



EDICIÓN 2019

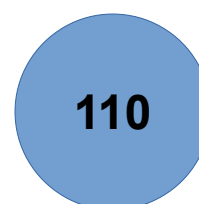
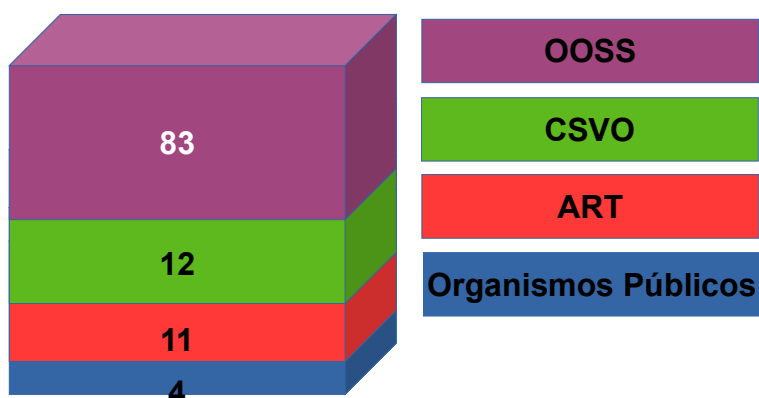
Hemos finalizado la *Encuesta de Satisfacción a Organismos SIPA, Edición 2019*, recientemente efectuada en el ámbito de la Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social.

Compartimos a continuación un breve informe que sintetiza los resultados obtenidos destacando los aspectos más importantes identificados.

Resultados de Encuesta de Satisfacción – Edición 2019

Respuestas obtenidas:

Total Respuestas:



En esta ocasión, obtuvimos **110 respuestas válidas**, manteniendo la cantidad respecto del año anterior. Esta participación otorga a los resultados un margen de error estadístico de 5,45% y nos permite afirmar, de acuerdo a criterios de muestreo, que **los datos obtenidos son representativos** de la opinión de la totalidad de Organismos de la Seguridad Social.

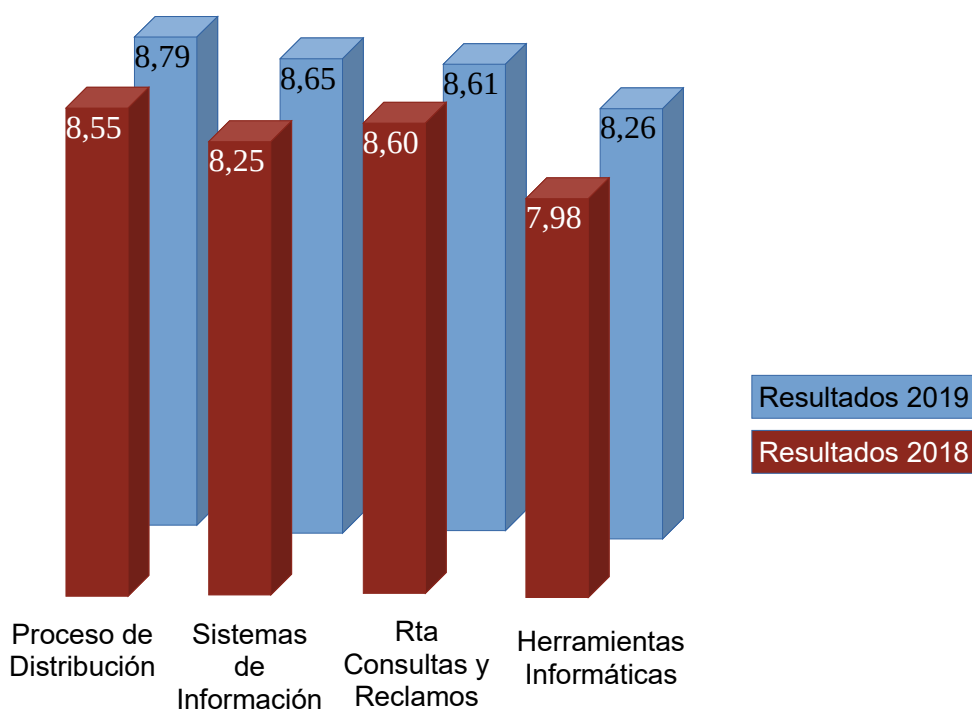
Análisis de Indicadores – Edición 2019



La meta propuesta para el **índice General de Satisfacción**, fijada en el Plan de Gestión Anual 2019, fue del 8; la cual fue superada en un 7,20%, **alcanzando una valoración de 8,58**.

Del mismo modo, se ha superado el índice alcanzado en la Edición 2018, en un 2,63%, cuando se obtuvo un valor de 8,36.

Índices de satisfacción



Análisis por Bloque Temático:

Como se muestra, obtuvo una mejora en los índices en todas las unidades evaluadas, con relación a la Edición 2018.

- ◆ Respecto al Bloque I: *Proceso de Distribución de fondos*. Se obtuvo un incremento en su valoración del 2,79%;



- ◆ Respecto al Bloque II: *Sistemas de Información*. Se verificó un incremento del 4,19% en la puntuación. Se advirtió asimismo, un incremento en la utilización de la ventanilla electrónica en conjunto con el Domicilio Fiscal Electrónico.
- ◆ En cuanto al Bloque III: *Atención de Consultas y Reclamos*. Se observa un leve ascenso en la puntuación obtenida, en el orden del 0,15%, manteniéndose así la serie ascendente que se viene verificando año a año.
- ◆ Finalmente, en el IV Bloque: *Herramientas Informáticas*. Observamos una mejor puntuación general, del 3,46%. Si bien se recabaron opiniones de los usuarios indicando haber experimentado inconvenientes en la utilización de sistemas/redes, éstos disminuyen con respecto a la edición anterior.

Aprovechamos la ocasión para agradecer su permanente participación y acompañamiento!

Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social