



# **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 las instituciones en el primer trimestre (T1-2026) enero/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 o 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 2026.

## Resultados Obtenidos de los Servicios Brindados

### Resultado de satisfacción por servicio



La DIGEPRES mantiene niveles considerablemente altos con un promedio total de **96%**, los servicios presentan niveles de satisfacción con promedios entre **92%** y **100%**. Los resultados más destacados corresponden a los servicios de **Asistencia Técnica de Clasificadores Presupuestarios y Guía Alfabética de Imputaciones, Suministro de Información Sobre Estadísticas Presupuestarias e Informe de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central** con promedios de satisfacción entre **97%** y **100%**. En conjunto, los datos evidencian una percepción positiva de los usuarios, consolidando la efectividad, oportunidad y calidad del acompañamiento brindado por los departamentos.

En cumplimiento de la disposición emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el 11 de noviembre de 2025, relativa a la **Programación de la encuesta de satisfacción ciudadana en el POA Institucional 2026**, se establece que los servicios externos publicados en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos deberán ser evaluados a través de dicha plataforma de manera mensual según la cantidad de servicios ofrecidos por la DIGEPRES.

En consecuencia, los servicios que no se visualizan en la tabla de resultados serán analizados mediante este portal y remitidos a las partes interesadas cuando así se disponga la Dirección de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos.

### Resultados obtenidos de los servicios comprometidos T2-2026

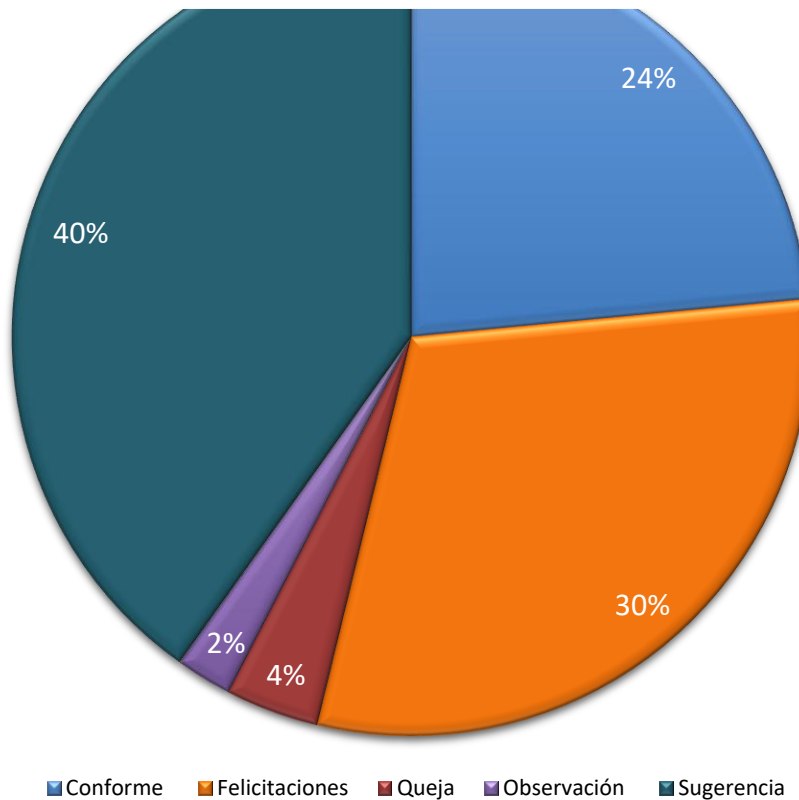
| Servicio                                                   | Atributos de Calidad                                             | Estándar                                         | Resultado |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------|
| Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios                | Profesionalidad                                                  | 90%                                              | 98%       |
| Capacitaciones en Temas Presupuestarios                    | Profesionalidad                                                  | 90%                                              | 94%       |
| Certificaciones de salarios                                | Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad y Elementos Tangibles | 85%                                              | 97%       |
|                                                            | Tiempo de respuesta                                              | 10 días laborables para respuesta a la solicitud | 100%      |
| Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES) | Accesibilidad                                                    | 85%                                              | 93%       |

### Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados

Durante el primer trimestre (T1-2026) se recibió una amplia cantidad de comentarios, lo que evidencia una mayor interacción y participación de los usuarios de los servicios externos. Esta información se representa mediante una gráfica de pastel, donde se muestran los porcentajes correspondientes a cada categoría por afinidad. Para fines de este informe, se incluyeron únicamente los comentarios con sugerencias puntuales y oportunidades de mejora, con el propósito de enfocar el análisis en los aspectos más relevantes para el fortalecimiento del servicio.

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 qué entiende que debemos mejorar para brindar un mejor servicio?** De los cuales se recopiló un total de **118** comentarios, los cuales fueron clasificados de acuerdo con su afinidad de la siguiente manera:

### Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados (Sugerencias puntuales y oportunidades de mejora)



- **Felicitaciones:** 35 comentarios para un (30%)
- **Sugerencias:** 53 comentarios para un (46%)
- **Conforme:** 22 comentarios para un (19%)
- **Queja:** 4 comentarios para un (3%)
- **Observación:** 3 comentarios (2%)

| Comentarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Afinidad   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Hay una dependencia de la DGCP cuando consultamos las cuentas y los códigos, por lo que sería muy conveniente que la DIGEPRES pueda dar respuesta directas a las consultas sin esta dependencia. La DGCP se tarda mucho en responder.                                                                                                                                                                                  | Sugerencia |
| Lo más importante en este proceso es que la comunicación fluya, ese es el eje central para el buen desempeño.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sugerencia |
| Que haya cuotas de menor a 100,000.00 que puedan ser aprobadas por la misma institución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sugerencia |
| Incluir capacitaciones periódicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sugerencia |
| Seguir fortaleciendo la comunicación entre unidad ejecutora y órgano rector.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sugerencia |
| Digitalización del proceso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sugerencia |
| Que si la Institución necesita cuota para el mes actual, y es el devengando para el siguiente mes, se la coloquen aunque el devengando pase al trimestre siguiente.                                                                                                                                                                                                                                                    | Sugerencia |
| Crear criterios unificados en temas que son comunes en las instituciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sugerencia |
| Aunque brindan un excelente servicio, siempre existe oportunidad para mejorar. Flexibilidad en tiempos de entrega.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Sugerencia |
| Seguir innovando en las plataformas electrónicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Sugerencia |
| Suministrar ejemplos de informes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sugerencia |
| Me gustaría tener más capacitaciones, en espacios para poder practicar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sugerencia |
| Entiendo que el servicio es muy bueno, creo que las mejoras no serian al servicio, sino mas bien al sistema SIGEF, creo que es necesario que reciba mejoras en cuanto a poder incluir modulos de planificacion mas amplios.                                                                                                                                                                                            | Sugerencia |
| Muy buen servicio. Aumentar capacitaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sugerencia |
| Ampliar el material, y ejemplos para mayor desempeño y aprendizaje de los participantes, incluir dinámicas y ejemplos o Kahoot.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sugerencia |
| Por favor capacitarnos con más frecuencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sugerencia |
| Deberia ser presencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sugerencia |
| Ser en más secciones de clase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sugerencia |
| Me gustó mucho solo que la rapidez no ayuda mucho pero los dos primero me gustaron mucho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sugerencia |
| Saludos, una sugerencia es tener un simulador de SIGEF para que los participantes o algunos puedan practicar lo aprendido. Pero la capacitación fue excelente, muy clara y los facilitadores mostraron mucho dominio.                                                                                                                                                                                                  | Sugerencia |
| Que sigan capacitando para mejorar cada día                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sugerencia |
| Seleccionar el público participante, ya que no todos los que se inscriben tienen acceso a SIGEF y a realizar modificaciones. Es un tema muy importante y delicado.                                                                                                                                                                                                                                                     | Sugerencia |
| Implementar cursos o diplomados con este tema a los participantes de este taller, para así lograr conocimientos aterrizados sobre tan importante contenido.                                                                                                                                                                                                                                                            | Sugerencia |
| Más talleres importante como este para el área de contabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sugerencia |
| Crear más capacitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sugerencia |
| Que estos talleres se le asigne más tiempo ya que los temas resultan muy interesantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sugerencia |
| Seguir con otros talleres similares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sugerencia |
| Mostrar mas ejemplos con varios asientos contable y mostrar ejemplos de errores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sugerencia |
| Mejorar la conectividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Sugerencia |
| Dar más tiempo en los link de inscripción o repetir las capacitaciones ya que se llenan los cupos muy rápidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sugerencia |
| Dar la charla como un taller para más comprensión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sugerencia |
| Dentro de mi opinion, deberían de retroalimentar esta capacitación cada cierto tiempo en el transcurso del año en curso, así siempre debe de ponerse en practica.                                                                                                                                                                                                                                                      | Sugerencia |
| Podríamos ampliar más sobre las herramientas a utilizar en la actualización de presupuesto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sugerencia |
| Más pasión, mas claridad, mas pedagogía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Sugerencia |
| Es un tema muy interesante, se podría impartir de una forma más amplia como un curso taller, gracias por los conocimientos impartidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sugerencia |
| Seguir impartiendo conocimientos a todo el personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sugerencia |
| Recomiendo el uso de casos prácticos y ejercicios aplicados en el SIGEF, así como la elaboración guías rápidas de apoyo, y evaluación práctica al cierre (pequeños ejercicios donde los participantes determinen que tipo de modificación corresponde. Enfatizar la responsabilidad administrativa y legal asociada a una modificación mal aplicada, lo cual afecta metas, POA, ejecución y evaluación presupuestaria. | Sugerencia |
| Se requiere una extensión del plazo para optimizar la viabilidad operativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sugerencia |
| Muy buena, solo controlar las participación para no perder hilo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Sugerencia |
| Hacerla dos veces al año                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sugerencia |
| Más capacitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Sugerencia |
| Llevar esta capacitación en un lenguaje más técnico y simplificado a los Ministros, directores financieros y administrativos y de compras institucional. Enviar el informe y el régimen de evaluación.                                                                                                                                                                                                                 | Sugerencia |
| Siempre contestar las preguntas al final, no permitir preguntas durante la presentacion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Sugerencia |
| Excelente, en lo adelante considerar mas tiempo para responder las preguntas de los participantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Sugerencia |
| Mantener estas capacitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sugerencia |
| Continuar con mas frecuencia, estas capacitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Sugerencia |
| Buenos dias, me gustaria que estas actividades se realicen presencial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sugerencia |
| La socialización tuvo buena explicación y exposición de los puntos. Considerar al finalizar de la preentación responder las preguntas que no tenga relación directa con lo que se está presentando.                                                                                                                                                                                                                    | Sugerencia |
| Sugerimos flexibilidad al calificar productos que dependen de demandas por ejemplo producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sugerencia |
| Les recomiendo seguir con estas formaciones, ya sea a demanda o programada, importante el acompañamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sugerencia |
| La información fue de mucho valor, pero las exposiciones muy rápidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sugerencia |
| Continuar con la Calidad del servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Sugerencia |
| Estuvo excelente la socialización, clara, precisa y buen dominio de los capacitadores. Me gustaría que realicen otras con los pasos para realizar las reprogramaciones (como se deben realizar, que se deben incluir o como calcular los montos que se deben reprogramar). Feliz semana santa con prudencia.                                                                                                           | Sugerencia |
| Impartir más capacitaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sugerencia |

| Comentarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Afinidad       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Excelente Servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Felicitaciones |
| Excelente, un servicio brindado en tiempo oportuno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Felicitaciones |
| Hasta ahora los servicios son excelentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Felicitaciones |
| Brindan un excelente servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Felicitaciones |
| Muy bueno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Felicitaciones |
| Excelente servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Felicitaciones |
| El servicio brindado es excelente, el cual se va optimizando acorde a los tiempos y cambios .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Felicitaciones |
| Los servicios son excelentes y el personal técnico maneja las instalaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Felicitaciones |
| Excelente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Felicitaciones |
| Excelente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Felicitaciones |
| El servicio brindado es excelente, el cual se va optimizando acorde a los tiempos y cambios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Felicitaciones |
| Excelente servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Felicitaciones |
| Todo excelente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Felicitaciones |
| Muy excelente explicaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Felicitaciones |
| Muy buen manejo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Felicitaciones |
| Muy agradecido porque toda la información fue suministrada con claridad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Felicitaciones |
| No tengo sugerencias, los facilitadores tienen buen dominio y basto conocimiento del tema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Felicitaciones |
| Fue un taller excelente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Felicitaciones |
| Independiente a las dificultades de conexión que a veces se pueden presentar en las capacitaciones virtuales, fue excelente, los expositores de manera explícita desarrollaron el tema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Felicitaciones |
| Muy Bueno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Felicitaciones |
| Estuvo muy buena la interacción de los expositores y bien expresado con el tema y buen dominio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Felicitaciones |
| Excelente todo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Felicitaciones |
| Excelente jornada de capacitación, ha sido muy útil para aclarar dudas y fortalecer el conocimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Felicitaciones |
| Excelente ponencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Felicitaciones |
| Excelente como siempre la experiencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Felicitaciones |
| Excelente capacitación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Felicitaciones |
| Muy capacitados los instructores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Felicitaciones |
| Muy buenas intervenciones por los expositores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Felicitaciones |
| Todo excelente, se explico bastante claro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Felicitaciones |
| Excelente, muy claro y preciso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Felicitaciones |
| Excelente socialización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Felicitaciones |
| La capacitación llenó mis expectativas, muchas gracias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Felicitaciones |
| La capacitación estuvo muy completa, todos terminamos muy satisfechos, las informaciones fueron muy claras. Felicitaciones por tan buen equipo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Felicitaciones |
| Todas nuestras sugerencias de mejoras fueron abordadas en el desarrollo de la socialización:<br>1) Realizar taller sobre la Estructura Programática Institucional de modo que cualquier práctica no adecuada sea normalizada.<br>2) Las modificaciones que afectan a productos financieramente, deben ser ventiladas previamente por planificación, ayudando este paso previo a evitar desviación. Esto incluye las asignaciones de años anteriores.<br>3) Que los resultados esperados en tengan la misma oportunidad de la formulación física financiera, de registrar una confirmación de la programación, a los fines de acercar a la realidad de los resultados obtenidos, en el caso del área agrícola que sus proyecciones son basadas a pronósticos.<br>4) En la evolución de los productos cuyo indicador son los servicios, tomar en cuenta la desviación, ya que aun considerando el histórico escapa de un acertado cumplimiento. | Felicitaciones |
| Estamos agradecidas de tan efectiva socialización. Muchas gracias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |
| Excelente capacitación, puntal y dinámica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Felicitaciones |

| Comentarios                                                                                         | Afinidad |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Continuar con los estándares ofrecidos.                                                             | Conforme |
| Por ahora nada.                                                                                     | Conforme |
| Todo muy bien                                                                                       | Conforme |
| Sin comentarios                                                                                     | Conforme |
| Lo veo todo bien                                                                                    | Conforme |
| Todo bien.                                                                                          | Conforme |
| Muy satisfecha con su servicio                                                                      | Conforme |
| Si, en lo referente al tiempo.                                                                      | Conforme |
| Buen Servicio                                                                                       | Conforme |
| Hasta el momento bien.                                                                              | Conforme |
| No tengo ninguna consideración                                                                      | Conforme |
| Seguir capacitando y orientando a los servidores sobre este tema.                                   | Conforme |
| Buen Servicio y Amabilidad                                                                          | Conforme |
| Todo esta bien                                                                                      | Conforme |
| Muchas gracias al personal por sus atenciones.                                                      | Conforme |
| No tengo sugerencias, ya que para mí todo estuvo muy bien y claro.                                  | Conforme |
| Muy edificante todas las informaciones compartidas.                                                 | Conforme |
| Todo bien. Sin desperdicios.                                                                        | Conforme |
| La capacitación ha sido muy oportuna e interesante, deben continuar con este tipo de capacitaciones | Conforme |
| Gracias por darme la oportunidad para aprender                                                      | Conforme |
| En relación a la socializacion presentada no tengo sugerencia.                                      | Conforme |
| Recibimos de manera muy satisfactoria la retroalimentacion sobre el IGP                             | Conforme |

| Comentarios                                                                                                                                                                                                                                                                              | Afinidad    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Coordinación con la DGCP.                                                                                                                                                                                                                                                                | Queja       |
| La guía alfabética de imputaciones debe ser más amigable en el sentido de que los conceptos o descripciones de los códigos no se encuentran fácilmente ya que son términos utilizados en otros países, por lo que tenemos que recurrir a sinonimos para poder obtener un código preciso. | Queja       |
| Los reportes del módulo de programación deben ser más claros.                                                                                                                                                                                                                            | Queja       |
| Cada día necesitamos más capacitaciones como estas, para continuar creciendo como persona y profesional.                                                                                                                                                                                 | Observación |
| Excelente, muchísimas gracias, por favor enviar el material.-                                                                                                                                                                                                                            | Observación |
| Se dieron algunos factores de control ante la presentación, pero lo demás todo bien                                                                                                                                                                                                      | Observación |
| Bueno como siempre el tema del internet que alguna veces se corta cuando se esta hablando.                                                                                                                                                                                               | Queja       |

## **Resumen análisis de comentarios**

Los resultados obtenidos durante el primer trimestre (T1-2026) evidencian una percepción mayoritariamente favorable de las instituciones usuarias respecto a los servicios brindados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), destacándose un nivel de participación significativo. La predominancia de sugerencias y felicitaciones refleja no solo el reconocimiento al trabajo realizado, sino también el interés de los usuarios en contribuir activamente al fortalecimiento y mejora continua de los servicios.

En conjunto, estos resultados reafirman la importancia de mantener mecanismos de retroalimentación efectivos y sistemáticos, como herramienta clave para consolidar una gestión pública orientada a la mejora continua y al fortalecimiento de la confianza en los servicios ofrecidos por la DIGEPRES.

## **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 enero-marzo 2026 recibió un total de 15 solicitudes de información las cuales fueron respondidas en tiempo oportuno que es menor a 15 días para un cumplimiento de 100%.

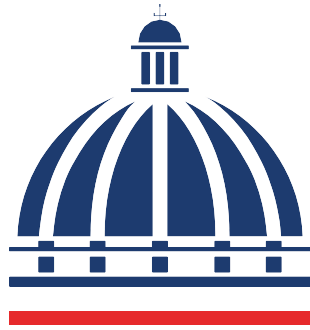
El buzón de quejas y sugerencias externo está disponible para que cualquier ciudadano pueda presentar sus quejas y/o sugerencias sobre los servicios brindados, ya sea a través de los buzones físicos o del buzón virtual. Durante el trimestre enero-marzo 2026, no se recibieron sugerencias mediante el buzón digital externo.

## Conclusión

El análisis de los resultados correspondiente al primer trimestre de 2026 permite identificar que la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) mantiene un desempeño consistente y alineado con lo asumido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Los niveles de satisfacción alcanzados demuestran que los servicios evaluados durante este periodo superan ampliamente los estándares establecidos, lo que refleja una prestación eficiente, confiable y orientada a la calidad, sustentada en la capacidad técnica del personal y en la gestión adecuada de los procesos presupuestarios.

La aplicación de las encuestas y la recepción de comentarios por parte de las instituciones usuarias constituyeron un insumo clave para la evaluación de los servicios, evidenciando una participación y una disposición permanente que aporta una retroalimentación constructiva. Las observaciones recibidas permiten identificar áreas específicas susceptibles de optimización, particularmente en lo relativo a los **plazos de atención**, el **fortalecimiento de las capacitaciones** y la **mejora de las herramientas tecnológicas de apoyo**.

En este contexto, los resultados obtenidos no solo confirman el cumplimiento de los atributos de calidad, sino que también proporcionan una base sólida para la definición y seguimiento de acciones de mejora, orientadas a una gestión pública más ágil, cercana y enfocada en las necesidades reales de las instituciones usuarias. Estos resultados han contribuido a seguir reafirmando el compromiso institucional de la DIGEPRES con la excelencia y la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos



# **PRESUPUESTO**

