



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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN ENERO 2025.**

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 enero del 2025 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

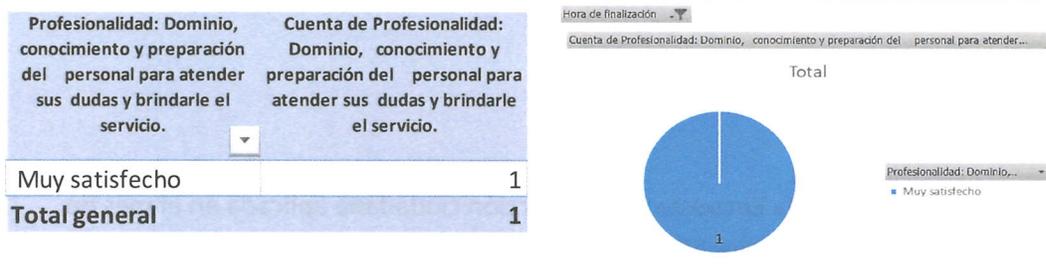
Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que hicieron solicitud de algún servicio o información, para recibir, depositar documentos, o para realizar algún otro tramite, basándonos en el 100% de servicio institucional.

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

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

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.



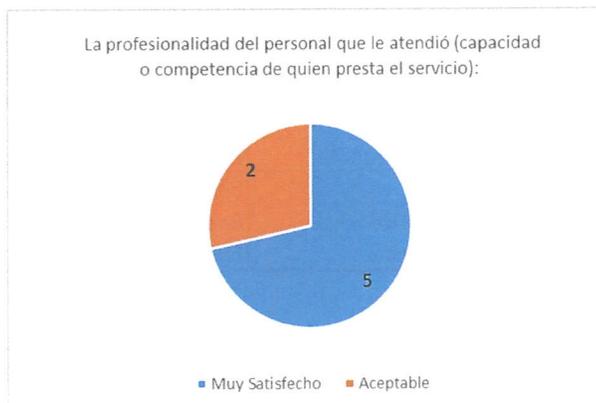
En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de **1** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

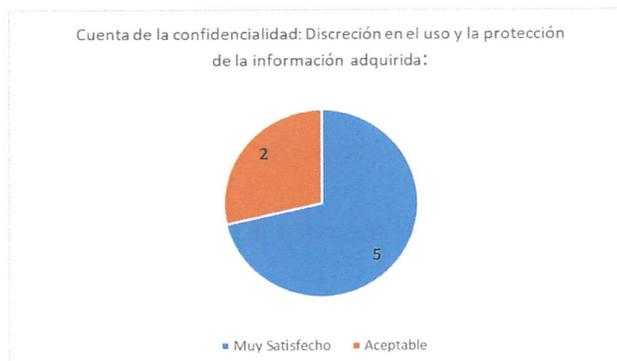
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	
Muy Satisfecho		5
Aceptable		2
Total general		7



En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de **7** 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		5
Aceptable		2
Total general		7



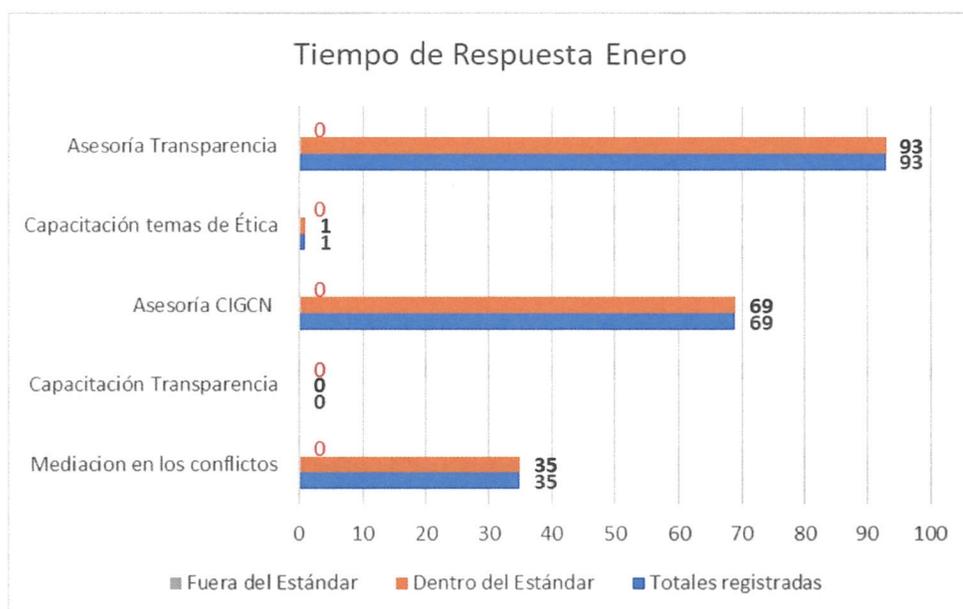
En la descripción de la metodología implementada en el mes de enero, se completaron un total de **7** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

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	Enero	35	35	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Enero	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Enero	69	69	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Enero	1	1	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Enero	93	93	0	100.00%



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

6. Cuadro firmas de aprobación

Elaborado Por: Lic. Yslen Silverio		
Revisado Por: Lic. Jovanny Perez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		5/02/23
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		5



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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN FEBRERO 2025.**

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de febrero del 2025 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.

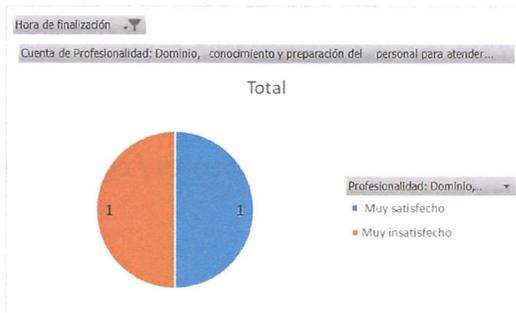
4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

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

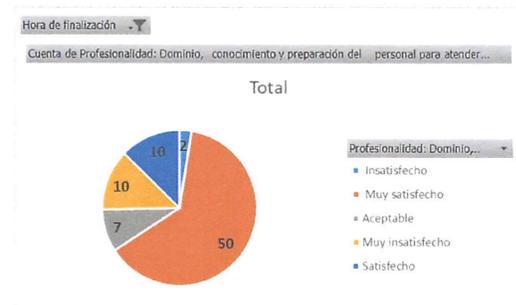
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
Muy satisfecho		1
Muy insatisfecho		1
Total general		2



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de **2 encuestas**. Los encuestados no tienen un alto grado 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.	
Insatisfecho		2
Muy satisfecho		50
Aceptable		7
Muy insatisfecho		10
Satisfecho		10
Total general		79



En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de **79 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):	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 febrero, se completaron un total de 1 encuestas. El encuestado tiene 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



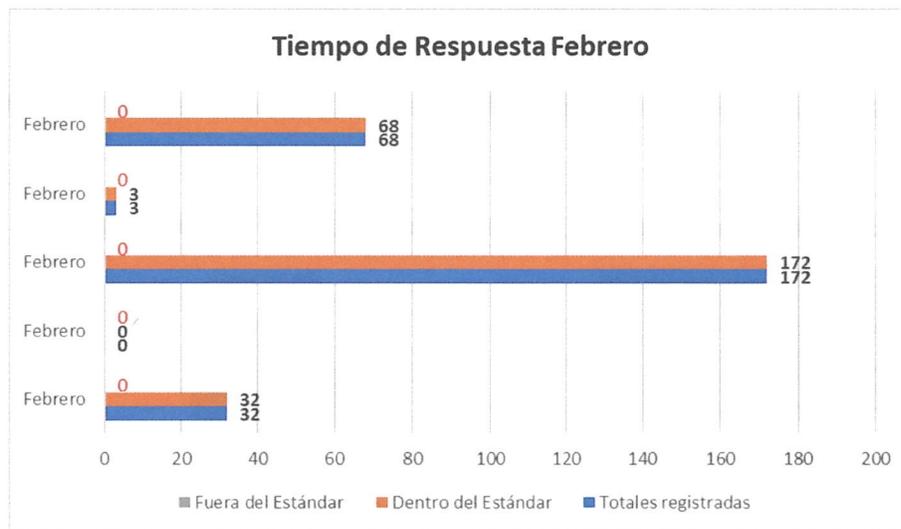
En la descripción de la metodología implementada en el mes de febrero, se completaron un total de 1 encuestas. El encuestado tiene un nivel alto de satisfacción.

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	Febrero	32	32	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Febrero	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Febrero	172	172	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Febrero	3	3	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Febrero	68	68	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		4/03/25
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		4/3/25





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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN MARZO 2025.**

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de marzo del 2025 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

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

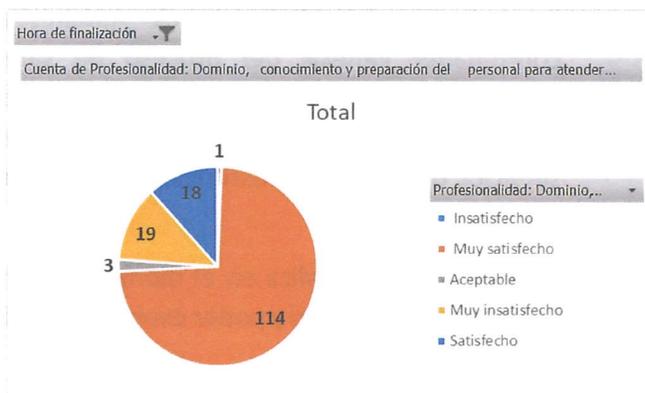
4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitación de Transparencia y Gobierno Abierto.

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

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

Insatisfecho	1
Muy satisfecho	114
Aceptable	3
Muy insatisfecho	19
Satisfecho	18
Total general	155



En la descripción de la metodología implementada en el mes de marzo, se completaron un total de **155** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	37
Aceptable	24
Insatisfecho	3
Total general	64



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

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	59
Aceptable	2
Insatisfecho	3
Total general	64



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

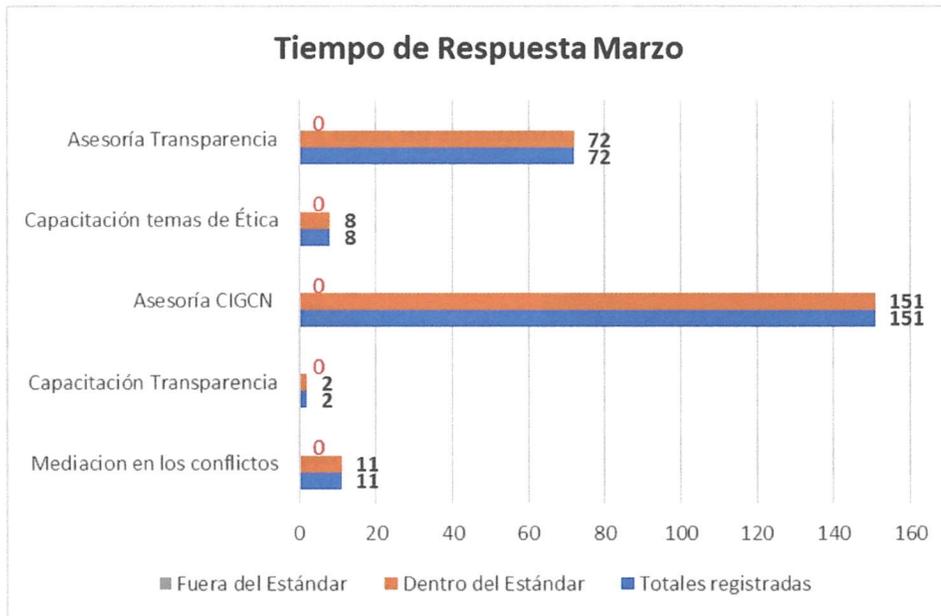
4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio de capacitación en 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	Marzo	11	11	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Marzo	2	2	0	100.00%
Asesoría CIGCN	Marzo	151	151	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Marzo	8	8	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Marzo	72	72	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	<i>Jovanny Perez</i>	<i>4/6/25</i>
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo	<i>Ivan Cruz</i>	<i>4/4/2025</i>





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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN ABRIL 2025.**

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de abril del 2025 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.

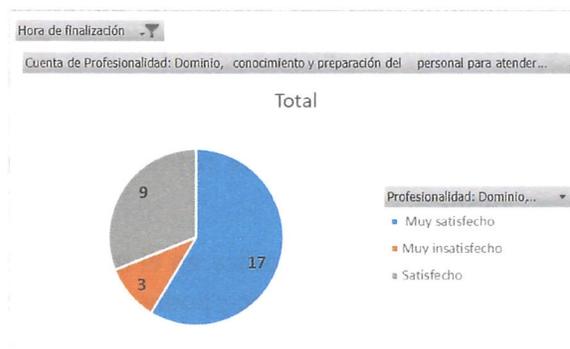
4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

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	17
Muy insatisfecho	3
Satisfecho	9
Total general	29



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **29** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

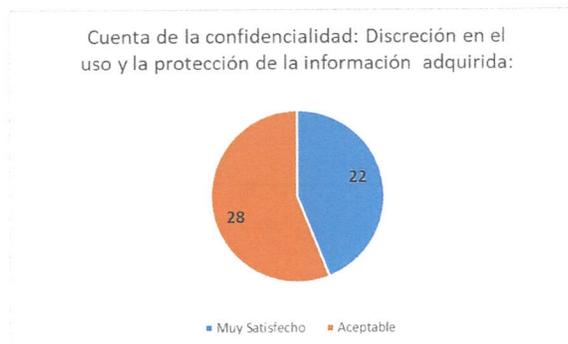
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	
Muy Satisfecho		35
Aceptable		15
Total general		50



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

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		22
Aceptable		28
Total general		50



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

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

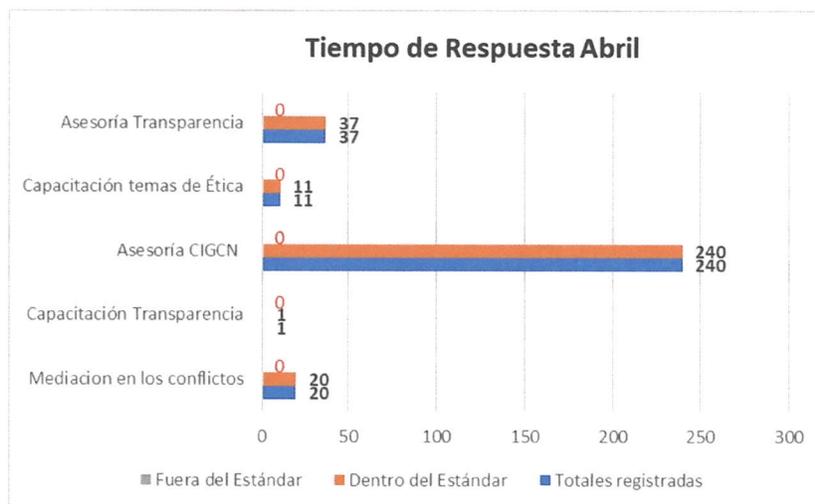
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	86
Satisfecho	42
Total general	128



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **128** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

5. Tiempo de Respuesta

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Abril	20	20	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Abril	1	1	0	100.00%
Asesoría CIGCN	Abril	240	240	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Abril	11	11	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Abril	37	37	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		5/05/25
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		5/5/25





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

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN MAYO 2025.**

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de mayo del 2025 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 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

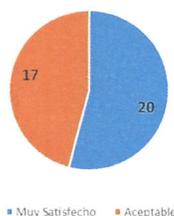
4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio Asesoría en temas de transparencia y gobierno abierto 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	20
Aceptable	17
Total general	37

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



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **37** 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	27
Aceptable	10
Total general	37



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **37** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

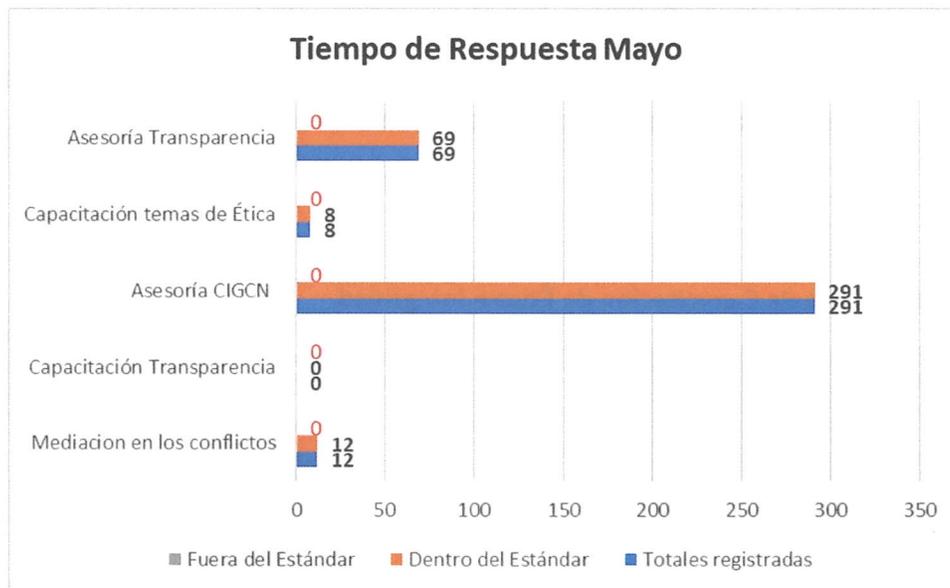
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	9
Total general	14



En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **14** 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	Mayo	12	12	0	100.00%
Capacitación Transparencia	Mayo	0	0	0	0.00%
Asesoría CIGCN	Mayo	291	291	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Mayo	8	8	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Mayo	69	69	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		4/06/25
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		4/6/25





Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN JUNIO 2025.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de junio 2025 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 *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

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



En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completó un total de **1** encuestas. El encuestado tiene un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

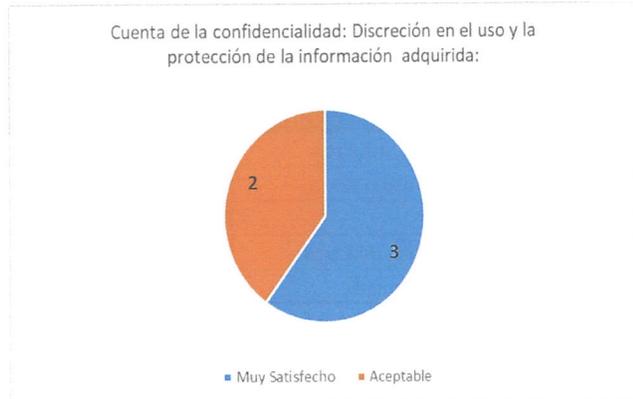
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	3
Aceptable	2
Total general	5



En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de **5** 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		3
Aceptable		2
Total general		5



En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de 5 encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

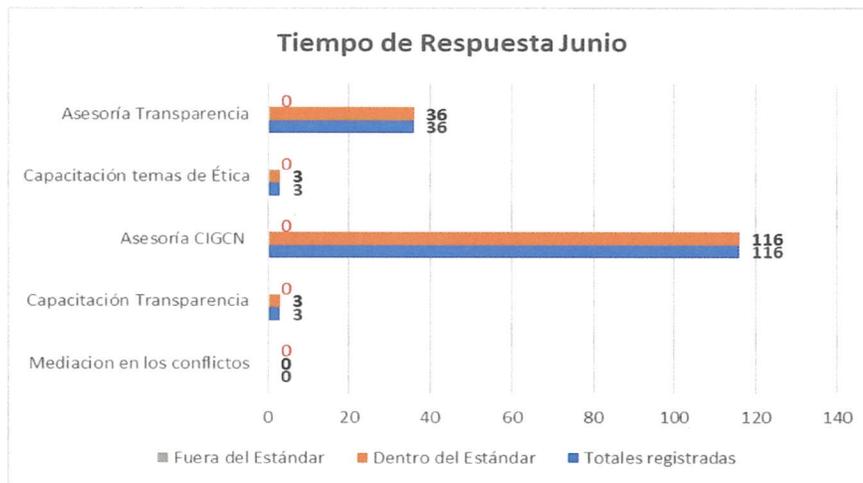
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	
Satisfecho		2
Aceptable		1
Total general		3



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

5. Tiempo de Respuestas

Servicio	Mes	Totales registradas	Dentro del Estándar	Fuera del Estándar	Porcentaje Solicitudes en cumplimiento
Mediación en los conflictos	Junio	0	0	0	0.00%
Capacitación Transparencia	Junio	3	3	0	100.00%
Asesoría CIGCN	Junio	116	116	0	100.00%
Capacitación temas de Ética	Junio	3	3	0	100.00%
Asesoría Transparencia	Junio	36	36	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		4/07/25
Aprobado Por: Ing. Ivan Cruz, Director Planificación y Desarrollo		4/7/2025

