



Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
(DIGEIG)

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

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Capacitación en 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

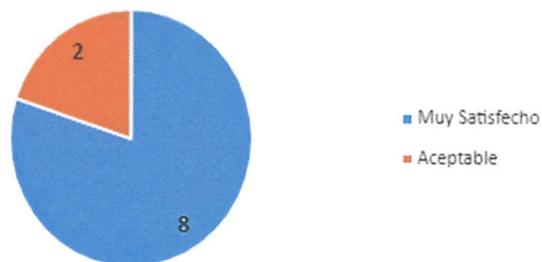
4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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):	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	8
Aceptable	2
Total general	10

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

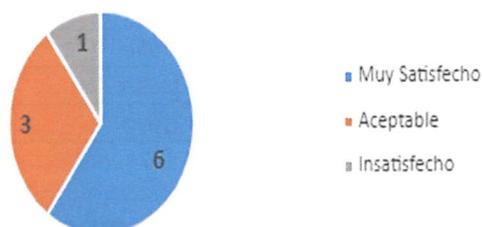


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **10** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de la confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida:
Muy Satisfecho	6
Aceptable	3
Insatisfecho	1
Total general	10

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

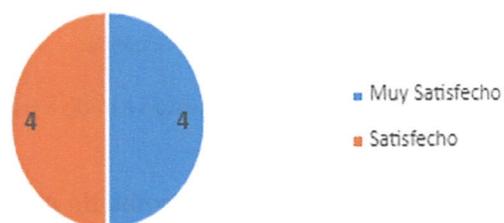


En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **39** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

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

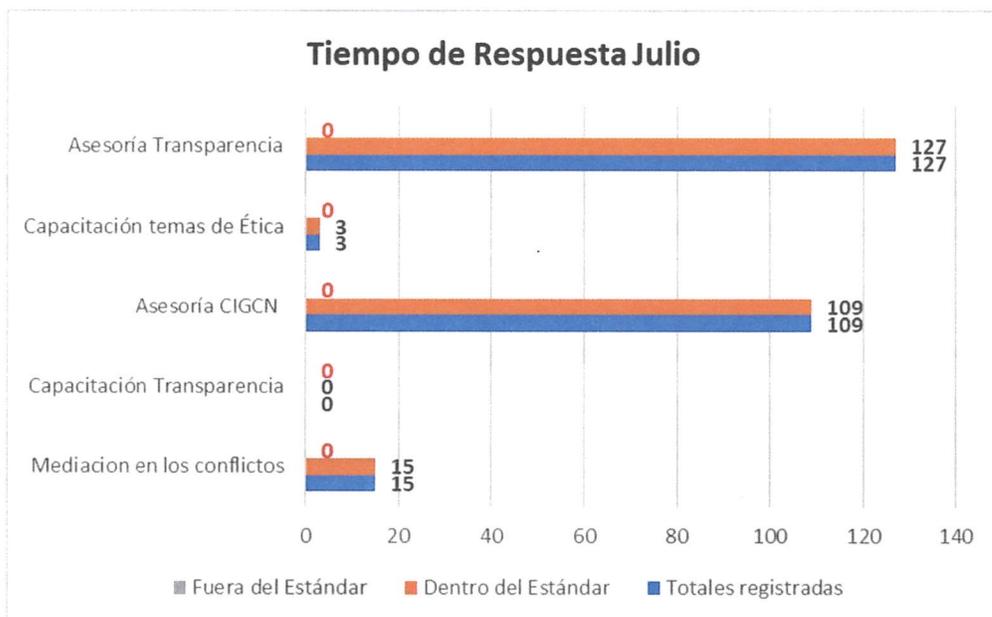
Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):



En la descripción de la metodología implementada en el mes de julio, se completaron un total de **8** 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	15	15	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Julio	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Julio	109	109	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Julio	3	3	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Julio	127	127	0	100.00%



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		5/08/24
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		5/8





Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
(DIGEIG)

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

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	32
Aceptable	1
Muy insatisfecho	3
Satisfecho	8
Total general	44



En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, se completaron un total de **44** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

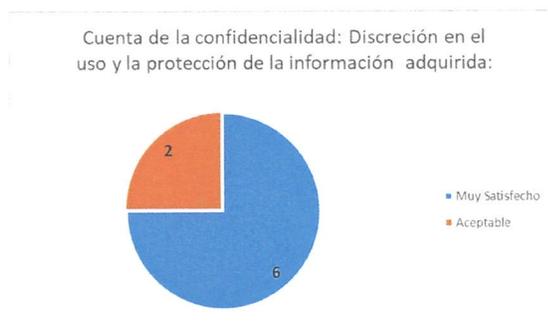
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de Mediación *Acceso a la Información Pública* en este mes.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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

Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de la confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida:
Muy Satisfecho	6
Aceptable	2
Total general	8



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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	
Muy Satisfecho		7
Aceptable		1
Total general		8

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

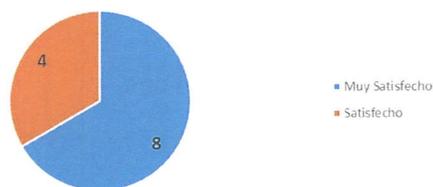


En la descripción de la metodología implementada en el mes de agosto, se completaron un total de **8** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

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

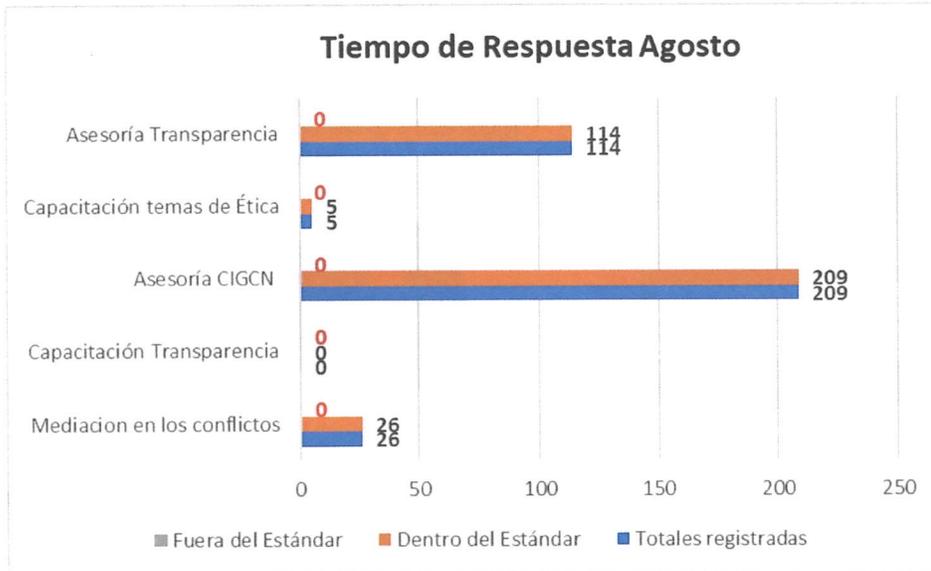
Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):



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

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	26	26	0	100.00%
Capacitación Transparencia	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	209	209	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	5	5	0	100.00%
Asesoría Transparencia	114	114	0	100.00%



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		4/09/24
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		4/09/2024





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

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

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto

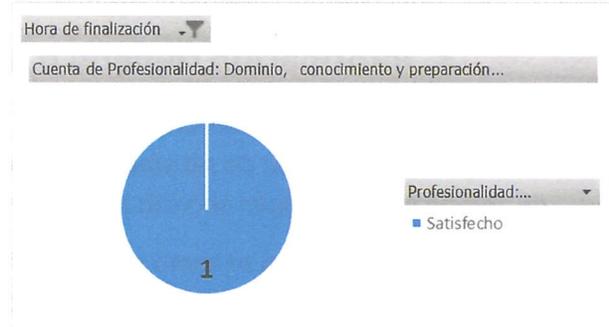
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de *Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto* en este mes.

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

	Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Satisfecho		1
Total general		1



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

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

Muy Satisfecho	16
Aceptable	3
Total general	19

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 **19** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

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

Muy Satisfecho	15
Aceptable	4
Total general	19

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

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



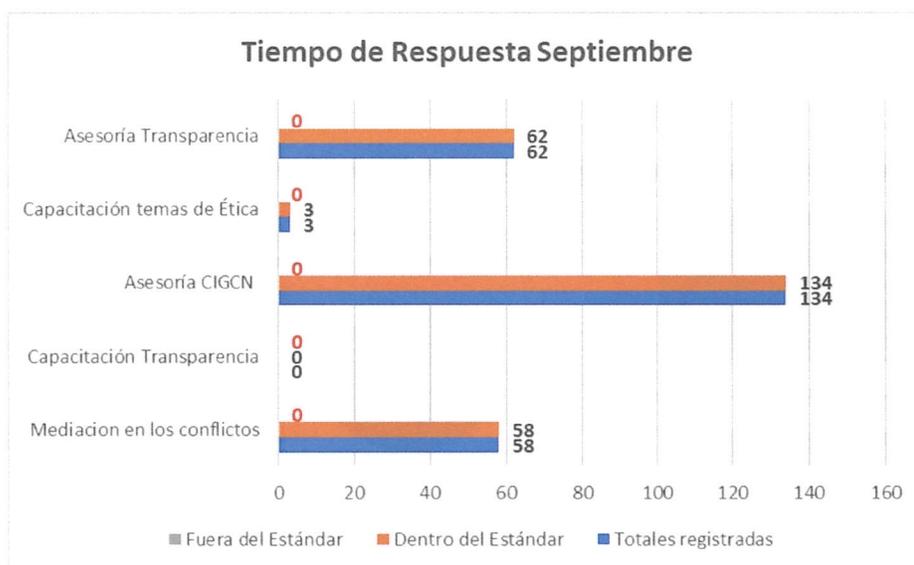
En la descripción de la metodología implementada en el mes de septiembre, se completaron un total de **19** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	58	58	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Septiembre	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Septiembre	134	134	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Septiembre	3	3	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Septiembre	62	62	0	100.00%



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		4/10/24
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		4/10/2024





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

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

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

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Información General o Metodología**
- 4. Análisis de Datos**
 - 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 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

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

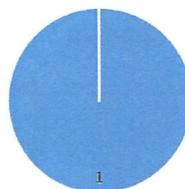


En la descripción de la metodología implementada en el mes de octubre, se completaron un total de **1** encuestas. El encuestado tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de la confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida:
Muy Satisfecho	1
Total general	1

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



Muy Satisfecho

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

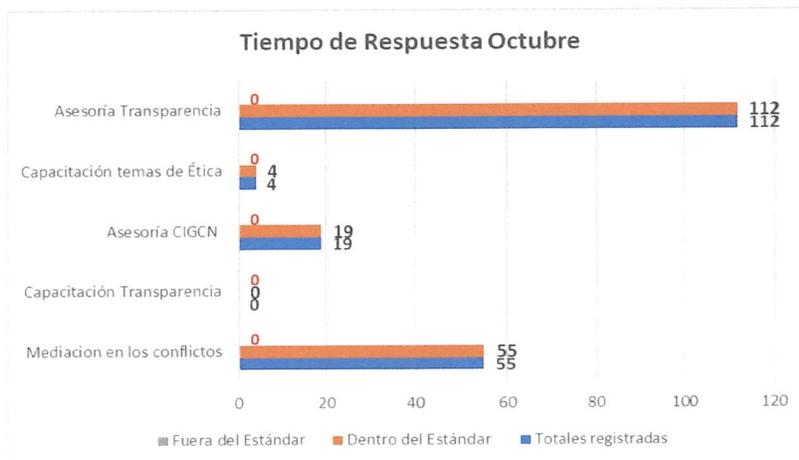
4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

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

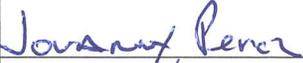
5. Tiempo de Respuesta

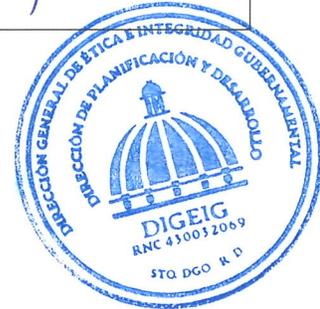
Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Octubre	55	55	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Octubre	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Octubre	19	19	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Octubre	4	4	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Octubre	112	112	0	100.00%

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		5/11/24
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		5/11/24





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

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

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

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

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

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

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

Cuenta de Profesionalidad: Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
Satisfecho	1
Total general	1



En la descripción de la metodología implementada en el mes de noviembre completaron un total de 1 encuesta. El encuestado tiene 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 *de Asesoría 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 Asesoría a las Comisiones de Ética* en este mes

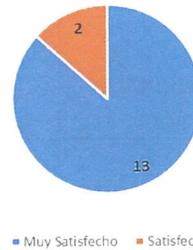
4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

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

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	13
Satisfecho	2
Total general	15

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 **15** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	22	22	0	100.00%
Capacitación Transparencia	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	122	122	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	10	10	0	0.00%
Asesoría Transparencia	77	77	0	100.00%



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. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		4/12/24
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		4/12/24





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

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

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. 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 2024 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

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

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.
Satisfecho	1
Total general	1



En la descripción de la metodología implementada en el mes de diciembre, se completaron un total de 1 encuestas. El encuestado tiene 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

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	2
Aceptable	1
Total general	3

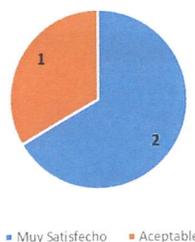


En la descripción de la metodología implementada en el mes de diciembre, se completaron un total de 3 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de la confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida:	
Muy Satisfecho		2
Aceptable		1
Total general		3

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

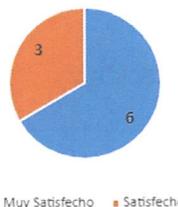


En la descripción de la metodología implementada en el mes de diciembre, se completaron un total de 3 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	
Muy Satisfecho		6
Satisfecho		3
Total general		9

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 diciembre, se completaron un total de 9 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	23	23	0	100.00%
Capacitación Transparencia	1	1	0	0.00%
Asesoría CIGCN	122	122	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	3	3	0	0.00%
Asesoría Transparencia	54	54	0	100.00%



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>3/01/25</i>
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	<i>Ivan Cruz</i>	<i>3/1/2025</i>

