



Comunicado de Prensa

SEGURO SOCIAL

Los servicios que ofrece el Seguro Social por Internet toman los tres mejores lugares de la encuesta de satisfacción al cliente

Michael J. Astrue, Comisionado del Seguro Social, anunció hoy que los servicios por Internet que la agencia presta al público continúan siendo los mejores ofrecidos por agencias gubernamentales. Estos sobrepasan las expectativas de los mejores sitios de Internet de la industria privada en satisfacción al cliente. De acuerdo con los resultados de las últimas encuestas hechas por el «American Customer Satisfaction Index (ACSI, siglas en inglés)» (Índice de satisfacción del cliente estadounidense), los servicios de «Retirement Estimator» (Calculador de beneficios por jubilación) y la «solicitud de beneficios por Internet» de la Administración del Seguro Social continúan en los primeros escaños de las encuestas con una puntuación de 90 por ciento de satisfacción para cada una de ellas. La solicitud designada como «ayuda con los gastos de los Planes de Medicamentos Recetados de Medicare tomó el tercer lugar con una puntuación de 87 por ciento de satisfacción.

«Los servicios que se ofrecen por Internet son de vital importancia y estoy muy satisfecho que el Seguro Social continúa prestando los mejores servicios disponibles, tanto de parte de las agencias gubernamentales como en el sector privado», dijo el Comisionado Astrue. «La Internet le facilita al público la habilidad de llevar a cabo sus transacciones en una manera conveniente y a su propio paso, eliminando la necesidad que los usuarios tengan que salir de su lugar de empleo, ir hasta la oficina local del Seguro Social y esperar a que un agente de la agencia esté disponible para ayudarles. Al mismo tiempo, estos servicios reducen la cantidad de tiempo que nuestros empleados pasan procesando reclamaciones y los desocupa para poder procesar aquellos casos que son más complejos.»

Los tres servicios del Seguro Social que recibieron las puntuaciones mayores, también compiten o exceden el mismo nivel que las industrias del sector privado como «Netflix», con su puntuación de 87 por ciento. El ACSI hace la siguiente observación, «los sitios de Internet gubernamentales pueden satisfacer las necesidades de las personas que visitan tales sitios, con la misma calidad o aun hasta mayor calidad que los sitios de Internet de empresas privadas.»

El ACSI es la única medida de satisfacción uniforme y nacional que incluye todas las industrias para medir la calidad de los servicios y productos disponibles en los Estados Unidos. De acuerdo con el ACSI, «Cualquier sitio de Internet, ya sea en el sector privado o público, que recibe un índice de satisfacción promedio de más de 80 por ciento se puede considerar como superior en lo que se refiere a satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes al sitio». El «Servicio para empresas por Internet» del Seguro Social obtuvo una puntuación de 82 por ciento, lo que significa éste que también cruzó el umbral de la calidad de superior.

Para ver todos los servicios que el Seguro Social ofrece por Internet, visite el sitio de Internet www.segurosocial.gov/onlineservices (estos servicios solamente están disponibles en inglés).

###