



**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN ENERO 2023.**

Dpto. Desarrollo Institucional y 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 Temàs 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. 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 2023 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.

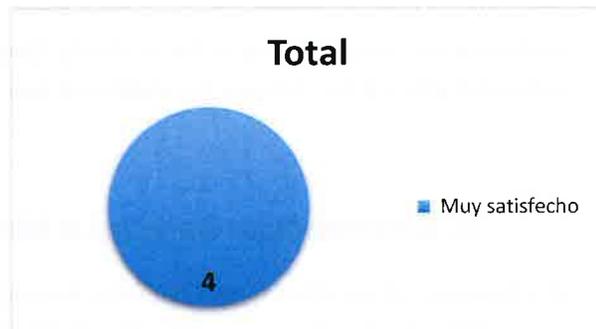
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto* en este mes

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	4
Total general	4



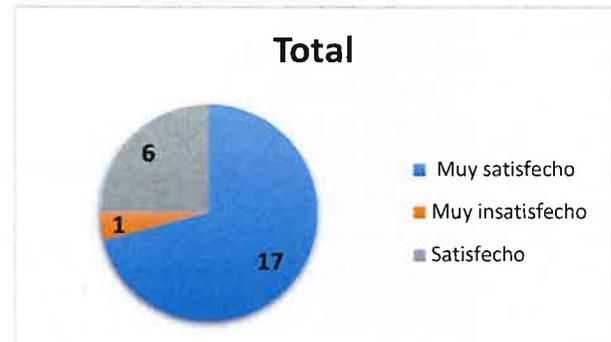
En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de 4 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

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	17
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	6
Total general	24



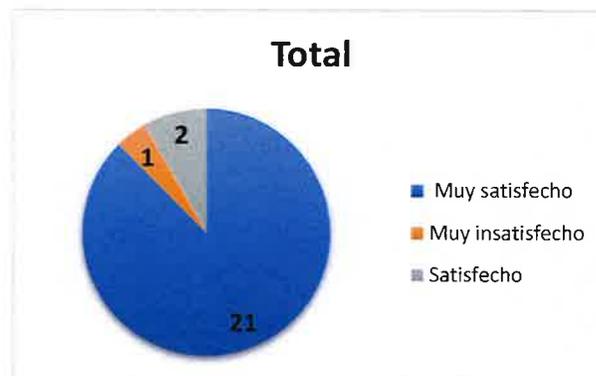
En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de **24** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	21
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	2
Total general	24



En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de **24** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Capacitación de Ética e Integridad* en este mes.

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		3/2/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		3/2/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN FEBRERO 2023.**

Dpto. Desarrollo Institucional y 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. 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 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

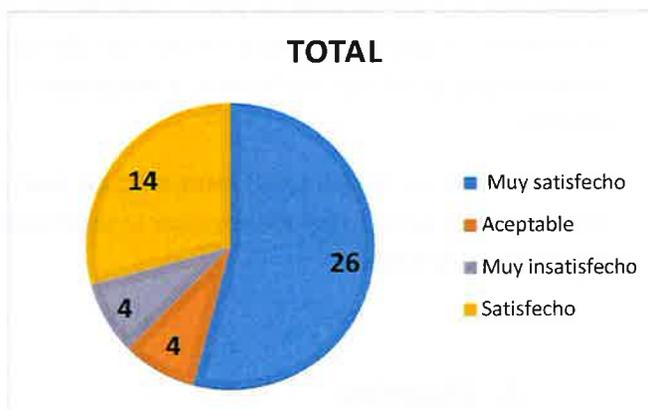
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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.

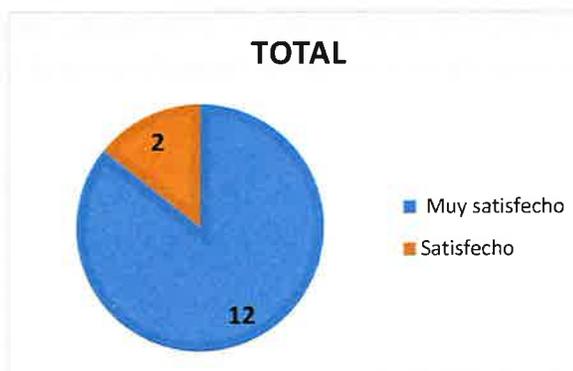
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	26
Aceptable	4
Muy insatisfecho	4
Satisfecho	14
Total general	48



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de **48** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

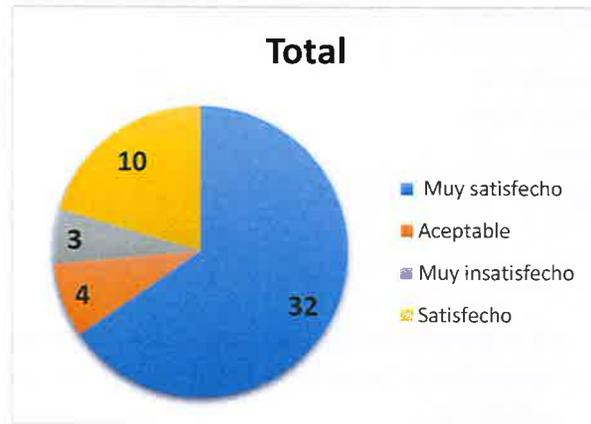
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	12
Satisfecho	2
Total general	14



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de **14** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

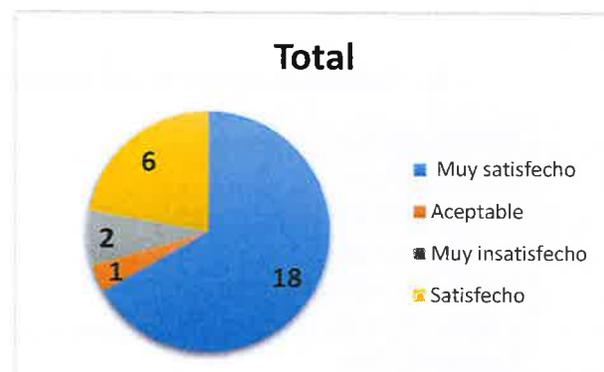
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	32
Aceptable	4
Muy insatisfecho	3
Satisfecho	10
Total general	49



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de **49** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

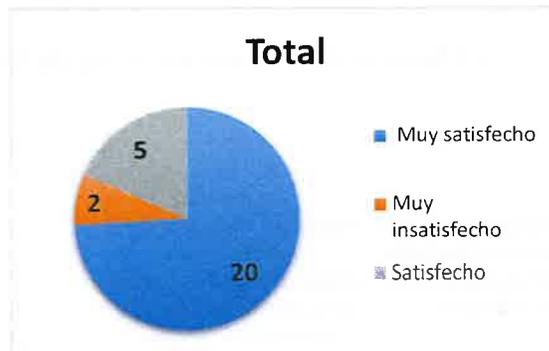
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	18
Aceptable	1
Muy insatisfecho	2
Satisfecho	6
Total general	27



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de **27** 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	20
Muy insatisfecho	2
Satisfecho	5
Total general	27



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

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de capacitaciones en este mes.

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		2/3/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		2/3/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN MARZO 2023.**

Dpto. Desarrollo Institucional y 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. 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 2023 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.

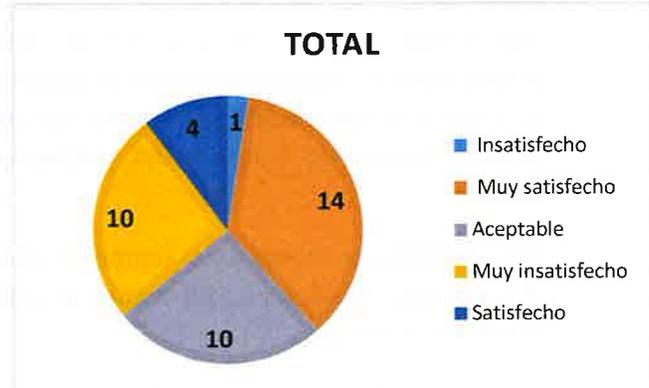
4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

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	10
Muy insatisfecho	10
Satisfecho	4
Total general	39



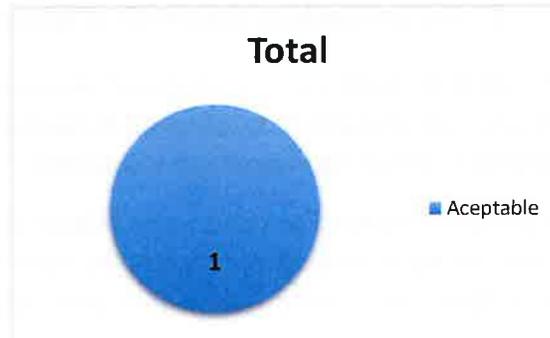
En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **39** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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.

Aceptable	1
Total general	1



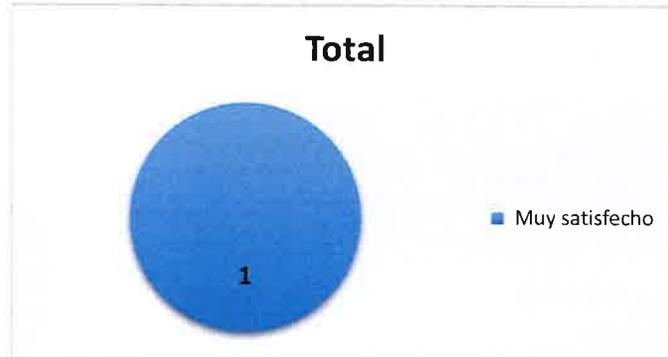
En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **1** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	1
Total general	1



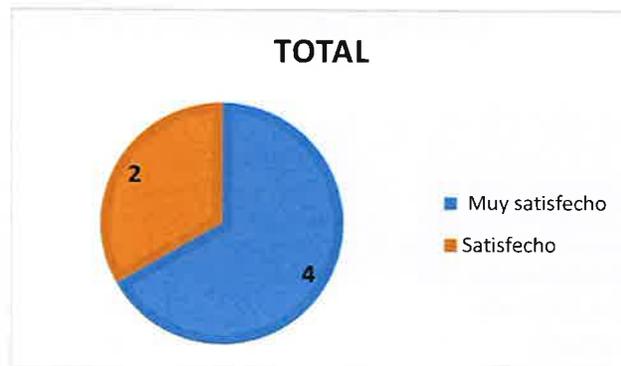
En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **1** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

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.

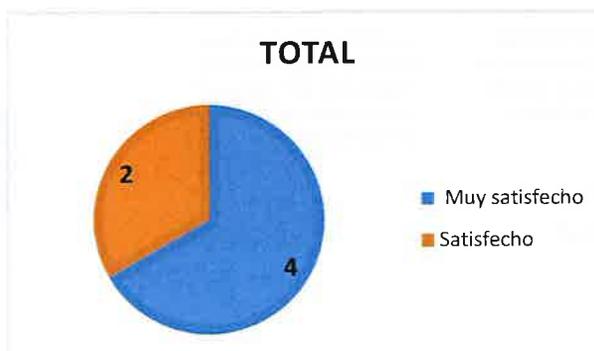
Muy satisfecho	4
Satisfecho	2
Total general	6



En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **6** 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	4
Satisfecho	2
Total general	6



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

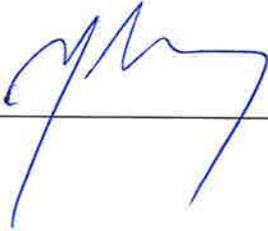
4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

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	44
Satisfecho	20
Total general	64



En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de 64 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		4/4/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		4/4/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN ABRIL 2023.**

Dpto. Desarrollo Institucional y 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. 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 2023 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 abril, se completaron un total de **36** 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 abril, se completaron un total de **17** 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	26
Aceptable	5
Muy Insatisfecho	3
Satisfecho	1
Total general	35



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **35** 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	25
Aceptable	6
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	1
Total general	35



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **35** 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	43
Satisfecho	7
Total general	50



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **50** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		5/5/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		5/5/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN MAYO 2023.**

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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. 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 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

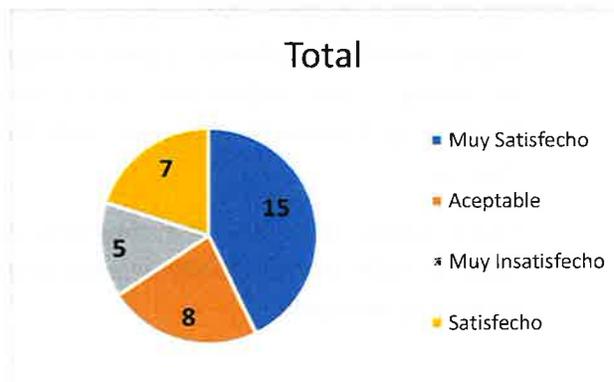
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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	15
Aceptable	8
Muy Insatisfecho	5
Satisfecho	7
Total general	35



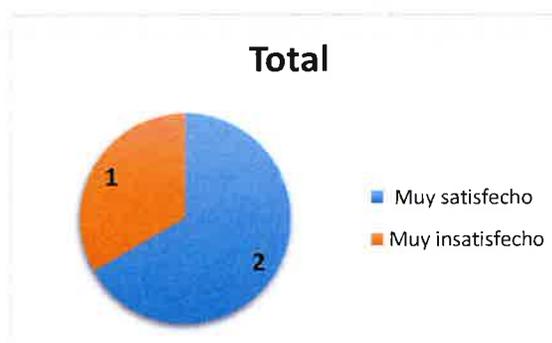
En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **35** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *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	2
Muy insatisfecho	1
Total general	3

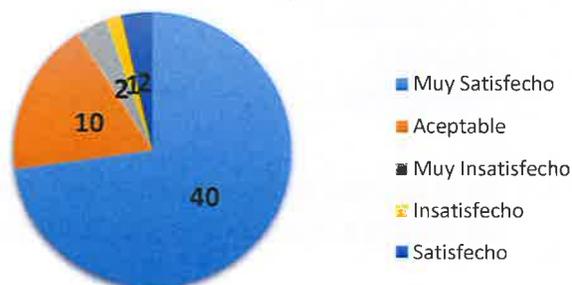


En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **3** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	40
Aceptable	10
Muy Insatisfecho	2
Insatisfecho	1
Satisfecho	2
Total general	55

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 **55** 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	36
Aceptable	13
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	3
Total general	55

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 **55** 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	4
Satisfecho	4
Total general	8

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 mayo, se completaron un total de 8 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		2/6/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		2/6/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN JUNIO 2023.**

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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. 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 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

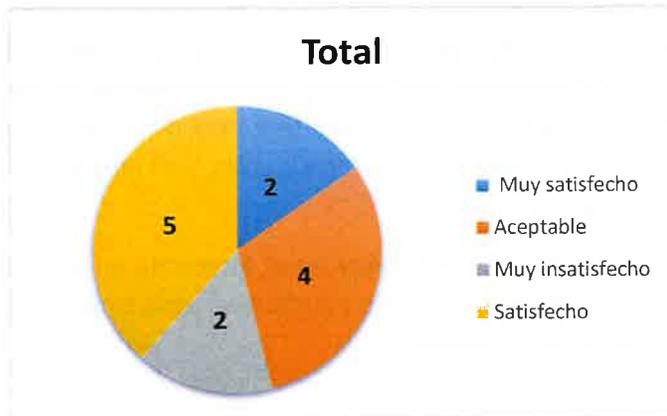
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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	2
Aceptable	4
Muy insatisfecho	2
Satisfecho	5
Total, general	13



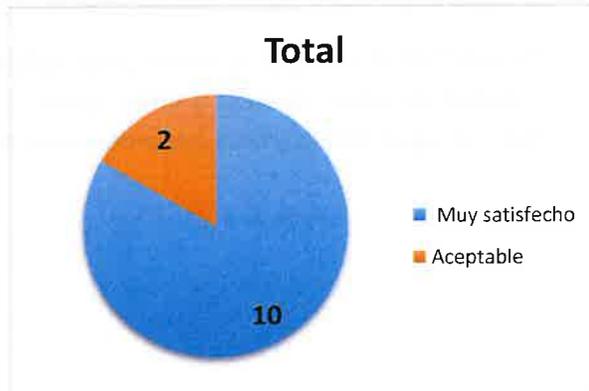
En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de **13** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *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	10
Aceptable	2
Total general	12

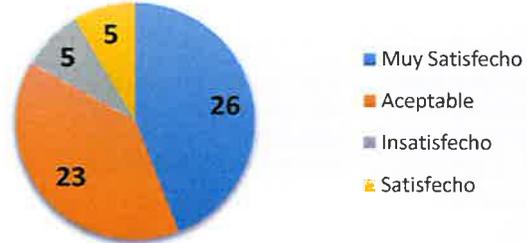


En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de **12** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	26
Aceptable	23
Insatisfecho	5
Satisfecho	5
Total general	59

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

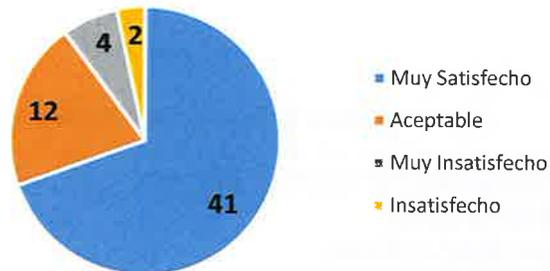


En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de 59 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	41
Aceptable	12
Muy Insatisfecho	4
Insatisfecho	2
Total general	59

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 junio, se completaron un total de 59 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	5
Satisfecho	3
Total general	8



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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		26/06/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		26/06/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN JULIO 2023.**

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 julio 2023 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.

Insatisfecho	1
Muy satisfecho	17
Aceptable	16
Muy insatisfecho	24
Satisfecho	3
Total general	61



En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **61** encuestas. Los encuestados tienen un nivel medio de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *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.

Insatisfecho	2
Muy satisfecho	7
Muy insatisfecho	1
Total general	10

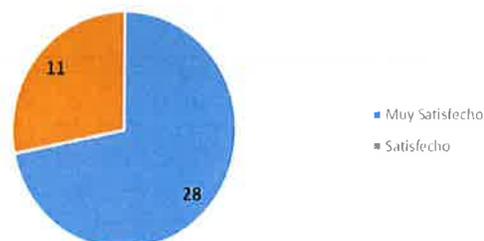


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **10** encuestas. Los encuestados tienen un nivel medio de satisfacción.

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	28
Satisfecho	11
Total general	39

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

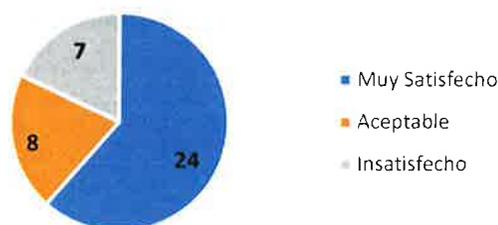


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **39** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	24
Aceptable	8
Insatisfecho	7
Total general	39

Total

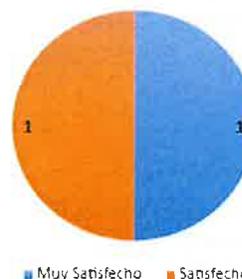


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **39** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	1
Satisfecho	1
Total general	2

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

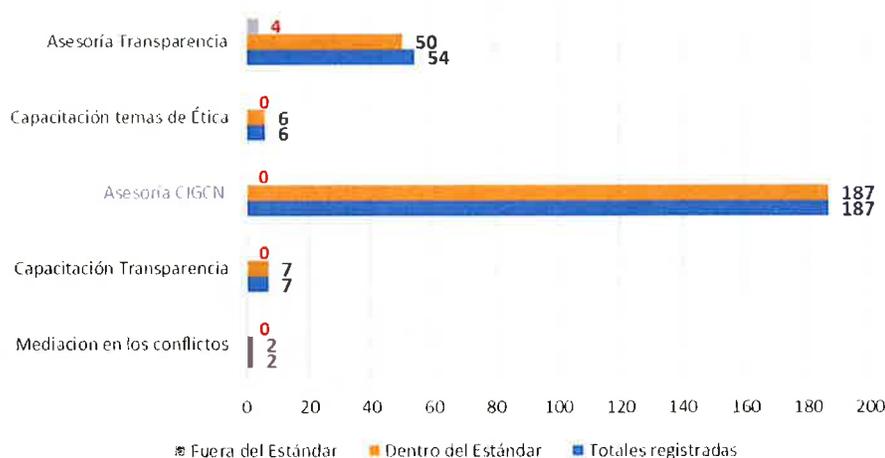


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **2** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Julio	2	2	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Julio	7	7	0	100.00%
Asesoría CIGCN	Julio	187	187	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Julio	6	6	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Julio	54	50	4	92.59%

Tiempo de Respuesta Julio 2023



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.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión		4/08/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		04/08/2023





Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE AGOSTO 2023.

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 agosto del 2023 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

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

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 agosto, se completaron un total de **16** encuesta. 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	30
Satisfecho	11
Total general	41

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

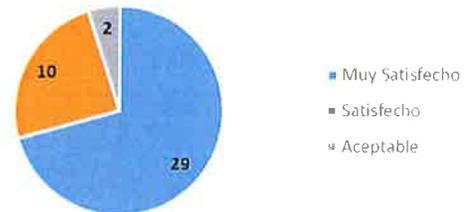


En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, se completaron un total de **41** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	29
Satisfecho	10
Aceptable	2
Total general	41

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 agosto, se completaron un total de **41** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

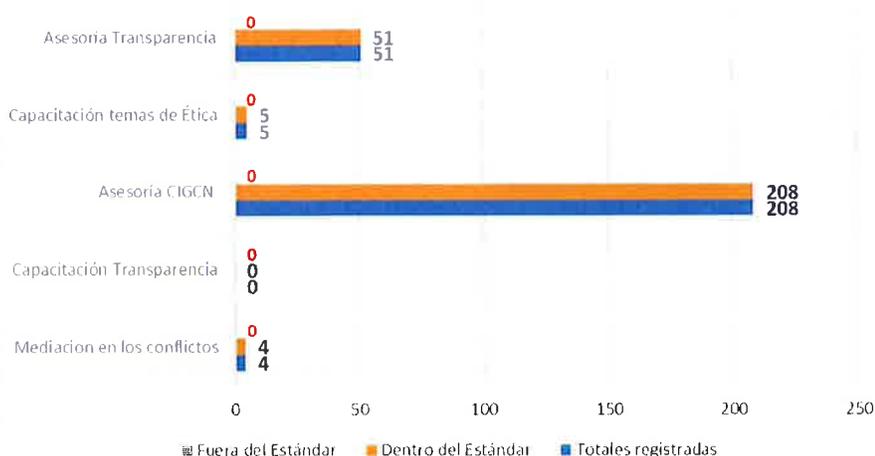
4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Capacitación de Ética e Integridad* en este mes.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Agosto	4	4	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Agosto	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Agosto	208	208	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Agosto	5	5	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Agosto	51	51	0	100.00%

Tiempo de Respuesta Agosto 2023



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

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión		5/09/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		6/09/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE SEPTIEMBRE 2023.**

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 septiembre del 2023 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

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

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.

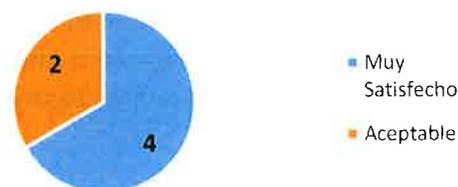
4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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	4
Aceptable	2
Total general	6

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

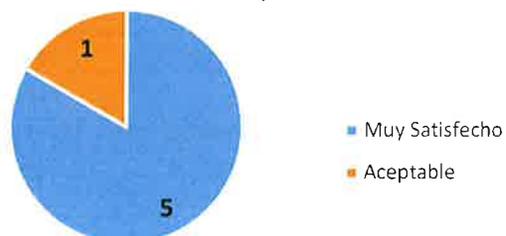


En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se completaron un total de 6 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	5
Aceptable	1
Total general	6

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 septiembre, se completaron un total de 6 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

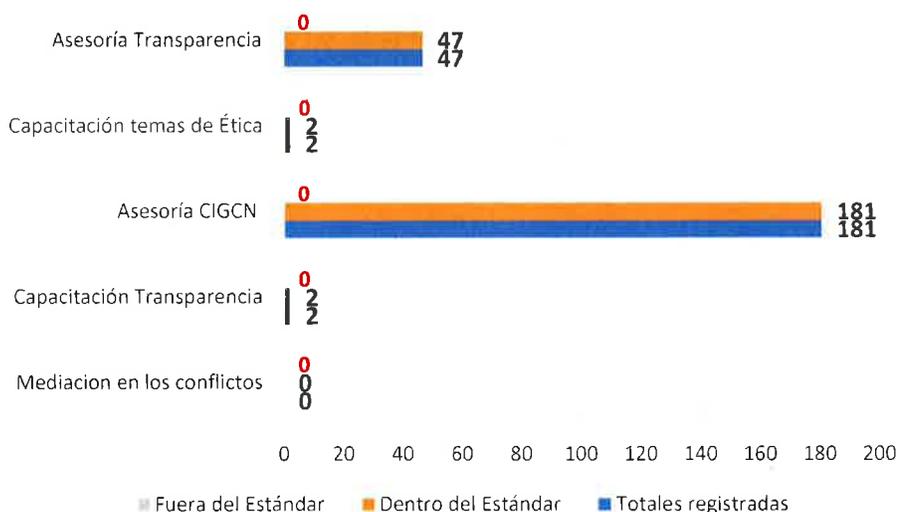
4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Capacitación de Ética e Integridad* en este mes.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Septiembre	0	0	0	0.00%
Capacitación Transparencia	Septiembre	2	2	0	100.00%
Asesoría CIGCN	Septiembre	181	181	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Septiembre	2	2	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Septiembre	47	47	0	100.00%

Tiempo de Respuesta Septiembre 2023



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.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio	
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión	<i>Jovanny Perez</i> 5/10/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	<i>Ivan Cruz</i> 5/10/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN OCTUBRE 2023.**

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 octubre del 2023 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.

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto* en este mes

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

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

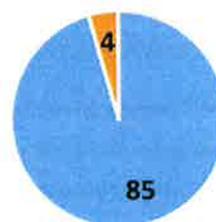
4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Integridad / 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	85
Satisfecho	4
Total general	89

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



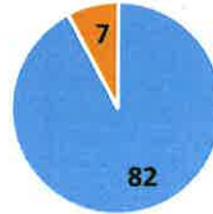
■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho

En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se completaron un total de **89** 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	82
Aceptable	7
Total general	89

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



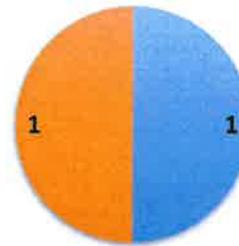
■ Muy Satisfecho ■ Aceptable

En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se completaron un total de **89** 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	1
Satisfecho	1
Total general	2

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



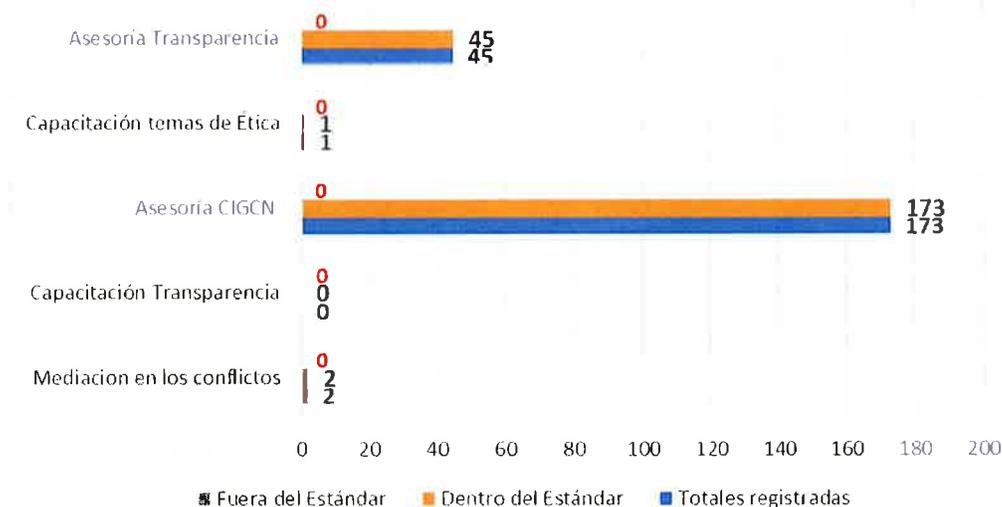
■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho

En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se completaron un total de **2** 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	Octubre	2	2	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Octubre	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Octubre	173	173	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Octubre	1	1	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Octubre	45	45	0	100.00%

Tiempo de Respuesta Octubre 2023



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.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio	
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión	<i>Jovanny Perez</i> 6/14/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	<i>Ivan Cruz</i> 6/14/2023





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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2023.**

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 noviembre 2023 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	90
Aceptable	1
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	6
Total general	98



En la descripción de la metodología implementada en el mes de noviembre, se completaron un total de **98** encuestas. Los encuestados tienen un nivel medio de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *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 *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	5
Satisfecho	6
Total general	11

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

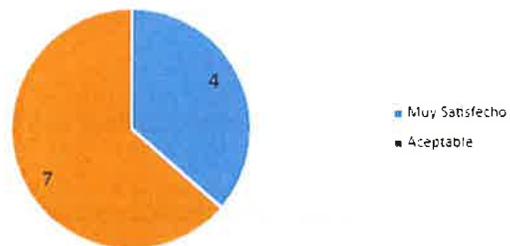


En la descripción de la metodología implementada en el mes de noviembre, se completaron un total de **11** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	4
Aceptable	7
Total general	11

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 noviembre, se completaron un total de **11** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

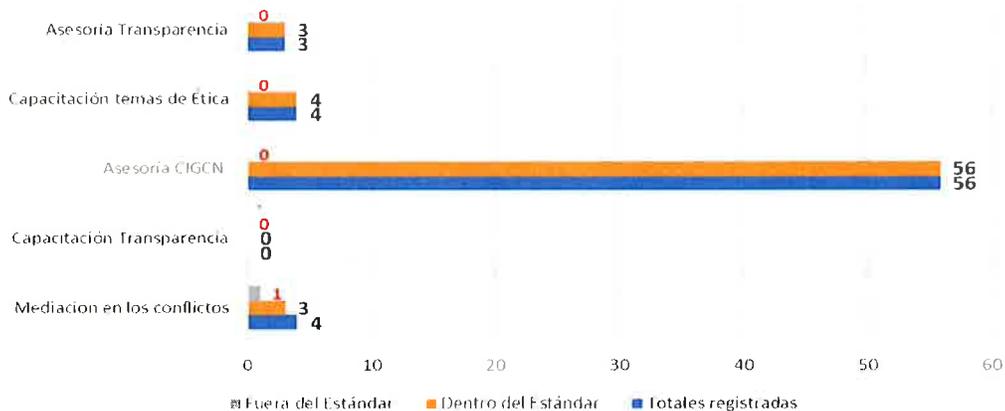
4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio Capacitación de Ética e Integridad en este mes.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Noviembre	4	3	1	75.00%
Capacitación Transparencia	Noviembre	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Noviembre	56	56	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Noviembre	4	4	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Noviembre	3	3	0	100.00%

Tiempo de Respuesta Noviembre 2023



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.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio	
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión	<i>Jovanny Perez</i> 5/12/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	<i>Ivan Cruz</i> 12/2023





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2023.**

**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 diciembre del 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

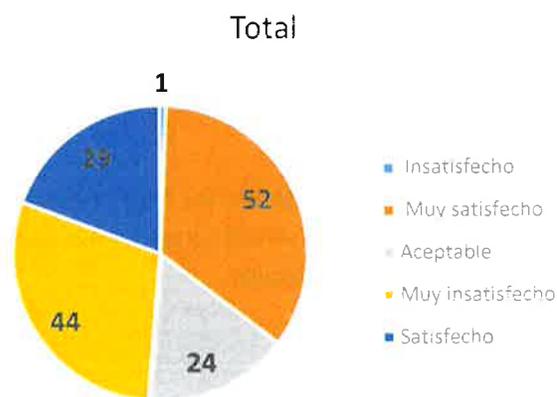
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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.

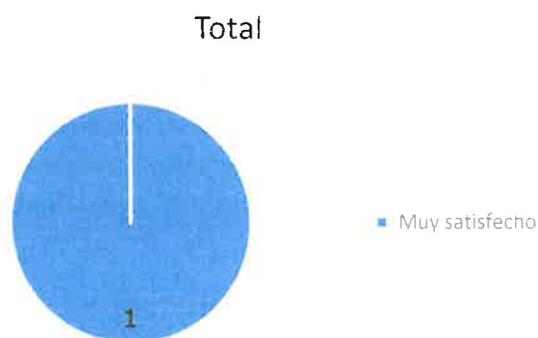
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Insatisfecho	1
Muy satisfecho	52
Aceptable	24
Muy insatisfecho	44
Satisfecho	29
Total general	150



En la descripción de la metodología implementada en el mes de diciembre, se completaron un total de **150** encuesta. 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 satisfecho	1
Total general	1



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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *de Asesorías a las Comisiones de Ética* en este mes.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *de Asesorías a las Comisiones de Ética* en este mes.

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *capacitaciones de Ética e Integridad* en este mes.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Diciembre	5	5	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Diciembre	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Diciembre	16	16	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Diciembre	2	2	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Diciembre	28	27	1	96.43%

Tiempo de Respuesta Diciembre 2023



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.

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio	
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Calidad en la Gestión	Jovanny Perez 5/01/2024
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	Ivan Cruz 11/01/2024

