



**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental  
(DIGEIG)**

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN ENERO 2024.**

**Dpto. Calidad en la Gestión.**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

## Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos Servicios**
  - 4.1. Servicio de capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.2. Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.*
  - 4.3. Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.*
  - 4.5. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Confidencialidad.*
  - 4.6. Servicio Capacitación de Ética e Integridad*
- 5. Tiempo de Respuesta**
- 6. Cuadro de Firmas de Aprobación**

## **1. Introducción**

En lo concerniente al proceso de satisfacción del cliente externo, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), órgano rector y coordinador general del proceso de satisfacción ciudadana, fue establecido el procedimiento metodológico para la aplicación de la Encuesta, cuyo objetivo principal es conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución, y determinar el nivel de satisfacción general de los mismos.

Esta encuesta se realiza en el momento en que un ciudadano acude a la DIGEIG para requerir algún servicio y poder evaluar la satisfacción que se tuvo al momento de brindar el servicio solicitado.

## **2. Objetivo**

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de enero del 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

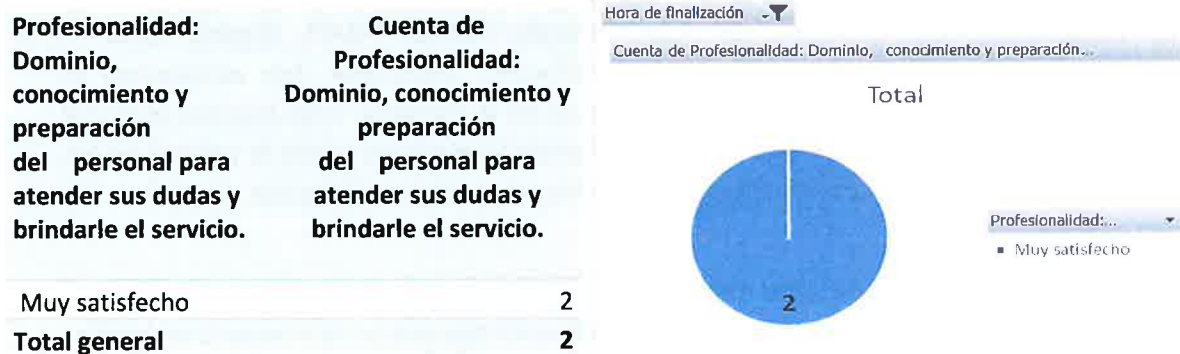
## **3. Información General o Metodología**

La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que hicieron solicitud de algún servicio o información, para recibir, depositar documentos, o para realizar algún otro tramite, basándonos en el 100% de servicio institucional.

## 4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

### 4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.



En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de 2 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Mediación Acceso a la Información Pública* en este mes.

### 4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
---	---

Muy satisfecho	5
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	2
<b>Total general</b>	<b>8</b>



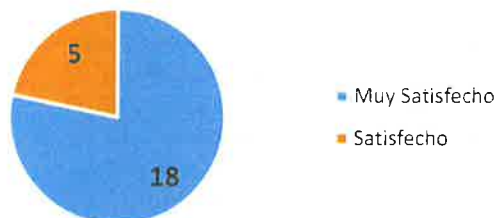
En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de **8** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
---	---

Muy Satisfecho	18
Satisfecho	5
<b>Total general</b>	<b>23</b>

Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):

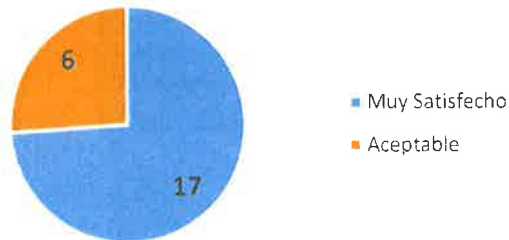


En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de **23** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida
Muy Satisfecho	17
Aceptable	6
<b>Total general</b>	<b>23</b>

Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida



En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de 23 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	3
Satisfecho	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):

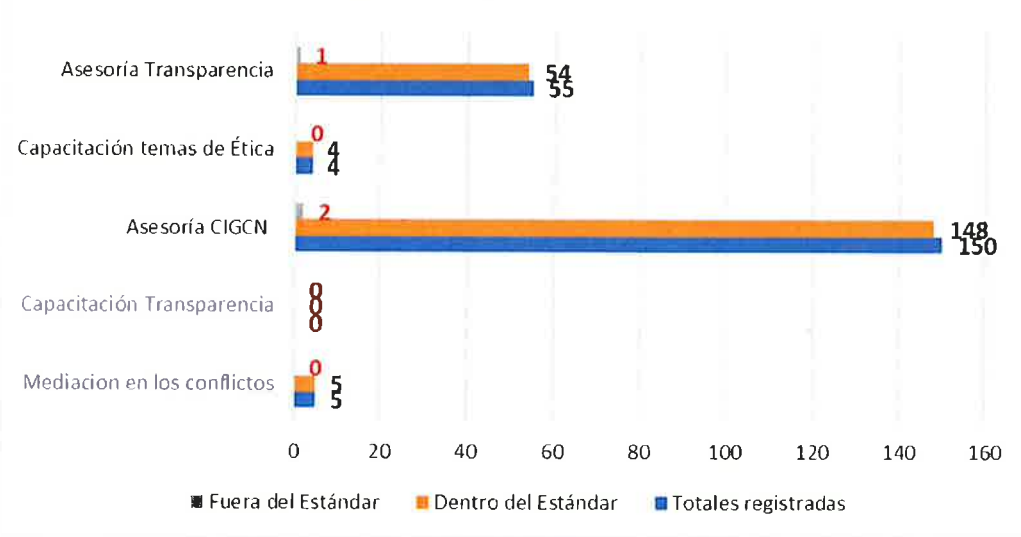


En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de 4 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

## 5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Enero	5	5	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Enero	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Enero	150	148	2	98.67%
Capacitación temas de Ética	Enero	4	4	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Enero	55	54	1	98.18%

### Tiempo de Respuesta Enero 2024



**Nota:** El tiempo de respuesta se mide a través de la plantilla de registro correspondiente a cada área sustantiva.

## 6. Cuadro de Firmas de Aprobación.

<b>Elaborado Por:</b> Lic. Yslen Silverio	
<b>Revisado Por:</b> Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión	<i>Jovanny Perez</i> 5/02/2024
<b>Aprobado Por:</b> Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	<i>Ivan Cruz</i> 5/02/2024









**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental  
(DIGEIG)**

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN FEBRERO 2024.**

**Dpto. Calidad en la Gestión.  
Dirección de Planificación y Desarrollo**

## Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos Servicios**
  - 4.1. Servicio de capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.2. Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.*
  - 4.3. Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.*
  - 4.5. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Confidencialidad.*
  - 4.6. Servicio Capacitación de Ética e Integridad*
- 5. Tiempo de Respuesta**
- 6. Cuadro de Firmas de Aprobación**

## **1. Introducción**

En lo concerniente al proceso de satisfacción del cliente externo, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), órgano rector y coordinador general del proceso de satisfacción ciudadana, fue establecido el procedimiento metodológico para la aplicación de la Encuesta, cuyo objetivo principal es conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución, y determinar el nivel de satisfacción general de los mismos.

Esta encuesta se realiza en el momento en que un ciudadano acude a la DIGEIG para requerir algún servicio y poder evaluar la satisfacción que se tuvo al momento de brindar el servicio solicitado.

## **2. Objetivo**

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de febrero del 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

## **3. Información General o Metodología**

La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que hicieron solicitud de algún servicio o información, para recibir, depositar documentos, o para realizar algún otro tramite, basándonos en el 100% de servicio institucional.

## 4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

### 4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

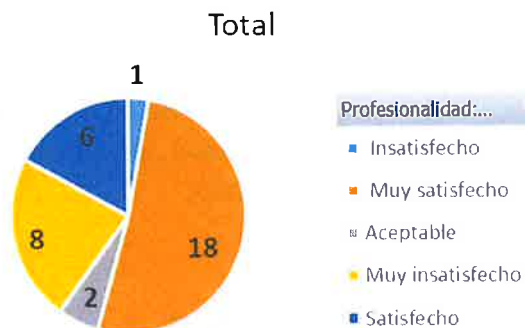
**Profesionalidad:**  
Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

**Cuenta de Profesionalidad:**  
Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

Insatisfecho	1
Muy satisfecho	18
Aceptable	2
Muy insatisfecho	8
Satisfecho	6
<b>Total general</b>	<b>35</b>

Hora de finalización ▼

Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación...

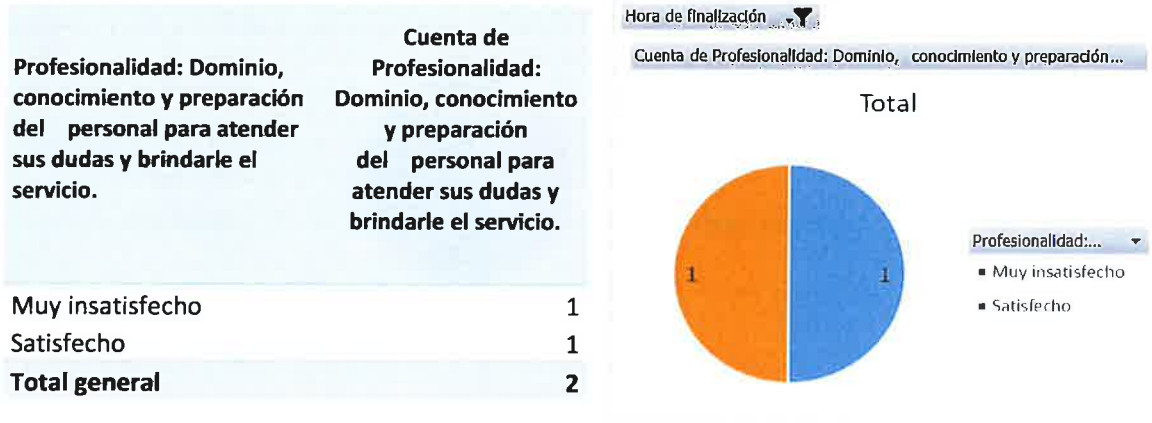


En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de **35** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Mediación Acceso a la Información Pública* en este mes.

### 4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de 2 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de 13 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

<b>Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.</b>	<b>Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida</b>
Muy Satisfecho	8
Satisfecho	4
Aceptable	1
<b>Total general</b>	<b>13</b>

Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de 13 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

<b>La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):</b>	<b>Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):</b>
Muy Satisfecho	15
Satisfecho	2
<b>Total general</b>	<b>17</b>

Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):

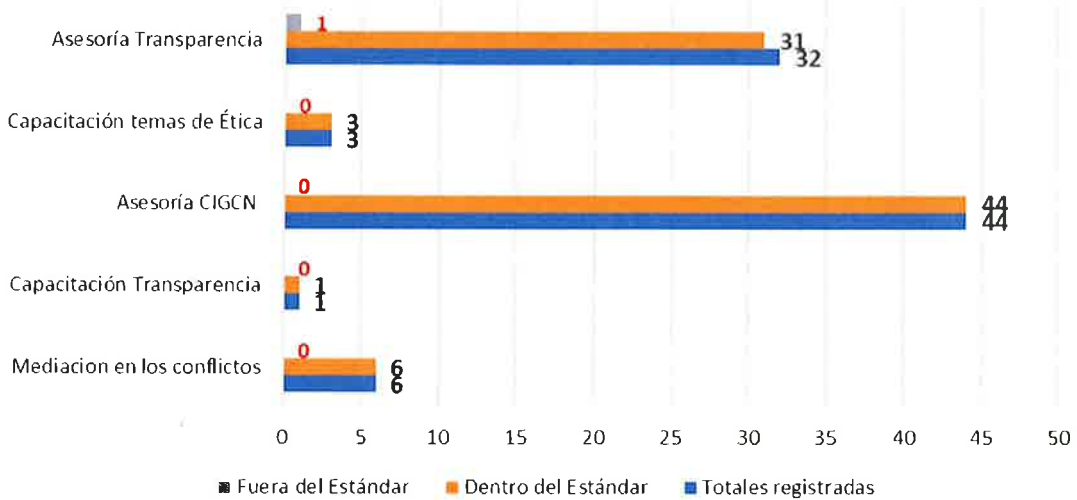


En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de 17 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

## 5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Febrero	6	6	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Febrero	1	1	0	100.00%
Asesoría CIGCN	Febrero	44	44	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Febrero	3	3	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Febrero	32	31	1	96.88%

Tiempo de Respuesta de Febrero 2024



**Nota:** El tiempo de respuesta se mide a través de la plantilla de registro correspondiente a cada área sustantiva.

## 6. Cuadro de Firmas de Aprobación.

<b>Elaborado Por:</b> Lic. Yslen Silverio		
<b>Revisado Por:</b> Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión		5/03/2024
<b>Aprobado Por:</b> Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		5/03/2024









**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental  
(DIGEIG)**

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN MARZO 2024.**

**Dpto. Calidad en la Gestión.  
Dirección de Planificación y Desarrollo**

## Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos Servicios**
  - 4.1. Servicio de capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.2. Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.*
  - 4.3. Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.*
  - 4.5. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Confidencialidad.*
  - 4.6. Servicio Capacitación de Ética e Integridad*
- 5. Tiempo de Respuesta**
- 6. Cuadro de Firmas de Aprobación**

## **1. Introducción**

En lo concerniente al proceso de satisfacción del cliente externo, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), órgano rector y coordinador general del proceso de satisfacción ciudadana, fue establecido el procedimiento metodológico para la aplicación de la Encuesta, cuyo objetivo principal es conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución, y determinar el nivel de satisfacción general de los mismos.

Esta encuesta se realiza en el momento en que un ciudadano acude a la DIGEIG para requerir algún servicio y poder evaluar la satisfacción que se tuvo al momento de brindar el servicio solicitado.

## **2. Objetivo**

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de marzo del 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

## **3. Información General o Metodología**

La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que hicieron solicitud de algún servicio o información, para recibir, depositar documentos, o para realizar algún otro tramite, basándonos en el 100% de servicio institucional.

## 4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

### 4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Insatisfecho	1
Muy satisfecho	14
Aceptable	1
Muy insatisfecho	4
Satisfecho	7
<b>Total general</b>	<b>27</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **27** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Mediación Acceso a la Información Pública*. en este mes.

### 4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Asesoría en temas de transparencia y gobierno abierto* en este mes.

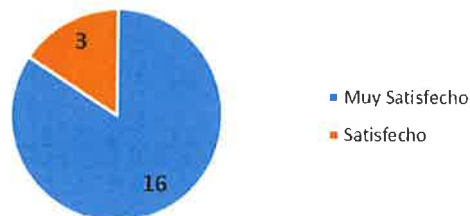
#### 4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

**La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):**

**Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):**

Muy Satisfecho	16
Satisfecho	3
<b>Total general</b>	<b>19</b>

Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):



En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **19** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

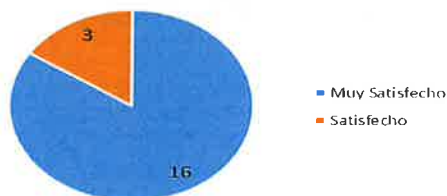
#### 4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

**Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.**

**Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida**

Muy Satisfecho	16
Satisfecho	3
<b>Total general</b>	<b>19</b>

Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida

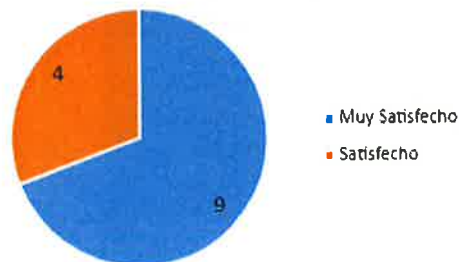


En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **19** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	9
Satisfecho	4
<b>Total general</b>	<b>13</b>

Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):

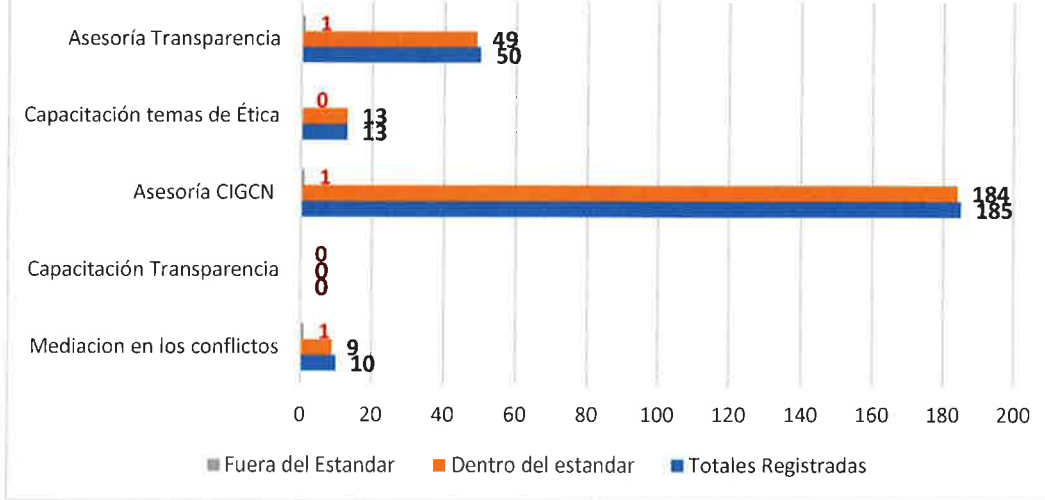


En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **13** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Marzo	10	9	1	90.00%
Capacitación Transparencia	Marzo	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Marzo	185	184	1	99.46%
Capacitación temas de Ética	Marzo	13	13	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Marzo	50	49	1	98.00%

### Tiempo de Respuesta de Marzo 2024



**Nota:** El tiempo de respuesta se mide a través de la plantilla de registro correspondiente a cada área sustantiva.

### 6. Cuadro de Firmas de Aprobación.

<b>Elaborado Por:</b> Lic. Yslen Silverio		
<b>Revisado Por:</b> Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Jovanny Perez 3/4/24	
<b>Aprobado Por:</b> Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	3/4/24	









**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental  
(DIGEIG)**

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN ABRIL 2024.**

**Dpto. Calidad en la Gestión.  
Dirección de Planificación y Desarrollo**

## Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos Servicios**
  - 4.1. Servicio de capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.2. Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.*
  - 4.3. Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.*
  - 4.5. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Confidencialidad.*
  - 4.6. Servicio Capacitación de Ética e Integridad*
- 5. Tiempo de Respuesta**
- 6. Cuadro de Firmas de Aprobación**

## **1. Introducción**

En lo concerniente al proceso de satisfacción del cliente externo, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), órgano rector y coordinador general del proceso de satisfacción ciudadana, fue establecido el procedimiento metodológico para la aplicación de la Encuesta, cuyo objetivo principal es conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución, y determinar el nivel de satisfacción general de los mismos.

Esta encuesta se realiza en el momento en que un ciudadano acude a la DIGEIG para requerir algún servicio y poder evaluar la satisfacción que se tuvo al momento de brindar el servicio solicitado.

## **2. Objetivo**

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de abril del 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

## **3. Información General o Metodología**

La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que hicieron solicitud de algún servicio o información, para recibir, depositar documentos, o para realizar algún otro tramite, basándonos en el 100% de servicio institucional.

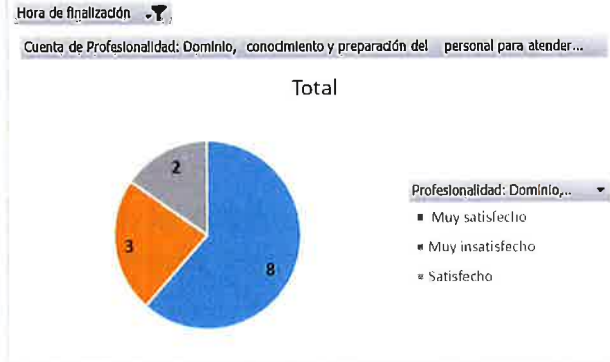
## 4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

### 4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

Muy satisfecho	8
Muy insatisfecho	3
Satisfecho	2
<b>Total general</b>	<b>13</b>



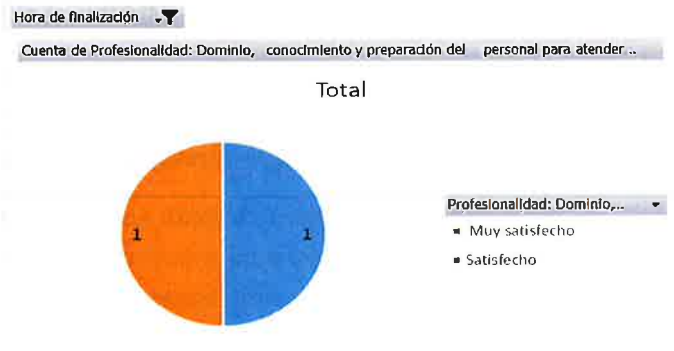
En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **13** encuestas. Los encuestados tienen un alto nivel de satisfacción.

### 4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

Muy satisfecho	1
Satisfecho	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **2** encuestas. Los encuestados tienen un alto nivel de satisfacción.

### 4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	4
Aceptable	1
Satisfecho	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de 6 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	16
Satisfecho	7
<b>Total general</b>	<b>23</b>

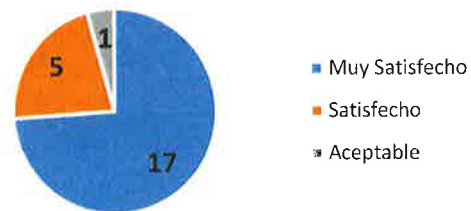


En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de 23 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida
Muy Satisfecho	17
Satisfecho	5
Aceptable	1
<b>Total general</b>	<b>23</b>

Cuenta de Confidencialidad:  
Discreción en el uso y la protección  
de la información adquirida



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **23** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	8
Satisfecho	4
<b>Total general</b>	<b>12</b>

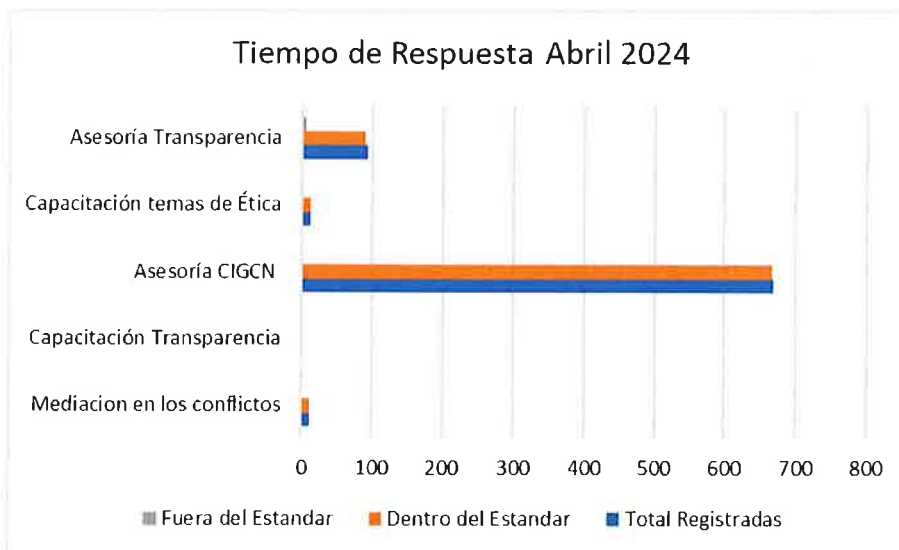
Cuenta de La profesionalidad del  
personal que le atendió (capacidad o  
competencia de quien presta el  
servicio):



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **12** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

## 5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Abril	12	12	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Abril	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Abril	669	668	1	99.85%
Capacitación temas de Ética	Abril	12	12	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Abril	93	89	4	95.70%



**Nota:** El tiempo de respuesta se mide a través de la plantilla de registro correspondiente a cada área sustantiva.

## 6. Cuadro de Firmas de Aprobación.

<b>Elaborado Por:</b> Lic. Yslen Silverio		
<b>Revisado Por:</b> Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	<i>Jovanny Perez</i>	<i>3/5/2024</i>
<b>Aprobado Por:</b> Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		<i>3/5/2024</i>







**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental  
(DIGEIG)**

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE MAYO 2024.**

**Dpto. Calidad en la Gestión.  
Dirección de Planificación y Desarrollo**

## Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos Servicios**
  - 4.1. Servicio de capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.2. Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.*
  - 4.3. Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.*
  - 4.5. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Confidencialidad.*
  - 4.6. Servicio Capacitación de Ética e Integridad*
- 5. Tiempo de Respuesta**
- 6. Cuadro de Firmas de Aprobación**

## **1. Introducción**

En lo concerniente al proceso de satisfacción del cliente externo, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), órgano rector y coordinador general del proceso de satisfacción ciudadana, fue establecido el procedimiento metodológico para la aplicación de la Encuesta, cuyo objetivo principal es conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución, y determinar el nivel de satisfacción general de los mismos.

Esta encuesta se realiza en el momento en que un ciudadano acude a la DIGEIG para requerir algún servicio y poder evaluar la satisfacción que se tuvo al momento de brindar el servicio solicitado.

## **2. Objetivo**

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de mayo del 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

## **3. Información General o Metodología**

La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que hicieron solicitud de algún servicio o información, para recibir, depositar documentos, o para realizar algún otro tramite, basándonos en el 100% de servicio institucional.

## 4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

### 4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.		Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho		1
Satisfecho		1
<b>Total general</b>		<b>2</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **2** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.		Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy insatisfecho		1
<b>Total general</b>		<b>1</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **1** encuestas. Los encuestados tienen un bajo nivel de satisfacción.

### 4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

<b>Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.</b>	<b>Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.</b>
Muy satisfecho	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de 4 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	72
Aceptable	2
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	0
Satisfecho	5
<b>Total general</b>	<b>82</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de 82 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida
Muy Satisfecho	51
Aceptable	30
Muy Insatisfecho	0
Insatisfecho	1
<b>Total general</b>	<b>82</b>

Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **82** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	20
Satisfecho	15
<b>Total general</b>	<b>35</b>

Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **35** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

## 5. Tiempo de Respuestas

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Mayo	4	4	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Mayo	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Mayo	645	645	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Mayo	5	5	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Mayo	83	82	1	98.80%



**Nota:** El tiempo de respuesta se mide a través de la plantilla de registro correspondiente a cada área sustantiva.

## 6. Cuadro de Firmas de Aprobación.

<b>Elaborado Por:</b> Lic. Yslen Silverio		
<b>Revisado Por:</b> Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		3/6/2024
<b>Aprobado Por:</b> Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		3/6/2024







**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental  
(DIGEIG)**

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE JUNIO 2024.**

**Dpto. Calidad en la Gestión.  
Dirección de Planificación y Desarrollo**

## Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos Servicios**
  - 4.1. Servicio de capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.2. Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.*
  - 4.3. Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto*
  - 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.*
  - 4.5. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Confidencialidad.*
  - 4.6. Servicio Capacitación de Ética e Integridad*
- 5. Tiempo de Respuesta**
- 6. Cuadro de Firmas de Aprobación**

## **1. Introducción**

En lo concerniente al proceso de satisfacción del cliente externo, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), órgano rector y coordinador general del proceso de satisfacción ciudadana, fue establecido el procedimiento metodológico para la aplicación de la Encuesta, cuyo objetivo principal es conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución, y determinar el nivel de satisfacción general de los mismos.

Esta encuesta se realiza en el momento en que un ciudadano acude a la DIGEIG para requerir algún servicio y poder evaluar la satisfacción que se tuvo al momento de brindar el servicio solicitado.

## **2. Objetivo**

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de Junio 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

## **3. Información General o Metodología**

La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que hicieron solicitud de algún servicio o información, para recibir, depositar documentos, o para realizar algún otro trámite, basándonos en el 100% de servicio institucional.

## 4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

### 4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de 1 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy insatisfecho	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de 1 encuestas. Los encuestados tienen un nivel bajo de satisfacción.

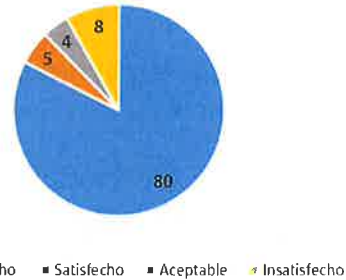
### 4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto en este mes.

### 4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	80
Satisfecho	5
Aceptable	4
Insatisfecho	8
<b>Total general</b>	<b>97</b>

Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):

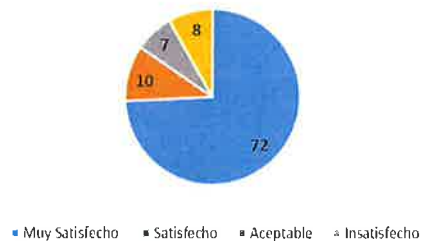


En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de **97** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

### 4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de la confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida:
Muy Satisfecho	72
Satisfecho	10
Aceptable	7
Insatisfecho	8
<b>Total general</b>	<b>97</b>

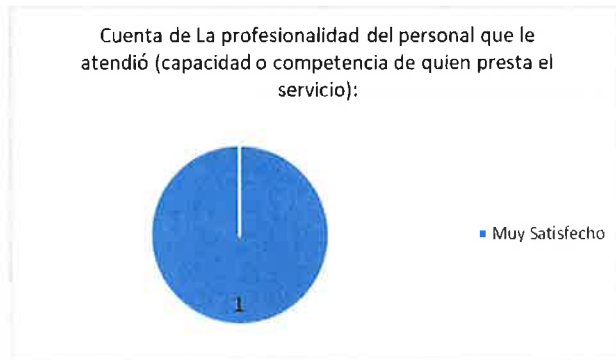
Cuenta de la confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida:



En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de **97** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

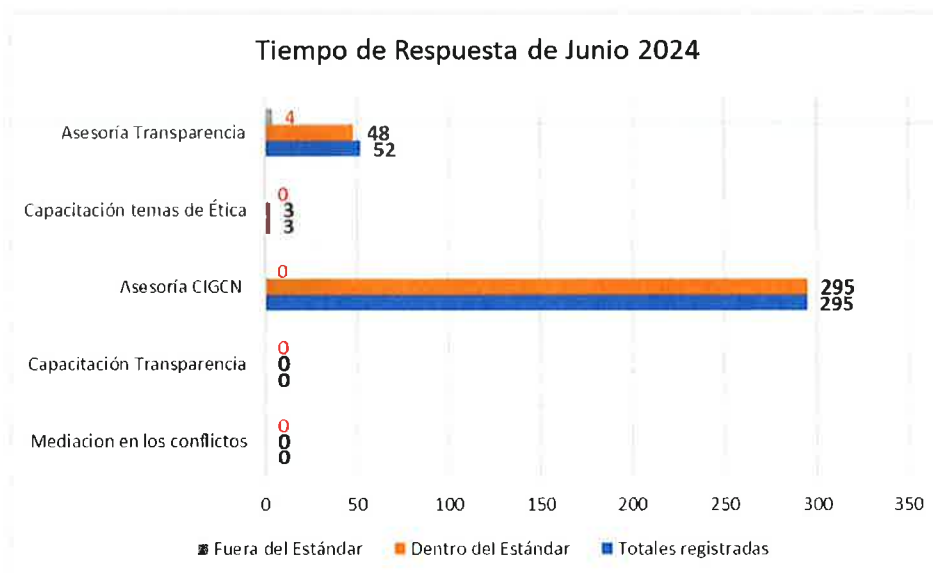
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>



En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de 1 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

#### 5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Junio	0	0	0	0.00%
Capacitación Transparencia	Junio	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Junio	295	295	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Junio	3	3	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Junio	52	48	4	92.31%



**Nota:** El tiempo de respuesta se mide a través de la plantilla de registro correspondiente a cada área sustantiva.

**6. Cuadro de Firmas de Aprobación.**

<b>Elaborado Por:</b> Lic. Yslen Silverio		
<b>Revisado Por:</b> <b>Lic. Jovanny Perez,</b> Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		27/6/2024
<b>Aprobado Por:</b> <b>Ing. Ivan Cruz,</b> Director Planificación y Desarrollo		27/6/2024

