



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



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 T1-2026

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Resultado
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	96%
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	94%
Certificaciones de salarios	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad y Elementos Tangibles	85%	94%
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	100%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	92%

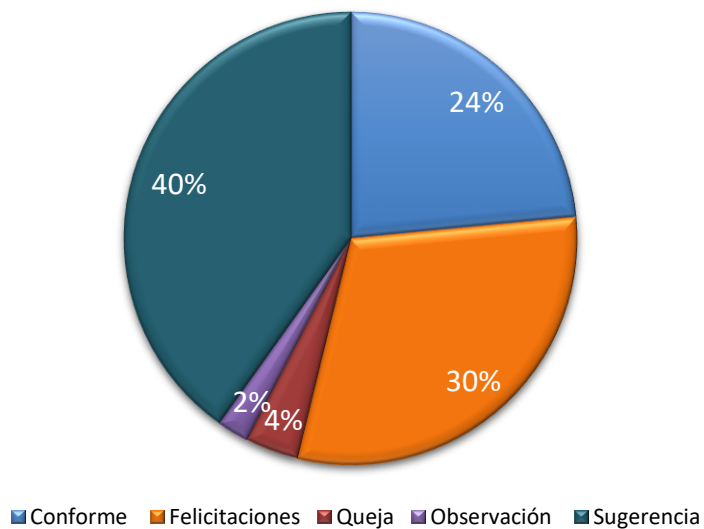
Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados

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)

Porcentaje por Afinidad



- **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: 1) Realizar taller sobre la Estructura Programática Institucional de modo que cualquier práctica no adecuada sea normalizada. 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. 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. 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%.

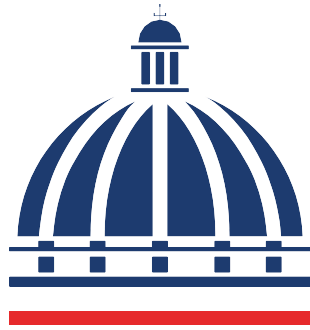
El buzón de quejas y sugerencias externo está disponible para que cualquier ciudadano pueda presentar sus quejas y/o sugerencias sobre los servicios brindados, ya sea a través de los buzones físicos o del buzón virtual. Durante el trimestre enero-marzo 2026, no se recibieron sugerencias mediante el buzón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

