



EXPERIENCIA CIUDADANA

Experiencia Ciudadana en el Ministerio de Finanzas

Enero a Junio 2022

Ministerio de
FINANZAS



CÓRDOBA
entre todos

INDICE DE PRESENTACIÓN



- ❖ EXPERIENCIA CIUDADANA EN EL MINISTERIO DE FINANZAS
- ❖ RESULTADOS ENERO A JUNIO 2022:
 - ✓ CONSULTAS ATENDIDAS
 - ✓ ENCUESTAS
 - ✓ INDICADORES
 - ✓ ANÁLISIS DE COMENTARIOS
 - ✓ ERROR CRITICO
 - ✓ RECONOCIMIENTOS
 - ✓ COMENTARIOS

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

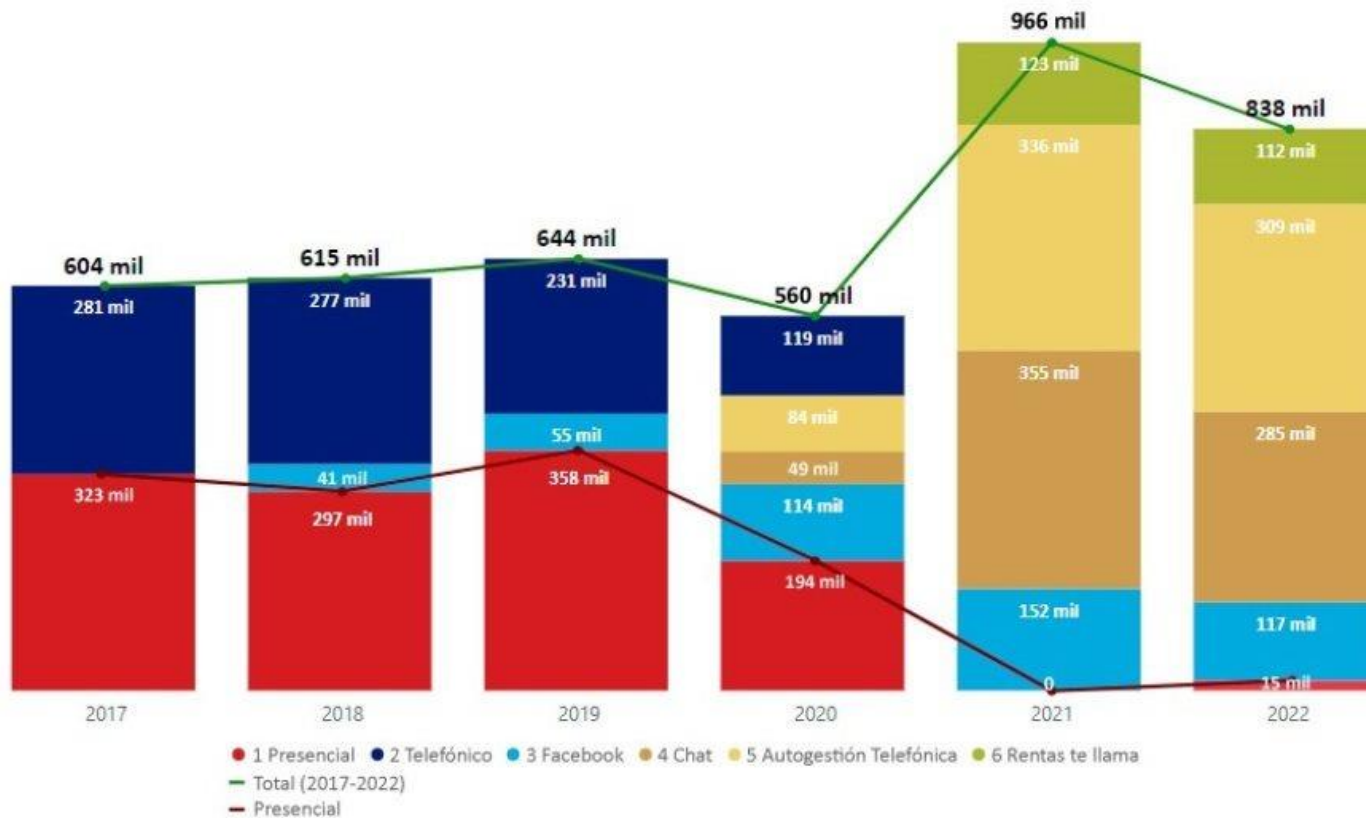
- **Secretaría de Ingresos Públicos**
 - Rentas Córdoba
 - Catastro Córdoba
- **Secretaría de Registros Públicos**
 - Inspección Personas Jurídicas
 - Registro Civil
 - Registro de la Propiedad
- **Secretaría de Administración Financiera**
 - ROPyCE



CONSULTAS ATENDIDAS

-Rentas Córdoba-

Canales de Atención - Comparación semestral




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.
- ❑ **Categorías:** Asignadas por el modelo, se agrupan en “positivas”, “negativas” y “sugerencias”.
- ❑ Las categorías positivas son consideradas para realizar una retroalimentación hacia los procesos y colaboradores centrada en la motivación para reconocimientos.
- ❑ Las sugerencias se analizan para definir su factibilidad de implementación.
- ❑ 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, se diseñan e implementan acciones que las resuelvan.

CANTIDAD DE ENCUESTAS

Enero a Junio 2022

Organismo	Total Encuestas	Total Encuestas con Comentarios	Clasificación de Comentarios (según Modelo Famaf)
Catastro Córdoba	2.547	1.528	4.584
Rentas Córdoba	89.520	47.513	142.540
IPJ	7.469	2.280	6.840
Registro Civil	2.983	1.619	4.857
Registro de la Propiedad	4.865	2.630	2.745
ROPyCE	244	118	354
Total general	107.628	55.688	161.920



CLASIFICACIÓN MODELO INTELIGENCIA ARTIFICIAL Enero a Junio 2022

Organismo	Positivas	Negativas	Sugerencias/Quejas
Catastro Córdoba	61%	31%	9%
Rentas Córdoba	74%	22%	4%
IPJ	61%	31%	8%
Registro Civil	75%	16%	9%
Registro de la Propiedad	65%	35%	0%
ROPyCE	82%	9%	8%

INDICADORES - MINISTERIO

- NPS Atención:** ¿Cómo calificarías la atención/servicio recibida?*
- Resolución Primer Contacto (FCR):** ¿Resolviste la consulta que te llevó a realizar tu consulta/gestión?***
- Esfuerzo (CE):** ¿Cuánto esfuerzo le dedicaste para realizar tu consulta/gestión?*
- NPS Canal:** ¿En qué medida recomendarías el canal utilizado a un colega, familiar o amigo?*

* Escala del 1 al 10

** FCR: Sí me lo resolvió/Sí, después de varios contactos/No me lo resolvió

NPS Atención

Enero a Junio 2022

Organismo /Canal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada
Catastro Córdoba				38,9%		76%		
Rentas Córdoba		84,1%		56,2%		85,4%	83,9%	
IPJ	81%			62,1%	80,2%	77,7%		90,5%
Registro Civil						82,5%		
Registro de la Propiedad				50,9%		83%		
ROPyCE			82,9%	50%		88,7%		

Resolución Primer Contacto (FCR)

Enero a Junio 2022

Organismo /Canal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada
Catastro Córdoba				42,1%		65,4%		
Rentas Córdoba		76,2%		69,4%		76%	92,6%	
IPJ	100%			55,9%	74,1%	79,8%		89%
Registro Civil						78,7%		
Registro de la Propiedad				55,7%		75,3%		
ROPyCE			48,6%	75%		88,7%		

Esfuerzo (CE)

Enero a Junio 2022

Organismo/Ca nal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada
Catastro Córdoba				45,1%		58,9%		
Rentas Córdoba		68,7%		62,3%		69,1%	64,4%	
IPJ	71,4%			60,9%	56,9%	69,6%		61,6%
Registro Civil						68,2%		
Registro de la Propiedad				50,4%		66,1%		
ROPyCE			74,3%	50%		73,4%		

NPS Canal

Enero a Junio 2022

Organismo /Canal	Atención Telefónica	Chat	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Redes Sociales	Rentas te llama	Video Llamada
Catastro Córdoba				40,5%		59,2%		
Rentas Córdoba		72,3%		57%		75,5%	71,8%	
IPJ	81%			56,2%	69,8%	73,8%		89,5%
Registro Civil						76,7%		
Registro de la Propiedad				50%		76,6%		
ROPyCE			71,4%	50%		78,3%		

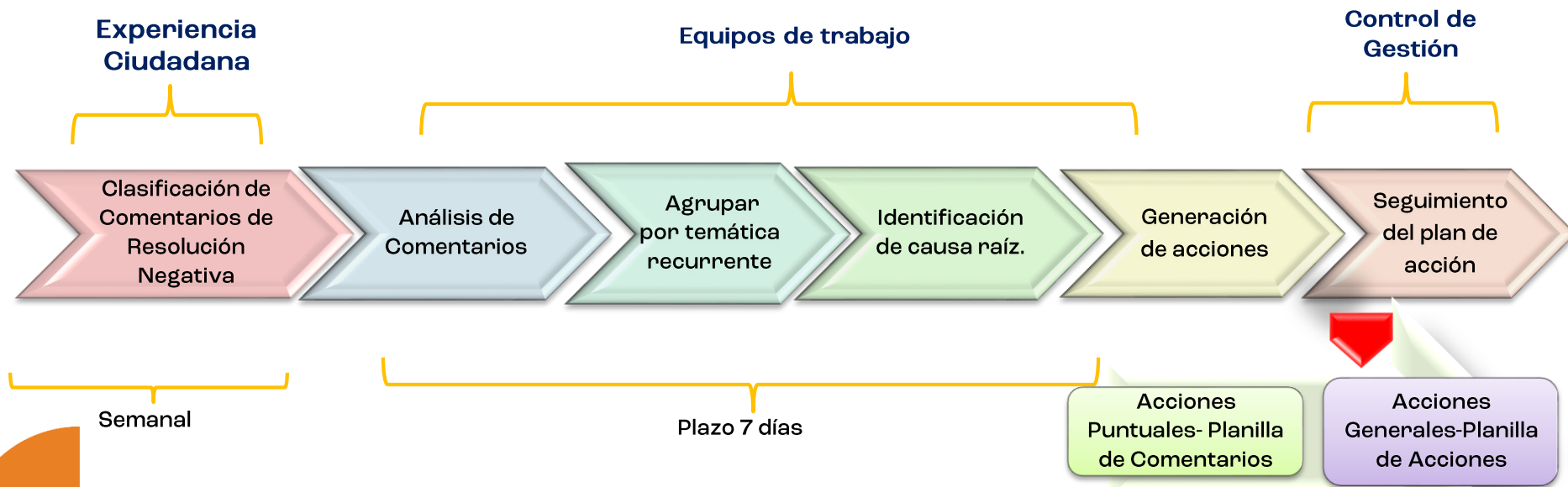


ANÁLISIS DE COMENTARIOS DE ENCUESTAS

Semanalmente los comentarios se clasifican con el modelo de Inteligencia Artificial, desarrollado por FAMAF, en distintas categorías que luego son agrupadas en Positivas, Negativas y Sugerencias/Quejas.

Los equipos de cada proceso analizan en Mesas de Trabajo los comentarios clasificados como Resolución Negativa para diseñar y generar acciones de mejora.

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DE COMENTARIOS DE ENCUESTAS



ERROR CRÍTICO

Es modelo de medición que permite identificar aquellas imperfecciones que afectan a la calidad de los servicios utilizados por los ciudadanos. A su vez, marca el camino para simplificar los procesos y las herramientas digitales que utilizan los colaboradores.

- ✓ Se mejora la redacción y la ortografía de los mensajes al ciudadano.
- ✓ Se unifican los formatos de respuestas para asegurar mayor claridad y simplicidad en el lenguaje.
- ✓ Se logra mayor consistencia en la información, buscando que sea correcta y completa.
- ✓ Se mejoran circuitos internos para agilizar los reclamos por demora en la resolución de trámites ingresados en la Web.

ERROR CRÍTICO - GESTIONES CORRECTAS (%)

Enero a Junio 2022

Organismo/Canal	Facebook	Facebook/Chat	Gestión de Solicitudes	Rentas Te Llama
Catastro Córdoba	95,8%			
Rentas Córdoba		86,8%	80,1%	68%
IPJ	79%			
Registro Civil	61,4%			
Registro de la Propiedad	77,3%			
Ropyce	88,8%			
Ministerio Finanzas	73,3%			

RECONOCIMIENTOS

NPS Atención y Gestión de Error Crítico:

El objetivo de esta campaña es incentivar y reconocer el esfuerzo de los colaboradores. Se entregan premios con merchandising personalizado a cada ganador/a. Asimismo, se acompañan estas acciones con la difusión de buenas prácticas que las personas reconocidas realizan a través de videos, donde comparten tips de aplicación de los valores de Experiencia Ciudadana a sus gestiones y relaciones labores.

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 demás organismos con atención asistida: Catastro, Registro Civil, Registro de la Propiedad, IPJ, Ropyce y Finanzas.

COLABORADORES DESTACADOS

Enero a Junio 2022

Organismo/Canal	Atención Telefónica	Redes Sociales	Video Llamada	Relatoría Virtual
Catastro Córdoba		1		
Rentas Córdoba	4	4		
IPJ		1	1	
Registro Civil		1		
Registro de la Propiedad		1	1	1
Ropyce		1		
Finanzas		1		

COMENTARIOS DESTACADOS



Resolvieron mis consultas y el trato fue excelente.



Los felicito, realmente. Ojala continúe de la misma forma!!



respondieron en un término prudencial, sin largos minutos de espera



Muchas gracias por el asesoramiento



excelente, rápido y simple



Gracias sigan así! Muy bien



Muy eficiente en la respuesta.-



Amabilidad y predisposición, y rapidez en la respuesta, excelente atención!



EXPERIENCIA
CIUDADANA

Muchas gracias



ExperienciaCiudadana@cba.gov.ar

Ministerio de
FINANZAS



CÓRDOBA
entre todos