



# EXPERIENCIA CIUDADANA

## **Experiencia Ciudadana: Evolución de Indicadores en el Ministerio de Finanzas**

**1º y 2º Semestre 2022**

Ministerio de  
**FINANZAS**



**CÓRDOBA**  
*entre todos*

# ORGANISMOS

- Catastro Córdoba
- Rentas Córdoba
- Inspección Personas Jurídicas
- Registro Civil
- Registro de la Propiedad
- ROPyCE

# INDICADORES

- NPS Atención
- Resolución Primer Contacto (FCR)
- Esfuerzo (CE)
- NPS Canal

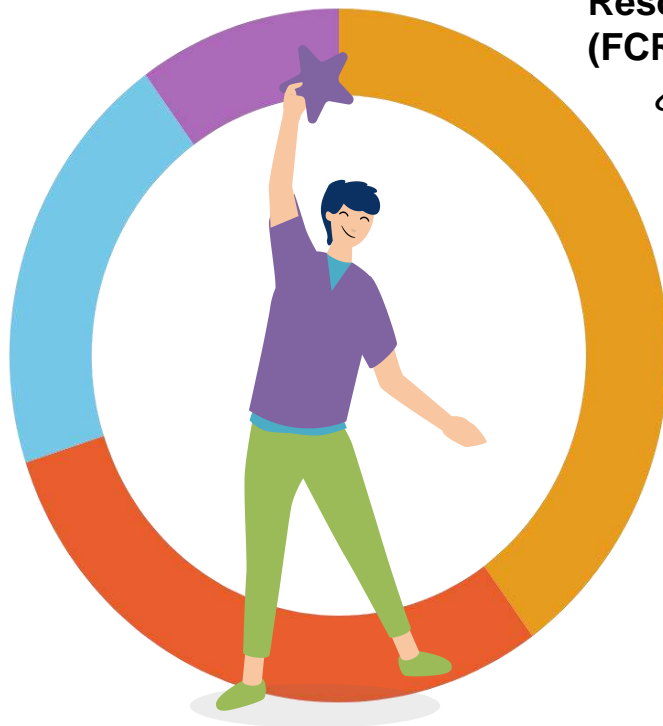
# INDICADORES DE MEDICIÓN

## NPS Atención

*¿Cómo calificarías la atención?*

## Esfuerzo (CE)

*¿Cuánto esfuerzo utilizaste para realizar tu gestión?*



## Resolución Primer Contacto (FCR)

*¿Resolviste la consulta?*

Sí, en el primer contacto  
Sí, después de varios contactos  
No se resolvió

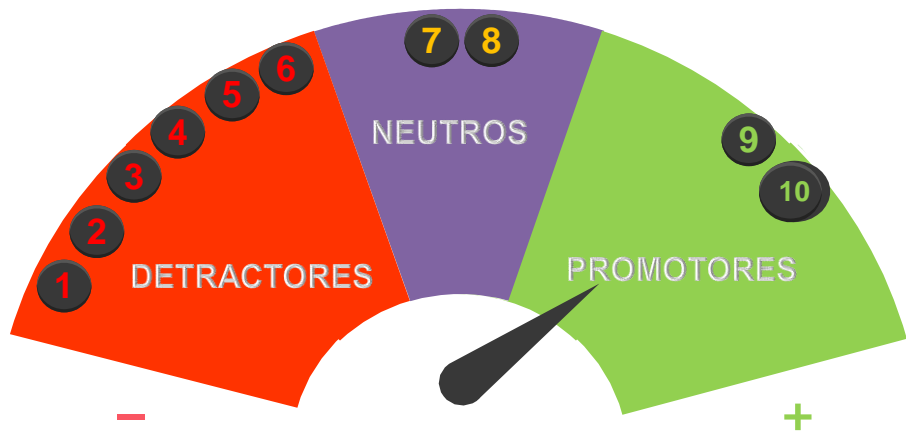
## NPS Canal

*¿Recomendarías el canal a un amigo?*

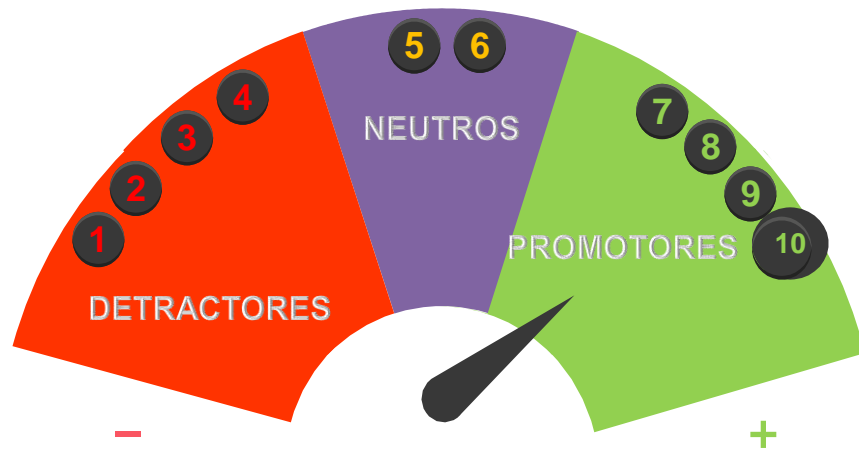
# CÁLCULO DE NPS

$$\% \text{ PROMOTORES} - \% \text{ DETRACTORES}$$

ESCALA NPS Atención y NPS Canal



ESCALA Esfuerzo (CE)

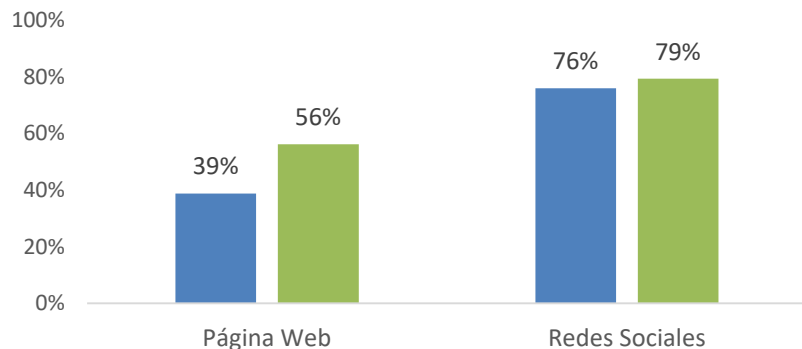


# CATASTRO

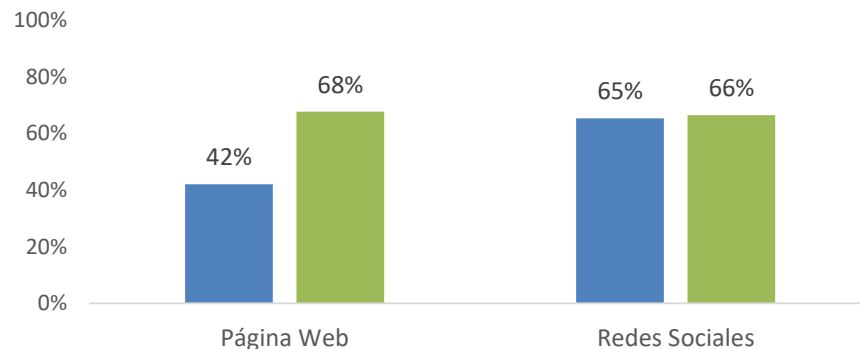
AÑO 2022

- 1er semestre
- 2do semestre

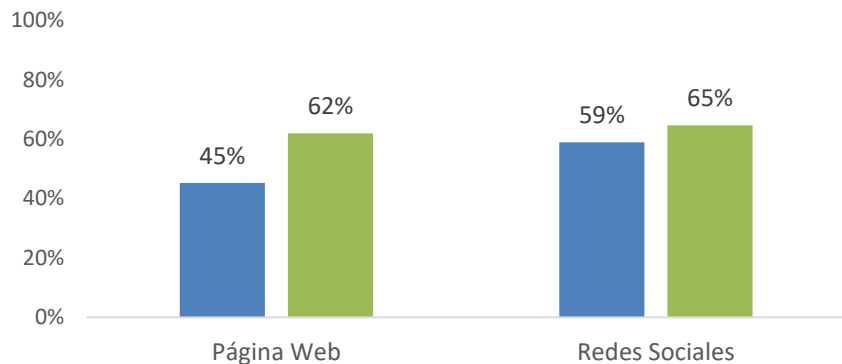
## NPS ATENCIÓN



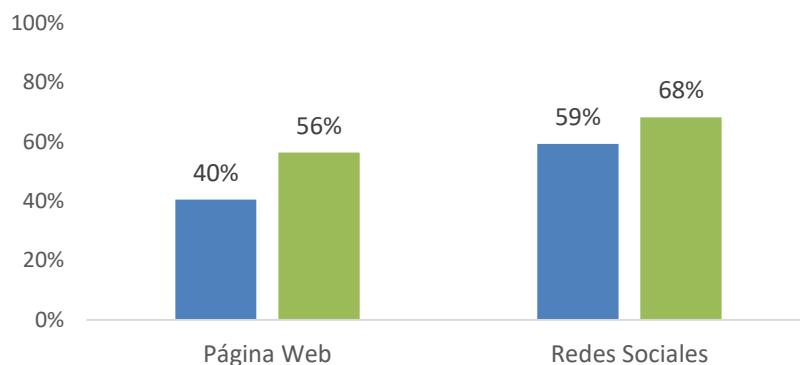
## FCR



## CE



## NPS CANAL

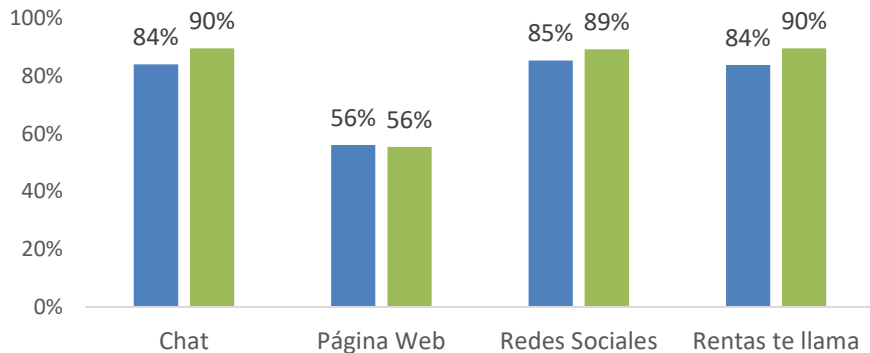


# RENTAS

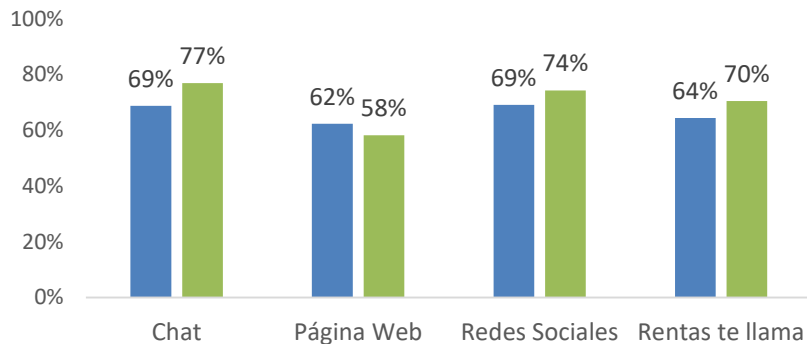
AÑO 2022

- 1er semestre
- 2do semestre

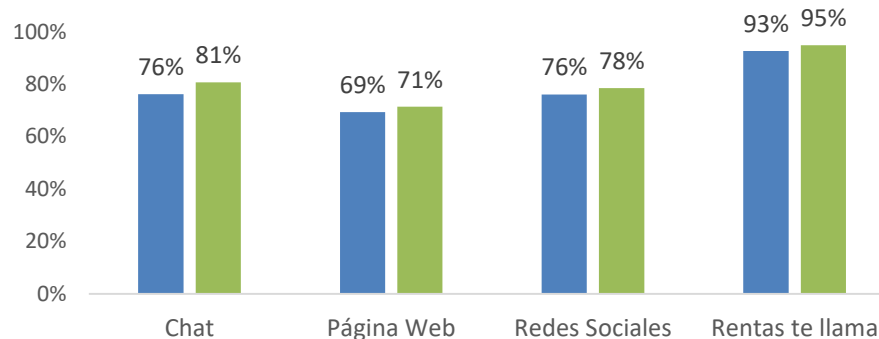
## NPS ATENCIÓN



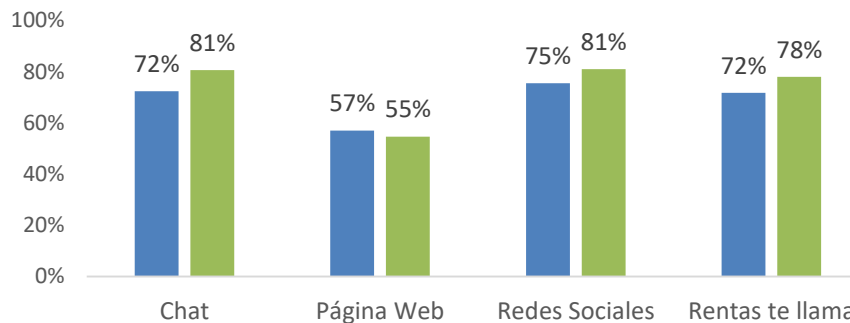
## CE



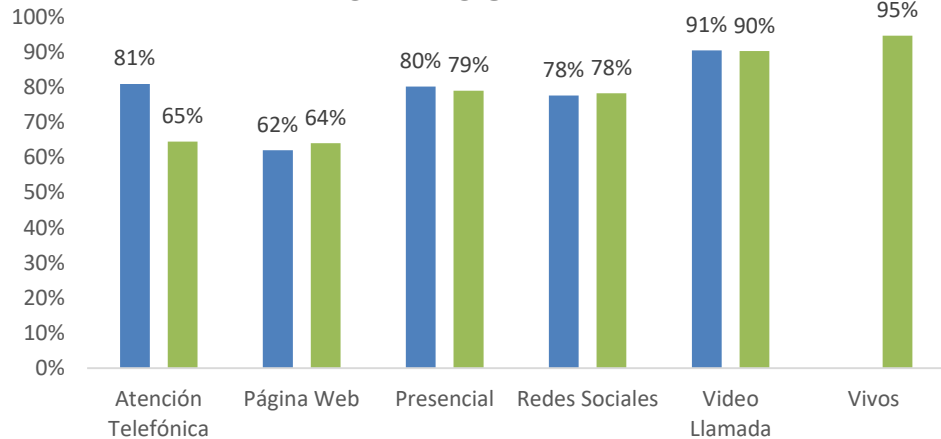
## FCR



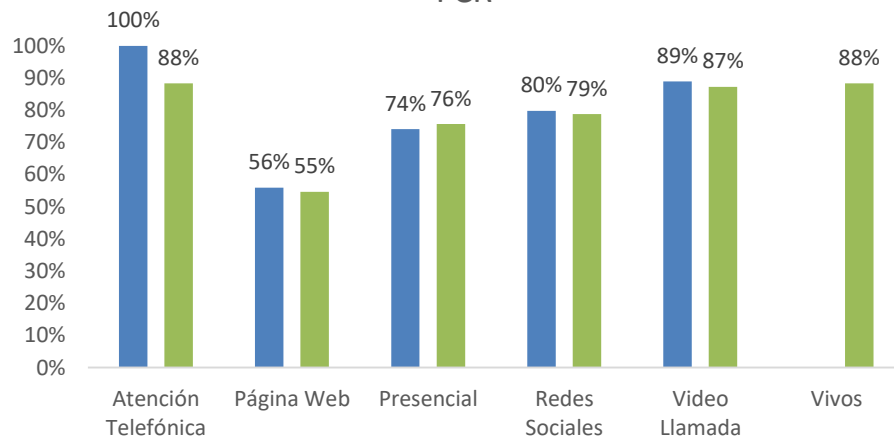
## NPS CANAL



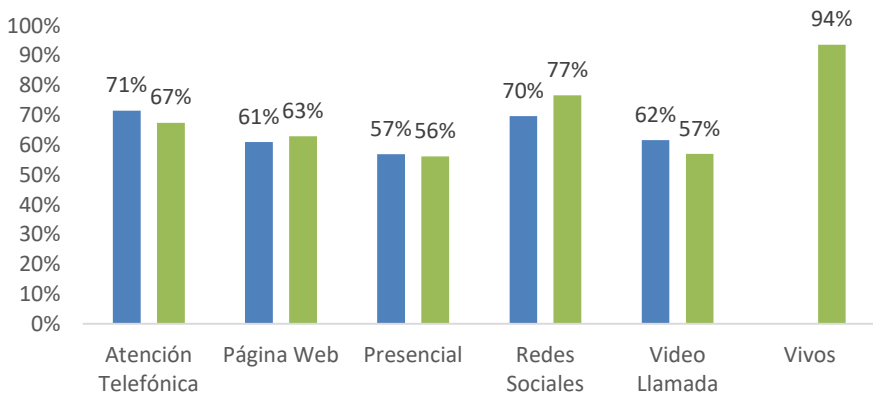
## NPS ATENCIÓN



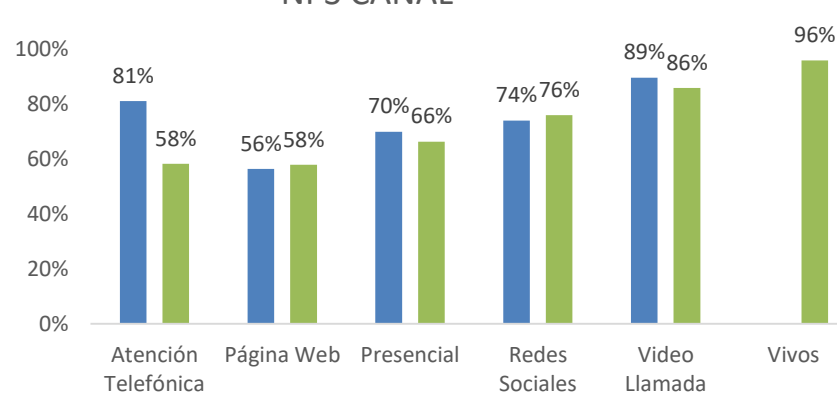
## FCR



## CE



## NPS CANAL

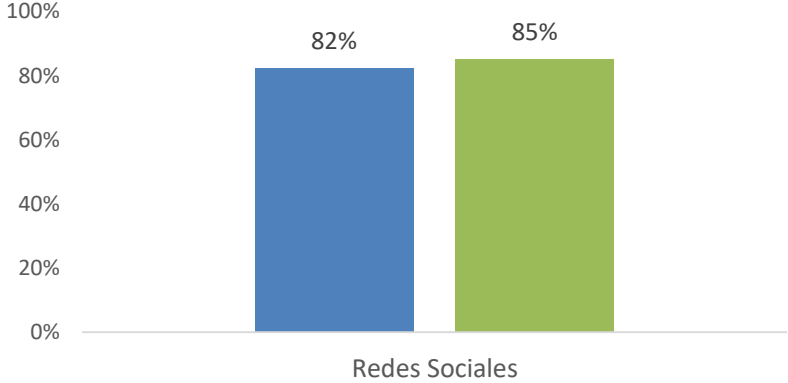


# REGISTRO CIVIL

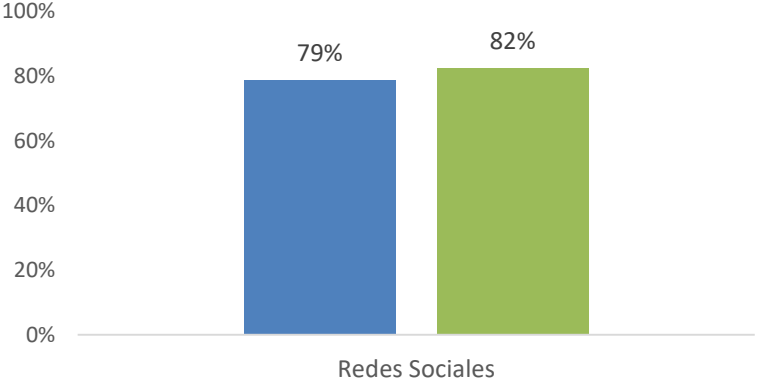
AÑO 2022

- 1er semestre
- 2do semestre

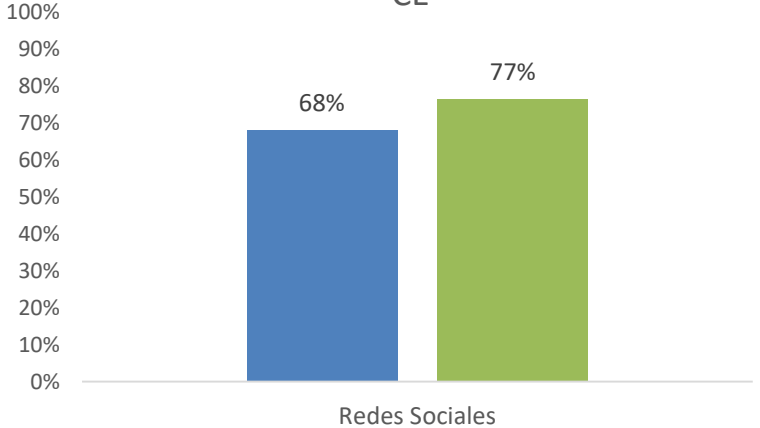
### NPS ATENCIÓN



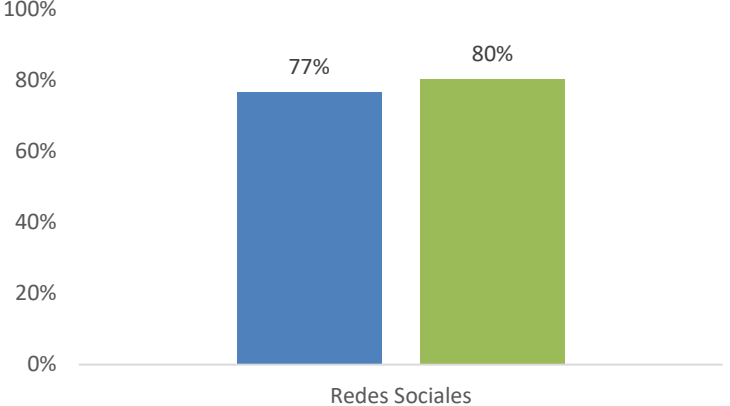
### FCR



### CE



### NPS CANAL



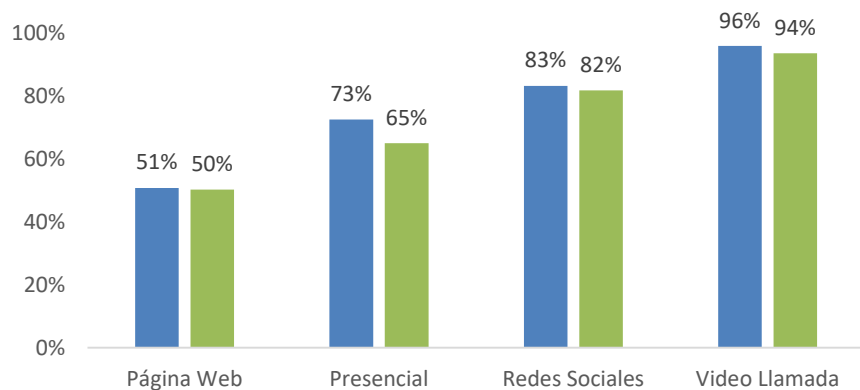


# REGISTRO DE LA PROPIEDAD

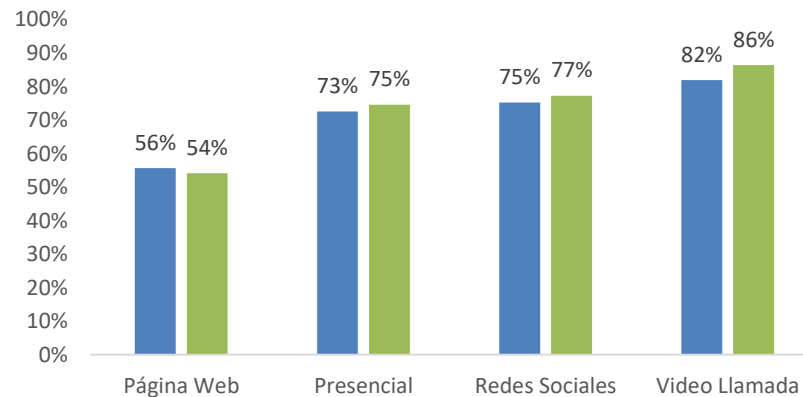
AÑO 2022

- 1er semestre
- 2do semestre

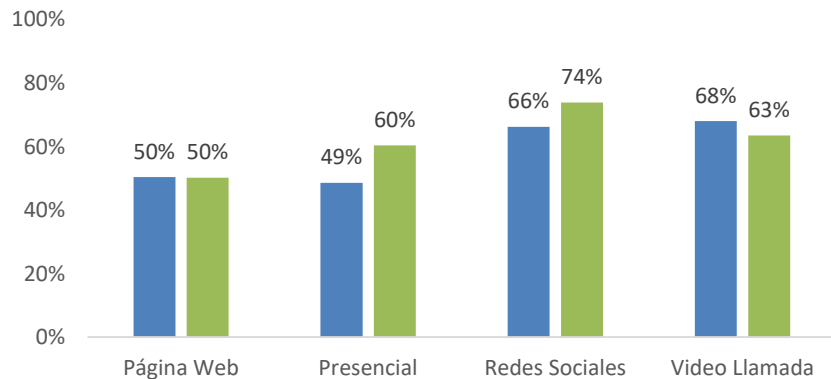
## NPS ATENCIÓN



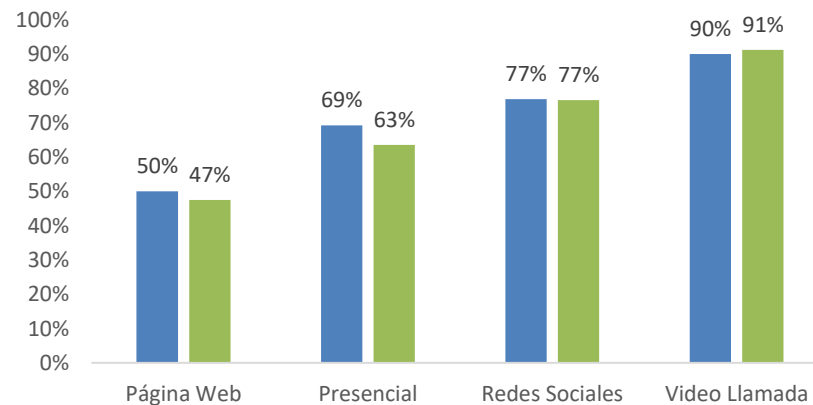
## FCR



## CE



## NPS CANAL

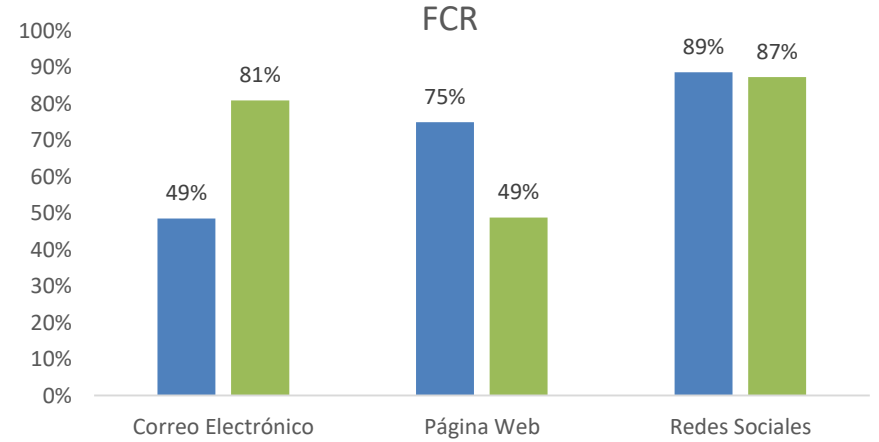
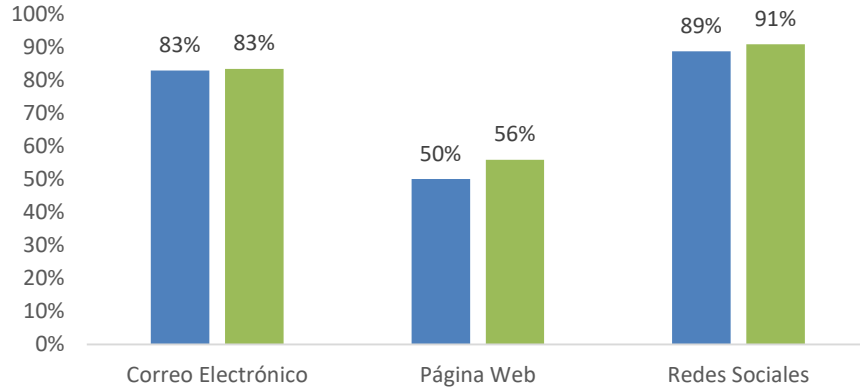


# ROPYCE

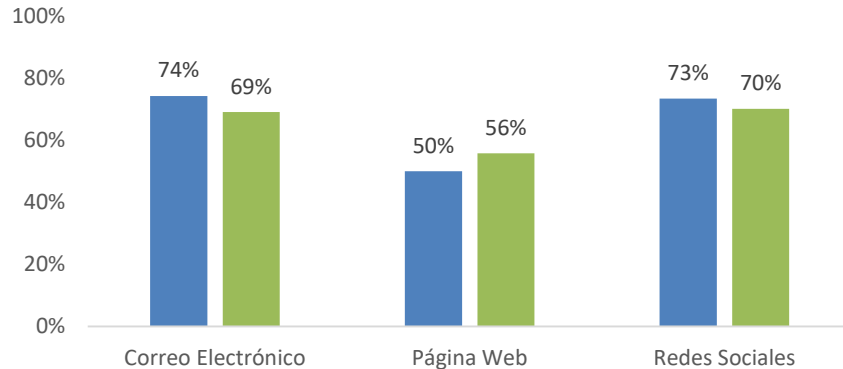
AÑO 2022

- 1er semestre
- 2do semestre

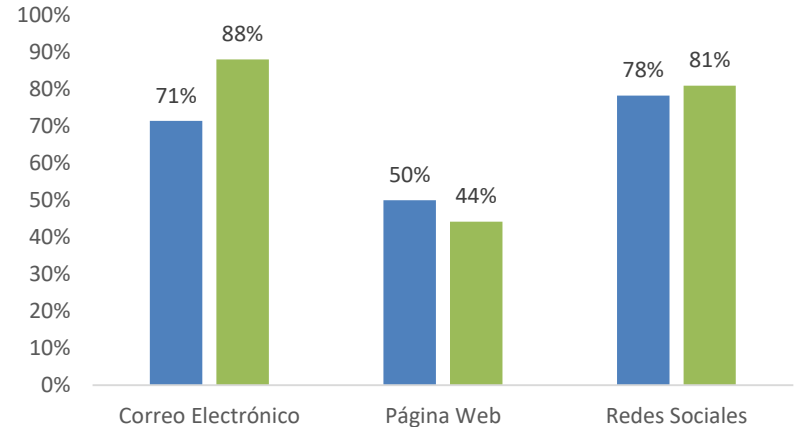
## NPS ATENCIÓN



## CE



## NPS CANAL



# ERROR CRÍTICO

Es un modelo de medición que selecciona una muestra del total de gestiones para verificar que cumplan con los parámetros definidos por el proceso e identificar aquellas con imperfecciones que puedan afectar a la calidad de los servicios utilizados por los ciudadanos.

A su vez, es una guía para simplificar los procesos y las herramientas digitales que utilizan los colaboradores.

Se realiza un relevamiento del procedimiento para determinar tamaño de la muestra a controlar, periodicidad y parámetros a verificar.

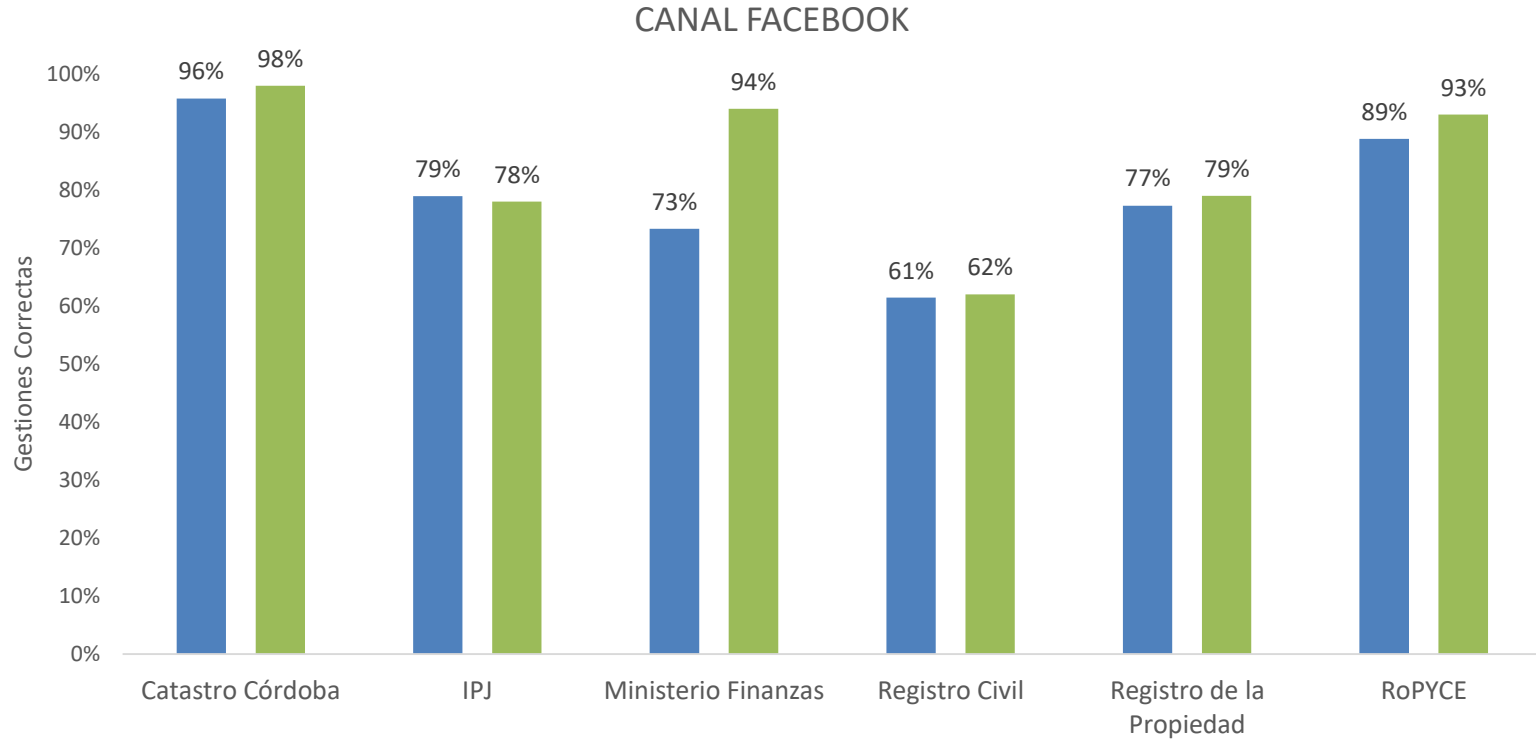
## **PRINCIPALES LOGROS:**

- ✓ Se mejora la redacción y la ortografía de los mensajes al ciudadano.
- ✓ Se unifican los formatos de respuestas.
- ✓ Se logra mayor consistencia en la información.
- ✓ Se mejoran circuitos internos para agilizar los reclamos.

# ERROR CRÍTICO

AÑO 2022

- 1er semestre
- 2do semestre

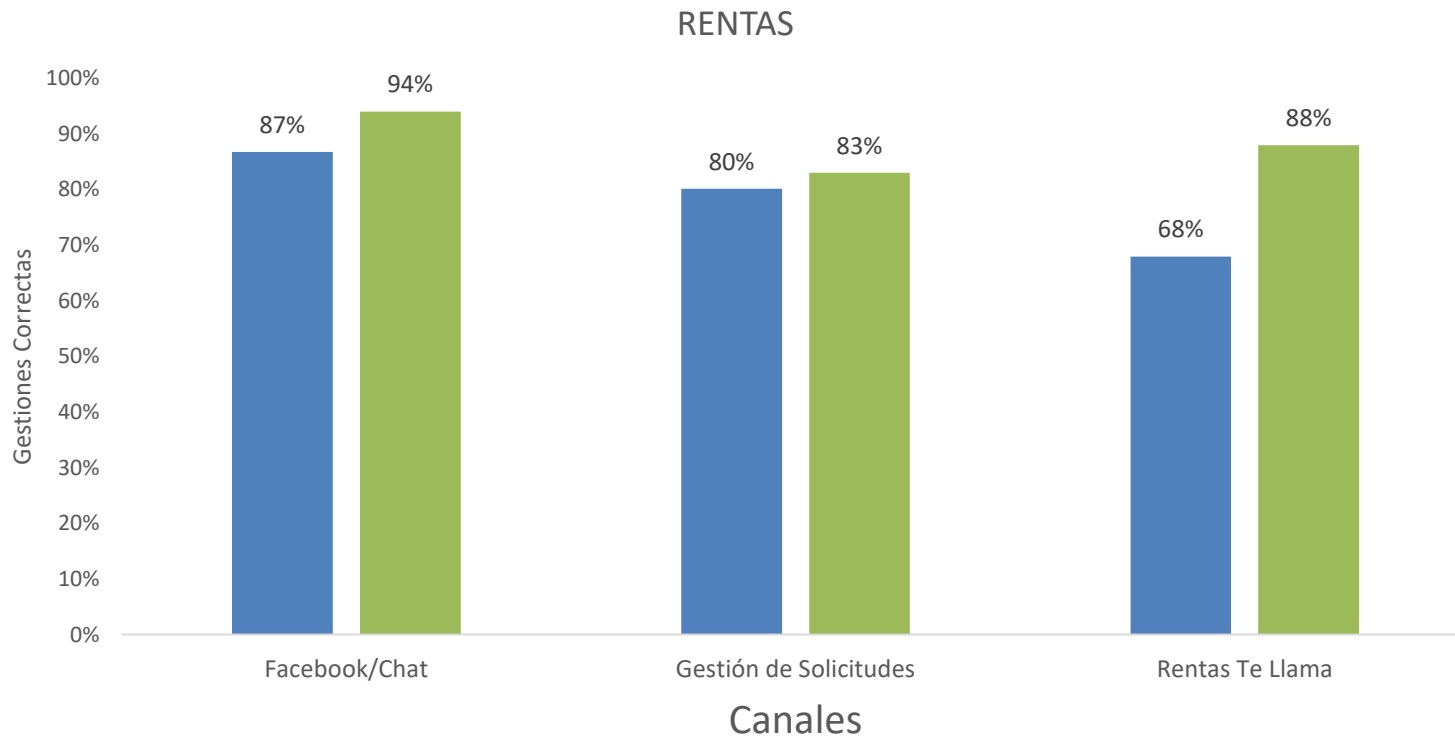


# ERROR CRÍTICO

AÑO 2022

● 1er semestre

● 2do semestre





EXPERIENCIA  
CIUDADANA

# Muchas gracias



[ExperienciaCiudadana@cba.gov.ar](mailto:ExperienciaCiudadana@cba.gov.ar)

Ministerio de  
**FINANZAS**



**CÓRDOBA**  
*entre todos*