



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 diciembre 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:

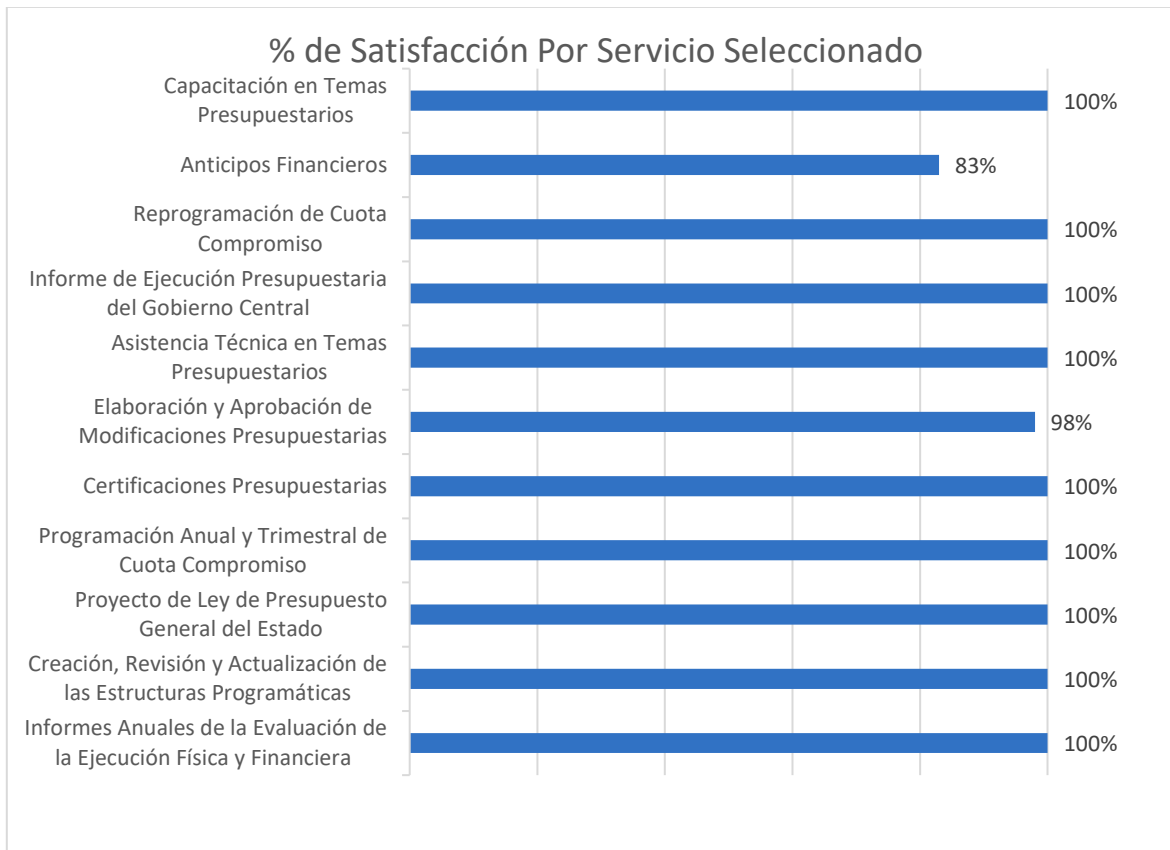
- **Satisfactorio** = Muy Bueno y Bueno
- **Insatisfactorio** = Regular, Deficiente y Malo

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.

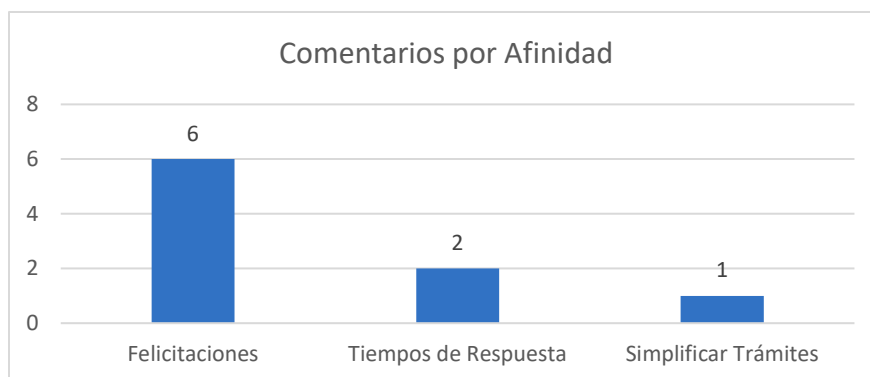
Para evaluar el cumplimiento del “tiempo de respuesta”, el cual es el atributo comprometido en el servicio de Certificaciones de Salarios, se realiza un análisis de las solicitudes entrantes en comparación con las respondidas en el tiempo establecido en las normas y procedimientos para la Ejecución Físico- 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%	100%
Capacitaciones en Temas 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	100%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	100%

V. Plan de acción

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

Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Mantener los tiempos de Respuesta	Capacitar el personal en el uso eficiente del sistema TRANSDOC donde se gestionan las solicitudes y respuestas a las instituciones.	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 Iniciar el proyecto para la mejora y digitalización de las mediciones de satisfacción de los servicios brindados	ene. 2025	mar. 2025	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 octubre-diciembre 2024 recibió 40 solicitudes de información de las cuales 40 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 octubre-diciembre 2024 se recibieron 2 sugerencias y 4 reclamaciones en la línea 311, las cuales fueron atendidas de acuerdo con los procedimientos establecidos.

VII. Conclusiones

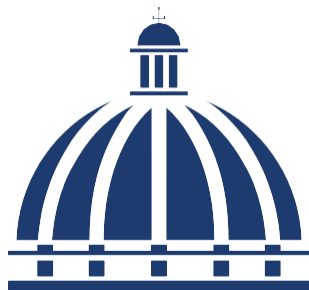
El Promedio de satisfacción de los servicios comprometidos es de 100%. Se evaluó la percepción de los 14 servicios prestados por la DIGEPRES de los cuales cuatro (4) de estos servicios están comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (CCC). El promedio de satisfacción general para los 11 servicios que seleccionaron los encuestados es de 98%.

Con la implementación de las acciones correctivas que se planificaron en el periodo anterior, se logró subsanar las desviaciones en los siguientes aspectos:

- Seguimiento de las comunicaciones de confirmación de recepción a solicitudes de certificaciones salariales, lo que contribuyó a que todas se respondieran dentro del plazo establecido.
- Coordinación con el Departamento de normas y Metodologías para asegurar que las capacitaciones en temas presupuestarios sean evaluadas con los atributos de calidad establecidos en nuestra Carta Compromiso.

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 tiempos de respuesta que ofrece la institución.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PRESUPUESTO