



**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL.**

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL JULIO 2022.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Julio del año 2022

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 Temáticas 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 julio del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

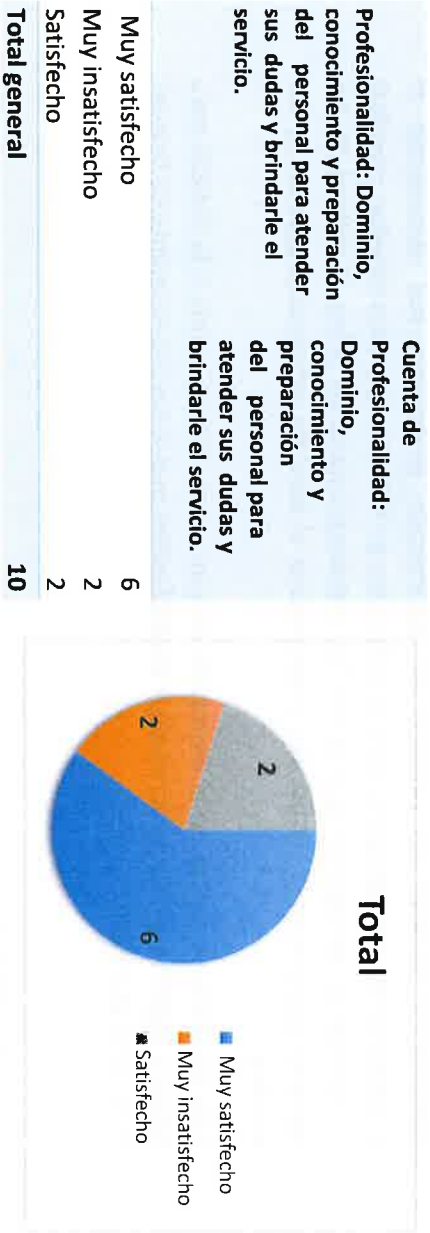
3. Información General o Metodología

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.

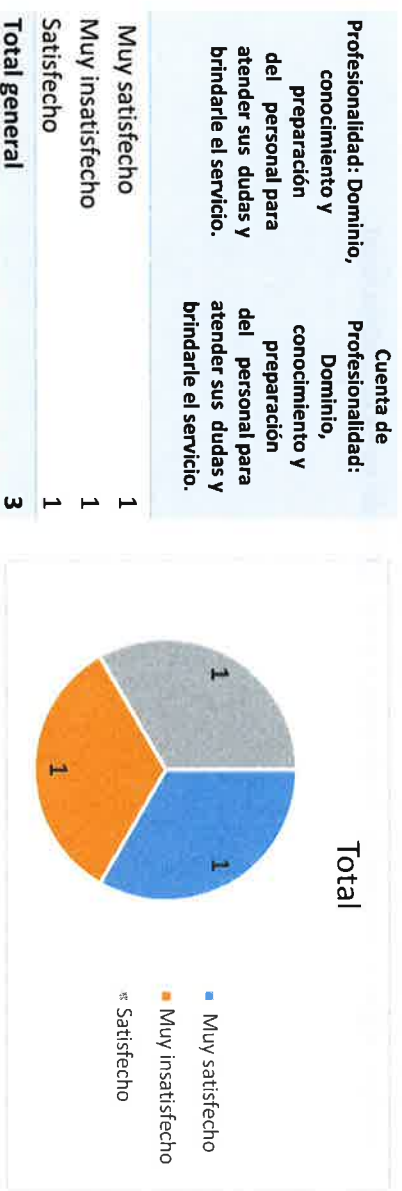


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **10** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

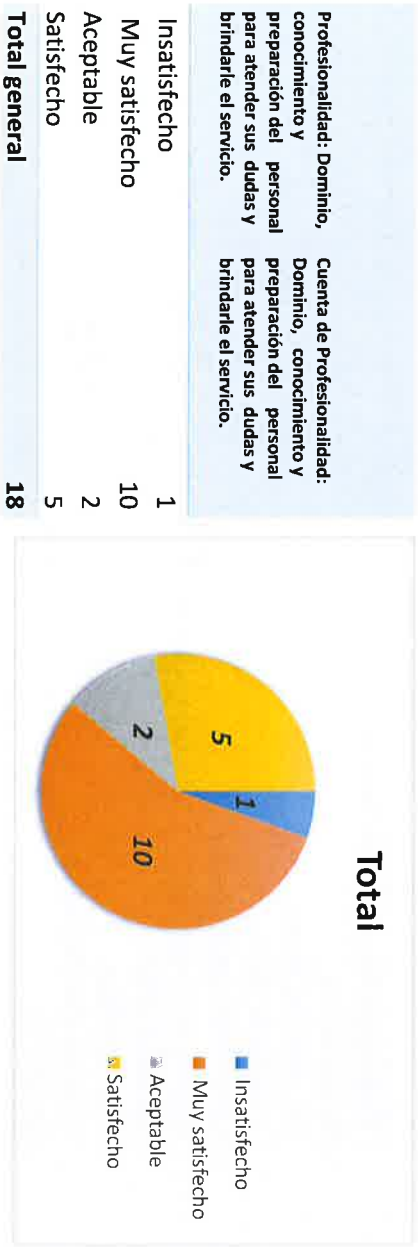
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de Mediación Acceso a la Información Pública en este mes.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto



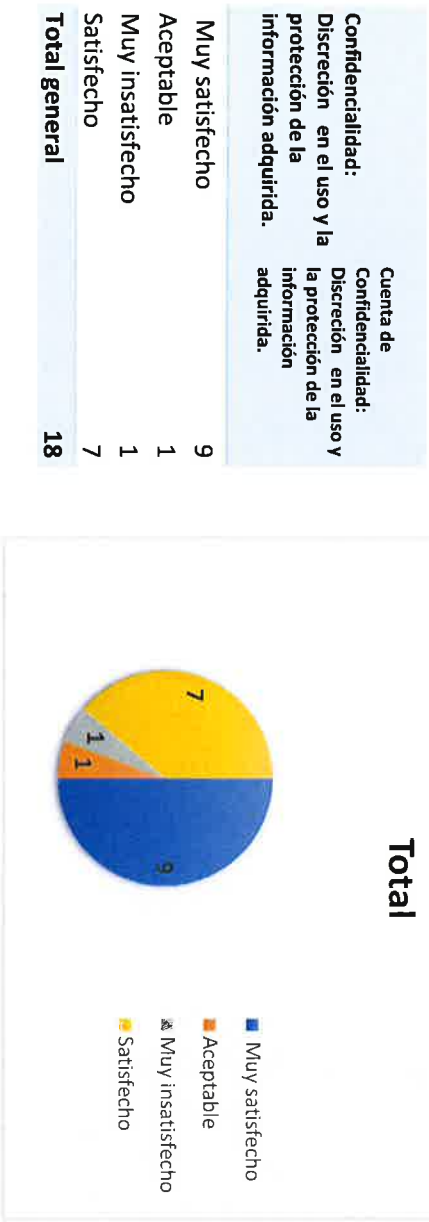
En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **3** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad



En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **18** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

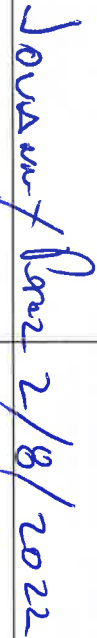
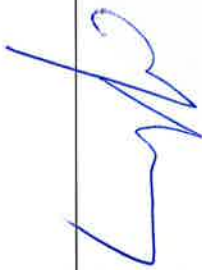


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **18** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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		2/8/2022
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		2/8/2022





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE AGOSTO 2022.

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. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta**
- 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 2022 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

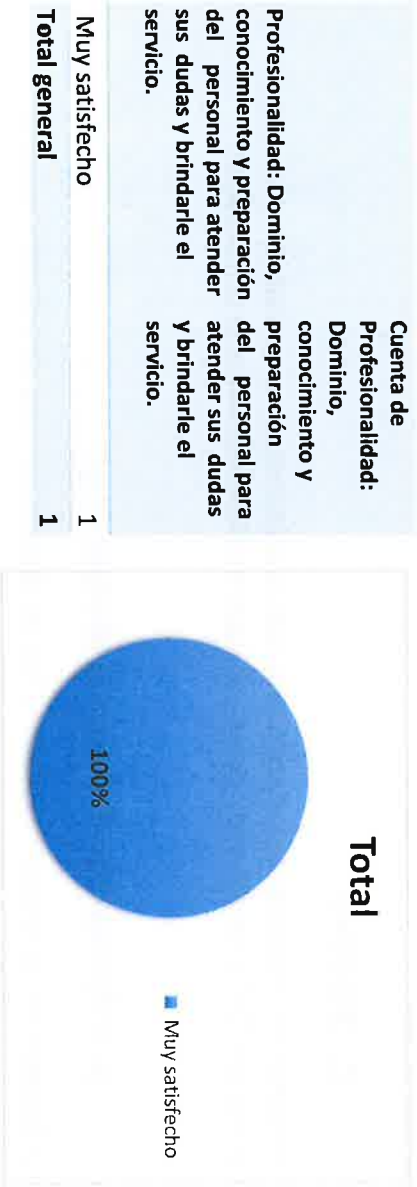
4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto

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

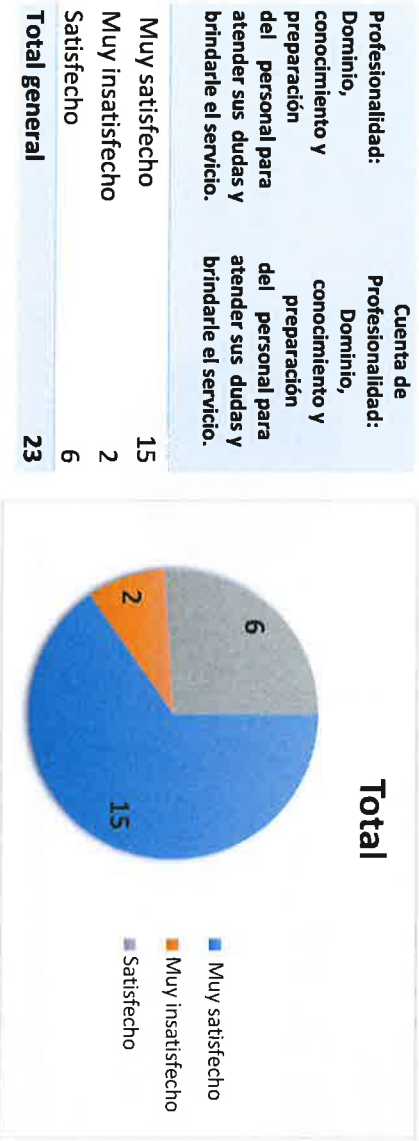
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de Mediación Acceso a la Información Pública en este mes.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto



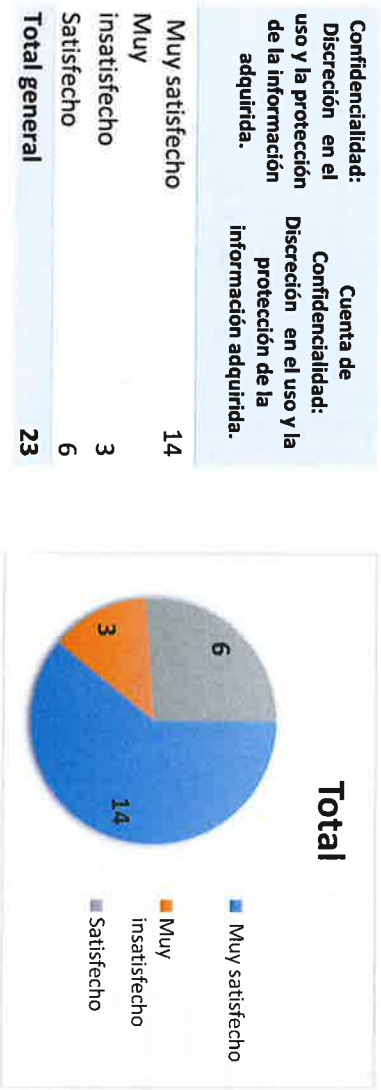
En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, se completaron un total de 1 encuesta. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad



En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, 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

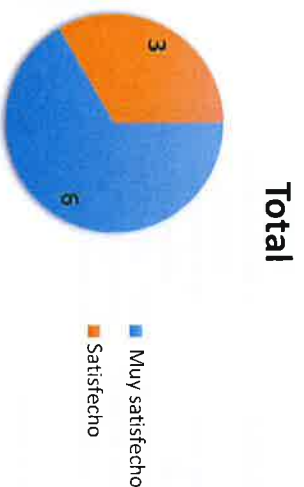


En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, se completaron un total de 23 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción

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	6
Satisfecho	3
Total general	9

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad



En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, se completaron un total de 9 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		2/9/2022
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		2/9/2022





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL.**

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2022.

**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 septiembre del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

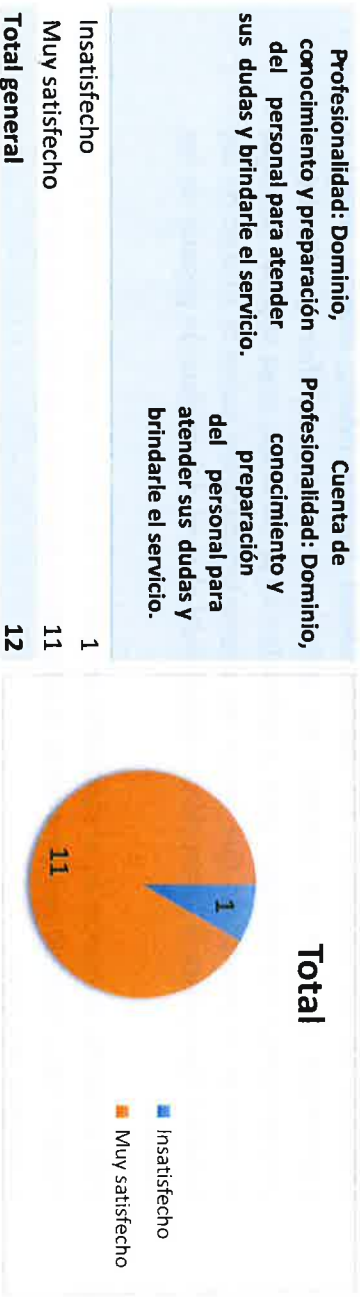
3. Información General o Metodología

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.

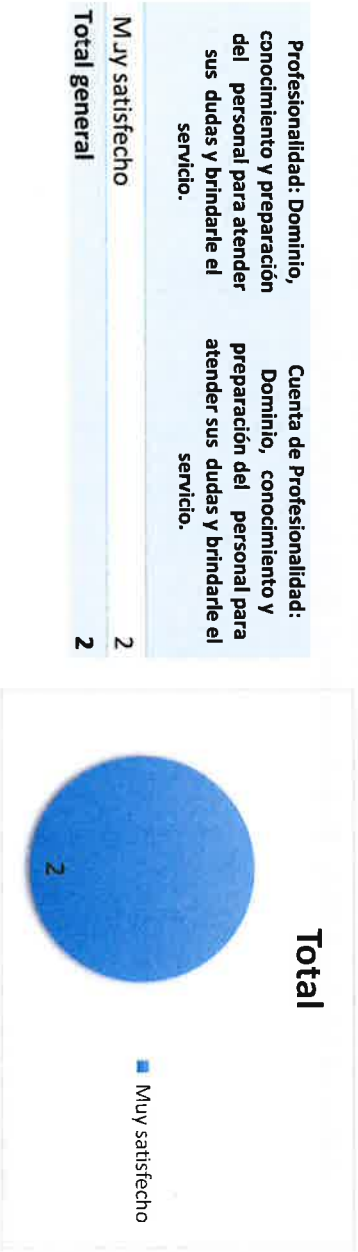


En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se completaron un total de **12** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.

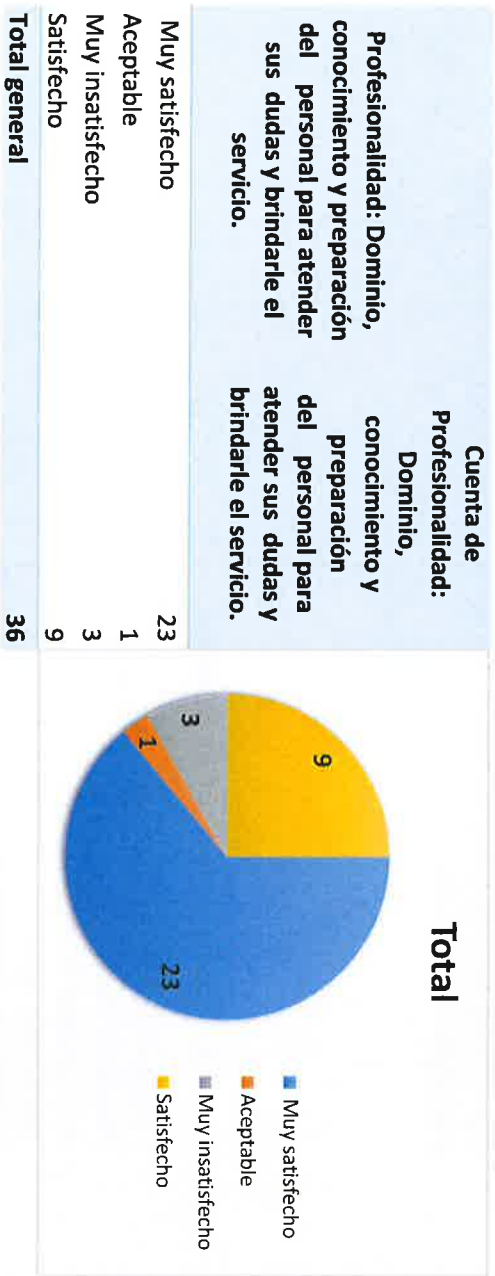
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Mediación Acceso a la Información Pública*. en este mes.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto



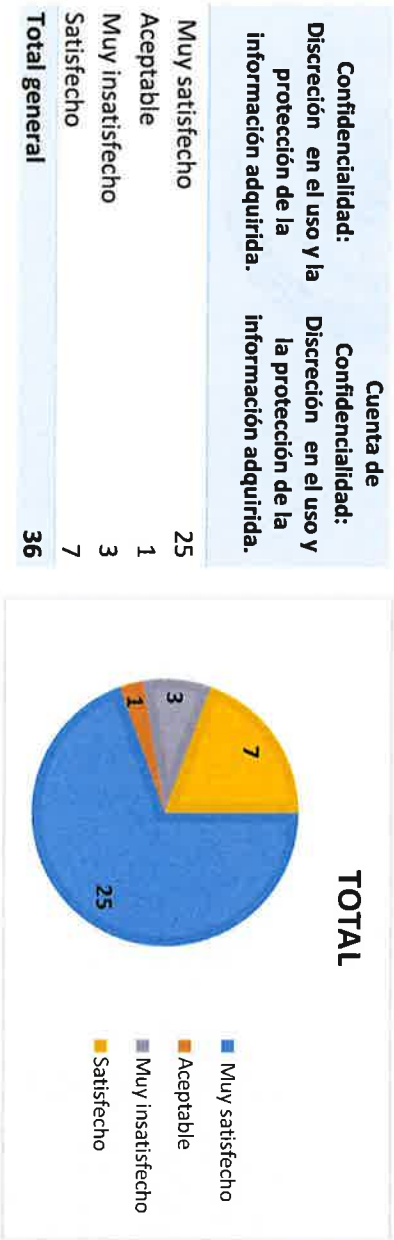
En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se completaron un total de **2** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad



En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se completaron un total de **36** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

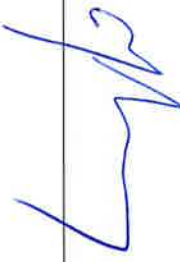


En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se completaron un total de **36** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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		3/10/2022
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		3/10/2022





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL.**

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2022.

**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 Tems 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 octubre del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

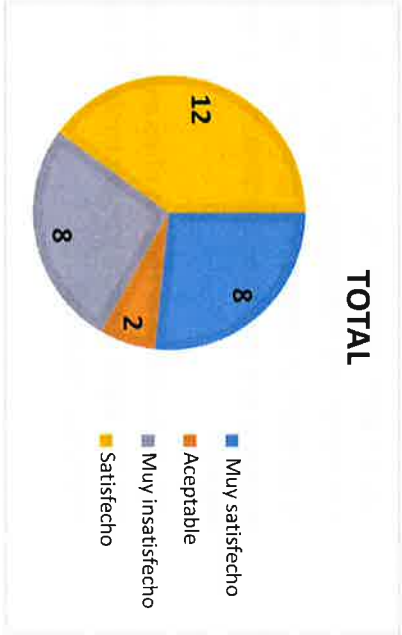
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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	8
Aceptable	2
Muy insatisfecho	8
Satisfecho	12
Total general	30



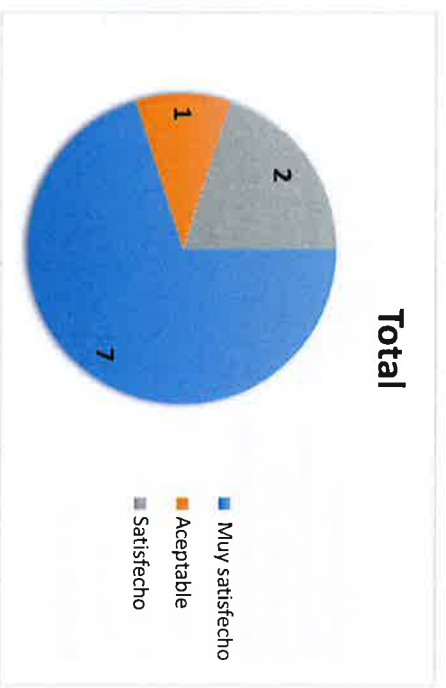
En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se completaron un total de **30** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

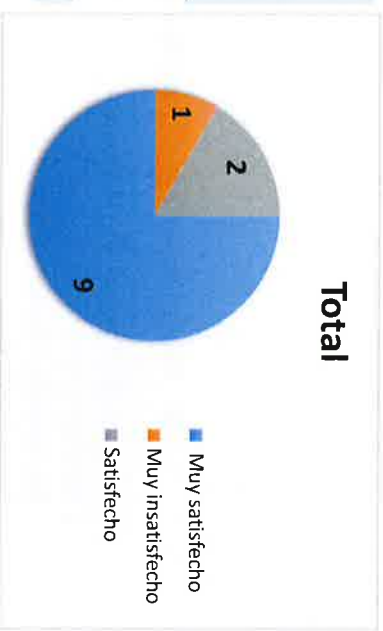
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	7
Aceptable	1
Satisfecho	2
Total general	10



En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se completaron un total de **10** 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	9
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	2
Total general	12

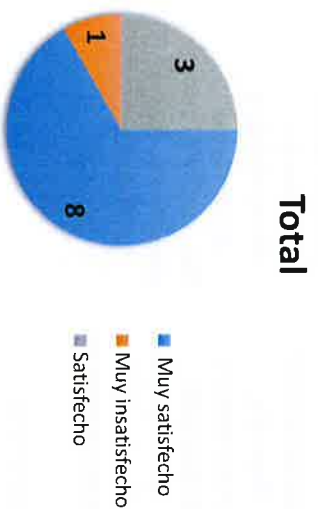


En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se completaron un total de **12** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	8
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	3
Total general	12



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

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron Encuestas de satisfacción 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	<i>Jovanny Perez</i>	<i>3/11/2022</i>
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	<i>[Signature]</i>	<i>7/11/2022</i>





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL.**

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE NOVIEMBRE 2022.

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 noviembre del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

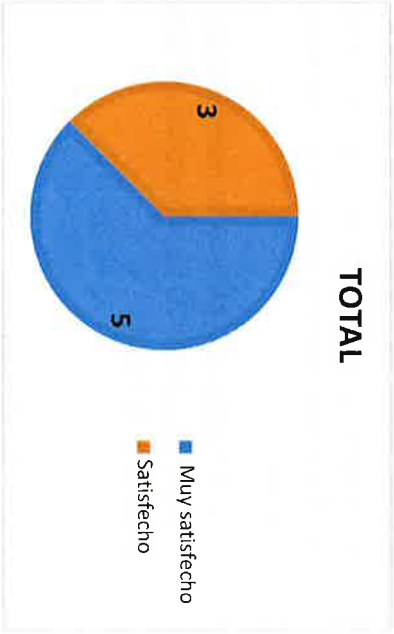
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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.

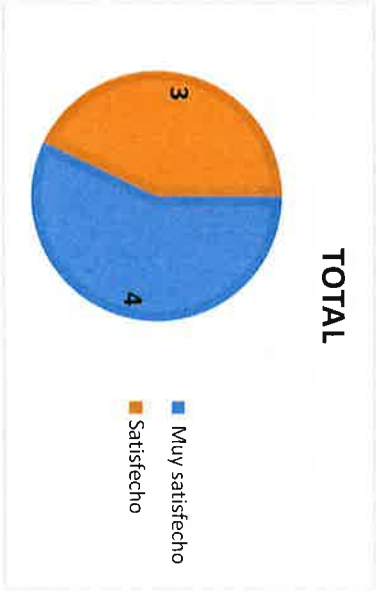
Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindar el servicio.	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	3
Total general	8



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

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

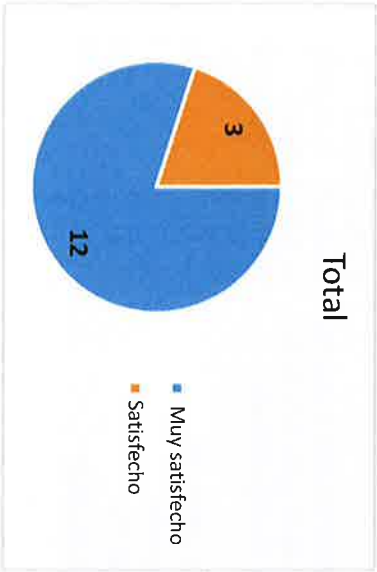
Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindar el servicio.	
Muy satisfecho	4
Satisfecho	3
Total general	7



la descripción de la metodología implementada en el mes de noviembre, se completaron un total de 7 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

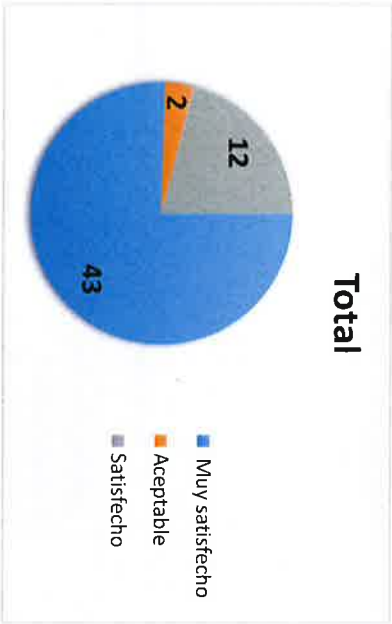
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
Muy satisfecho	12
Satisfecho	3
Total general	15



En la descripción de la metodología implementada en el mes de noviembre, se completaron un total de **15** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

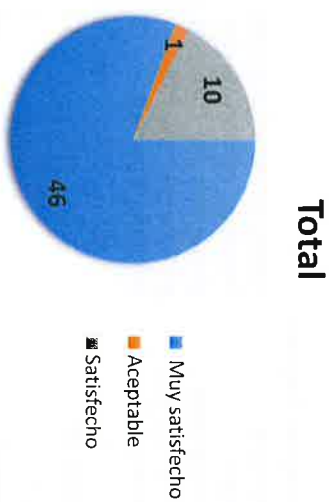
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
Muy satisfecho	43
Aceptable	2
Satisfecho	12
Total general	57



En la descripción de la metodología implementada en el mes de noviembre, se completaron un total de **57** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	
Muy satisfecho	46
Aceptable	1
Satisfecho	10
Total general	57



En la descripción de la metodología implementada en el mes de noviembre, se completaron un total de **57** 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		
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		2/12/2022





**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2022.**

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 DIGELG 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 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

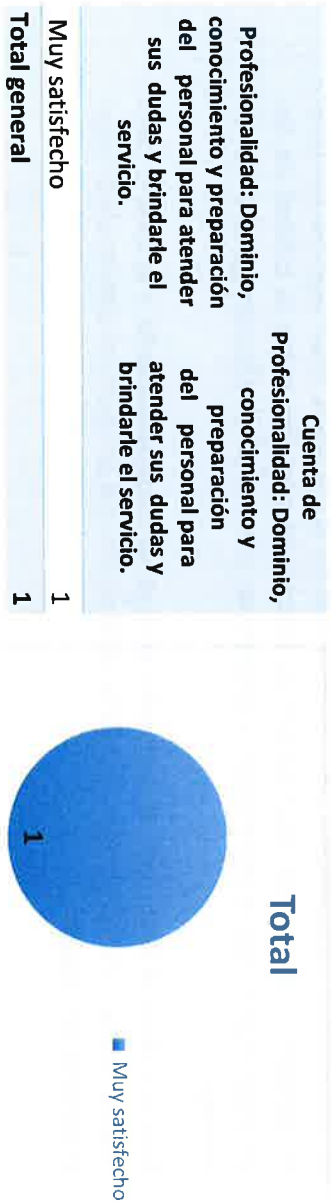
3. Información General o Metodología

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 Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.



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.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

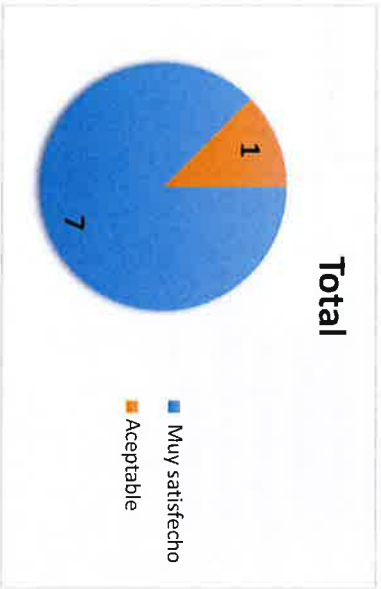
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *Mediación Acceso a la Información Pública* en este mes.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

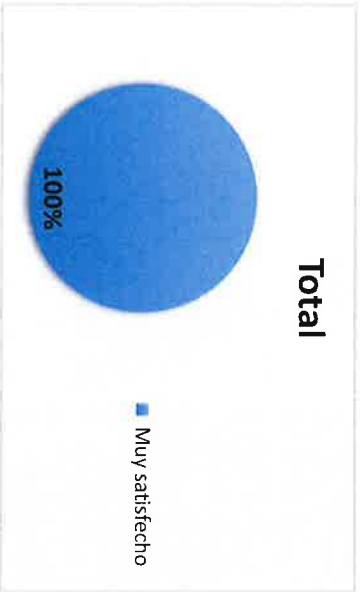
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	7
Aceptable	1
Total general	8



En la descripción de la metodología implementada en el mes de diciembre, se completaron un total de 8 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	8
Total general	8



En la descripción de la metodología implementada en el mes de diciembre, se completaron un total de 8 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		3/01/2023
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		3/01/2023

