



EXPERIENCIA
CIUDADANA

Experiencia Ciudadana en el Ministerio de Finanzas

Julio a Diciembre 2022

Ministerio de
FINANZAS



CÓRDOBA
entre todos

INDICE DE PRESENTACIÓN



❖ EXPERIENCIA CIUDADANA EN EL MINISTERIO DE FINANZAS

❖ RESULTADOS JULIO A DICIEMBRE 2022:

✓ ENCUESTAS

✓ INDICADORES

✓ ANÁLISIS DE COMENTARIOS

✓ ERROR CRITICO

✓ RECONOCIMIENTOS

✓ COMENTARIOS DESTACADOS

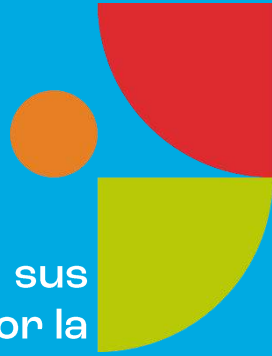
EXPERIENCIA CIUDADANA EN EL MINISTERIO DE FINANZAS

El Ministerio de Finanzas tomó la decisión estratégica de simplificar todas sus operatorias, con la digitalización como actor principal que fue acelerada por la pandemia.

A partir de este cambio, se visualizaron cómo los canales de atención duplicaron sus interacciones mientras que el nivel de satisfacción de los ciudadanos se mantuvo en valores de alto estándar.

Además, los comentarios que los ciudadanos dejaron en las encuestas se clasificaron con Inteligencia Artificial y se trabajaron con los procesos internos de los organismos del Ministerio, a partir de encuentros en donde se diseñaron mejoras permanentes.

Desde Experiencia Ciudadana se continuó recolectando la voz del ciudadano y facilitando el ingreso de dicha voz en la organización pública convirtiendo un verdadero cambio cultural.



MINISTERIO DE FINANZAS - ORGANISMOS

- **Secretaría de Ingresos Públicos**
 - Rentas Córdoba
 - Catastro Córdoba
- **Secretaría de Registros Públicos**
 - Inspección Personas Jurídicas
 - Registro Civil
 - Registro de la Propiedad
- **Secretaría de Administración Financiera**
 - ROPyCE



ENCUESTAS



- ❑ **Encuestas:** Cantidad de respuestas dentro del periodo analizado.
- ❑ **Encuestas con comentarios:** Aquellas que tienen al menos un comentario realizado por el ciudadano.
- ❑ **Modelo de IA FAMAF:** Clasifica los comentarios de acuerdo a un modelo de Inteligencia Artificial (IA) asignando categorías.

CANTIDAD DE ENCUESTAS

Julio a Diciembre 2022

Organismo	Encuestas	Encuestas con Comentarios	Clasificación de Comentarios (Modelo Famaf)
Catastro Córdoba	2.585	1.470	4.410
Rentas Córdoba	57.907	37.948	113.844
IPJ	7.658	2.403	7.209
Registro Civil	2.311	1.353	4.059
Registro de la Propiedad	3.457	2.005	6.015
ROPyCE	259	160	480
Total general	74.177	45.339	136.017

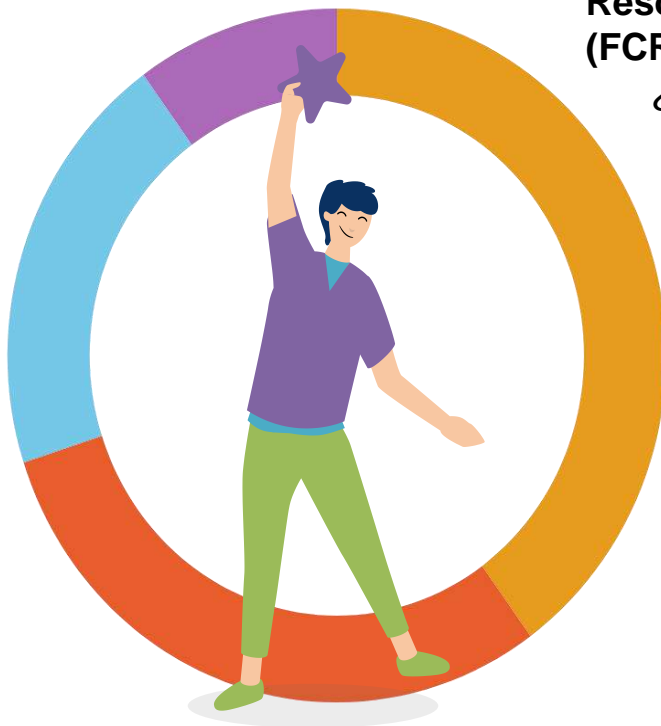
INDICADORES DE MEDICIÓN

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

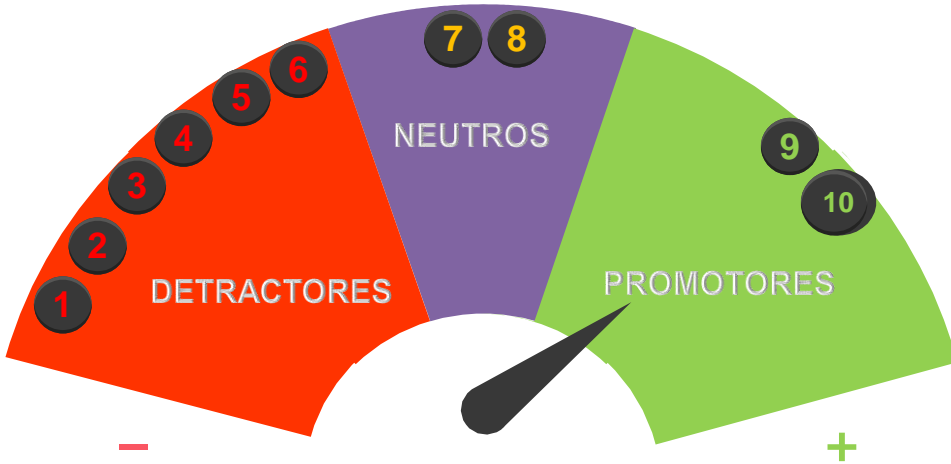
NPS Canal

¿Recomendarías el canal a un amigo?

CÁLCULO DE NPS

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

ESCALA NPS Atención y NPS Canal



ESCALA Esfuerzo (CE)



NPS Atención

Julio a Diciembre 2022

Organismo /Canal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada	Vivos
Catastro Córdoba				56%		79%			
Rentas Córdoba		90%		56%		89%	90%		
IPJ	65%			64%	79%	78%		90%	95%
Registro Civil						85%			
Registro de la Propiedad				50%	65%	82%		94%	
ROPyCE			83%	56%		91%			

Resolución Primer Contacto (FCR)

Julio a Diciembre 2022

Organismo /Canal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada	Vivos
Catastro Córdoba				68%		66%			
Rentas Córdoba		81%		71%		78%	95%		
IPJ	88%			55%	76%	79%		87%	88%
Registro Civil						82%			
Registro de la Propiedad				54%	75%	77%		86%	
ROPyCE			81%	49%		87%			

Esfuerzo (CE)

Julio a Diciembre 2022

Organismo /Canal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada	Vivos
Catastro Córdoba				62%		65%			
Rentas Córdoba		77%		58%		74%	70%		
IPJ	67%			63%	56%	77%		57%	94%
Registro Civil						77%			
Registro de la Propiedad				50%	60%	74%		63%	
ROPyCE			69%	56%		70%			

NPS Canal

Julio a Diciembre 2022

Organismo /Canal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada	Vivos
Catastro Córdoba				56%		68%			
Rentas Córdoba		81%		55%		81%	78%		
IPJ	58%			58%	66%	76%		86%	96%
Registro Civil						80%			
Registro de la Propiedad				47%	63%	77%		91%	
ROPyCE			88%	44%		81%			



ANÁLISIS DE COMENTARIOS DE ENCUESTAS

Semanalmente los comentarios se clasifican con el modelo de Inteligencia Artificial desarrollado por FAMAf en categorías Positivas, Negativas y Sugerencias/Quejas.

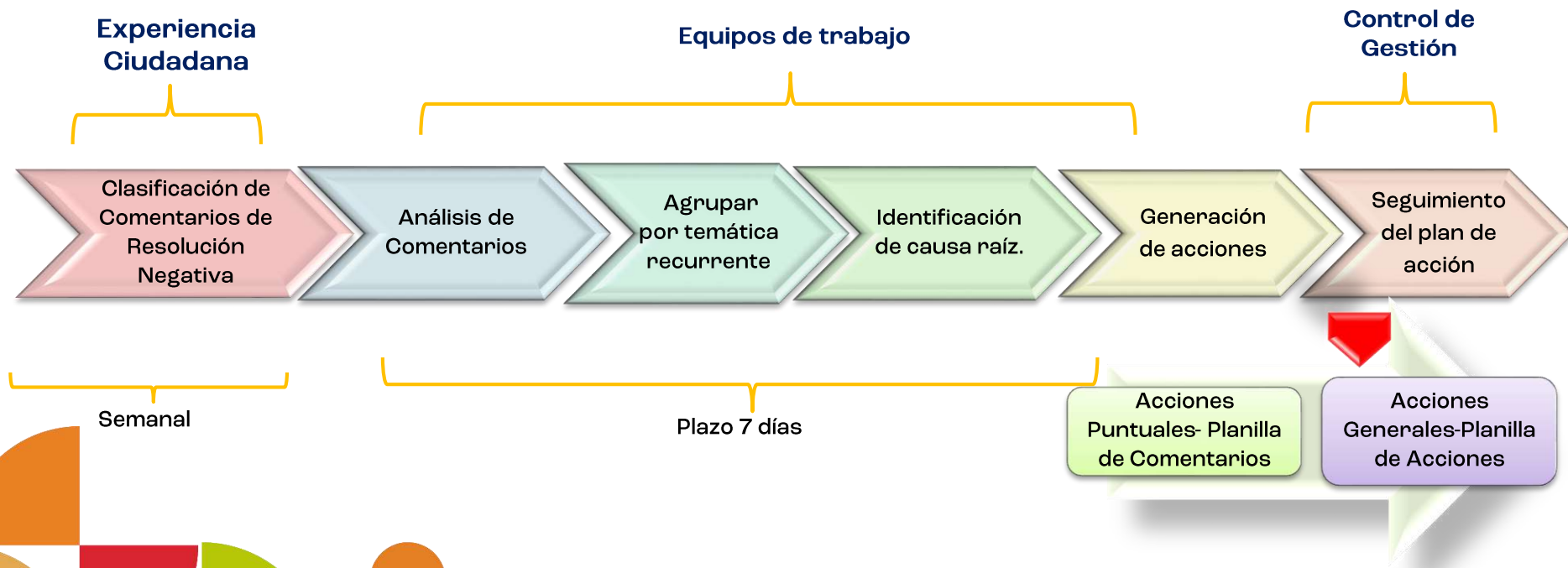
- ❑ Las categorías positivas son consideradas para realizar una retroalimentación hacia los procesos y colaboradores centrada en la motivación para reconocimientos.
- ❑ Las categorías negativas son analizadas en mesas de trabajo donde participan los procesos involucrados en la temática planteada en el comentario del ciudadano y, en equipo, diseñan e implementan acciones que las resuelvan.
- ❑ Las sugerencias se analizan para definir su factibilidad de implementación.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL: CLASIFICACIÓN DE COMENTARIOS

Julio a Diciembre 2022

Organismos	CLASIFICACIÓN DE COMENTARIOS		
	Positivos	Negativos	Sugerencias/Quejas
Catastro Córdoba	66%	26%	8%
Rentas Córdoba	77%	19%	4%
IPJ	62%	34%	4%
Registro Civil	77%	15%	8%
Registro de la Propiedad	70%	28%	2%
ROPyCE	77%	16%	7%

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DE COMENTARIOS DE ENCUESTAS



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 - GESTIONES CORRECTAS (%)

Julio a Diciembre 2022

Organismo/Canal	Facebook	Facebook/Chat	Gestión de Solicitudes	Rentas Te Llama
Catastro Córdoba	98%			
Rentas Córdoba		94%	83%	88%
IPJ	78%			
Registro Civil	62%			
Registro de la Propiedad	79%			
Ropyce	93%			
Ministerio Finanzas	94%			

RECONOCIMIENTOS

NPS Atención y Gestión de Error Crítico:

Objetivo: Incentivar y reconocer el esfuerzo de los colaboradores.

Reconocimiento: Se entregan premios con merchandising personalizado a cada ganador/a. Estas acciones se acompañan con la difusión de buenas prácticas que las personas premiadas realizan a través de videos, donde comparten tips de aplicación de los valores de Experiencia Ciudadana a sus gestiones y relaciones laborales.

En Rentas Córdoba se realizan reconocimientos por “Mejor NPS Atención y Gestión de Error Crítico” y por la categoría “Líder con equipo de mayor NPS grupal”.

Se extiende la campaña a los organismos con atención asistida: Catastro, Registro Civil, Registro de la Propiedad, IPJ, Ropyce y Finanzas.

En este periodo se sumaron los reconocimientos anuales a cada organismo que participó en el semestre anterior.

COLABORADORES DESTACADOS

Julio a Diciembre 2022

Organismo/Canal	Atención Telefónica	Redes Sociales	Video Llamada
Catastro Córdoba		2	
Rentas Córdoba	6	6	
IPJ		2	2
Registro Civil		2	
Registro de la Propiedad		2	
Ropyce		2	
Finanzas		2	

COMENTARIOS DESTACADOS

Verbatims



Ha sido muy amable, ha brindado toda la información que necesitaba y ha ofrecido resolver cualquier duda que eventualmente me pudiera surgir al presentar la multinota en **Catastro**.



excelente atención y super rápida. Es la segunda vez que me contacto con **Rentas** de Córdoba y son super amables y eficientes.



Práctico y recibí ayuda muy amable por el chat del **IPJ**



Me parece muy buena la atención del **registros civil de cordoba** tanto por facebook como por teléfono. La página muy buena, Ojalá todos los entes del gobierno funcionen igual.



Con la explicación del empleado de SUAC del **registro de la propiedad** pude hacerlo con facilidad



puede hacer la renovación de la inscripción en **ropyce** de forma rápida



EXPERIENCIA
CIUDADANA

Muchas gracias



ExperienciaCiudadana@cba.gov.ar

Ministerio de
FINANZAS



CÓRDOBA
entre todos