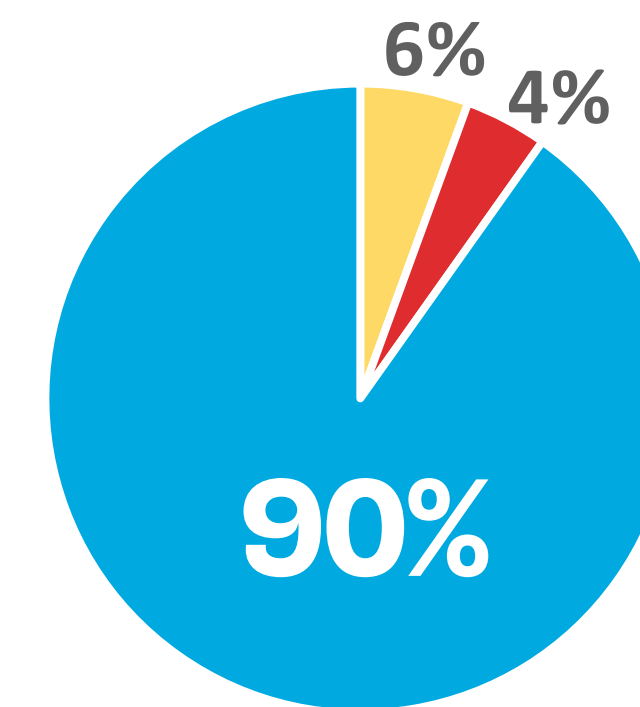
## Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

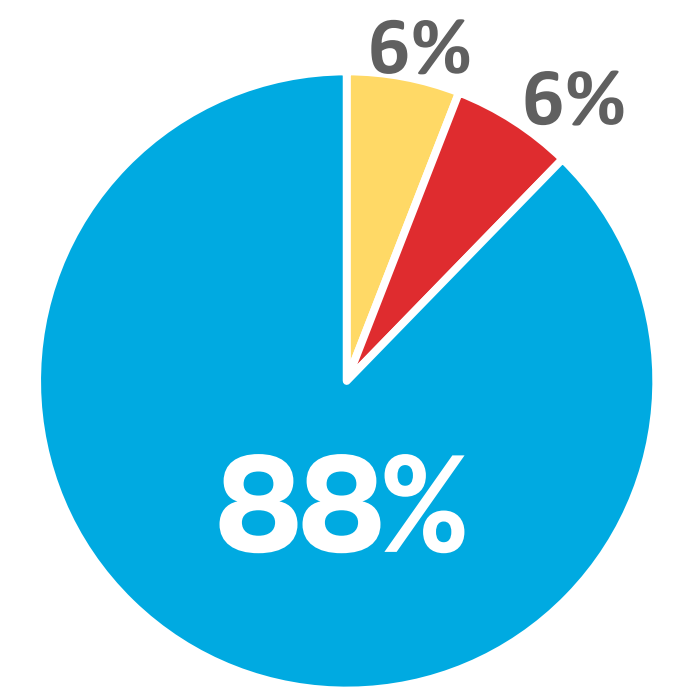


### 2° trimestre 2022

NPS Atención<sup>(1)</sup>



NPS Canal<sup>(2)</sup>



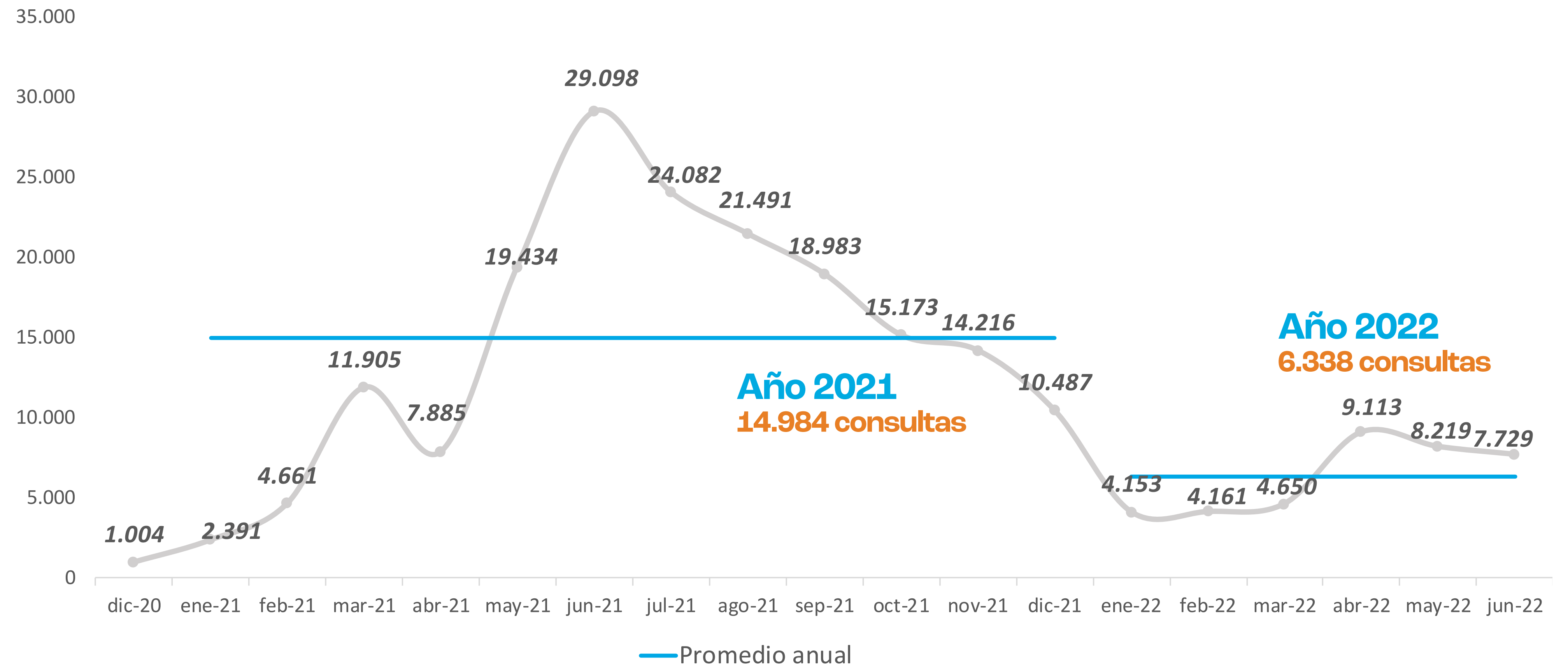
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

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



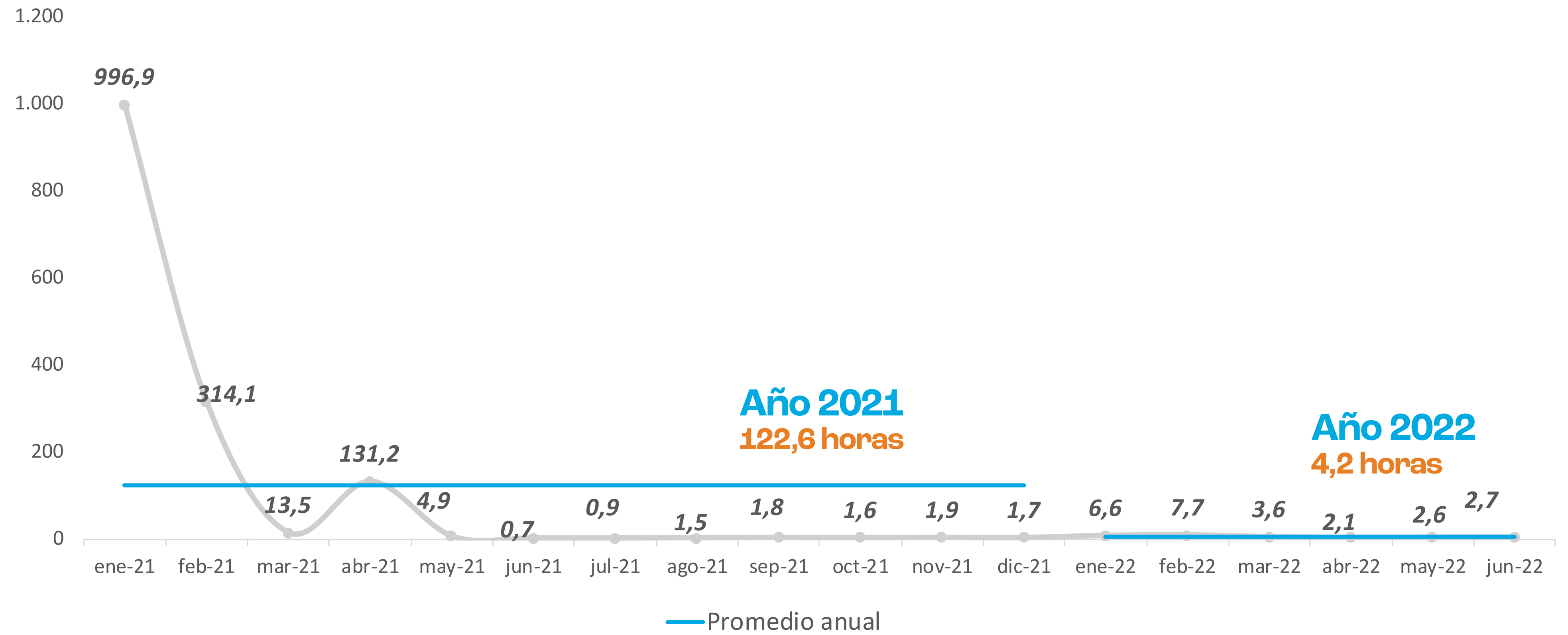
EXPERIENCIA  
CIUDADANA





# 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

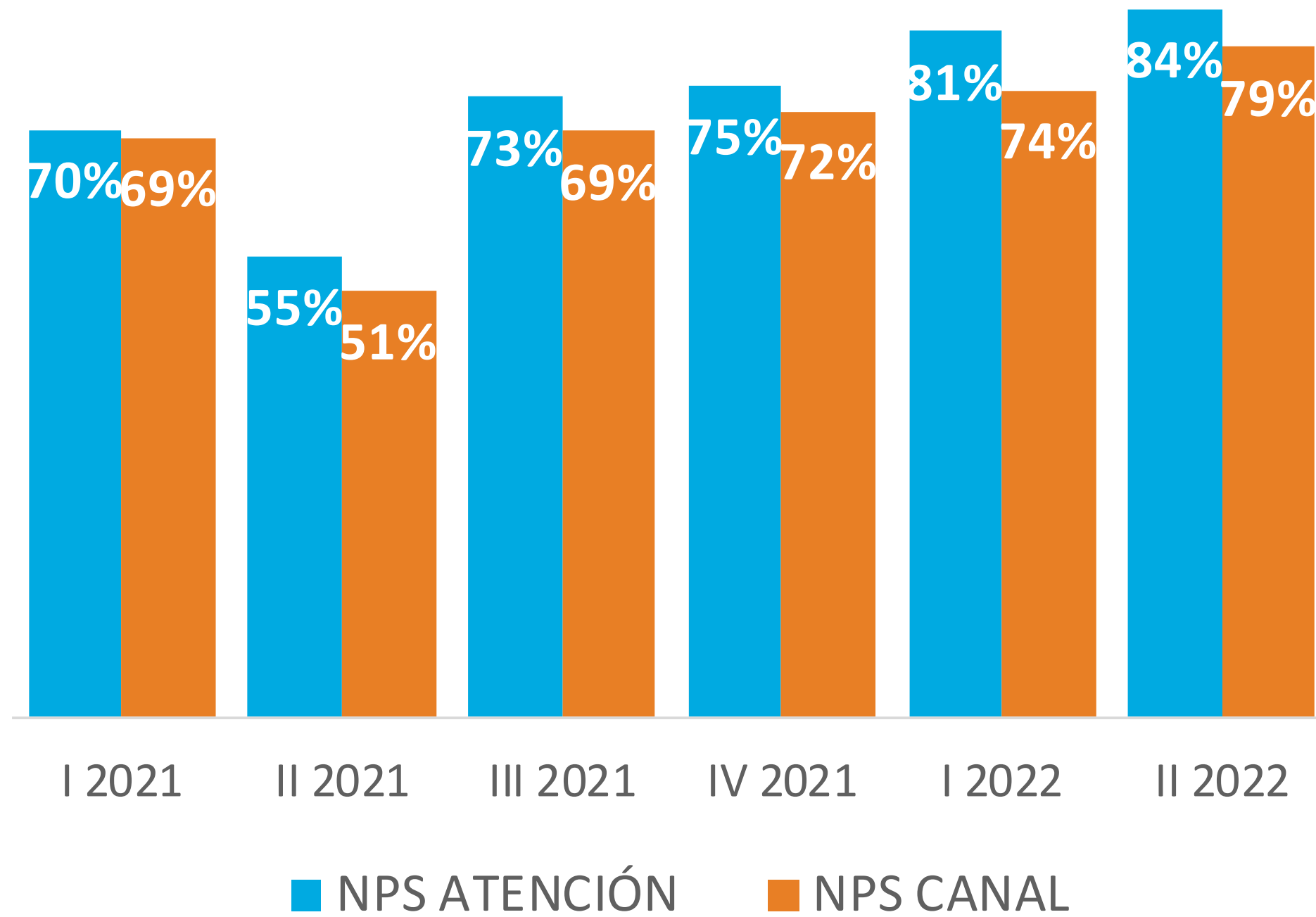




# Registro Civil

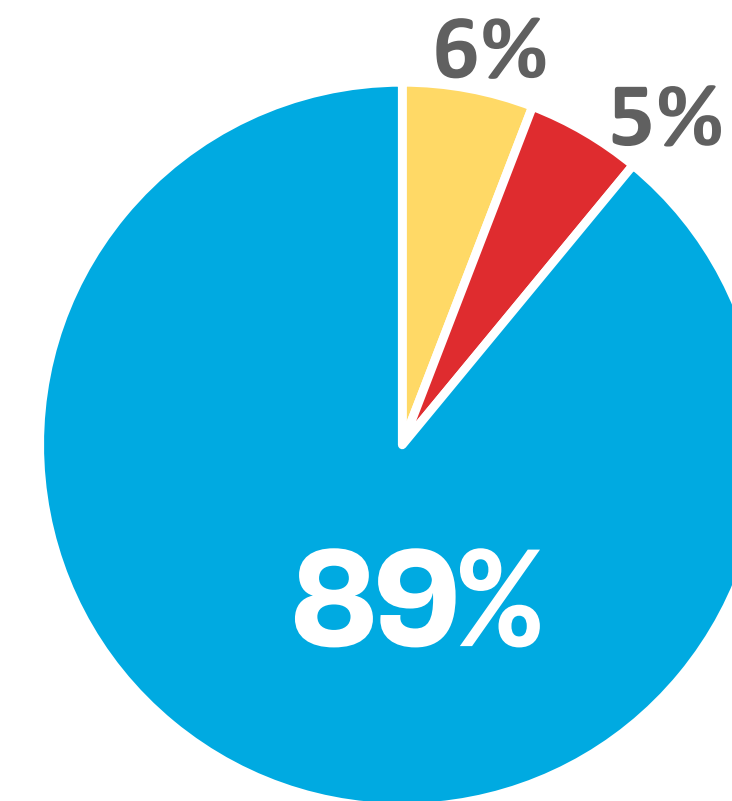
## Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

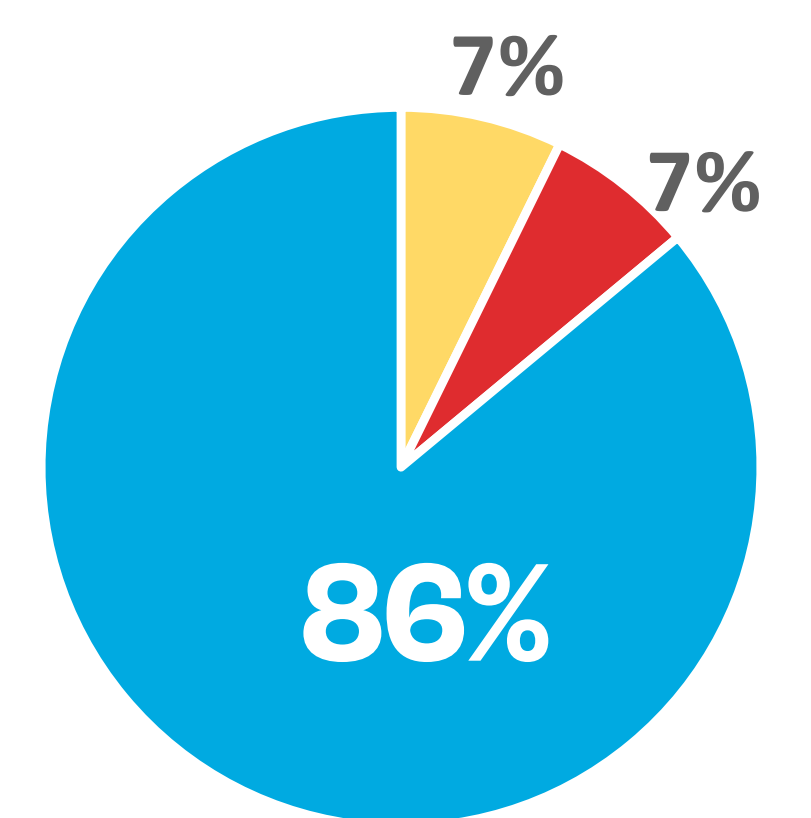


### 2° trimestre 2022

NPS Atención<sup>(1)</sup>



NPS Canal<sup>(2)</sup>



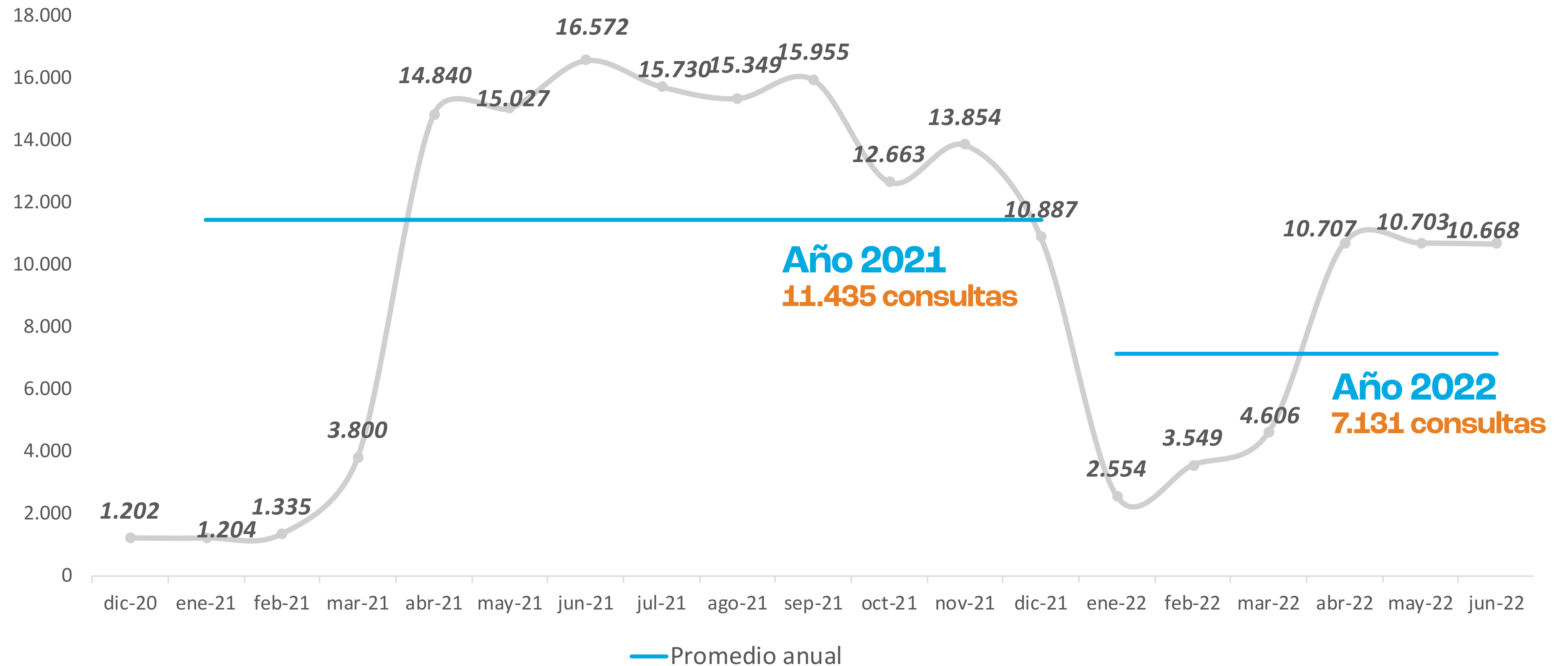
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

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

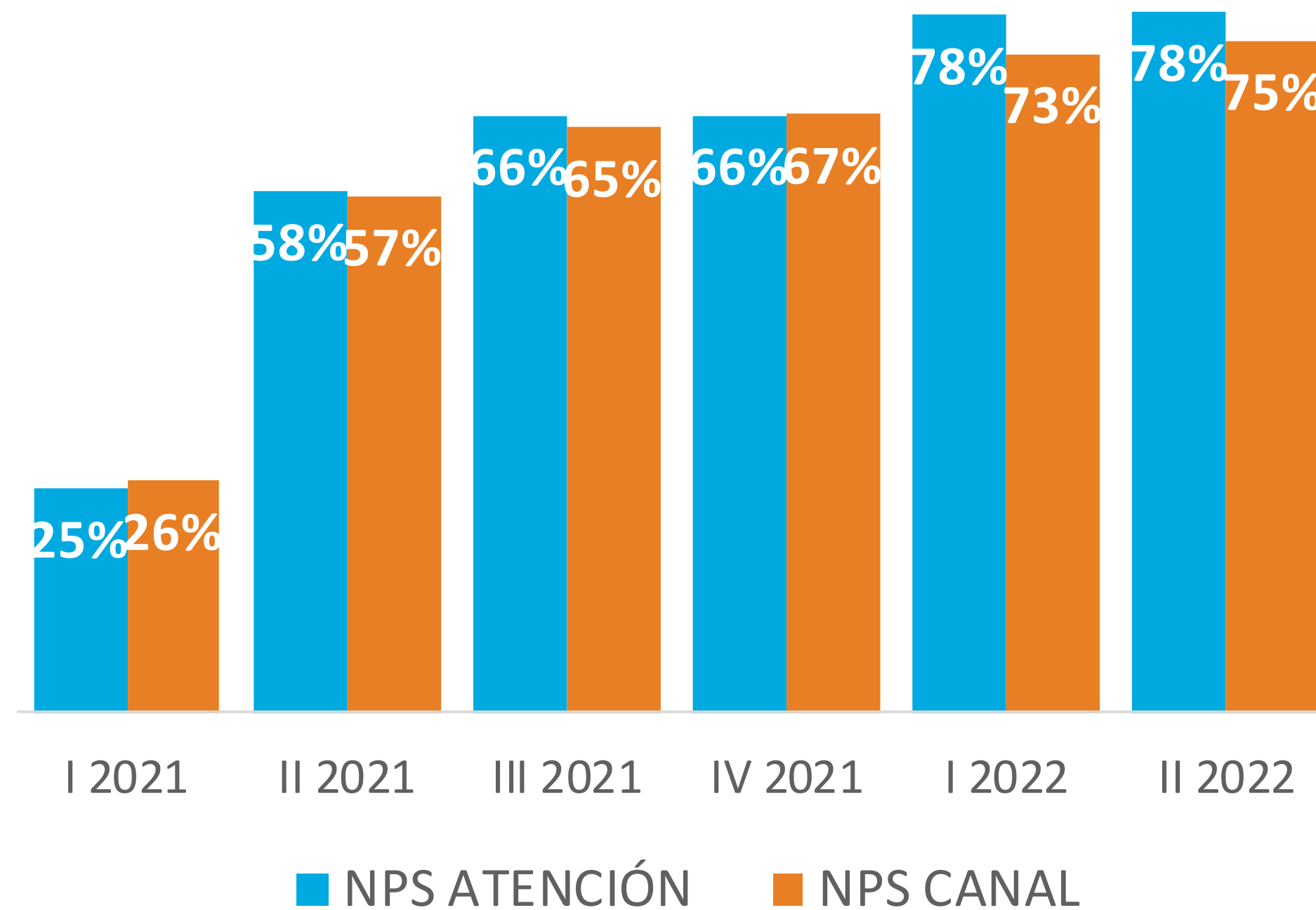




# Inspección de Personas Jurídicas

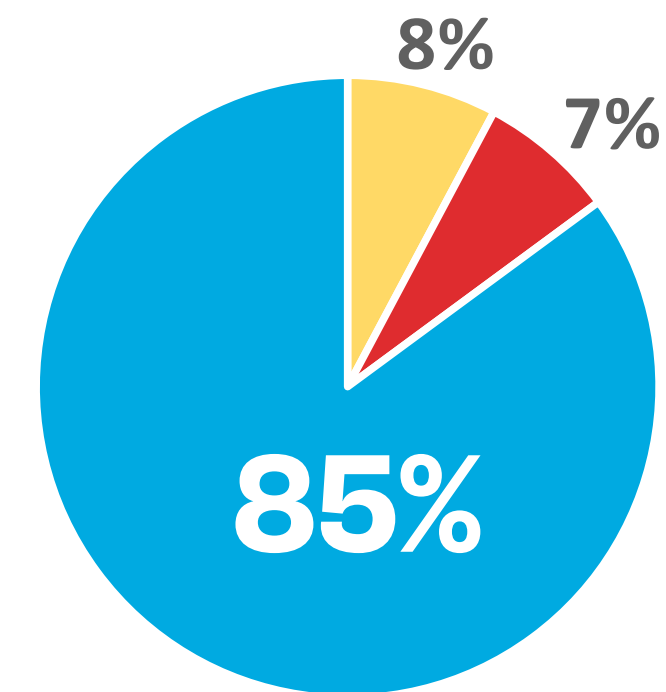
## Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

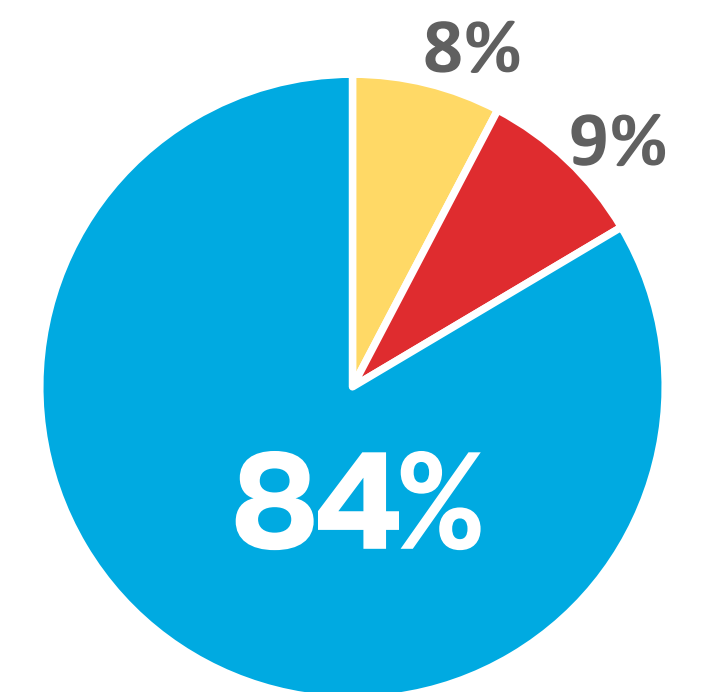


### 2° trimestre 2022

NPS Atención<sup>(1)</sup>



NPS Canal<sup>(2)</sup>



■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

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



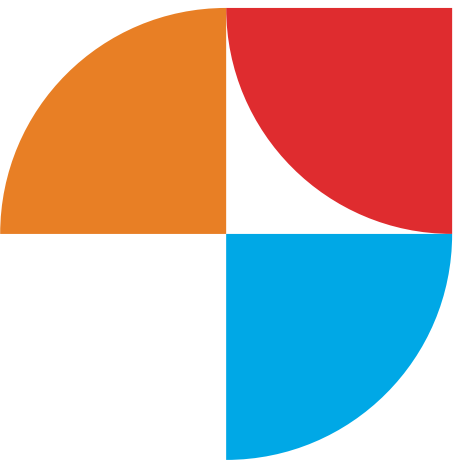
# Catastro

## Cantidad de Consultas



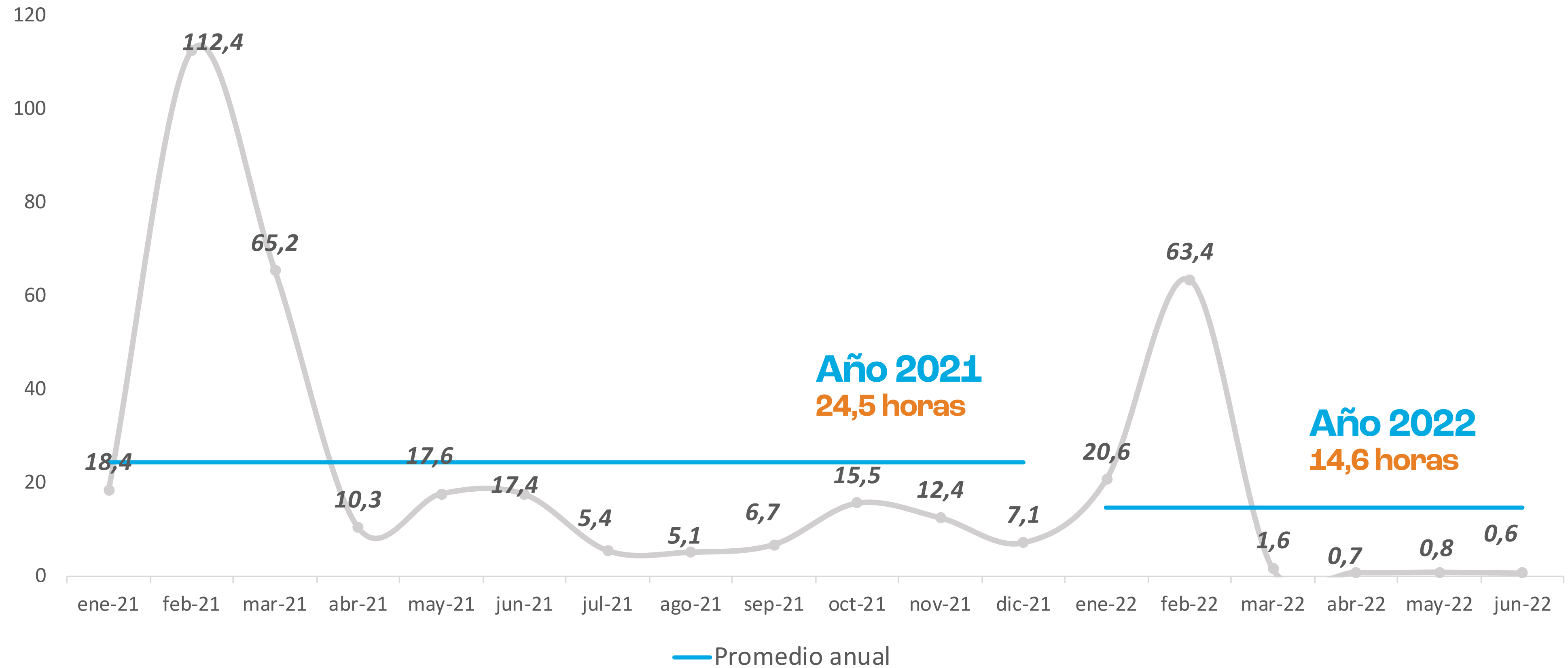
EXPERIENCIA  
CIUDADANA





# Catastro

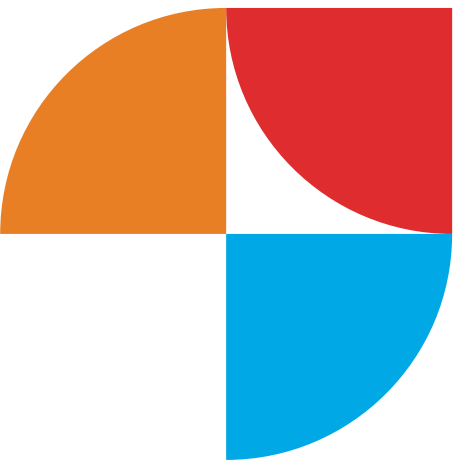
## Demora promedio(1)



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

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

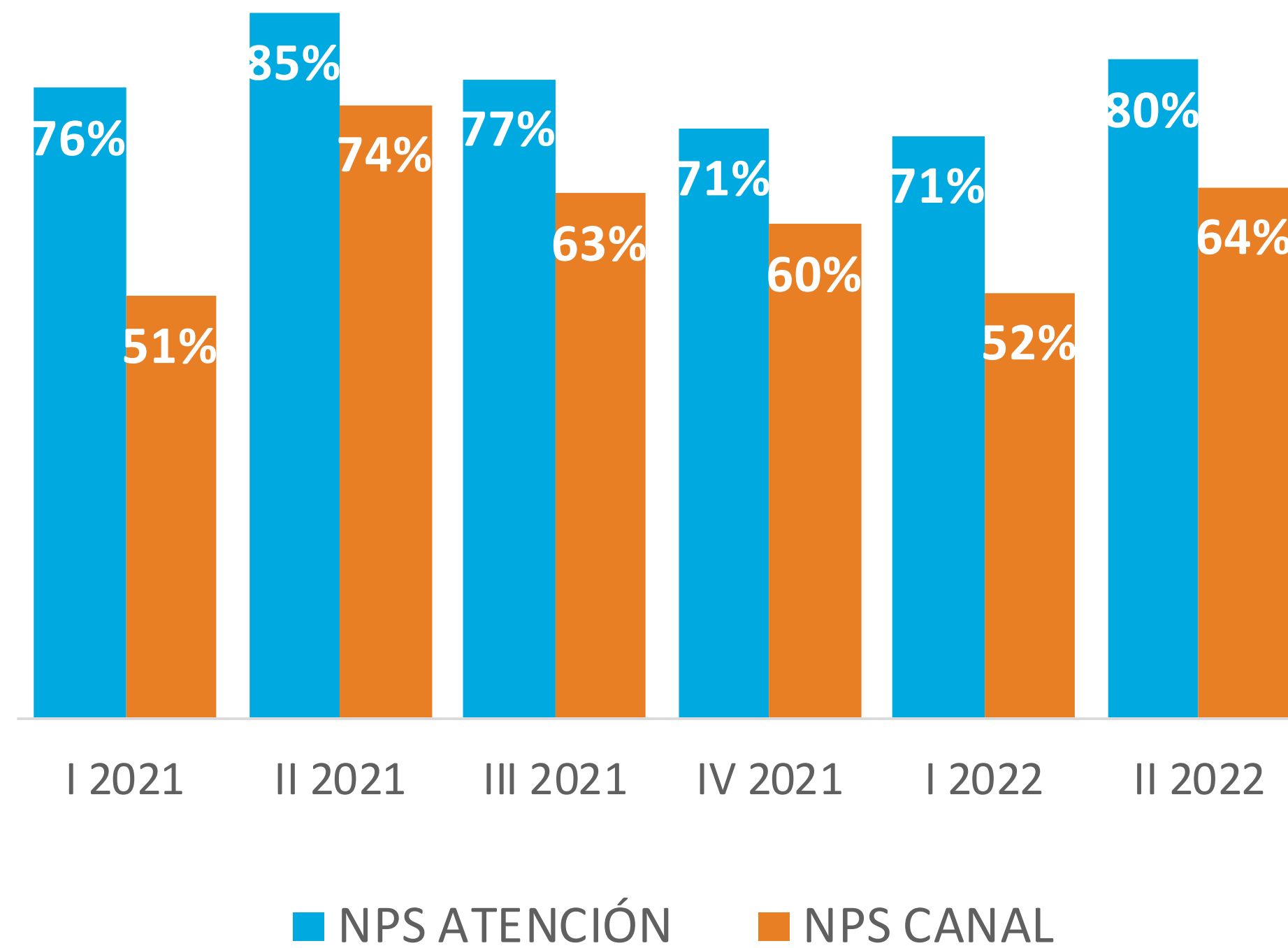




# Catastro

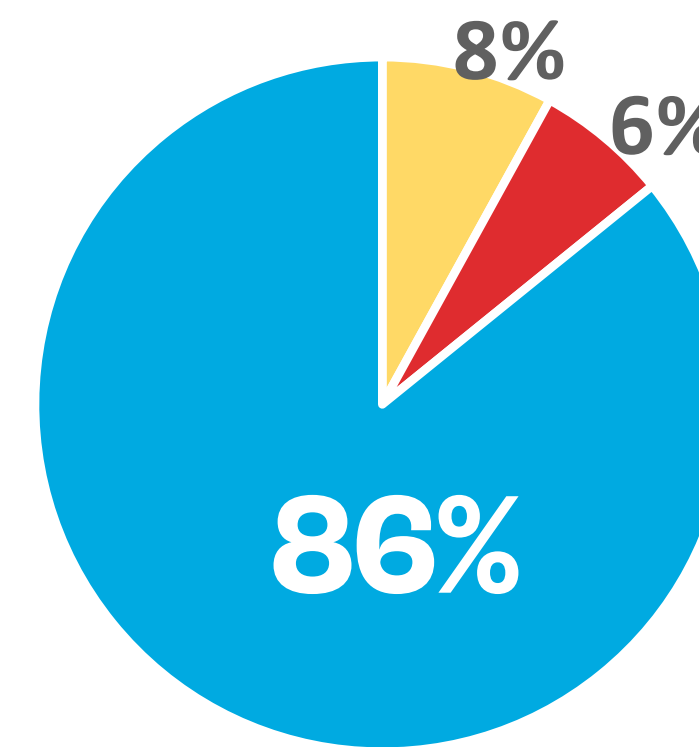
## Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

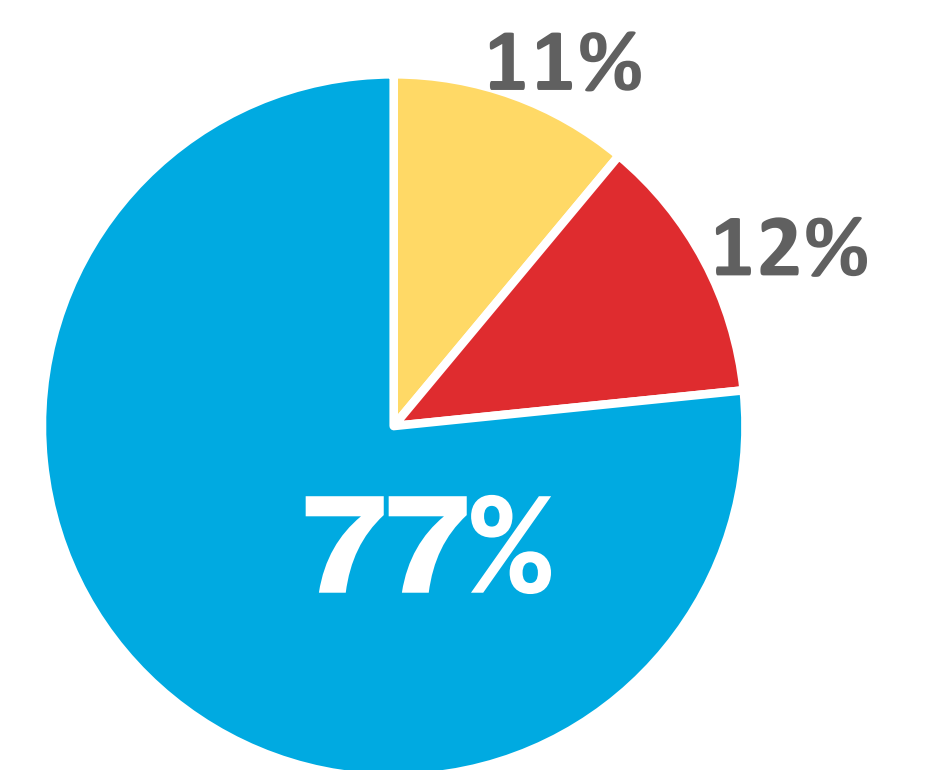


### 2º trimestre 2022

NPS Atención<sup>(1)</sup>

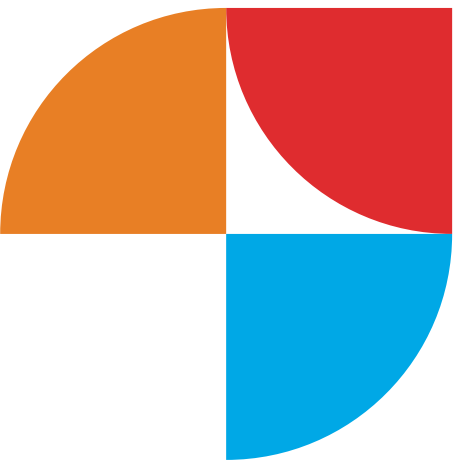


NPS Canal<sup>(2)</sup>



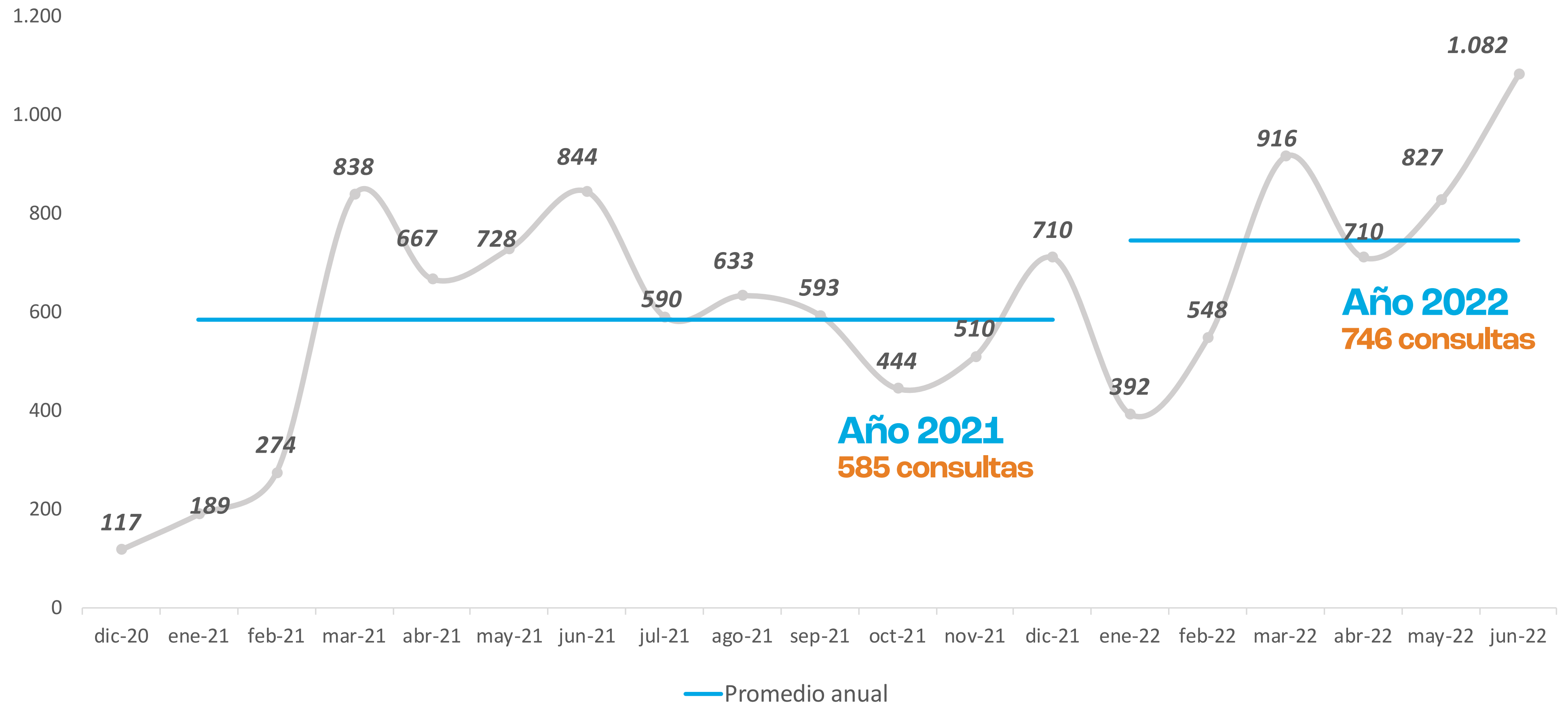
■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

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



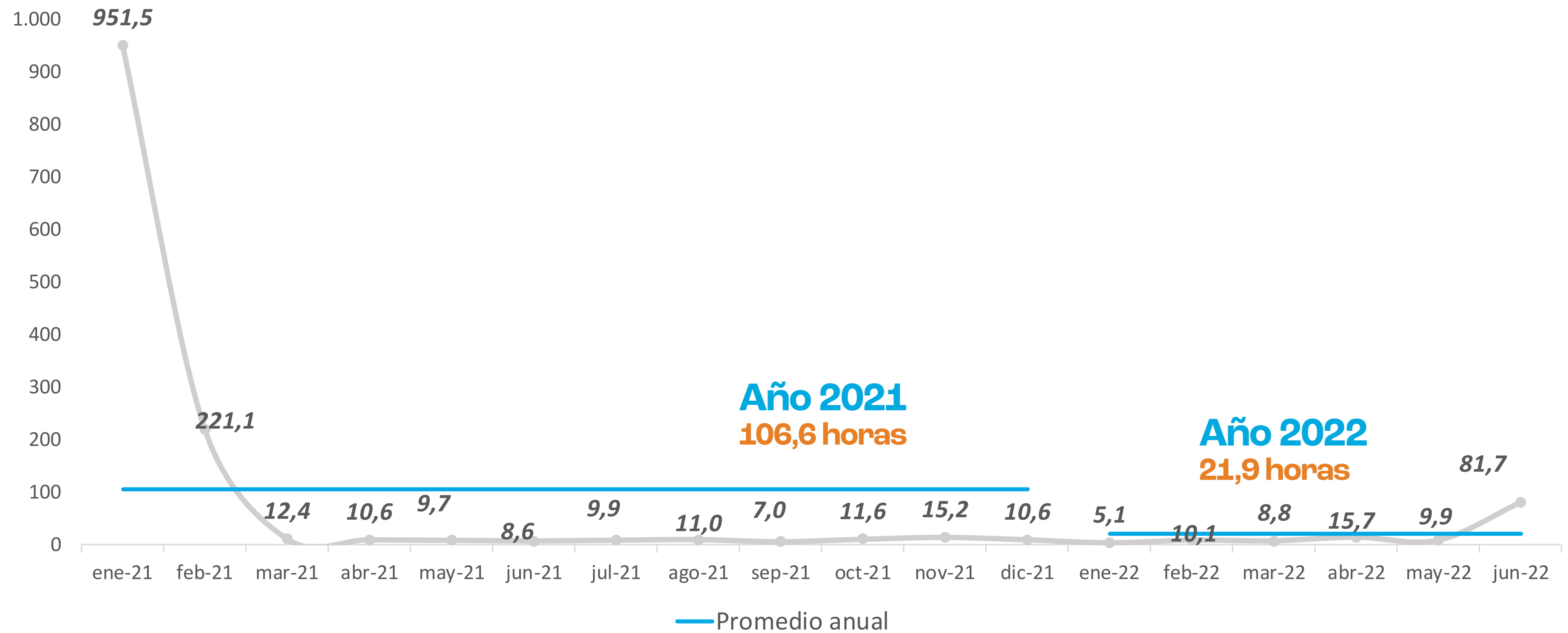
EXPERIENCIA  
CIUDADANA





# 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

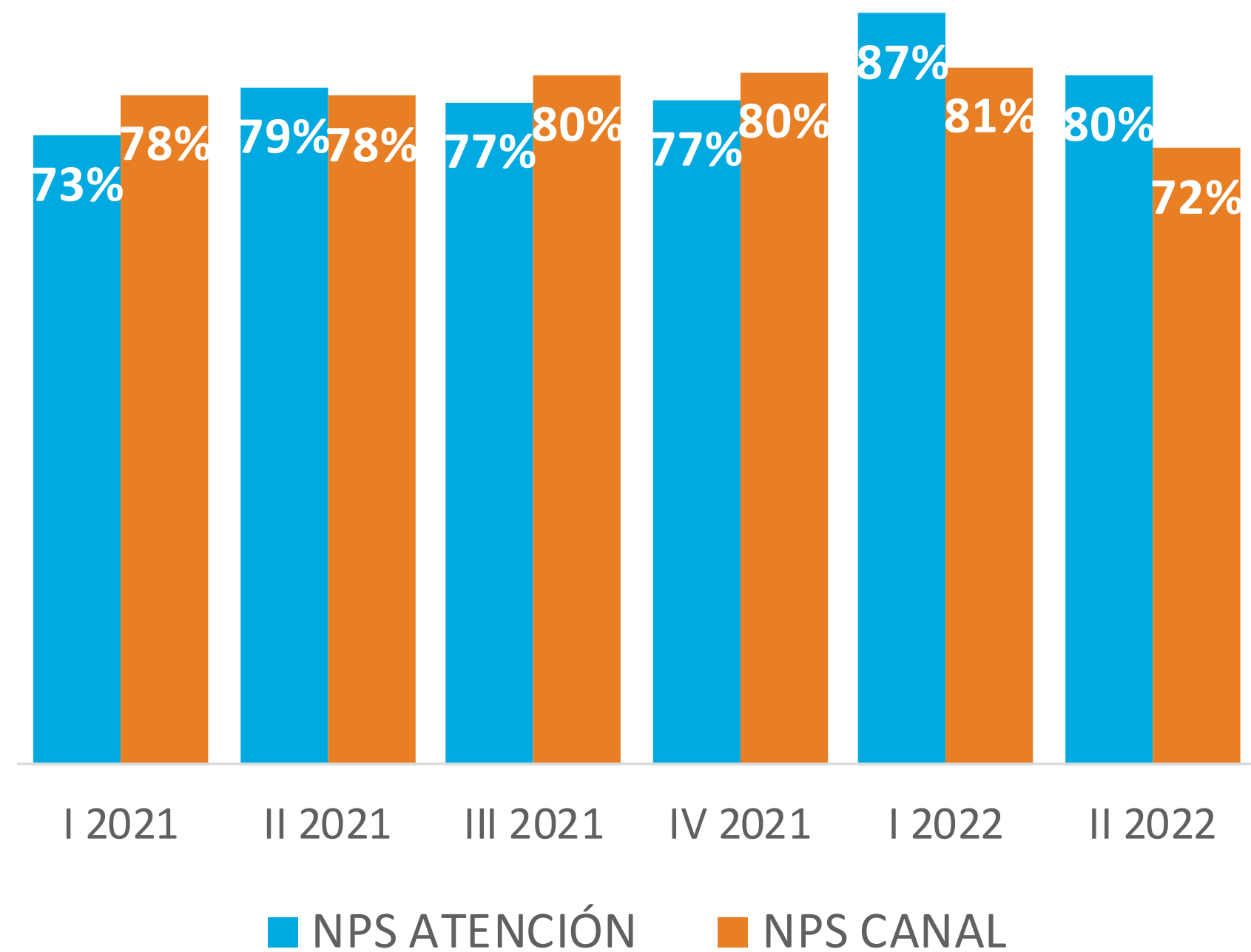




# Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba

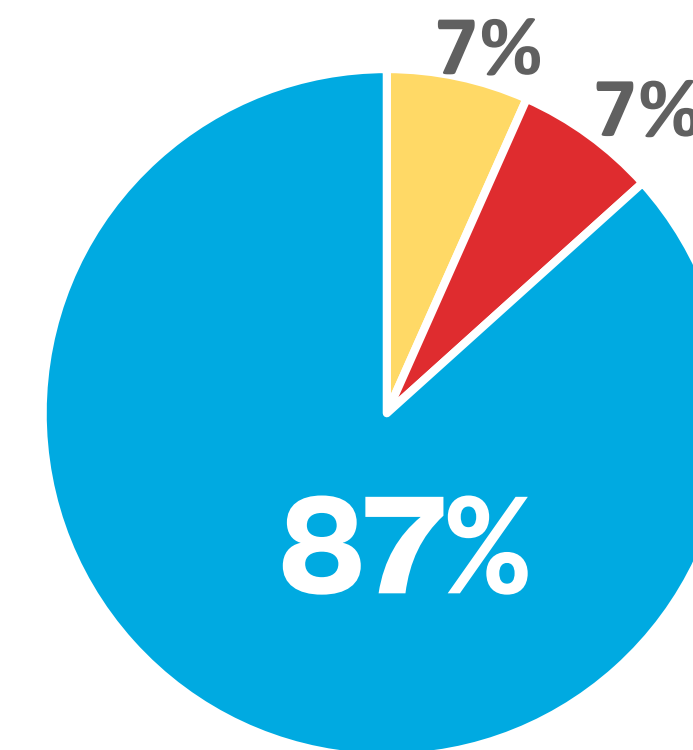
## Experiencia del Usuario

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

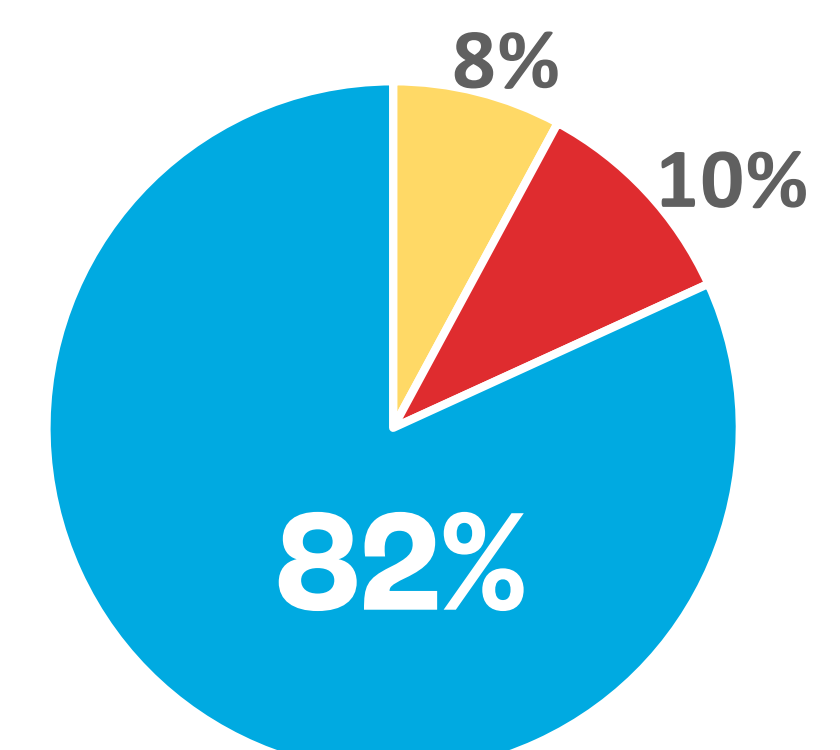


### 2° trimestre 2022

NPS Atención<sup>(1)</sup>



NPS Canal<sup>(2)</sup>



■ 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



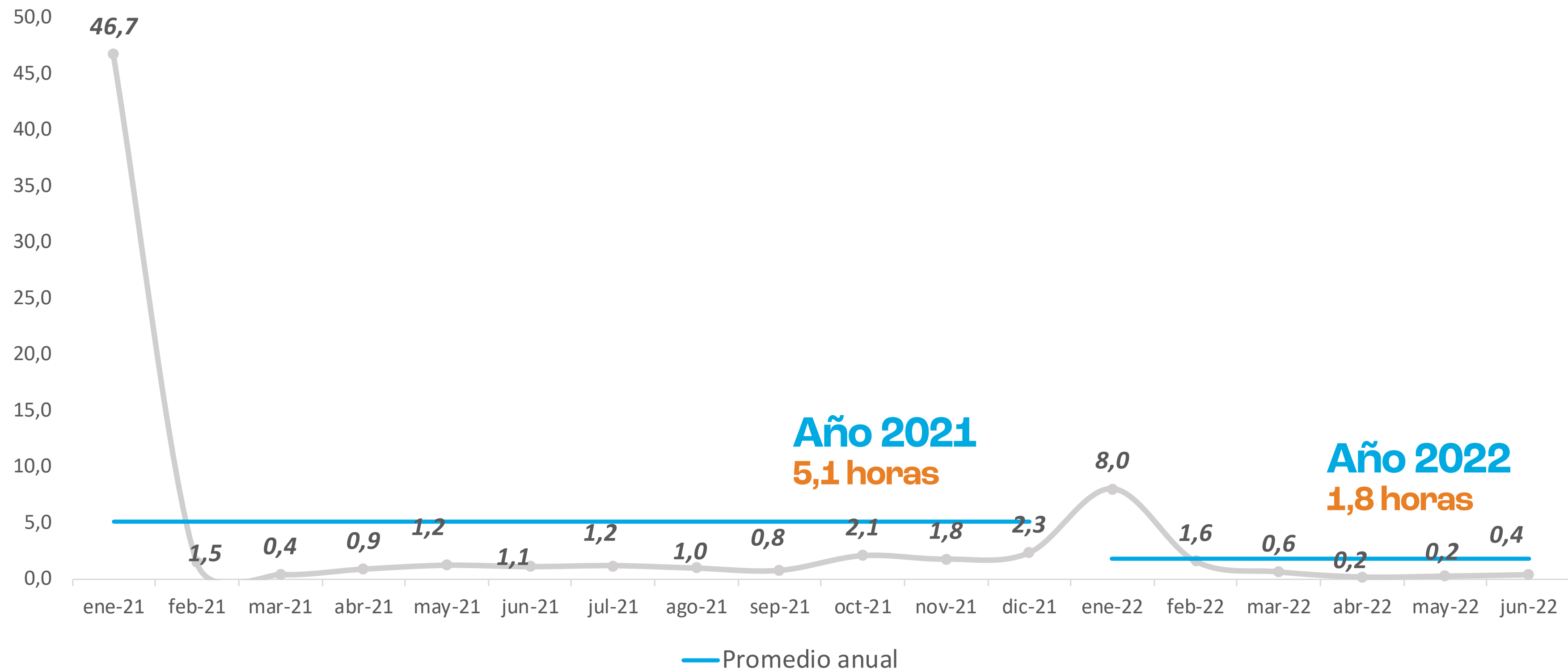
EXPERIENCIA  
CIUDADANA





# Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado

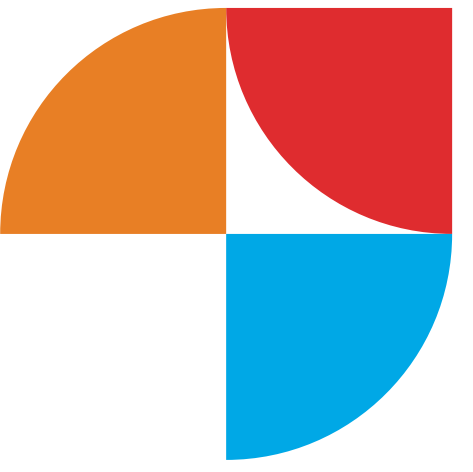
## Demora promedio(1)



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

EXPERIENCIA  
CIUDADANA

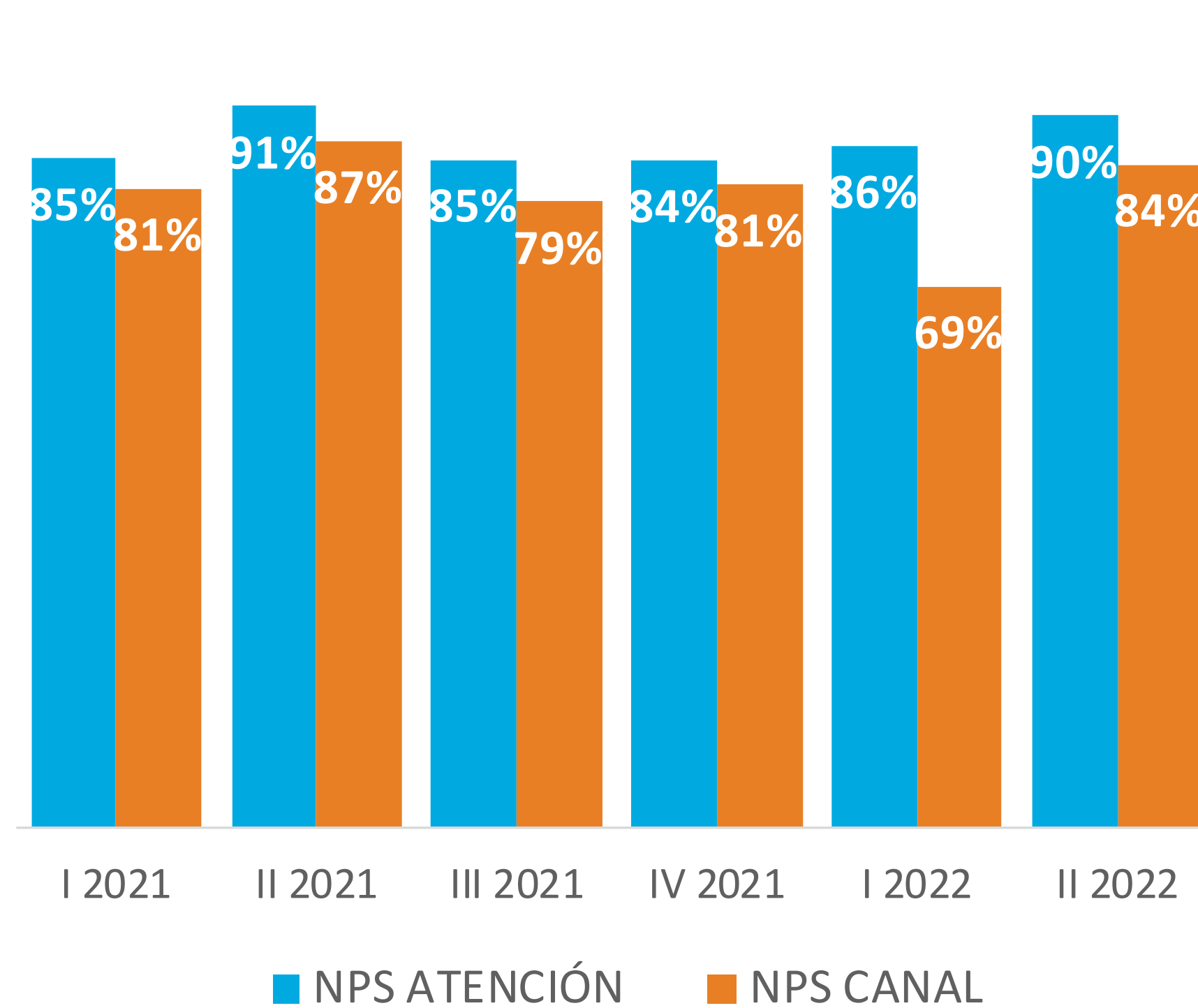




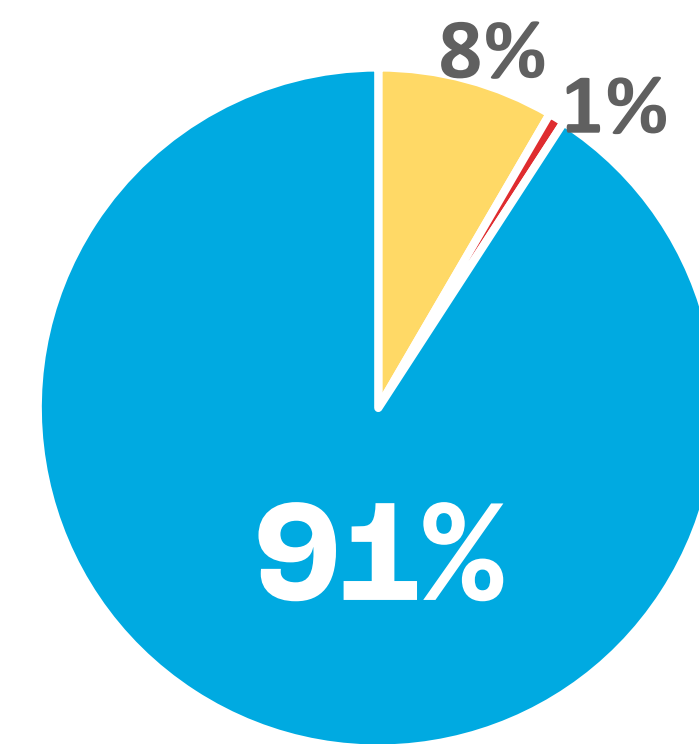
# Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado

## Experiencia del Usuario

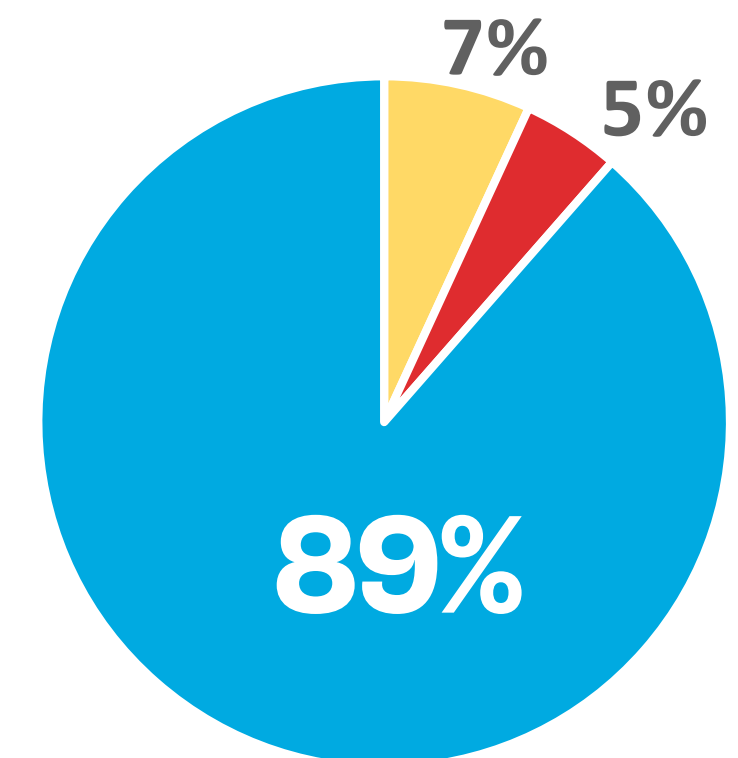
EXPERIENCIA CIUDADANA



NPS Atención<sup>(1)</sup>



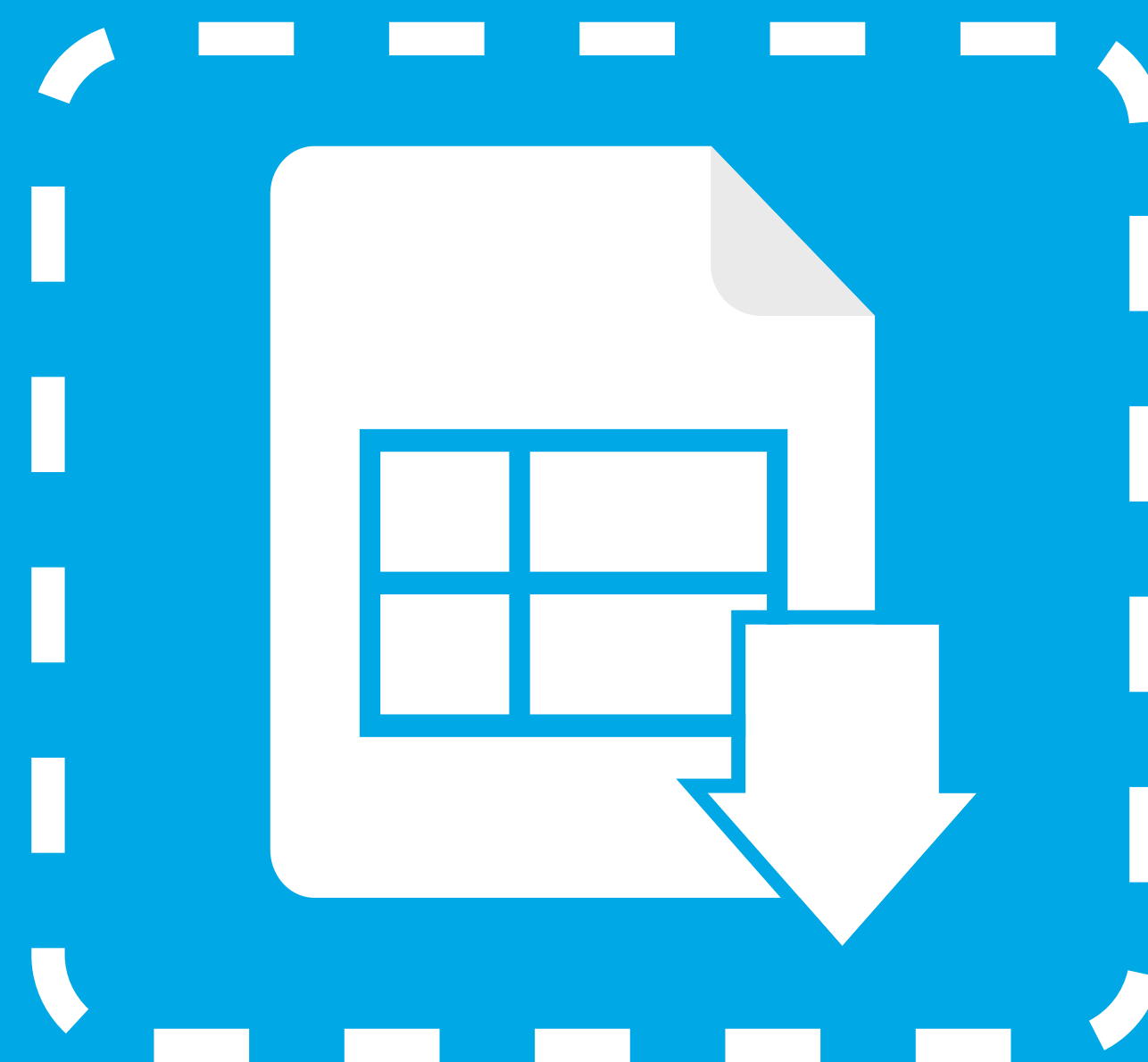
NPS Canal<sup>(2)</sup>



■ Neutros ■ Detractores ■ Promotores

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

Descargá la  
tabla con toda  
la información



Ante dudas, consultas o sugerencias escribinos:  
[ExperienciaCiudadana@cba.gov.ar](mailto:ExperienciaCiudadana@cba.gov.ar)



Ministerio de  
**FINANZAS**

