



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

Carta Compromiso al Ciudadano

23 de septiembre 2026

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

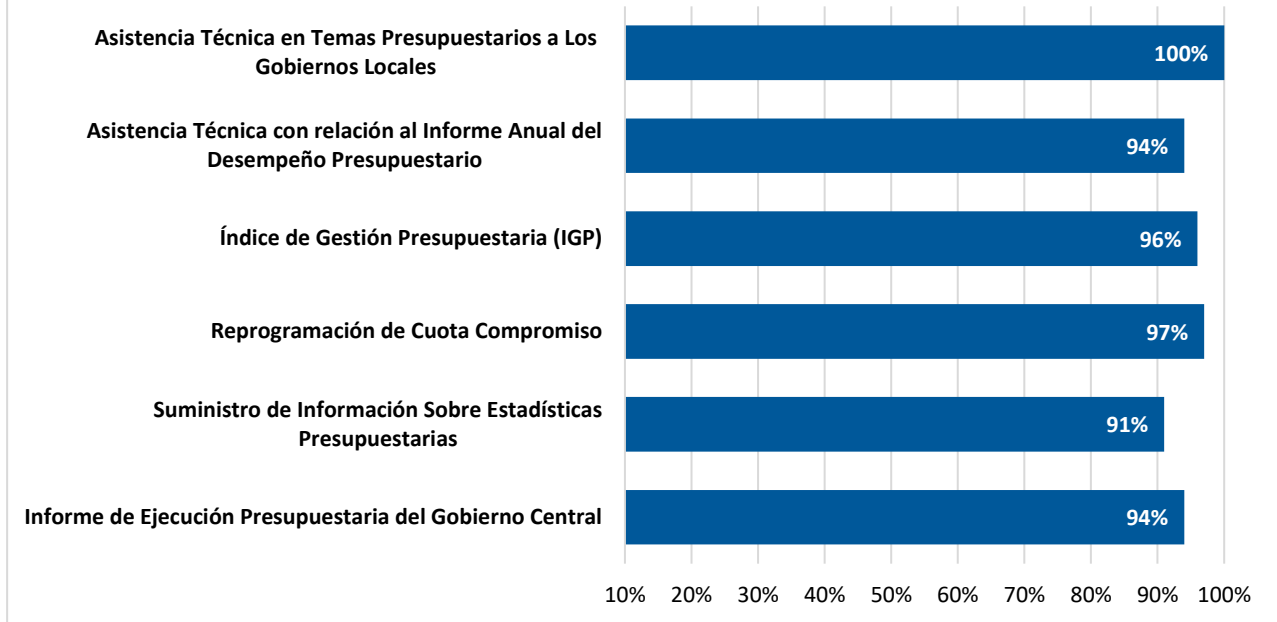
Esta encuesta fue remitida a todas las instituciones en el primer trimestre (T3-2026) julio/septiembre vía correo electrónico y mediante el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos con el objetivo de conocer la satisfacción promedio percibida por nuestros clientes.

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.

Resultado de satisfacción por servicio



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 **91%** y **100%**. Los resultados más destacados corresponden a los servicios de Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios a Los Gobiernos Locales, Reprogramación de Cuota Compromiso 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 las encuestas 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.

Las siguientes calificaciones corresponden a los servicios evaluados a través del Observatorio Nacional:

- Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios con un promedio general de **96%**
- Capacitación en Temas Presupuestarios con un promedio general de **94%**
- Certificación de Apropiación Presupuestaria (Salarios) **96%**
- Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas **97%**
- Elaboración y Aprobación de modificaciones presupuestarias **94%**
- Gestión de Anticipo Financiero **94%**

Para mayor detalle sobre los atributos evaluados, conforme al estándar establecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP), se ha incluido un enlace que permite acceder al análisis de los resultados obtenidos para cada atributo.

[Servicios Observatorio T3-2026.xlsx](#)

Resultados obtenidos de los servicios comprometidos T3-2026

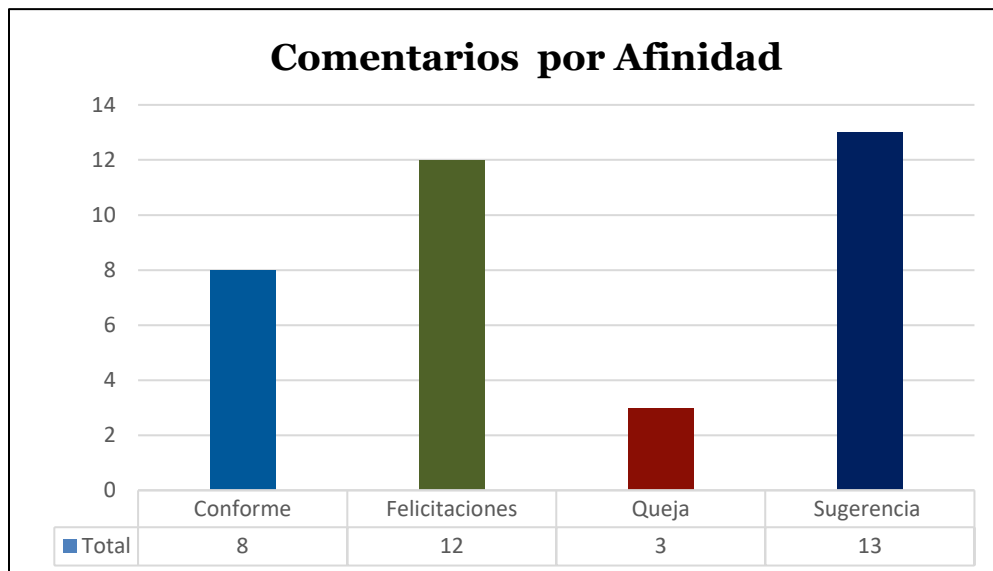
Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Resultado
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	96%
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	95%
Certificaciones de salarios	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad y Elementos Tangibles	85%	95%
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	100%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	96%

Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados

Durante la encuesta correspondiente al tercer trimestre (**T3-2026**) se recibieron los comentarios por parte de los encuestados, evidenciando un mayor nivel de participación e interacción con los servicios externos. Los resultados se presentan mediante una gráfica que muestra, por atributo evaluado, la distribución porcentual de los comentarios según su categoría de afinidad. Para facilitar el análisis y la identificación de oportunidades de mejora, se ha incluido un **enlace** que permite acceder a un archivo de Excel con el detalle de los comentarios recibidos, como insumo para la evaluación y formulación de posibles planes de acción.

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 **39** comentarios, los cuales fueron clasificados de acuerdo con su afinidad de la siguiente manera:

[Comentarios encuesta servicios externos T3-2026.xlsx](#)



- **Felicitaciones:** 12 comentarios para un (33.3%)
- **Sugerencias:** 13 comentarios para un (36.1%)
- **Conforme:** 8 comentarios para un (22.2%)
- **Queja:** 3 comentarios para un (8.3%)

Resumen análisis de comentarios

Los resultados obtenidos durante el primer trimestre (T3-2026) 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 julio-septiembre 2026 recibió un total de 18 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 julio-septiembre 2026, no se recibieron sugerencias mediante el buzón digital externo.

Conclusión

El análisis de los resultados correspondiente al tercer 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 atenciones de los analistas asignados** y la **mejora en la comunicación telefónica**.

Por tanto, se recomienda abordar estos aspectos mediante la implementación de **planes de acción** orientados a atender las causas identificadas, a fin de establecer medidas concretas que contribuyan a su corrección y mejora.

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