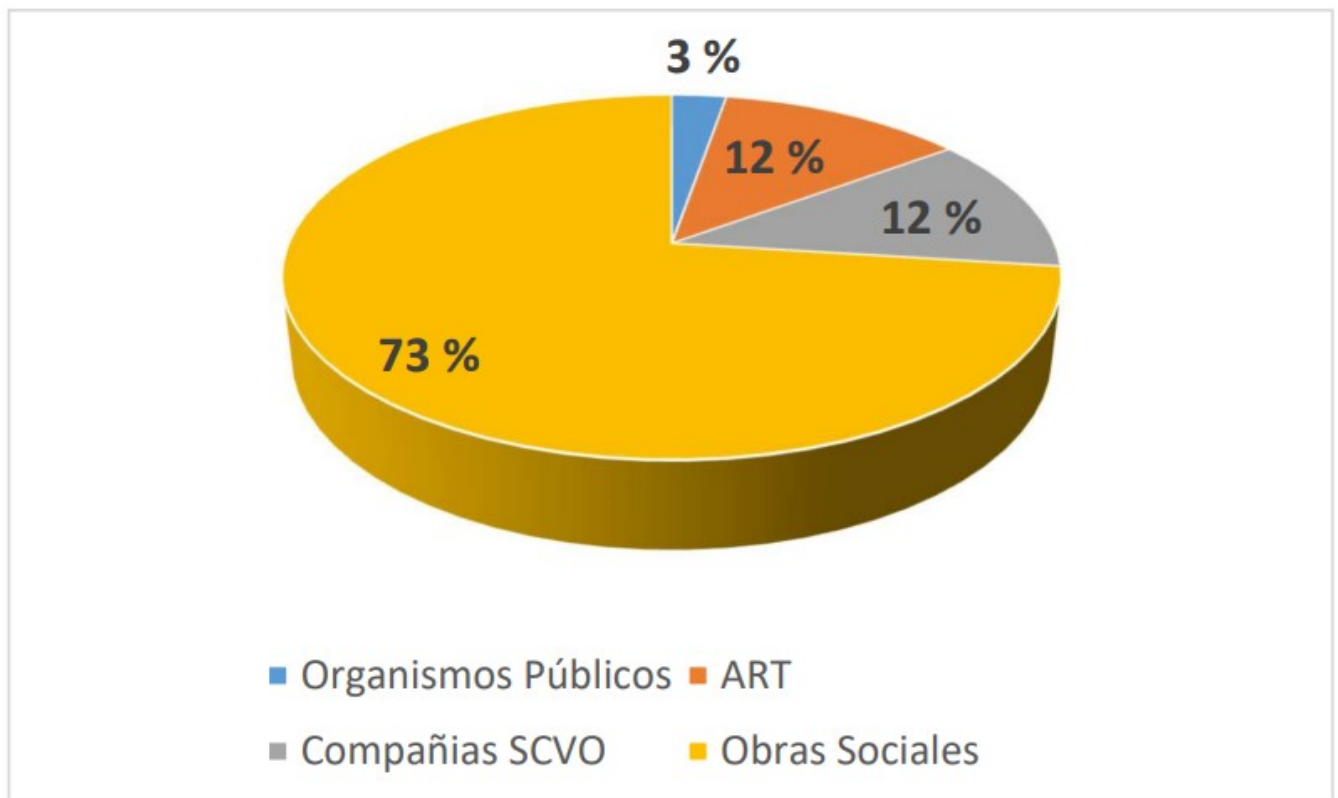


Encuesta de Satisfacción a Organismos SIPA – Edición 2023 Informe Preliminar

Compartimos los aspectos destacados resultantes de la Encuesta realizada.

Próximamente, tras un análisis de los comentarios recibidos, presentaremos un Informe final más detallado, que incluirá tanto los hallazgos destacados como las iniciativas y mejoras sugeridas por ustedes.

Respuestas por Organismos -Edición 2023.



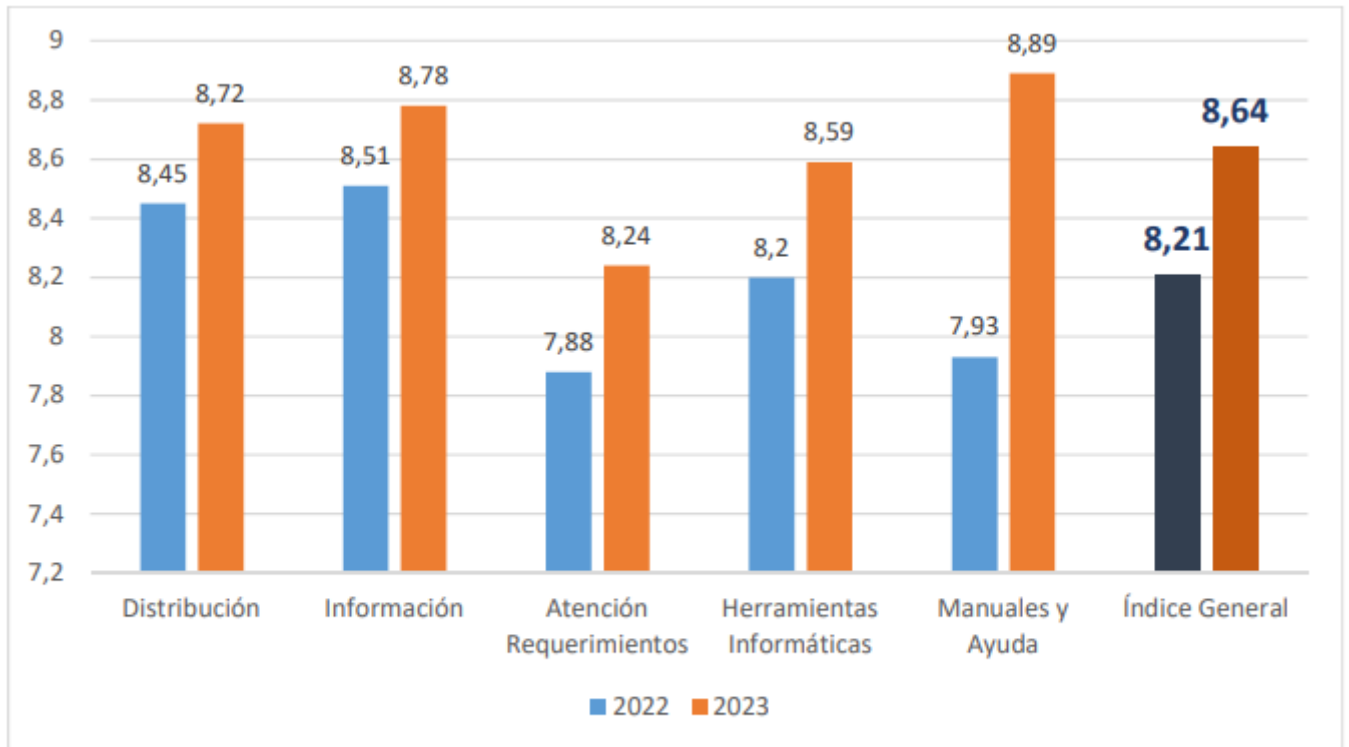
Se recibieron 74 respuestas válidas que permiten considerar a los resultados obtenidos representativos de la opinión del conjunto de los Organismos de la Seguridad Social, teniendo en cuenta el margen de error estadístico alcanzado (levemente superior al 3%) y el período durante el que se extendió la recolección de datos.

Análisis de los Indicadores

La meta igual a 8, prevista para el Índice General de Satisfacción, incluido en el Plan de Gestión Anual de AFIP 2023, fue nuevamente superada alcanzando una valoración de **8,64**.

De esta manera, se lograron alcanzar valores de satisfacción de los destinatarios más elevados con relación al año anterior.

Detalle por bloque temático



Comparación Interanual y Bloques Temáticos

En términos generales, la valoración alcanzada de **8,64**, representa un 5% superior a la obtenida en el año 2022, de **8,21**.

Asimismo, el análisis por cada bloque temático permite observar diferencias significativas con relación a la Edición 2022, destacando una marcada mejora relacionada con el rubro “*Manuales y Ayudas*”. Se acompaña breve síntesis por Bloque temático:

- ✓ *Proceso de Distribución de Fondos*, se observan valores relativamente estables, con una mejora en la valoración de este proceso;
- ✓ *Sistemas de Información*, se observa un crecimiento con respecto a los valores del 2022, tanto en el conocimiento del Micrositio Organismos de la Seguridad Social (1%) como un crecimiento en la utilización del mismo. Sus contenidos se valoran positivamente: un 87% considera de relevancia la información disponible, superando casi 3 puntos porcentuales el registro del año anterior.

- ✓ *Atención de Consultas y Requerimientos*, Se verifica una mayor cantidad de organismos que utilizan el sistema CRM-SS (47%) mientras que un 30% no presentaron consultas.
 - La valoración alcanzada por aquellos que utilizaron el sistema CRM-SS fue de **8,14**.
 - En cuanto a los motivos que originaron las consultas, un 57% lo hizo por las transferencias de fondos, un 47% por la información brindada y se observa una baja con respecto al año anterior en consultas sobre reafectaciones o desafectaciones (26%, versus un 39% en el año 2022).
- ✓ *Herramientas Informáticas*, alrededor de un 79% de los organismos afirma hacer uso de ellas, superando casi por 10 puntos porcentuales el uso del año 2022. La valoración alcanzada fue superior también al año anterior, en un 5% (8,6 versus 8,2).
- ✓ *Manuales y Ayudas disponibles*, se destaca un aumento –alrededor del 5%– en la cantidad de Organismos que afirman haberlos utilizado. La valoración alcanzada en este bloque es la mayor y es la que eleva la diferencia con el año anterior: 8,9 de valoración, superando por 9 puntos el último registro.

Aprovechamos la ocasión para agradecer su permanente participación y acompañamiento
Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social -Diciembre/2023

<https://www.afip.gob.ar/genericos/organismosSegSocial/archivos/Informe-Preliminar-Encuesta-Edicion-2023.pdf>