

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

Indice

- 1. Introducción
- 2. Objetivo
- 3. Información General o Metodología
- 4. Análisis de Datos Servicios
- 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

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

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

2. Objetivo

julio del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución. Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de

Información General o Metodología

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

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

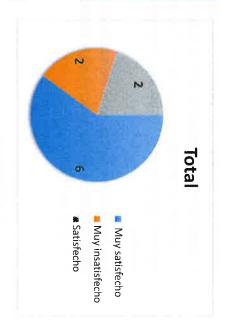
4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

Cuenta de

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

Muy satisfecho
Muy insatisfecho
Satisfecho
Total general



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.

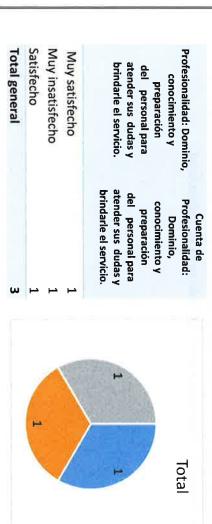
10

2

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

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

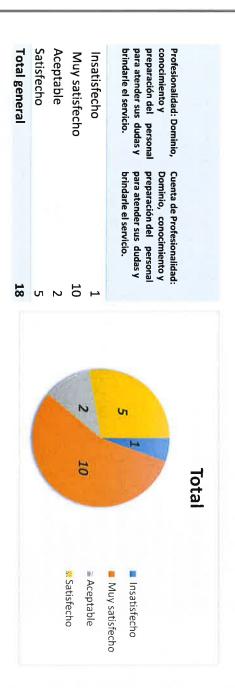
4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto



Muy satisfechoMuy insatisfechoSatisfecho

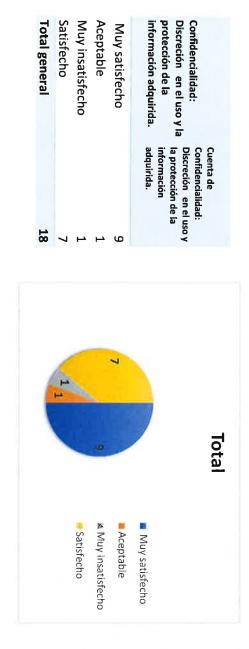
En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de 3 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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



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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

	Desarrollo	Director Planificación y	Ing. Ivan Cruz,	Aprobado Por:	Calidad en la Gestión	Desarrollo Institucional y	Encargado Dpto.	Lic. Jovanny Perez,	Revisado Por:	Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio
	0/	1			LOUD IN JO					n Silverio
SURCEON DE PLANING DE DE DANS DE		2/8/2022			Jan 2/8/2022	-				



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

(DIGEIG)

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE AGOSTO 2022.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Indice

- 1. Introducción
- 2. Objetivo
- 3. Información General o Metodología
- 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.
- 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

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

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

Objetivo

agosto del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución. Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

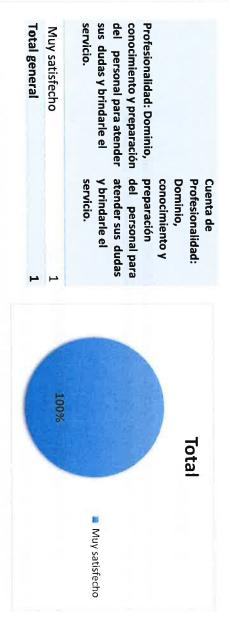
4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto

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

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

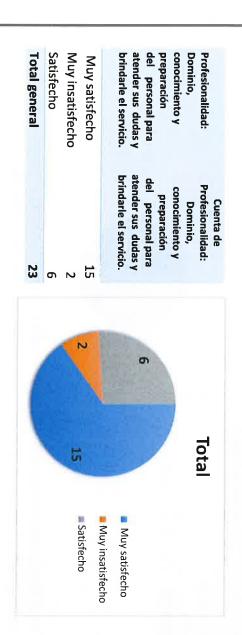
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de Mediación Acceso a la *Información Pública* en este mes.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto



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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad



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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Total general	Satisfecho	insatisfecho	Muy satisfecho Muy	Controlencialidad: Discreción en el uso y la protección D de la información adquirida.	
23	6	ω	14	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	
		3		То	
		■ Satisfecho	Muy insatisfecho	Total Muy satisfecho	

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

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

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

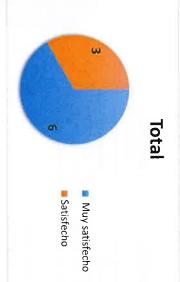


Total general

Satisfecho

Muy satisfecho

Servicio de Capacitacion de Ética e



un total de 9 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción. En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, se completaron

Cuadro de Firmas de Aprobación.

	Desarrollo C	Ing. Ivan Cruz,	Aprobado Por:	Calidad en la Gestión Youand 12002	Desarrollo Institucional y	Encargado Dpto.	Lic. Jovanny Perez,	Revisado Por:	Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio
TO TO THE TANK OF	11/wic	5/2/2022	T of	119/1012					



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

Indice

- 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. Abierto Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno
- 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.
- 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

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

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

2. Objetivo

septiembre del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución. Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de

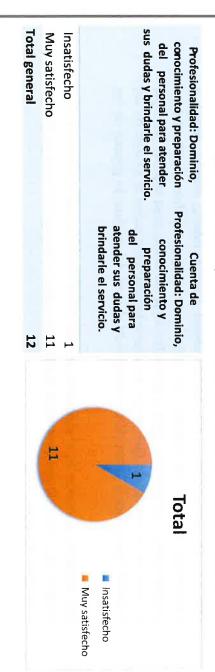
3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

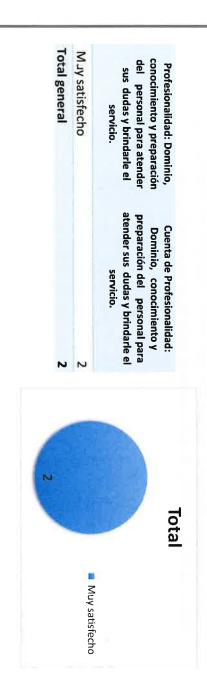


satisfacción. completaron un total de 12 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.

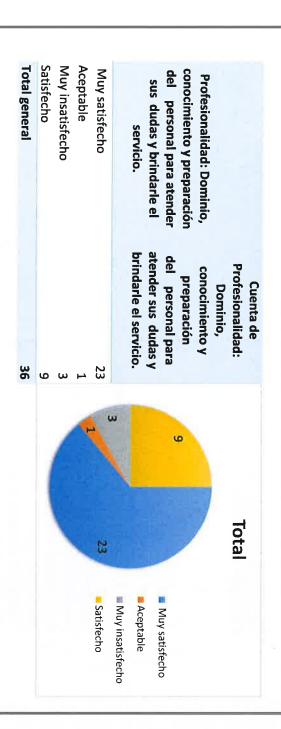
Información Pública. en este mes. No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de Mediación Acceso a la

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto



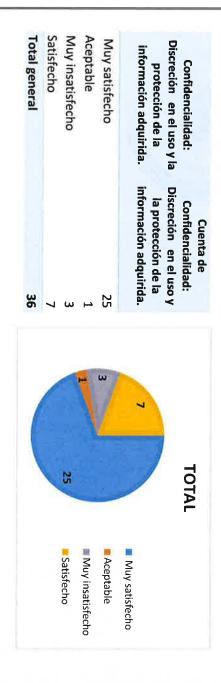
completaron un total de 2 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad



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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad



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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

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

. Cuadro de Firmas de Aprobación.

Director Planificación y Desarrollo	Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz,	Calidad en la Gestión	Desarrollo Institucional y	Encargado Dpto.	Lic. Jovanny Perez,	Revisado Por:	Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio
(1)		JOHN KIMENOK	<i>></i>				verio
3/10/2022		3/16/2022					



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

(DIGEIG)

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2022.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Indice

- 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.
- 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

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

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

2. Objetivo

octubre del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución. Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de

Información General o Metodología

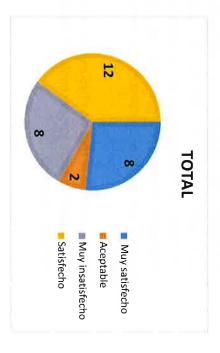
de agrado al recibir algún servicio institucional. como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual,

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

Total general	Satisfecho	Muy insatisfecho	Aceptable	Muy satisfecho	Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
30	12	∞	2	8	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

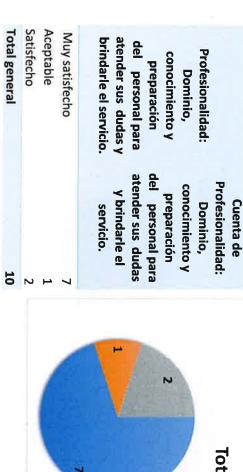


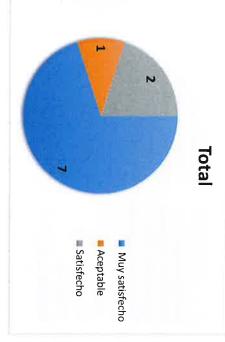
satisfacción. completaron un total de 30 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se

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.

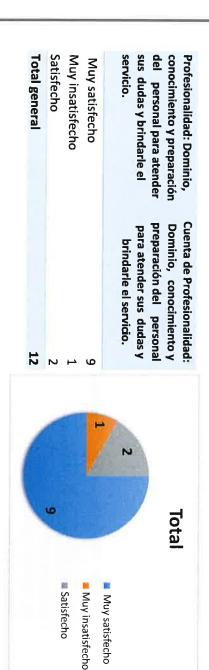
4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto





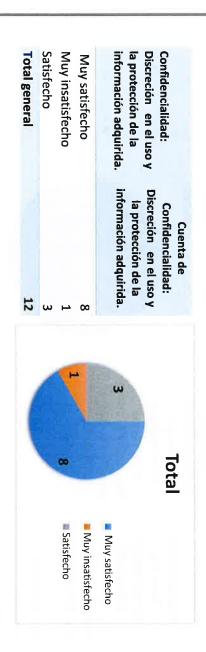
satisfacción. completaron un total de 10 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad



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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad



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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

No se realizaron Encuestas de satisfacción de Capacitacion de Ética e Integridad en este mes.

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

	Desarrollo	Director Planificación y	Ing. Ivan Cruz,	Aprobado Por:	Calidad en la Gestión	Desarrollo Institucional y	Encargado Dpto.	Lic. Jovanny Perez,	Revisado Por:	Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio
	1	7		, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	LOVANIY COrez	. 0				ilverio
Pagina 6 de 6	Charles Obreside Andrew	7/1/			5/11/2022	2 / /				



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

indice

- 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. Abierto Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno
- 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.
- 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

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

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

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.

Información General o Metodología

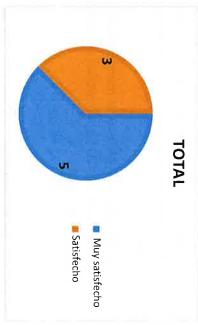
de agrado al recibir algún servicio institucional. como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual,

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

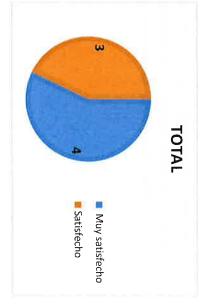
Total general brindarle el servicio. para atender sus dudas y preparación del conocimiento y Profesionalidad: Dominio, Muy satisfecho personal Profesionalidad: Dominio, brindarle el servicio. atender sus dudas y conocimiento y preparación Cuenta de personal para 00 ωσ



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

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

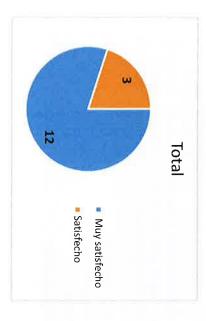
Total general Satisfecho sus dudas y brindarle el servicio. conocimiento y preparación Profesionalidad: Dominio, Muy satisfecho personal para atender Profesionalidad: Dominio, brindarle el servicio. atender sus dudas y del personal para conocimiento y preparación Cuenta de 7 S 4



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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

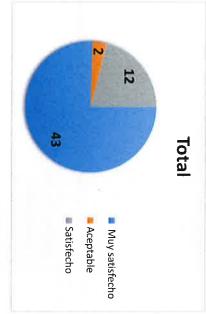
Satisfecho Profesionalidad: Dominio, conocimiento y Total general brindarle el servicio. atender sus dudas y preparación Muy satisfecho personal para para atender sus dudas y preparación del personal Dominio, conocimiento y Cuenta de Profesionalidad: brindarle el servicio. 15 12 W



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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

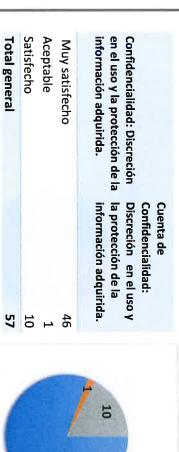
del personal para atender Total general Satisfecho Aceptable servicio. sus dudas y brindarle el conocimiento y preparación Profesionalidad: Dominio, Muy satisfecho atender sus dudas y preparación conocimiento y brindarle el servicio. Profesionalidad: Dominio, Cuenta de personal para 12 57 2



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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Total



46

■ Aceptable
■ Satisfecho

Muy satisfecho

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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

SE CHATTER CONTRACTOR		
The course of the		Desarrollo
2202/21/2	1/6:1	Director Planificación y
0/2/2020		Ing. Ivan Cruz,
		Aprobado Por:
2/12/1022	JOUANNY 1 AVEZ	Calidad en la Gestión
	- 0	Desarrollo Institucional y
		Encargado Dpto.
		Lic. Jovanny Perez,
		Revisado Por:
	ilverio	Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio

Página 6 de 1



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

Indice

- 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. Abierto Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno
- 4.4. Servicio de Asesoría a las Comisiones de Ética / Profesionalidad.
- 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

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

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

Objetivo

diciembre del 2022 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución. Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

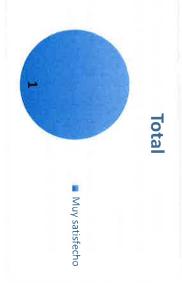
4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

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

Total general

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

Cuenta de



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

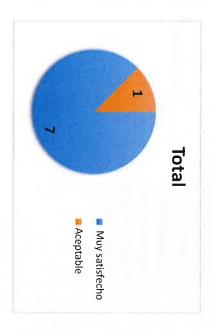
4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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 Cuenta de Profesionalidad:
Y preparación Dominio, conocimiento y
del personal para preparación del personal 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 satisfacción. completaron un total de 8 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de

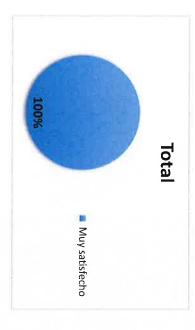
4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

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

Muy satisfecho

Total general

Cuenta de
Confidencialidad:
Confidencialidad:
La protección en el uso y
la protección de la información adquirida.
8



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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

	Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	Aprobado Por:	Calidad en la Gestión	Encargado Dpto. Desarrollo Institucional v	Lic. Jovanny Perez,	Revisado Por:	Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio
	M		Jovanny Marez	<i>.</i>			ilverio
CONTRAL DE STICA DE LA COMPANION DE PLANIFICA COMPANION DE CONTRAL	3/01/2023	, ,	3/01/2023				