



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

Carta Compromiso al Ciudadano

I. Importancia de realizar la encuesta de satisfacción de los servicios

Enfocados en mantener a nuestros Clientes/Instituciones satisfechos con la presentación de los servicios institucionales y apoyando también al desarrollo y cumplimiento de la Carta Compromiso Ciudadano (CCC), la DIGEPRES realiza el proceso de medición de la percepción de las instituciones clientes respecto a los servicios brindados y atributos comprometidos.

II. Objetivos

Conocer el nivel de satisfacción de las instituciones clientes respecto a cada servicio brindado y obtener la información necesaria para fortalecer la eficiencia de los canales de comunicación, y el cumplimiento con los atributos de calidad establecidos:

- La profesionalidad
- Tiempos de respuesta
- Fiabilidad
- Amabilidad
- Accesibilidad
- Elementos Tangibles

III. Metodología de desarrollo de la encuesta

Esta encuesta fue remitida a todas instituciones en el mes de marzo vía correo electrónico con el objetivo de conocer la satisfacción promedio percibida por nuestros clientes.

Dentro de la evaluación de cada atributo se les solicita a los encuestados catalogar la prestación del servicio como Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo según corresponda dado su nivel de satisfacción y para fines de establecer el nivel de satisfacción general se realiza la siguiente clasificación de las respuestas:

- **Satisfactorio** = Muy Bueno y Bueno
- **Insatisfactorio** = Regular, Deficiente y Malo

Para evaluar el cumplimiento del “tiempo de respuesta”, el cual es el atributo comprometido en el servicio de Certificaciones de Salarios, se realiza un análisis de las solicitudes entrantes en comparación con las respondidas en el tiempo establecido en las normas y procedimientos para la Ejecución Físico- Financiera del Presupuesto General del Estado 2025.

IV. Resultados obtenidos de los atributos de Calidad

Luego de aplicada la encuesta y analizada la data obtuvimos los resultados siguientes:



Mientras el detalle del resultado de los servicios comprometidos es el siguiente:

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Resultado
Asistencia Técnica en Tems Presupuestarios	Profesionalidad	90%	89%
Capacitaciones en Tems Presupuestarios	Profesionalidad	90%	100%
Certificaciones de salarios	Profesionalidad Amabilidad Accesibilidad Elementos Tangibles	85%	100%
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	99%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	100%

V. Plan de acción

A continuación, presentamos el plan de acción abril – junio, elaborado para garantizar la mejora continua de los resultados obtenidos:

Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Resultado del Servicio Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Analizar los resultados de este servicio para determinar la necesidad de levantar la salida no conforme según lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y No Conformidades PR-CA-02.	ene. 2025	mar. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Departamento de Planificación y Desarrollo
Mantener los tiempos de Respuesta	Continuar con el seguimiento de la gestión de solicitudes de Certificaciones Presupuestarias	ene. 2025	mar. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Departamento de Planificación y Desarrollo
Mejorar la cantidad de respuestas recibidas de la encuesta	Incentivar en el portal institucional y redes sociales a completar el buzón de quejas y sugerencias Analizar con las áreas sustantivas opciones que fomenten el completado de más encuestas por parte de las instituciones clientes.	abr. 2025	jun. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Depto. de Planificación y Desarrollo, Depto. de Comunicaciones

VI. OAI, Buzones Quejas y Sugerencias

La Oficina de libre acceso a la información (OAI), encargada de dar las informaciones requeridas por las diferentes vías de contacto que han sido puestas a disposición de nuestros ciudadanos clientes, en el trimestre enero-marzo 2025 recibió 42 solicitudes de información de las cuales 42 fueron respondidas en tiempo para un cumplimiento de 100%.

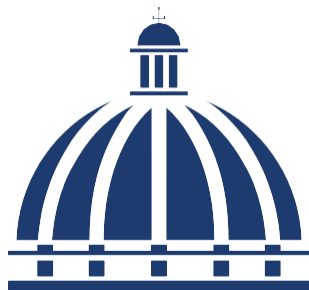
El buzón de quejas y sugerencias externo en el que todo ciudadano puede presentar sus quejas sobre los servicios prestados tanto en nuestros buzones físicos y virtuales, en el trimestre enero-marzo 2025 se recibió 1 sugerencia en el buzón digital externo la cual fue atendida de acuerdo con los procedimientos establecidos.

VII. Conclusiones

El Promedio de satisfacción de los servicios comprometidos es de **98%**. Se evaluó la percepción de 15 servicios prestados por la DIGEPRES de los cuales cuatro (4) de estos servicios están comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (CCC). El promedio de satisfacción general para los 15 servicios que seleccionaron los encuestados es de **97%**.

El servicio de Asistencia Técnica recibió 9 respuestas, una de estas calificó como regular en el atributo de Profesionalidad. Esta es la razón de que la calificación promedio sea de 89%. Se estará analizando la situación con las áreas de servicio para determinar la necesidad de levantar la salida no conforme según lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y No Conformidades PR-CA-02.

El seguimiento de las comunicaciones de confirmación de recepción a solicitudes de certificaciones salariales ha contribuido a que estas se respondieran dentro del plazo establecido.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PRESUPUESTO