

Informe Preliminar

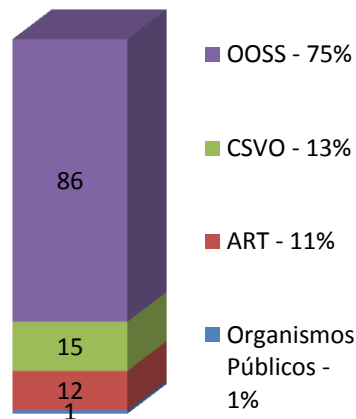
Desde hace más de diez años, la Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social realiza una Encuesta de Opinión destinada a los organismos y usuarios de los recursos de la seguridad social recaudados y distribuidos por la AFIP, con el objeto de recibir sus opiniones sobre el servicio prestado.

Acompañamos una síntesis con los datos más relevantes de los resultados obtenidos a partir de la misma:

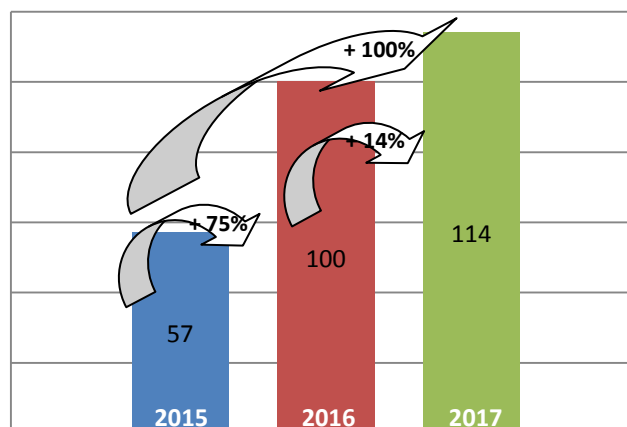
Resultados Encuesta de Satisfacción – Edición 2017

Respuestas obtenidas por tipo de Organismo

Total de Respuestas



Evolución interanual de la cantidad de respuestas obtenidas



En esta edición se obtuvieron **114 respuestas válidas**. Esto significa que en sólo 2 años las mismas se **duplicaron**, como resultado de acciones de actualización y depuración de la base de datos de contactos, sumado ello a la difusión de los resultados e iniciativas impulsadas a partir de las respuestas obtenidas en las ediciones anteriores.

A su vez, se superó nuevamente el tercio de respuestas obtenidas sobre el total posible, lo que otorga a la muestra un margen de error del 7,7%. Estos datos significan una creciente representatividad de los resultados obtenidos.

Análisis Preliminar de los principales indicadores cuantitativos

Índice General de Satisfacción: **8,14** **7,8** Meta (Según Plan de Gestión)

Índice sobre el Proceso de
Distribución: **8,31**

Índice sobre los Sistemas
de Información: **8,05**

Índice de Respuesta de
Consultas y Reclamos: **8,32**

Índice sobre las Herramientas
Informáticas disponibles: **7,89**

En el Plan de Gestión 2017, la meta a alcanzar prevista fue del **7,8**, cifra que fue superada en más del 4%, alcanzando una valoración de **8,14**, manteniendo así la tendencia de crecimiento registrada en las ediciones previas (2015-2016).

Analizando los índices obtenidos por bloque temático, se mantienen las tendencias indicadas, (Por ejemplo: en el Índice del Proceso de Distribución, se registra un alza del 5%, y en el de Respuesta de Consultas y Reclamos, del 3%).

Cabe destacar, que el bloque temático ‘Herramientas Informáticas’, fue ampliado con nuevas preguntas y temáticas a fin de reconstruir más precisamente la percepción de los usuarios respecto a dicha temática.

Por último, se incorporó el bloque referido a ‘Manuales y Ayudas’. En este caso, la información cualitativa recabada será analizada y presentada oportunamente en un Reporte Final.