



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

Carta Compromiso al Ciudadano

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

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

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

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

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

II. Metodología de desarrollo de la encuesta

Esta encuesta fue remitida a todas instituciones en el trimestre 3 (T3) julio/septiembre 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 2025.

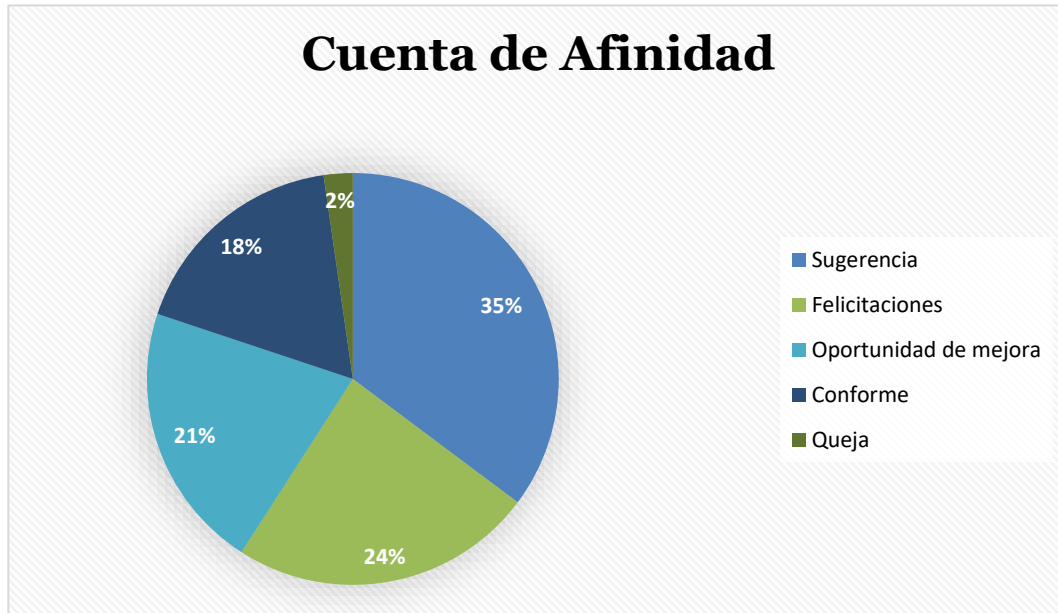
Resultados obtenidos de los servicios brindados



La DIGEPRES mantiene niveles considerablemente altos con un promedio total de **97%**, los servicios presentan niveles de satisfacción con promedios entre **93%** y **100%**. Los resultados más destacados corresponden a los servicios de **Asistencia Técnica de Clasificadores Presupuestarios** y **Anticipos Financieros**, ambos con **100%** de satisfacción, seguidos del **Informe de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central** **99%** y la **Creación y Actualización de Estructuras Presupuestarias** con **98%**. En conjunto, los datos evidencian una percepción positiva de los usuarios, consolidando la efectividad, oportunidad y calidad del acompañamiento brindado por los departamentos.

Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados

Durante el tercer trimestre 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 de 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 que entiende que debemos mejorar para brindar un mejor servicio?** De los cuales se recopiló un total de 176 comentarios, los cuales fueron clasificados de acuerdo con su afinidad de la siguiente manera:

- **Felicitaciones:** 42 comentarios para un (24%)
- **Sugerencias:** 62 comentarios para un (35%)
- **Oportunidad de mejora:** 37 comentarios para un (21%)
- **Conforme:** 31 comentarios para un (18%)
- **Queja:** 4 comentarios para un (2%)

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

Comentarios	Afinidad
El tiempo es un factor clave para las certificaciones y así poder tramitar los contratos	Oportunidad de mejora
El tiempo de respuesta	Sugerencia
La respuesta de la certificación presupuestaria a veces tarda.	Oportunidad de mejora
Incentivar permanentemente la calidad total como norte.	Sugerencia
Permitir más de una solicitud de certificación en el mes.	Sugerencia
Los plazos deben ser un poco menos	Oportunidad de mejora
Buenos servicios, pero con oportunidad de mejora en el tiempo de respuesta	Oportunidad de mejora
Que la aprobación de las modificaciones sea más rápida	Oportunidad de mejora
Que las cuotas sean colocadas más rápido.	Sugerencia
A veces las llamadas están congestionadas	Oportunidad de mejora
Los equipos tecnológicos	Oportunidad de mejora
Que el analista de supervisión sea un poco flexible	Sugerencia
Acelerar un poquito más el tiempo de respuesta.	Oportunidad de mejora
Mejorar el tiempo en la publicación del IGP	Sugerencia
Muy bien, pero deben de tener una plataforma para verificar los porcentajes que obtenemos en el IGP	Oportunidad de mejora
Entiendo que se debe especificar por parte de la DIGEPRES las evidencias que se requiere en cada indicador o por lo menos permitir a las instituciones que tienen una parte del presupuesto manejada fuera del sistema sugerir las evidencias cuando los productos se vean afectados tanto por el sistema como fuera del sistema	Sugerencia
Que el supervisor explique en caso de tener dudas en los registros	Sugerencia
Acelerar un poquito más el tiempo de respuesta.	Sugerencia
Siempre hay oportunidad de mejora	Sugerencia
Pienso que deben darnos mayor oportunidad para demostrar con evidencias fuera del sistema que estamos haciendo lo correcto	Sugerencia
El tiempo debe ser un poco más corto para la certificación	Sugerencia
Si tu analista no esta debe estar disponible alguien mas	Oportunidad de mejora
Tiempo de respuesta entre las remisiones de los entregable por parte de las instituciones y las revisiones por la DIGEPRES.	Sugerencia
Luego para realizar los ajustes el tiempo dado a la institución es muy corto, frente al tiempo que se toma DIGEPRES para retroalimentación.	Oportunidad de mejora
Mejorar el salario de los empleados.	Sugerencia
Automatización del proceso de revisión y actualización de estructuras programáticas	Oportunidad de mejora
La accesibilidad	Sugerencia
Seguir avanzando en la coordinación interinstitucional	Oportunidad de mejora

Solo tratar de unificar criterios con las demás instituciones rectoras como compras y contrataciones y la contraloría general de la república, pues eso nos afecta como usuarios finales de la información	Sugerencia
Adicionar una capacitación asincrónica que permita tomarla según la disponibilidad de tiempo del participante	Sugerencia
Ampliar más en cuanto a los reportes y presentación de las programáticas.	Sugerencia
Ampliar más temas	Sugerencia
Aunque evalué excelente el tiempo. Siempre quedan lagunas como es natural. Gracias por la socialización	Oportunidad de mejora
Avisar con tiempo suficiente de la capacitación para prepararnos	Oportunidad de mejora
Colocar el mute los micrófonos de los participantes para evitar interrupciones	Sugerencia
Compartir el módulo de prueba del SIGEF compartir con las instituciones, para fines de practica del personal calificado correspondiente.	Sugerencia
Compartir material para consulta	Sugerencia
Compartir previamente el contenido a tratar. Invitar representantes de otras instituciones que aclaren los temas de dudas como el MAP. Separar los grupos entre los nuevos y los que ya tienen experiencia para aprovechar mejor el tiempo. Elegir previamente personas que deseen participar con las lecturas, para aprovechar mejor el tiempo.	Sugerencia
Considero que faltaron algunos conceptos y orientaciones, específicamente los productos físicos.	Oportunidad de mejora
Crear una presentación más dinámica e interactiva	Oportunidad de mejora
Debe ser en horas de la mañana para que sea más fácil de aprender. Tengo cosas que ver otra vez	Sugerencia
Debe ser un poco más prolongada, para aquellos que hacen el proceso por primera vez.	Oportunidad de mejora
Debemos recibir más capacitaciones durante el periodo	Sugerencia
Deberían de realizar esta capacitación de forma presencial	Sugerencia
Deberían tener un programa o guion con los datos de una institución ya seleccionada previamente y los insumos que uno necesitaría para completar los campos de la información, para no estar adivinando que va en este campo y que se debe poner en el otro, así ya uno ve cuales son las informaciones e insumos que necesita previo a empezar con la formulación en el sistema y lo puede realizar de una forma más fácil y ágil. Mas si el tiempo de presentación es tan limitado como en esta ocasión por el volumen de puntos que se tocaron.	Sugerencia
Dejar la presentación de la capacitación vía día dispositiva como guía	Sugerencia
Distribuir un pdf previo o posterior a la sesión con los puntos principales	Oportunidad de mejora
El horario es un poco complejo por las actividades diarias.	Oportunidad de mejora
El tiempo es muy limitado, se puede hacer más ejercicios prácticos, para uno evaluar sus conocimientos.	Sugerencia
El tiempo muy corto	Oportunidad de mejora
En vista de la gran cantidad de participantes e instituciones y en procura de maximizar el tiempo y aprendizaje, deben limitar la intervención de nosotros los estudiantes. Una alternativa sería que enviemos a un correo determinado nuestras preguntas o casos particulares.	Oportunidad de mejora
Entiendo en la parte de remuneraciones se tome el mes de junio como tope, no es lo adecuado y debería evaluarlo	Sugerencia
Entiendo que este tipo de procesos deben ser incluidos programas de capacitación presencial, CAPGEFI en una especie de diplomado con los procesos del ciclo presupuestario desde la formulación a la ejecución	Sugerencia
Enviar el paso	Sugerencia
Enviar todos los recursos.	Sugerencia

Enviar una guía o ruta para que las personas puedan realizar los pasos adecuados en el sistema.	Sugerencia
Enviarnos el material por correo	Sugerencia
Es importante más tiempo, los temas sumamente importantes y, sobre todo necesarias para que el proceso se realice de manera satisfactoria.	Oportunidad de mejora
Es recomendable que profundicen en cada ruta, de una manera más detalladas	Sugerencia
Este tipo de capacitaciones deben hacerse más a menudo, debido a la complejidad del SIGEF	Sugerencia
Excelente. Sólo que debería programarse con un período de tiempo superior.	Sugerencia
Excelente todo lo que no ayudo fue el sistema lento.	Oportunidad de mejora
Explicar claro la planificación de nóminas.	Sugerencia
Favor de compartir paso a paso y el vídeo de la capacitación	Sugerencia
Fue muy sustantiva a pesar del poco tiempo para la socialización, la parte práctica requiere más tiempo	Sugerencia
Explicar claro la planificación de nóminas.	Sugerencia
Grabar y enviar el video de la capacitación a los participantes	Sugerencia
Hacer capacitaciones de manera más continua.	Sugerencia
Invertir más tiempo en los conceptos claves de la capacitación.	Sugerencia
Ir un poco más al paso cuando se realiza el ejercicio en SIGEF, así nos permiten tomar algunas notas sin perder el enfoque de lo que se está realizando.	Oportunidad de mejora
La capacitación debes ser por cada institución, ya que cada necesidad es individual,	Oportunidad de mejora
Deben ir un poco más al paso y deben enviarnos una guía de una paso a paso.	Sugerencia
La observación que tengo es la misma de la otra chica, con relación al registro de las remuneraciones	Sugerencia
La ruta en el SIGEF para cargar el presupuesto es muy larga. Deberían escribir las diferentes rutas y enviarlas.	Sugerencia
La socialización se realizó muy rápida	Oportunidad de mejora
Los techos presupuestarios deberían manejarse en base a las necesidades manejadas en el año en curso, y más si fueron justificadas y aprobadas por ustedes	Oportunidad de mejora
Mejor conexión a internet.	Oportunidad de mejora
Mejorar el Coffe Break	Oportunidad de mejora
Muy buenos días, sugiero que nos envíen el material presentado en la capacitación	Sugerencia
Nuestra sugerencia es relacionada al sistema. Verificar el algún momento la duplicidad de procesos entre validar, guardar y confirmar.	Sugerencia
Por favor hagan capacitaciones de todo el proceso de ejecución presupuestaria.	Sugerencia
Profundizar en la explicación de la meta física.	Sugerencia
Que continúen impartiendo todos lo que sea favorables para las instituciones y las actualizaciones	Sugerencia
Que este tipo de capacitaciones sean más frecuentes, ya que son de mucha importancia.	Sugerencia
Que nos envíen el documento base con anticipación, así es más efectivo el entendimiento. Gracias.	Oportunidad de mejora
Realizar estos talleres con un grupo más reducido para garantizar participación, retroalimentación y mejorar el nivel de interacción.	Oportunidad de mejora
Realizar más capacitaciones sobre el uso del SIGEF.	Sugerencia
Reenviar la formulación	Sugerencia
Retroalimentarnos con la presentación escrita,	Sugerencia
Se debe seguir capacitando a los miembros de las instituciones pública de manera rigurosa, a los fines de que las entidades puedan brindar un mejor servicio al ciudadano.	Sugerencia

Seguir implementando este tipo de capacitación.	Sugerencia
Seguir reforzándonos con capacitaciones con el objetivo de mejores logros.	Sugerencia
Seguir trabajando en las innovaciones de la plataforma como hasta ahora, para facilitar el trabajo operativo de las instituciones del estado.	Oportunidad de mejora
Ser más pausado en la explicación, y mejorar la calidad del internet	Oportunidad de mejora
Sería interesante un taller con más tiempo y que podamos hacer una mesa de trabajo para poner en práctica lo aprendido.	Oportunidad de mejora
Sería mejor la explicación del personal y no que los asistentes lean las presentaciones. Una explicación más puntual de los analistas me parece más comprensible.	Sugerencia
Sería prudente no extender mucho los talleres, ya que podría ser algo tedioso. Del mismo modo, dar más talleres de supervisión a las instituciones, en sus procesos de formulación presupuestaria.	Sugerencia
Solo ser un poquito más despacio	Oportunidad de mejora
Sugeriría habilitar breakrooms en caso de ser posible con los analistas en el cual se puedan supervisar a cada participante de la institución en la realización de los ejercicios prácticos según institución, así logran asegurar que todas las instituciones cuentan con un técnico capacitado para cada una de las facetas mostradas.	Oportunidad de mejora

Resumen de comentarios por Afinidad:

Felicitaciones y reconocimiento (24%)

Gran parte de los comentarios expresan agradecimiento, satisfacción y reconocimiento al trabajo de los analistas, los usuarios destacan la disposición, amabilidad, profesionalismo y acompañamiento técnico del equipo. Palabras como *“excelente servicio”, “siempre atentos”, “muy profesionales”, “gran apoyo”* fueron frecuentes, lo que refleja un alto nivel de confianza en los servicios brindados.

Conforme/Satisfacción general (25%)

Comentarios breves que indican conformidad o aprobación sin observaciones específicas. Expresiones como *“todo bien”, “ninguna objeción”, “sin comentarios”, “satisfecho con el servicio”* demuestran estabilidad y consistencia en la calidad del servicio. Esto refleja que los usuarios no perciben problemas significativos en los procesos actuales.

Sugerencias (35%)

Las sugerencias se centran en aspectos operativos y de comunicación, principalmente en: ampliar los temas de capacitación y su frecuencia, agilizar los tiempos de respuesta, mejorar la coordinación entre dependencias, revisar el proceso del SIGEF, la disponibilidad de soporte técnico, mejorar la accesibilidad de información y materiales de apoyo. Lo que representa una gran cantidad de observaciones que son constructivas y reflejan interés en fortalecer la eficiencia institucional, esta afinidad representa el porcentaje más alto dentro de los comentarios obtenidos en la encuesta.

Oportunidades de mejora (21%)

Las oportunidades de mejora se concentran en procesos internos, automatización y planificación, los usuarios recomiendan:

- Estandarizar formularios y plantillas.
- Reducir tiempos de validación y aprobación.
- Potenciar la capacitación continua del personal.
- Fortalecer la retroalimentación y acompañamiento a las instituciones usuarias.

Estos comentarios evidencian un deseo de modernización y optimización de procedimientos ya que una gran parte expresa su preocupación por la rapidez en la que fueron impartidas algunas de las **Capacitaciones en Temas Presupuestarios**.

Quejas (2%)

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

- Demoras o limitaciones con los accesos a las capacitaciones
- Receptividad deficiente de la conexión internet.

Las mismas no representan insatisfacción general, sino **casos aislados** que pueden servir como alertas para revisión.

Resultados obtenidos de los servicios comprometidos

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Resultado
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	96%
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	93%
Certificaciones de salarios	Profesionalidad Amabilidad Accesibilidad Elementos Tangibles	85%	97%
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	100%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	97%

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

Recomendaciones para el plan de acción octubre – diciembre

Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Mantener los tiempos de Respuesta	Continuar con el seguimiento de la gestión de solicitudes de Certificaciones Presupuestarias	oct. 2025	Dic. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Departamento de Planificación y Desarrollo
Coordinación de las capacitaciones en temas presupuestarios	Evaluar la posibilidad tiempos de duración de las capacitaciones a fin de que puedan ser más detalladas y explicativas. Validar previamente el funcionamiento de los enlaces que permiten unirse a este tipo de capacitaciones en caso de que sean en modalidad virtual. Hacer pruebas de conexión a internet antes de iniciar las capacitaciones.	oct. 2025	Dic. 2025	Departamento de Normas y Metodología, Depto. de Planificación y Desarrollo, Departamento TIC.
Servicios ofrecidos por parte del Depto. Gobiernos Locales.	Incorporar en las evaluaciones de servicios encuestas que puedan evaluar de forma directa los servicios que brinda el Departamento de Servicio a los Gobiernos Locales a fin de generar un mayor impacto en las instituciones usuarias.	oct. 2025	Dic. 2025	Dirección de Servicios Presupuestarios, Departamento de Planificación y Desarrollo

Receptividad en la OAI, Buzones Quejas y Sugerencias

La Oficina de libre acceso a la información (OAI), encargada de dar las informaciones requeridas por las diferentes vías de contacto que han sido puestas a disposición de nuestros ciudadanos clientes, en el trimestre julio-septiembre 2025 recibió un total de 23 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 2025, se recibió una (1) sugerencia mediante el buzón digital externo, la cual fue gestionada y atendida conforme a los procedimientos establecidos.

Conclusión

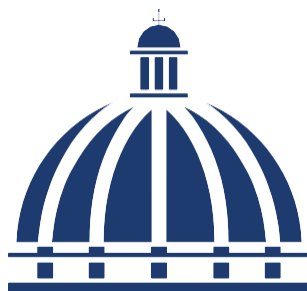
El promedio de satisfacción general para estos 11 servicios fue de **97%**, reflejando una percepción positiva por parte de las instituciones usuarias.

El promedio general de satisfacción de los servicios comprometidos alcanzó un **97%**, de acuerdo con los resultados de la encuesta externa de medición aplicada a los servicios brindados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). En esta evaluación se incluyeron 11 servicios, de los cuales cuatro (4) están formalmente comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

El servicio de **Asistencia Técnica de Clasificadores Presupuestarios y Guía Alfabética de Imputaciones** como también el servicio de **Anticipos Financieros** recibieron el promedio más alto de la lista de servicios evaluados alcanzando el 100% de la satisfacción de los encuestados, esto deja en evidencia que la calidad estos servicios ha alcanzado la puntuación máxima. Cabe destacar que **todos los servicios** han alcanzado porcentajes superior al umbral recomendado en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) esto representa el logro de los objetivos establecidos para este tercer trimestre.

Se realizó un plan de acción que debe ser evaluado entre las áreas interesadas a fin de mejorar la coordinación de la **Jornada de Capacitación en Temas Presupuestarios**, como también la inclusión de una encuesta más representativa para el **Departamento de Servicio a Los Gobiernos Locales**.

En términos generales, se recomienda dar continuidad a las buenas prácticas que fortalecen la gestión de calidad de los servicios ofrecidos ya que los resultados reflejan una percepción positiva y una mejora sostenida en la calidad de los servicios ofrecidos por DIGEPRES, evidenciando el compromiso institucional con la excelencia, la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios.



PRESUPUESTO