



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

CARTA COMPROMISO AL CUIDADANO

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 junio 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

En el instrumento de medición también se pregunta al encuestado ¿Qué debemos Mejorar? para obtener una retroalimentación general y detallada de la percepción de todos los servicios.

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 2024 (acápite 6.1).

IV. Resultados obtenidos de los atributos de Calidad

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



Como respuesta a la pregunta de ¿Qué podemos mejorar?, los representantes de las instituciones encuestadas respondieron lo siguiente:



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

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Resultado
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	No obtuvimos respuestas
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	No obtuvimos respuestas
Certificaciones de salarios	Profesionalidad Amabilidad Accesibilidad Elementos Tangibles	85%	100%
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	99.60%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	99.20%

Como se observa en la tabla anterior se obtuvo respuestas de dos de los servicios comprometidos, por lo que se tomaron medidas inmediatas como:

- Extensión del tiempo para completar la encuesta. Fecha 20/05/2024 a la fecha 30/06/2024 no se logró obtener resultados. Para el caso del servicio de Capacitaciones en Temas Presupuestarios, se tomarán los datos recolectados por el departamento encargado de realizar las capacitaciones por medio de la encuesta que se remite al finalizar cada encuentro para evaluar la satisfacción percibida por los asistentes. Esta encuesta no contempla actualmente los mismos atributos de calidad comprometidos, pero si presenta un nivel general de satisfacción.

Medidas correctivas:

- Se iniciará un proyecto para mejorar la medición de los servicios que permita digitalizar y sistematizar la recolección de la información y aprovechar el momento del servicio.

V. Desviaciones y medidas de subsanación

Dentro del desarrollo y aplicación de estas mediciones hemos tenido algunas desviaciones, de las cuales podemos mencionar las siguientes:

- No obtuvimos respuestas para evaluar la profesionalidad de los servicios de Asistencia Técnica y Capacitaciones en temas Presupuestarios.
- Para el servicio de Certificaciones de salarios, en el mes de mayo tuvimos un incumplimiento por no responder dentro del plazo establecido (10 días laborales) por lo que se remitió la respuesta al servicio a la institución y también se realizó una carta del Director General como indica nuestra Carta Compromiso al Ciudadano en primer lugar

extiendi disculpas por el incumplimiento y también estableciendo el compromiso de mejora para que no se vuelva a repetir la situación.



No. DGP-SAL-2024-001312

24 de junio de 2024

Señor
HECMILIO GALVÁN CRUZ
Director
Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA)
Su despacho.

Asunto: Medida de Subsanción por incumplimiento con el tiempo de entrega del Servicio Certificaciones Presupuestarias.

Referencia: Oficio DGP-ENT-2024-002039 - Solicitud de certificación de apropiación Presupuestaria del personal del Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA).

Distinguido señor Director:

Cortésmente, tenemos a bien expresar, en nombre de esta Dirección General y en el mío propio, una disculpa formal por el incumplimiento con el compromiso de entrega para la certificación de apropiación de salarios solicitada por su institución el 15 de mayo, la cual fue respondida el 12 de junio, fuera del tiempo establecido en nuestra Carta Compromiso Ciudadano (10 días laborables) y sin comunicación previa sobre el retraso en el procesamiento de esta.

Estamos tomando las acciones correspondientes para no vuelva a ocurrir un incumplimiento del tiempo de entrega acordado, como parte del compromiso que tiene la Dirección General de Presupuesto con la calidad, la excelencia del servicio, la transparencia y la mejora continua.

Con sentimientos de consideración, le saluda,

Atentamente,

JOSÉ RIJO PRESBOT
Viceministro de Presupuesto, Contabilidad y Contrataciones
Director General de Presupuesto

JRP/pc



Avenida México esquina Leopoldo Navarro Edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte 5to. piso Oficina Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809-687-7121 DGPRES.GOB.DO

VI. Plan de acción

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

Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Cumplimiento de los tiempos de Respuesta	Realizar un análisis de causa raíz para determinar las acciones más apropiadas que ataquen las causas principales por la cual se produjo el incumplimiento. Capacitar el personal en el uso eficiente del sistema TRANSDOC donde se gestionan las solicitudes y respuestas a las instituciones.	jun-24	dic. 2024	Dirección de Servicios Presupuestarios, Departamento de Planificación y Desarrollo,
La Facilidad de comunicación con la unidad	Entrenamiento a analistas sobre excelencia en el servicio a las instituciones y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios.	jun-24	dic. 2024	Dirección de Servicios Presupuestarios Dirección de Recursos Humanos
Recolección de respuestas de la encuesta	Incentivar en el portal institucional y redes sociales a completar la encuesta haciendo énfasis en su importancia Iniciar el proyecto para la mejora y digitalización de las mediciones de satisfacción de los servicios brindados	jun-24	dic. 2024	Depto. de Planificación y Desarrollo, Depto. de Comunicaciones

VII. 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 abril-junio 2024 recibió 24 solicitudes de información de las cuales 24 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 abril-junio 2024 se recibieron fue recibida 1 queja, mientras que, fueron recibidas 2 reclamaciones en la línea 311.

VIII. Inclusión

Además del formato audible de la Carta Compromiso al Ciudadano y el manual de accesibilidad que permite ajustes de contraste y saturación en el portal web. Hemos seguido sumando esfuerzos para que cada día nuestras informaciones sean más inclusivas y puedan llegar a los diferentes niveles de la población.

IX. Conclusiones

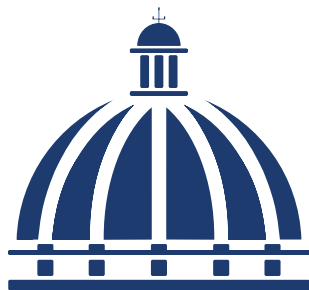
El Promedio de satisfacción de los servicios comprometidos es de 99.6%. Se evaluó la percepción de los 14 servicios prestados por la DIGEPRES de los cuales dos (4) de estos servicios están comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (CCC)

El promedio de satisfacción general para los 14 servicios evaluados es de 99%.

Para el periodo mayo-julio se obtuvo un incumplimiento con el tiempo de respuesta comprometido para el servicio de certificaciones de salarios y se tomaron las medidas correctivas y medidas de subsanación correspondientes.

Los comentarios realizados por los clientes se catalogaron como puntos de mejora y fueron agrupados por categorías o afinidad para poder enfocar los esfuerzos en la mejora de los servicios:

- El porcentaje más alto de los comentarios están relacionados a felicitaciones, estos nos motivan a seguir brindando servicios de calidad y excelencia.
- El siguiente porcentaje más alto son sugerencias de mejoras de los procesos respecto a eficiencia y aumentar la cantidad de capacitaciones en temas presupuestarios que ofrece la institución.
- Se elaboró un plan de acción para aplicar acciones de mejora que ayuden a impulsar mejores prácticas del quehacer presupuestario y de aplicación del mismo instrumento de medición.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PRESUPUESTO