



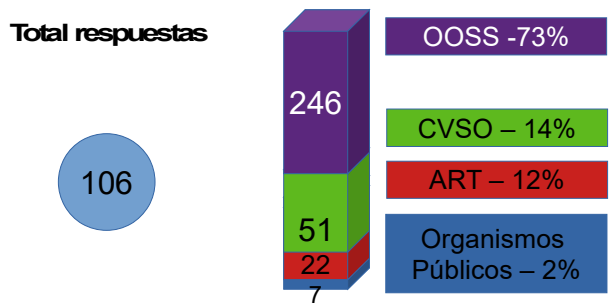
A los Organismos, usuarios y usuarias de la Seguridad Social

Te presentamos una síntesis de los resultados alcanzados en la última **Encuesta de Satisfacción 2020**. Compartimos, además, las acciones que estaremos impulsando a partir de los comentarios y sugerencias recibidas.

La encuesta nos resulta una herramienta útil para mejorar nuestros servicios y atención. Por eso, tu respuesta es muy importante para nosotros!

Resultados Encuesta de Satisfacción – Edición 2020

Cantidad de Respuestas por tipo de Organismo



Resultados de los principales indicadores cuantitativos



índices	2020	2019
Proceso de Distribución	8,74	8,79
Sistemas de Información	8,60	8,65
Respuesta Consulta y Reclamos	8,69	8,61
Herramientas Informáticas	7,91	8,26
Manuales y ayudas	8,39	-

Este año, incorporamos unas preguntas relativas a la Emergencia COVID-19, para conocer el impacto de las medidas implementadas destacando, que, respecto de la atención recibida, **un elevado porcentaje de los organismos (86%) destacó que se mantuvo la calidad de la atención brindada.**

Iniciativas a impulsar a partir de las sugerencias recibidas

- **Sistemas de consultas web:** Ya se encuentra en etapa de implementación la nueva herramienta que permitirá optimizar el ingreso, gestión y seguimiento de tus consultas.
- **Instancias de Capacitación:** Estamos analizando diversos mecanismos y



modalidades para instrumentar esta iniciativa en beneficio de todos los organismos!

- **Actualización de Micrositio Organismos de la Seguridad Social:** Estaremos publicando ayudas, preguntas frecuentes y demás documentos que faciliten la comprensión de los procesos.
- **Revisión continua y reformulación de la Encuesta:** Para que nos permita reflejar mejor tu opinión acerca de nuestros servicios.

Próxima Encuesta Edición 2021

Recordatorio: Se encarece enviar novedades de los referentes que responderán la Encuesta, respecto del año anterior, a la cuenta encuestaorganismo@afip.gob.ar, **indicando los**

siguientes datos:

- ✓ Código de organismo
- ✓ Denominación del Organismo
- ✓ Nombre y apellido