



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

Carta Compromiso al Ciudadano

I. Importancia de realizar las encuestas de satisfacción de los servicios

Con el propósito de mantener a nuestros clientes/instituciones satisfechas con la calidad de los servicios que ofrecemos, y en apoyo al desarrollo y cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) lleva a cabo el proceso de medición de la percepción de las instituciones usuarias respecto a los servicios brindados, así como de los atributos comprometidos.

Estas encuestas constituyen una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la confianza institucional y asegurar que la oferta de servicios responda efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Además, permiten conocer el nivel de satisfacción de las instituciones respecto a cada uno de los servicios brindados, proporcionando información valiosa para fortalecer la eficiencia de los canales de comunicación y garantizar el cumplimiento de los atributos de calidad establecidos, tales como:

- **Profesionalidad**
- **Tiempos de respuesta**
- **Fiabilidad**
- **Amabilidad**
- **Accesibilidad**
- **Elementos tangibles**

Esta retroalimentación resulta esencial para asegurar que los servicios ofrecidos respondan de manera oportuna, eficiente y cercana a las expectativas de nuestras instituciones usuarias, contribuyendo de forma continua al fortalecimiento de la gestión institucional.

II. Metodología de desarrollo de la encuesta

Esta encuesta fue remitida a todas instituciones en el trimestre dos (T2) abril/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

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.

Resultados obtenidos de los servicios brindados



La DIGEPRES mantiene los niveles de satisfacción en la totalidad de sus servicios, reflejando eficiencia, calidad y compromiso institucional.

Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados

Comentario	Afinidad
Excelente servicio	Felicitaciones
Nada, excelente	Felicitaciones
Excelente servicio, solo que sigan asi	Felicitaciones
Excelente servicio	Felicitaciones
Excelente el servicio recibido.	Felicitaciones
El tiempo en el plazo para solicitar modificaciones presupuestarias	Sugerencia
Excelente atencion de los anlistas en su desempeño laboral	Felicitaciones
Tiempo de Respuestas vía telefónica	Sugerencia
Nada, excelente	Felicitaciones
Seguir brindando apoyo a las instituciones	Sugerencia
Excelente personal, buen servicio y rapida respuesta.	Felicitaciones
La flexibilidad	Sugerencia
La recepción telefónica es muy mala para comunicarse con su analista	Queja
Cargar videos instructivos en el SIGEF	Sugerencia
Realizar un proceso de formulación de estructura programática un poco más amigable.	Sugerencia
Excelente.	Felicitaciones
Podría mejorar la generación de impresiones en PDF de los registros de ejecuciones que se realizan. Además delimitar a través del sistema las funciones que competen entre areas.	Sugerencia
Excelente trabajo de la Sra. Kimberly Bertrand	Felicitaciones
Las herramientas de planificación y evaluación deben de ser más flexibles, y a la vez buscar mecanismos que puedan medir de manera objetivo el cumplimiento de lo planificado.	Sugerencia
Mi experiencia con la DIGEPRES y mi analista Cristal Martes ha sido maravillosa, altamente profesional y atenta.	Felicitaciones
Nada, excelente	Felicitaciones
Excelente trato	Felicitaciones
Un equipo excelente, sumamente profesional	Felicitaciones
Devén ser mas flexible cuando registramos que tenemos duda nos expliquen	Sugerencia
Mas capacitaciones al usuarios	Sugerencia
El tiempo de respuesta	Sugerencia
Hasta ahora estoy muy satisfecha con los servicios brindados	Felicitaciones
Solo continuar de la misma manera, creo que estan dando un servicio apropiado para las instituciones	Felicitaciones
Hasta ahora el servicio es excelente y muy claro	Felicitaciones
Hasta ahora no tenemos sugerencias.	Conforme
En ocasiones hay algo de retraso en la obtención de respuestas específicas	Sugerencia
La atención oportuna a correos y llamadas.	Sugerencia
Lo unico que tienen que mejorar el Portal	Sugerencia

Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados

Comentario	Afinidad
Respuestas a las llamadas telefónicas, sobre todo en los cierres de mes que es cuando estamos mas presionados y debemos llamar	Queja
Hasta ahora estoy muy satisfecha con los servicios brindados	Felicitaciones
Nada, excelente	Felicitaciones
Excelente trato	Felicitaciones
Excelente atención de los anlistas en su desempeño laboral	Felicitaciones
Hasta ahora estoy muy satisfecha con los servicios brindados	Felicitaciones
El tiempo de respuesta para la aprobación de estas solicitudes no es oportuno comparando el tiempo cuando se realizan con otros analistas.	Queja
Excelente siempre	Felicitaciones
Entiendo que el tiempo de respuesta en el trámite de servicio, en cuanto a la aprobación.	Sugerencia
Nada, excelente	Felicitaciones
Hasta ahora estoy muy satisfecha con los servicios brindados	Felicitaciones
Se entiende que son muchas instituciones solicitando al mismo tiempo Anticipos Financieros al inicio de año, pero creo que deberían de agilizar un poco más el proceso, ya que este año la solicitud de nuestro anticipo fue antes del 15 de enero y nos llegó el 04 de marzo, por lo que se tomaron prácticamente dos meses en enviar la resolución del Anticipo, en nuestro caso fue de Fondo Reponible. Con relación a las asistencias y demás, no tenemos observaciones.	Queja
Actualizar la metodología	Sugerencia
Instructivo en línea	Sugerencia
Todavía estoy en proceso de revisión de la Estructura. Me han devuelto el documento en varias (4) ocasiones pero no por mi error sino por que la Analista de DIGEPRES comete el error de pedir que se corrija algo, se corrige, pero mas adelante dice que no aplica y manda a que se corrija nuevamente. Esto ocurrió con Unidad responsable de las actividades y la clasificación geográfica. Se debe mejorar esto.	Queja
Seguir capacitando al personal como mecanismo de mejora continua	Sugerencia
Excelente atención de los anlistas en su desempeño laboral	Felicitaciones
Hasta ahora estoy muy satisfecha con los servicios brindados	Felicitaciones
Que cuando se remita la respuesta de aprobación no solo sea remitida al organo rector, sino tambien a la institución que requirió el servicio.	Sugerencia
En el proceso de revisión de la estructura programática los analistas han sido muy atentos en las orientaciones y observaciones oportunas.	Felicitaciones
Recibí una buena asistencia. Pudieran agregar un ejemplo de las matrices que solicitan que este completada con info ficticia a modo de referencia.	Sugerencia
Implementar firma digital al proceso	Sugerencia

Conclusión de los Comentarios Recibidos en la Encuesta Externa de Evaluación de Servicios

Como parte de la medición de la percepción de las instituciones usuarias respecto a los servicios brindados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), se les hizo la siguiente pregunta **¿En general que entiende que debemos mejorar para brindar un mejor servicio?** De los cuales se recopiló un total de 53 comentarios, los cuales fueron clasificados de acuerdo con su afinidad de la siguiente manera:

- **Felicitaciones:** 30 comentarios (57%)
- **Sugerencias:** 17 comentarios (32%)
- **Quejas:** 5 comentarios (9%)
- **Conforme:** 1 comentario (2%)

Análisis por Afinidad:

Felicitaciones (57%)

La mayoría de los comentarios recibidos corresponden a felicitaciones, lo que evidencia una valoración positiva por parte de las instituciones usuarias hacia los servicios brindados, destacándose aspectos como la profesionalidad del personal, la atención recibida, la calidad del servicio y la satisfacción general con las respuestas ofrecidas.

Sugerencias (32%)

Una parte importante de los usuarios aprovechó la oportunidad para realizar sugerencias orientadas a fortalecer los servicios, destacando principalmente las siguientes áreas de mejora:

- Reducción de los tiempos de respuesta.
- Mayor flexibilidad y acompañamiento en procesos técnicos.
- Mejoras en los instructivos y capacitaciones ofrecidas.
- Optimización de herramientas como el Portal SIGEF y la estructura programática.

Quejas (9%)

Las quejas fueron mínimas, pero se concentraron principalmente en aspectos relacionados a:

- Dificultades en la comunicación telefónica, especialmente en fechas críticas.
- Tiempos de respuesta percibidos como prolongados en algunos procesos.
- Inconsistencias en revisiones y devoluciones de documentos.

Conforme (2%)

Un comentario manifestó no tener sugerencias adicionales, mostrando conformidad con los servicios actuales.

En general los resultados reflejan que, las instituciones usuarias perciben los servicios de DIGEPRES como **satisfactorios y calidad**, lo que se respalda con el 57% de comentarios positivos. No obstante, es importante considerar las sugerencias y quejas como puntos de mejora para continuar fortaleciendo la calidad, eficiencia y oportunidades en la prestación de los servicios.

Resultados obtenidos de los servicios comprometidos

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Resultado
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	97%
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	97.5%
Certificaciones de salarios	Profesionalidad Amabilidad Accesibilidad Elementos Tangibles	85%	95%
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	98%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	93%

En resumen, DIGEPRES mantiene los niveles de satisfacción en los servicios comprometidos, superando en todos los casos los estándares establecidos, lo que refleja un desempeño institucional eficiente, orientado a la calidad y a la mejora continua.

Plan de acción abril – junio

Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Mantener los tiempos de Respuesta	Continuar con el seguimiento de la gestión de solicitudes de Certificaciones Presupuestarias	jul. 2025	sep. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Departamento de Planificación y Desarrollo
Mejorar la cantidad de respuestas recibidas de la encuesta	Incluir en los correos reemitidos a las instituciones enlaces de medición de la calidad del servicio brindado.	jul. 2025	sep. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Depto. de Planificación y Desarrollo, Depto. de Comunicaciones
Servicios ofrecidos por parte del Depto. Gobiernos Locales.	Incorporar en las evaluaciones otros servicios que generen un mayor impacto en las instituciones usuarias, a fin de obtener una visión más integral y representativa de la calidad y efectividad de los servicios ofrecidos.	jul. 2025	sep. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Departamento de Planificación y Desarrollo

Receptividad en la 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 2025 recibió un total de 24 solicitudes de información las cuales fueron respondidas en tiempo oportuno que es menor a 15 días para un cumplimiento de 100%.

El buzón de quejas y sugerencias externo está disponible para que cualquier ciudadano pueda presentar sus quejas y/o sugerencias sobre los servicios brindados, ya sea a través de los buzones físicos o del buzón virtual. Durante el trimestre abril-junio 2025, se recibió una (1) sugerencia mediante el buzón digital externo, la cual fue gestionada y atendida conforme a los procedimientos establecidos.

Conclusión

El promedio de satisfacción general para estos 11 servicios fue de **97%**, reflejando una percepción positiva por parte de las instituciones usuarias.

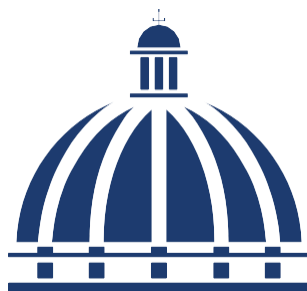
El promedio general de satisfacción de los servicios comprometidos alcanzó un **96%**, de acuerdo con los resultados de la encuesta externa de medición aplicada a los servicios brindados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). En esta evaluación se incluyeron 11 servicios, de los cuales cuatro (4) están formalmente comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

El servicio de **Asistencia Técnica** recibió 34 respuestas, de las cuales dos (2) valoraron de forma regular el atributo de Profesionalidad. Este incremento en el volumen de respuestas ha contribuido a una muestra más representativa y robusta, lo que ha permitido evidenciar una mejoría en el nivel de satisfacción respecto al primer trimestre del año, pasando de un 89% a un 96%.

Fortalecer la encuesta dirigida al segmento, incluyendo aspectos que reflejen de manera más directa la interacción entre los analistas y los Gobiernos Locales. Además, se recomienda fomentar la participación de las instituciones usuarias en la encuesta, con el fin de obtener una muestra más amplia y representativa para evaluar los atributos de calidad de forma más precisa.

Finalmente, el servicio de **Programación de Cuota de Compromiso** se posicionó como uno de los mejor evaluados, con un total de 28 respuestas. Solo una (1) de estas calificó como deficiente el atributo de Tiempo de Respuesta, lo que no impidió que este servicio alcanzara un promedio general de satisfacción del **99%**.

En términos generales, los resultados reflejan una percepción positiva y una mejora sostenida en la calidad de los servicios ofrecidos por DIGEPRES, evidenciando el compromiso institucional con la excelencia, la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios.



PRESUPUESTO