**Columna del Seguro Social**

# LA CALIFICACIÓN DEL SEGURO SOCIAL EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE AUMENTA

Por <Name>

<Título> del Seguro Social en <Place>



Estamos comprometidos a mejorar el servicio al cliente brindando más acceso a nuestros programas y servicios, y nuestros esfuerzos han funcionado. Estamos orgullosos de anunciar que la clasificación del Seguro Social en el *Forrester's 2023 Customer Experience Index* (Índice de experiencia del cliente de 2023 de Forrester) aumentó en 3.3 puntos: la única agencia de la lista que obtuvo una ganancia significativa. *Forrester* es una empresa de investigación y asesoramiento que ofrece una variedad de servicios que incluyen investigación, consultoría y eventos.

Logramos esta clasificación más alta al concentrarnos en iniciativas claves en 2023, como:

* La implementación para programar su cita por internet relacionadas con números de Seguro Social en la oficina. Los clientes ahora pueden programar citas por internet para tarjetas de números de Seguro Social originales y de reemplazo. Este servicio está actualmente disponible en los 50 estados, así como en Puerto Rico y las Islas Vírgenes.
* Llevar a cabo una campaña de correo postal dirigida para alcanzar a las personas que pueden tener derecho para recibir *Ayuda Adicional* (antes conocido como *Beneficio Adicional*) con los gastos del Plan de medicamentos recetados de Medicare y los Programas de ahorros de Medicare con información de inscripción. Consulte nuestra publicación, *Understanding the Extra Help with Your Medicare Prescription Drug Plan* (Comprender la *Ayuda Adicional* con los gastos del Plan de medicamentos recetados de Medicare, en [www.ssa.gov/pubs/EN-05-10508.pdf](https://www.ssa.gov/pubs/EN-05-10508.pdf) (solo disponible en inglés).
* Utilizar estrategias para ayudar a las personas que enfrentan obstáculos para acceder a nuestros programas y servicios, incluidas personas con:
  + Ingresos y recursos limitados.
  + Dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés).
  + Riesgo de quedarse desamparadas.
  + Incapacidades mentales y de conducta.
* Formar una alianza con los Servicios de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los EE. UU. para probar nuevas formas de facilitar a los solicitantes de SSI el acceso a los programas de asistencia nutricional. Para informarse mejor, consulte nuestro comunicado de prensa en [www.ssa.gov/espanol/noticias/prensa/comunicados/2022/#12-2022-2](https://www.ssa.gov/espanol/noticias/prensa/comunicados/2022/#12-2022-2).

El reconocimiento de *Forrester* a nuestras mejoras en el servicio al cliente refleja nuestro compromiso de facilitarle hacer trámites con nosotros. Lo invitamos a informarse mejor en [www.forrester.com/press-newsroom/forrester-2023-us-federal-customer-experience-index](https://www.forrester.com/press-newsroom/forrester-2023-us-federal-customer-experience-index/) (solo disponible en inglés). Por favor comparta esta noticia con quienes puedan necesitarla.

###