



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 4 (T4) septiembre/diciembre vía correo electrónico con el objetivo de conocer la satisfacción promedio percibida por nuestros clientes.

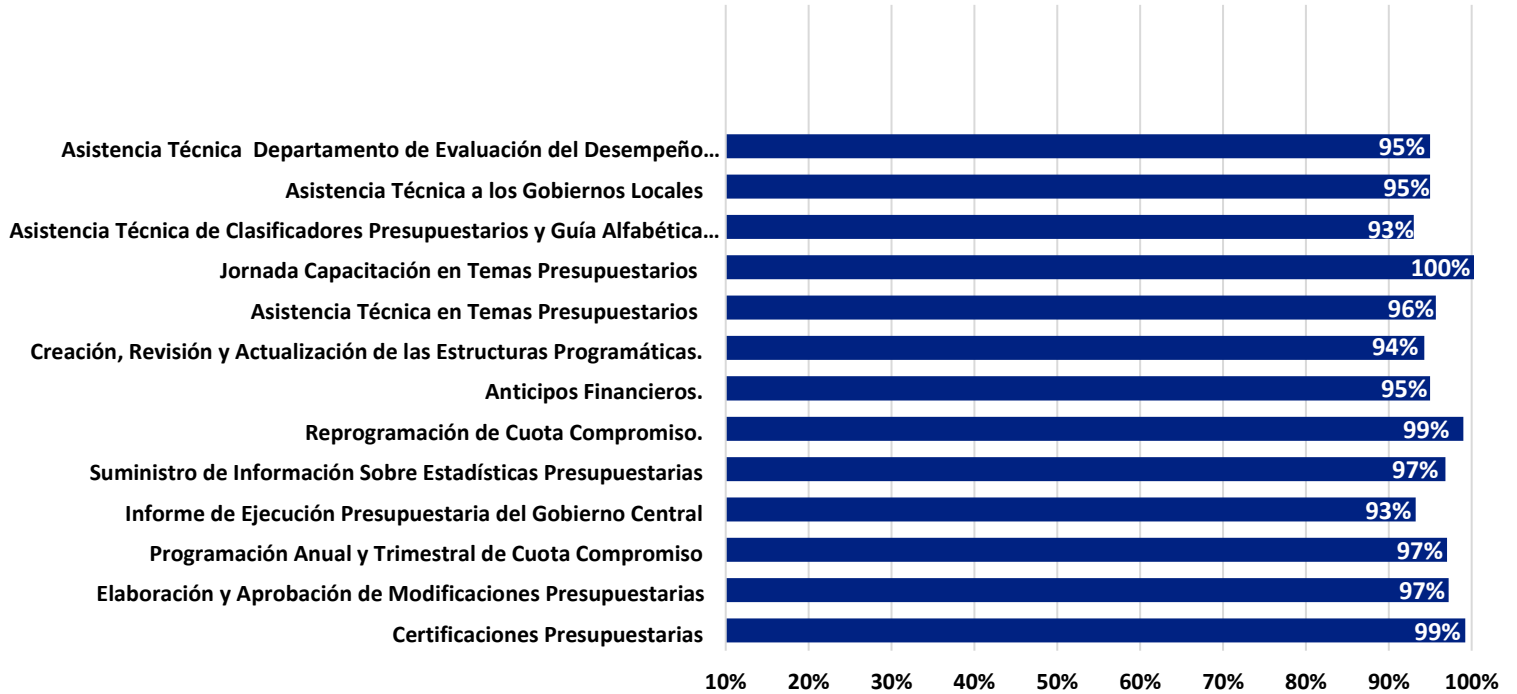
Dentro de la evaluación de cada atributo se les solicita a los encuestados catalogar la prestación del servicio como Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente o Malo según corresponda dado su nivel de satisfacción y para fines de establecer el nivel de satisfacción general se realiza la siguiente clasificación 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

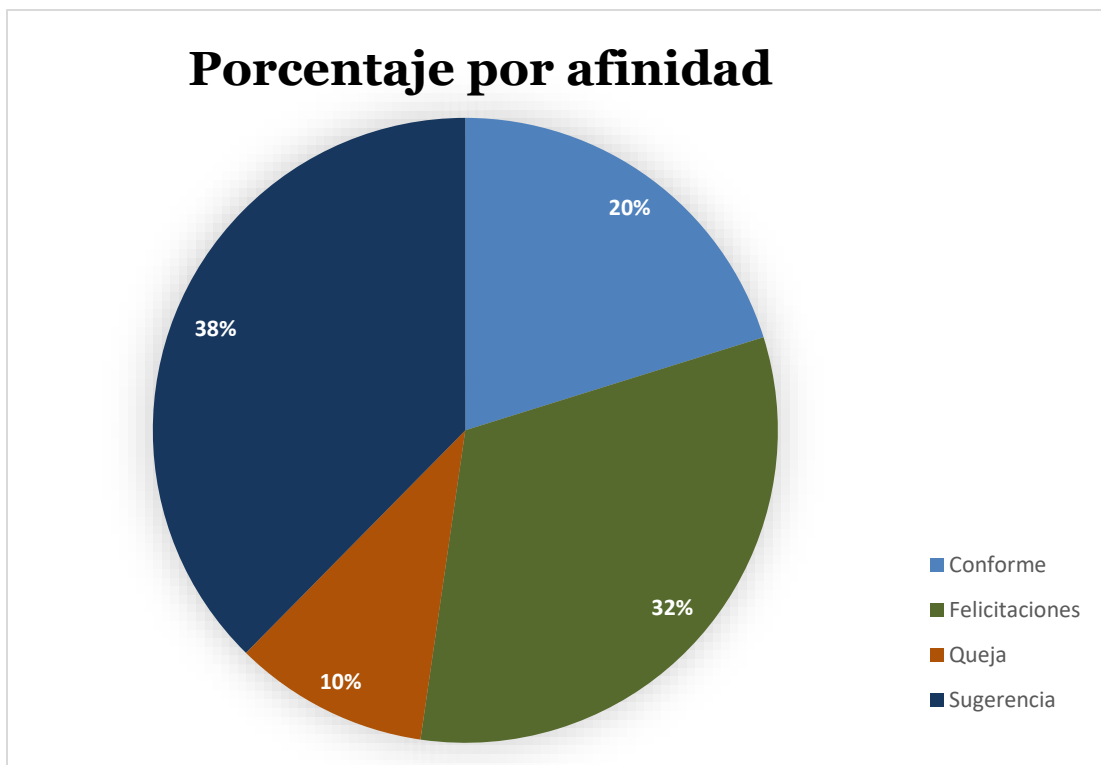
RESULTADO DE SASTIFACCIÓN POR SERVICIO



La DIGEPRES mantiene niveles considerablemente altos con un promedio total de **96%**, los servicios presentan niveles de satisfacción con promedios entre **93%** y **100%**. Los resultados más destacados corresponden a los servicios de **Jornada de Capacitación en Tems Presupuestario**, **Reprogramación de Cuota Compromiso** y **Certificaciones Presupuestarias**, con promedios de satisfacción entre **99%** 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.

Comentarios de los Usuarios sobre los Servicios Brindados

Durante el cuarto trimestre (T4) 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 que entiende que debemos mejorar para brindar un mejor servicio?** De los cuales se recopiló un total de 109 comentarios, los cuales fueron clasificados de acuerdo con su afinidad de la siguiente manera:

- **Felicitaciones:** 35 comentarios para un (32%)
- **Sugerencias:** 41 comentarios para un (38%)
- **Conforme:** 22 comentarios para un (20%)
- **Queja:** 11 comentarios para un (10%)

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

Comentario	Afinidad
Estoy satisfecha con los servicios recibido	Conforme
Continuar como lo han hecho, con excelencia.	Felicitaciones
Nombrar más personas en áreas técnicas especializas	Sugerencia
Muy buen trato, profesional	Felicitaciones
Muy satisfecho con las atenciones de nuestro analista sectorial, sus orientaciones y recomendaciones realizadas de forma oportuna y clara.	Felicitaciones
En cuanto a estos procesos no hay mucho que mejorar, más que la extricticidad y la imparcialidad de quienes las autorizan, pues parecería poco profesional que ha uno no se le permita hacer algo porque se entienden que no procede y a otro si, las leyes y lineamientos son para todos.	Queja
Son lo mejor de lo mejor	Felicitaciones
Hasta ahora no tengo recomendaciones pues el servicio recibido es excelente.	Conforme
Excelente servicio!	Felicitaciones
Nada un servicio muy eficiente	Conforme
Mantener el servicio constante	Conforme
Aumentar la frecuencia de los avisos de novedades a los usuarios	Sugerencia
En ocasiones le consultamos y nos han confirmado proceder con algún ajuste entre cuentas presupuestarias y al momento de subir la modificación y solicitar aprobación nos objetan por ese mismo ajuste que ya previamente habían indicado que procediéramos.	Queja
El tiempo en dar repuesta	Sugerencia
Que las modificaciones entre programas las podamos aprobar en las instituciones, es decir nosotros, si son de gastos corrientes.	Sugerencia
Tienen un excelente servicio	Felicitaciones
Excelentes profesionales	Felicitaciones
En realidad con mi analista todo va bien	Conforme
El trato y la ética profesional.	Queja
Entiendo que se ha mejorado el servicio 100%	Felicitaciones
Desde mi perspectiva todo lo concerniente a los procesos y mesa de ayuda esta excelente, no queriendo decir con este comentario que está a la perfección ya que siempre existe algo que mejorar.	Felicitaciones
Hasta el momento están brindado un buen servicio, el personal que ustedes tienen, pero debe llevar más talleres de presupuesto a los ayuntamientos y las juntas.	Sugerencia
Hasta ahora son muy eficientes	Felicitaciones
Por el Momento nos sentimos satisfecho	Conforme
Para nosotros todo está bien, sigan siendo eficiente Altagracia muchas felicidades	Felicitaciones
Seguir mejorando, para continuar dando un servicio eficiente y de calidad, como hasta ahora lo han hecho, Felicidades.	Felicitaciones
El tiempo que dispone para todos los casos es muy limitado	Queja
La plataforma en ocasiones no nos permite realizar las cuotas, por lo que nos vemos precisados a solicitar colaboración del personal, hemos recibido el apoyo esperado.	Queja
No tengo, nos encontramos muy satisfecho con las atenciones de nuestro analista sectorial, sus orientaciones y recomendaciones realizadas de forma oportuna y clara.	Felicitaciones
La programación en auxiliares básicos o no controlados por permisos presidenciales, pudieran ser programadas o desprogramadas las cuotas y aprobadas por la misma institución que las genere,	Sugerencia

por lo menos en los objetos 2.2 Aux. 0000, 2.3 0000 y quizás en algunos casos objeto 2.4 y 2.6 Aux. 0000, pues en ocasiones tienes unos seguros, teléfonos, alimentos, materiales y suministros de oficina, etc. que tienen su apropiación presupuestaria asignada correctamente para el año y por razones de cuota tienes dificultad para pagarlos o concluir algún proceso de compras.	
Todo muy bien	Conforme
El tiempo en dar respuestas a las solicitudes	Sugerencia
Flexibilizar los montos mensuales a devengar en un trimestre, de modo que el monto asignado, no necesariamente tenga que ser igual en cada mes. Ejemplo, si tengo un monto de gasto en el trimestre, de RD\$60,000.00, no tenga que distribuirlo en \$20 mil por mes, si no, de acuerdo con la necesidad en cada mes.	Sugerencia
Creo que la aplicación de las sugerencias recibidas de algunas instituciones se puede seguir aplicando la mejora continua	Sugerencia
Algunos retrasos con la Plataforma	Queja
Aunque somos conscientes del volumen de trabajo existente, tener un rango de tiempo para la obtención de respuestas sería de utilidad para el manejo de expectativas	Sugerencia
Hacer el proceso de formulación de estructura más dinámico o sistematizarlo a los fines de minimizar los errores en plantillas de Excel.	Sugerencia
Los tiempos tomados entre la respuesta y las observaciones, debe ser mejorado.	Sugerencia
Enviar retroalimentación antes del cierre del informe.	Sugerencia
Excelente servicio.	Felicitaciones
El personal encargado ha tenido un excelente manejo y una oportuna asistencia.	Felicitaciones
No he recibido información sobre el informe anual del desempeño presupuestario	Queja
Seguir aplicando el proceso de mejora continua, para cada caso	Sugerencia
Aunque DIGEPRES da respuesta en atención a los lineamientos y criterios que consideré, en algunas ocasiones el análisis nuestro y la espera de respuesta, es muy prolongado y retrasa la Ejecución Presupuestaria. Esto se ha presentado durante el cierre del Ejercicio Fiscal, en que los tiempos se tornan fatales.	Queja
Necesitamos más entrenamiento en la funcionabilidad de SIGEF en cuanto al módulo presupuestario para que más servidores dentro de nuestra institución se familiaricen con el sistema. Ojalá se coordinen varias capacitaciones en el Capgefi enseñando solo el módulo de presupuesto. Ojo no la especialidad.	Sugerencia
Para mí está todo bien, las jóvenes son muy amables, están muy bien capacitadas y orienta con mucha claridad.	Felicitaciones
Cuando un personal no esté en su extensión que algún compañero cercano a la misma pueda atender el teléfono e informar.	Sugerencia
Me parece un buen servicio en general.	Conforme
Creación de plataforma interactiva	Sugerencia
Automatizar el proceso de elaboración de los Informes.	Sugerencia
El tiempo de Respuesta	Sugerencia
Hemos recibido un excelente servicio por parte de nuestra analista.	Felicitaciones
Están entre las mejores instituciones en cuanto a servicios.	Felicitaciones
Que los supervisores sean más condescendiste	Sugerencia
El tiempo de entrega, y matriz de evaluación	Sugerencia
La oportunidad de la publicación de los resultados y el Informe de cierre.	Sugerencia
Flexibilidad con algunos puntos a la hora de evaluar con respecto a algunos inconvenientes que puedan tener la institución para el cumplimiento.	Sugerencia
Muy buen servicio	Felicitaciones
El servicio ha sido muy eficiente	Felicitaciones
Entendemos que actualmente, solo mejorar algunas situaciones que se dan en la Plataforma SIGEF	Sugerencia

Mejorar conocimientos de las áreas técnicas previo a la valoración del informe del IGP.	Sugerencia
En aspectos financieros, indican siempre mal lo presupuestado, debido a que se hace reprogramación trimestral, sumando al siguiente trimestre lo que faltó por gastar en trimestre anterior y esos valores lo suman como si entraran recursos frescos a la institución. La programación real debe de tomarla de la información que dice Dato del producto.	Queja
Cuando uno llame a la central qué la máquina no de tantas vueltas para uno llegar a la extensión deseada	Sugerencia
Siempre hay que mejorar según los tiempos a los cuales nos afrontamos y ustedes están en constante mejora.	Conforme
Realizar Capacitaciones o Talleres en las Municipalidades para actualizar los conocimientos con relación al Presupuesto en sus diferentes etapas.	Sugerencia
Está muy bien el servicio, siempre brindando servicios	Conforme
Hacen un buen trabajo	Felicitaciones
Hasta el momento estamos muy satisfechos con los servicios recibidos por nuestra analista, muy excelente y eficiente.	Felicitaciones
Todo es oportuno y favorables para nosotros que trabajamos en el sistema o plataforma	Conforme
Excelente servicio	Felicitaciones
Hasta este momento del servicio ha sido excelente	Felicitaciones
En lo personal he recibido un excelente servicio de parte de su personal, siempre me asisten de una manera puntual y amable.	Felicitaciones
Que los Recordatorios Sobre Subir Ejecuciones, Presupuesto o Cualquier Información Sean Más Específicos, Es decir, LES RECORDAMOS QUE EL TIEMPO LÍMITE PARA SUBIR LAS EJECUCIÓN DEL TRIMESTRE XXX ES EL DIA X. CONSTANTEMENTE ESTÁN ENVIANDO RECORDATORIOS, Hay Personas Que Son Muy Ocupadas Para Estar Metidos en Un E-mail, Redes, Sean Más Específicos en los Mensajes, un poco Menos insistente y Repetitivo en los Recordatorios.	Sugerencia
El tiempo de respuesta y el teléfono muchas veces no lo toman	Queja
En general estamos bien con el servicio que nos brindan.	Conforme
Por el momento el servicio ha sido satisfactorio.	Conforme
Entiendo que si reducen presupuesto por cualquier razón de fuerza mayor, la DIGEPRES como órgano rector lo debe notificar a través de las vías ya sea Oficio o justificaciones vía correo electrónico, debido a que realizamos planificación en base a la disponibilidad para las adquisiciones de bienes y servicios y reducir sin anunciarlo nos es tedioso y dejamos de realizar compras que ya estaban en la planificación.	Queja
Placer de saludarles, en mi opinión el personal de esa valiosa institución realiza un trabajo excepcional con respecto a las atenciones al usuario y sus informaciones que suministran.	Felicitaciones
Tiempo en dar respuestas a las solicitudes	Sugerencia
Ser más preciso a la hora de dar la información.	Sugerencia
Excelente servicio de todo el personal muy capacitado	Felicitaciones
La ONESVIE se siente conforme con el servicio que ha recibido.	Conforme
En lo que a nuestra institución respecta, entendemos que el tiempo para dar algunas respuestas.	Sugerencia
Personalmente estoy satisfecha con su servicio, pero algo que creo deben mejorar el tiempo de respuestas a las solicitudes que necesitan algún tipo de autorización por algún órgano rector.	Conforme
Resalto la eficiencia de nuestro analista asignado (Liomar Daniel Jon Brea). Tanto él, como la Sra. Patricia siempre están atentos a nuestros requerimientos.	Felicitaciones
Estamos satisfechos con las asistencias brindadas.	Conforme
Comprender, que si disminuyen el presupuesto planificado, alteran la ejecución de la institución, por lo que deben ser más justos con las modificaciones solicitadas.	Sugerencia
Estamos satisfecho con la asistencia que nos brindan	Conforme
Excelente Servicio	Felicitaciones
Tiempo de respuesta	Sugerencia
Excelente servicio siempre.	Felicitaciones

Hasta el momento me siento satisfecha con las informaciones recibidas.	Conforme
Hasta el momento no he tenido inconvenientes, y único es observar que la reservas del 20% de los gastos causa una ejecución deficiente.	Sugerencia
Hasta ahora veo los servicios brindados con excelente calidad	Felicitaciones
En general, el servicio es muy eficiente y las respuestas sean rápidas.	Conforme
Les felicito por su diligencia en el servicio, continúan con esa política de excelencia y mejora continua.	Felicitaciones
Publicar más manuales e instructivos de gestión presupuestarias.	Sugerencia
Tener más capacitaciones sobre cambio realizados en las solicitudes.	Sugerencia
SOLO HAY QUE MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SIGEF	Sugerencia
Flexibilizar la programación de cuota en el sentido que no sea mensual sino trimestral sin importar en que mes se ejecute más cuota, en concordancia con el IGP ya que su valoración es trimestral.	Sugerencia
Hasta el momento han respondido a mis inquietudes perfectamente y con amabilidad.	Conforme
Mejorar nunca está de más, pero cuentan con personal técnico muy capacitado, apto para ejercer las funciones específicas asignadas.	Conforme
Muy buenos días, hasta el momento estamos muy agradecidos con el servicio brindado hacia esta institución.	Conforme
El personal debe entender que las instituciones públicas y no de los funcionarios.	Sugerencia
Mejorar el tiempo de respuesta en las modificaciones presupuestarias que son enviadas a análisis.	Sugerencia
El servicio es bastante bueno.	Felicitaciones
El servicio es de alta calidad con gran dominio de los temas tratados	Felicitaciones
En general el servicio ofrecido es muy bueno.	Felicitaciones
No se detengan para ampliar sus conocimientos.	Sugerencia

Resumen análisis de comentarios

Los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre (T4) 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.

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%	100%
Certificaciones de salarios	Profesionalidad Amabilidad Accesibilidad Elementos Tangibles	85%	99%
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	100%
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	97%

Recomendaciones para el plan de acción enero – marzo

Recomendaciones /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, ya que este seguimiento constante a dado paso a poder alcanzar la calificación máxima.	ene. 2026	mar. 2026	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. Evaluar nuevas capacitaciones que apoyen el fortalecimiento de los conocimientos en temas presupuestarios.	ene. 2026	mar. 2026	Departamento de Normas y Metodología, Depto. de Planificación y Desarrollo, Departamento TIC.
Medición de servicios externos de manera mensual	A raíz de la circular remitida por el MAP se estima que a partir del año 2026 se evaluarán los servicios externos a través del Observatorio Nacional donde el control de estos informes trimestrales estará a cargo del Ministerio de Administración Pública, a fin de tener una visión más integral de la información recibida por parte de las unidades ejecutoras.	ene. 2025	mar. 2026	Departamento de Planificación y Desarrollo

Resumen de los resultados obtenidos en los Servicios Comprometidos

Los niveles de satisfacción en los servicios comprometidos se han mantenido, superando en todos los casos los estándares establecidos, lo que refleja un desempeño institucional eficiente, orientado a la calidad y a la mejora continua.

Los servicios de Asistencia Técnica y Capacitaciones en Temas Presupuestarios alcanzaron niveles de satisfacción del **96 %** y **100 %**, respectivamente, destacándose la profesionalidad del personal como un elemento clave en la percepción positiva de las instituciones usuarias.

De igual manera, el servicio de **Certificaciones de Salarios** presentó resultados significativos tanto en los atributos de calidad evaluados (99%) como en el cumplimiento del tiempo de respuesta comprometido, logrando un (100%) dentro del plazo establecido. Asimismo, las **Modificaciones Presupuestarias** bajo disposición DIGEPRES alcanzaron un 97% en el atributo de accesibilidad, reflejando una gestión eficiente del servicio.

En coherencia con estos resultados, el plan de acción definido para el período enero–marzo se orienta a consolidar los niveles alcanzados y atender oportunidades de mejora identificadas. Entre las acciones priorizadas se encuentran el seguimiento continuo a la gestión de solicitudes para preservar los tiempos de respuesta, el fortalecimiento de las capacitaciones mediante la evaluación de su duración y contenido, y la implementación de una medición mensual de los servicios externos, conforme a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP).

En conjunto, estas acciones refuerzan el enfoque institucional de mejora continua, permitiendo sostener la calidad del servicio, optimizar los procesos internos y fortalecer la satisfacción de las instituciones usuarias.

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 octubre-diciembre 2025, no se recibieron sugerencia mediante el buzón digital externo.

Conclusión

El análisis de los resultados correspondientes al cuarto trimestre de 2025 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 en el año 2025 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 aportar 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 comprometidos, 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