

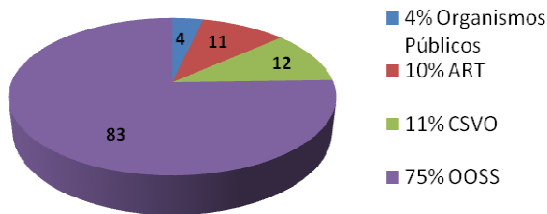
### EDICIÓN 2019

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 de Respuestas

110

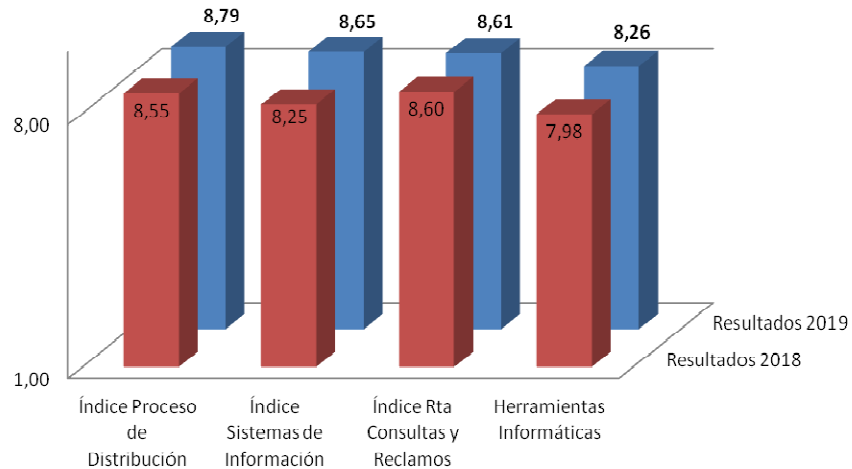
En esta ocasión, obtuvimos **110 respuestas válidas**, manteniendo la cantidad respecto del año anterior. Esta participación, otorga a los resultados un margen de error estadístico de 5,45%, y nos permite afirmar, de acuerdo a criterios de muestreo, que **los datos obtenidos son representativos** de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