

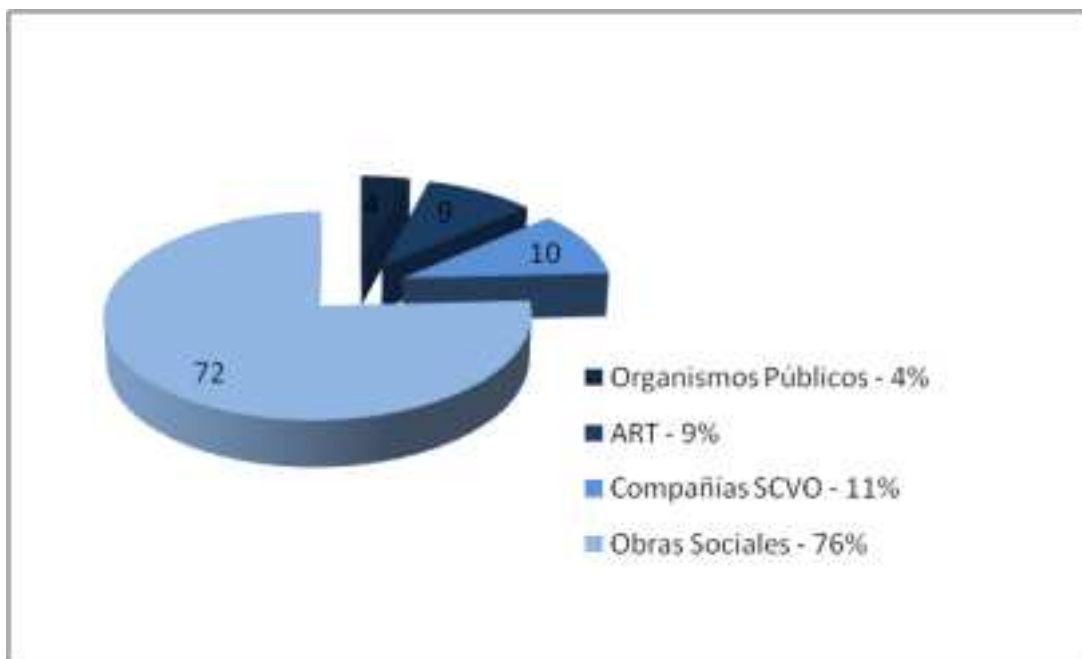


Informe Preliminar

Compartimos un breve informe con los resultados obtenidos en la Edición 2022 de *Encuesta de Satisfacción a Organismos SIPA*, que realizamos recientemente. Se destacan los aspectos más importantes identificados.

Próximamente, publicaremos los resultados del análisis detallado que será efectuado a partir de los comentarios y observaciones surgidas, junto con las iniciativas y/o mejoras que promoveremos a partir de vuestro aporte.

Resultados de Encuesta de Satisfacción - Edición 2022.



| |
|-------------------|
| Total |
| 95 |
| Respuestas |

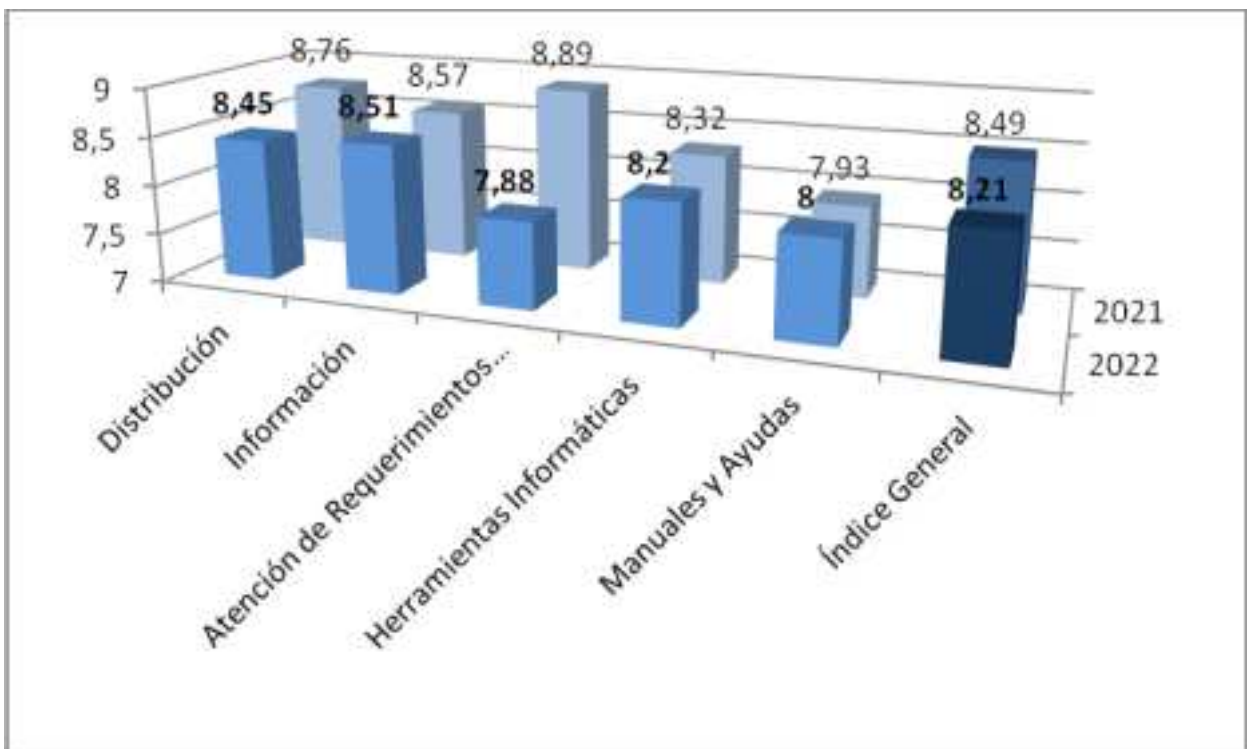
Se recibieron **95 respuestas válidas** que permiten considerar a los resultados obtenidos representativos de la opinión del conjunto de los Organismos de la Seguridad Social, teniendo en



cuenta el margen de error estadístico alcanzado (levemente superior al 7%) y el período durante el que se extendió la recolección de datos.

Análisis de Indicadores - Edición 2022

La meta de un índice igual a 8, trazada para el **Índice General de Satisfacción** en el Plan de Gestión Anual 2022, fue nuevamente superada **alcanzando una valoración de 8,21**. De esta manera, se mantienen valores de satisfacción de los destinatarios elevados y superiores a la meta prevista, pese al leve descenso interanual observado.



Bloques Temáticos

Al analizar los resultados obtenidos en cada bloque temático se observan diferencias poco significativas con relación a la Edición 2021. En términos generales, se observan valores levemente inferiores a los alcanzados en el período anterior. No obstante, se destaca una mejora relacionada con los Manuales y Ayudas. Se acompaña breve síntesis por Bloque temático:

- 🚧 **Proceso de Distribución de Fondos**, se observan valores relativamente estables, con una leve baja en la valoración de este proceso (0,31);



Sistemas de Información, se observan valores similares a los de 2021 tanto en el índice temático, con una mínima variación de 0,05, como en la proporción de organismos que utilizan el servicio (superior al 95%). Respecto del Micrositio Organismos de la Seguridad Social, se verifica un crecimiento en la utilización del mismo -del orden del 6%- , mientras que se valora positivamente sus contenidos (un 85% considera de relevancia la información disponible).

- En cuanto a la *Atención de Consultas y Requerimientos*, Se verifica una menor cantidad de organismos consultantes (un 15% inferior al año anterior) junto a una menor satisfacción de alrededor del 11%, (pudiendo considerar que en esta edición el sistema utilizado es exclusivamente el CRM). Al analizar según tipo de organismo, se observa que las OOSS muestran una valoración superior al promedio (8,18), mientras que la valoración más baja se obtuvo entre las compañías de SCVO (6,67). Por último, en cuanto al Sistema CRM-SS se alcanzó una valoración de 7,66 superior a la obtenida en 2021 en casi un 4%. En relación con las *Herramientas Informáticas*, alrededor de un 70% de organismos afirman hacer uso de ellas, es decir, en proporciones similares a las de 2021, aunque levemente inferiores respecto de la edición anterior.
- En cuanto a los *Manuales y Ayudas* disponibles, se destaca el leve aumento –alrededor del 5%- en la cantidad de Organismos que afirman haberlos utilizado en la satisfacción de los destinatarios, alcanzando una valoración de 8.

Aprovechamos la ocasión para agradecer su permanente participación y acompañamiento! ***Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social -***

Enero/2023