GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO 2023.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de enero del 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

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

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

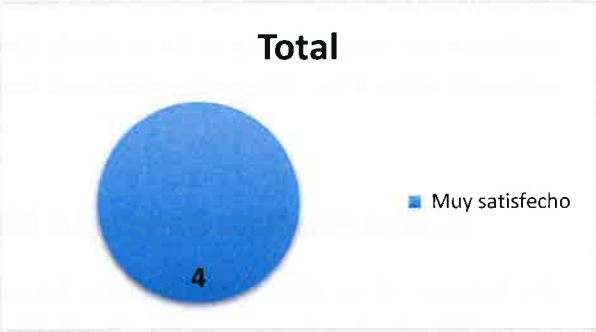
No se realizaron encuestas de satisfacción del servicio *Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto* en este mes

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

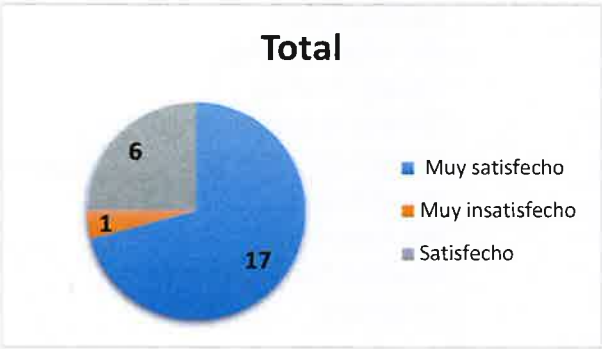
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	4
Total general	**4**



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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

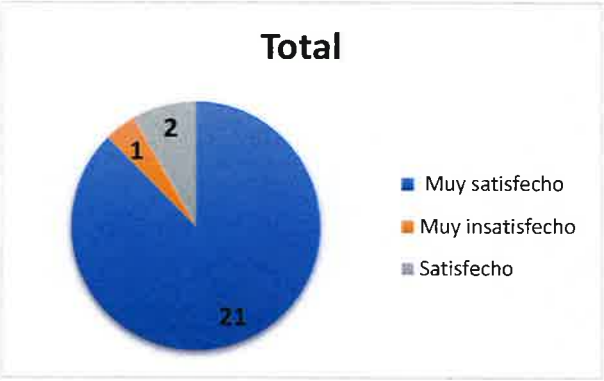
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	17
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	6
Total general	**24**



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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.
Muy satisfecho	21
Muy insatisfecho	1
Satisfecho	2
Total general	**24**



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

4.6 Servicio de Capacitación de Ética e Integridad

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

5. **Cuadro de Firmas de Aprobación.**

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIGEIG
RNC 430032069
STO DGO R.D

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2023.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de febrero del 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

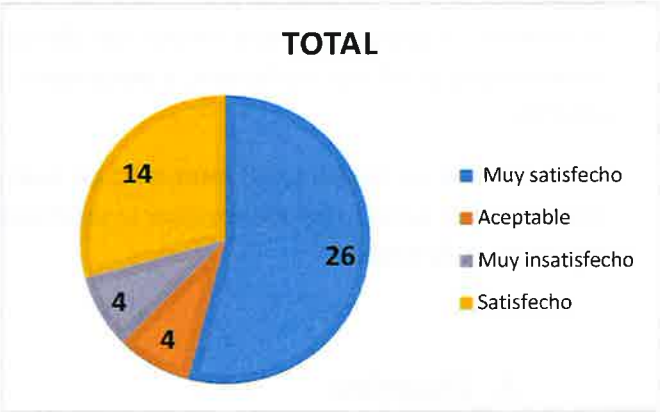
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

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



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

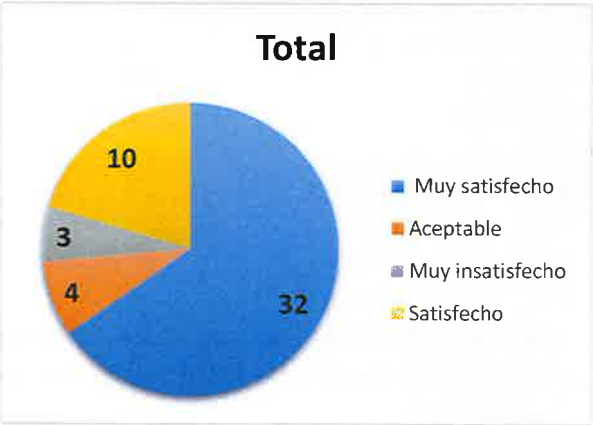
4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

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

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

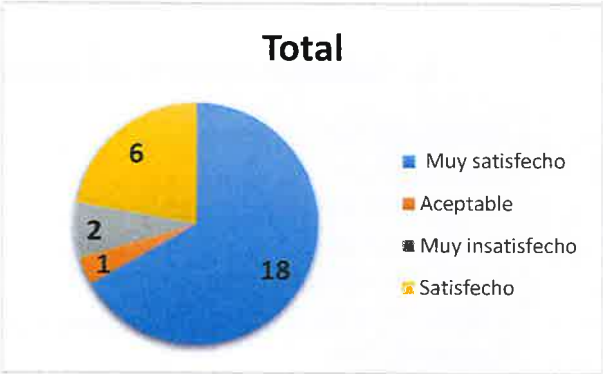
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	32
Aceptable	4
Muy insatisfecho	3
Satisfecho	10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



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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

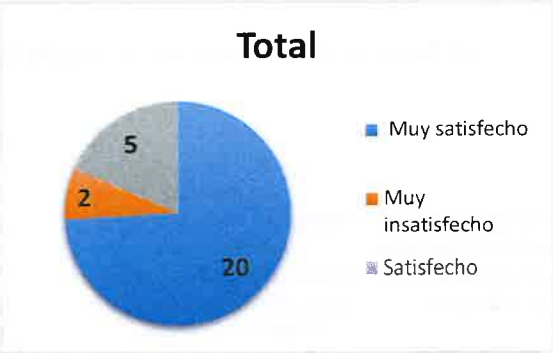
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	18
Aceptable	1
Muy insatisfecho	2
Satisfecho	6
Total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



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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.
Muy satisfecho	20
Muy insatisfecho	2
Satisfecho	5
Total general	**27**



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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIGEIG
RNC 430012069
STO DGO R. D.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MARZO 2023.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de marzo del 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

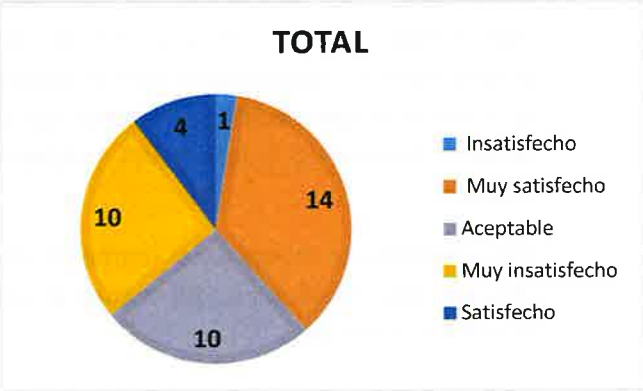
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

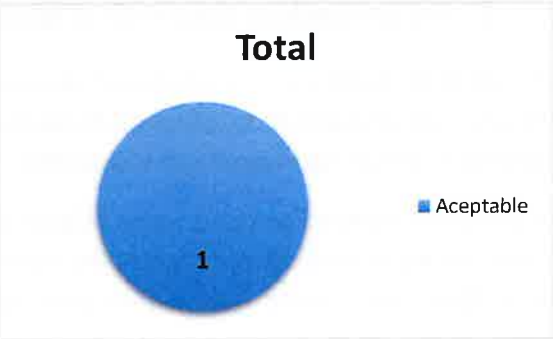
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Insatisfecho	1
Muy satisfecho	14
Aceptable	10
Muy insatisfecho	10
Satisfecho	4
Total general	**39**



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

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

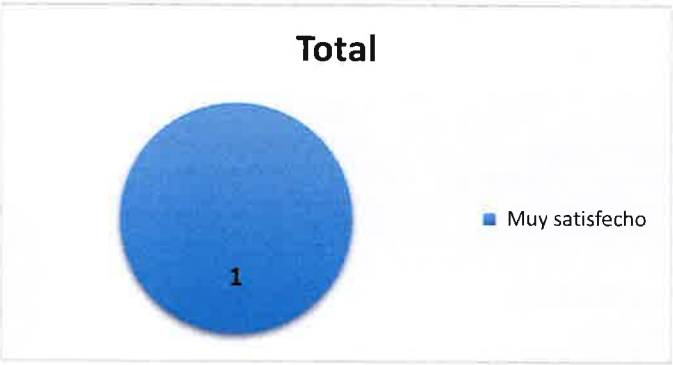
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Aceptable	1
Total general	**1**



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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

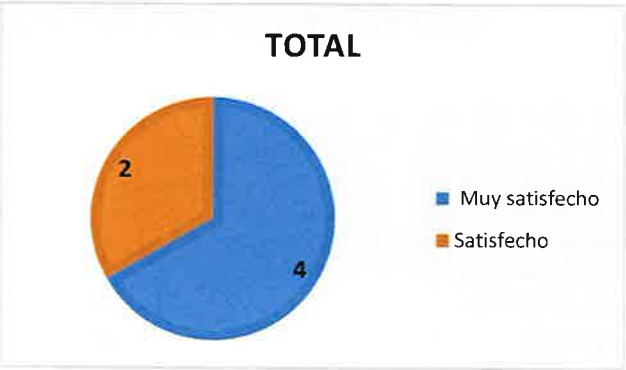
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	1
Total general	**1**



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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

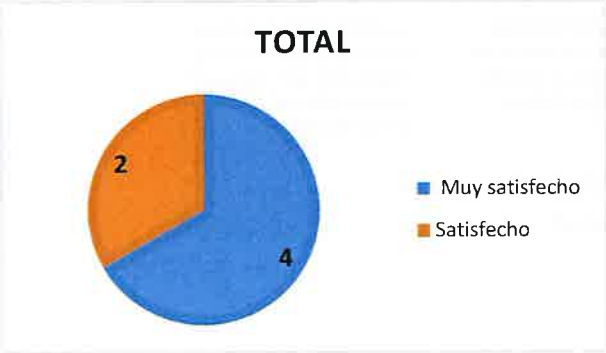
Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	4
Satisfecho	2
Total general	**6**



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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.
Muy satisfecho	4
Satisfecho	2
Total general	**6**



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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	44
Satisfecho	20
Total general	**64**

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIGEIG
RNC 430012069
STO. DGO. R. D.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ABRIL 2023.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de abril del 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

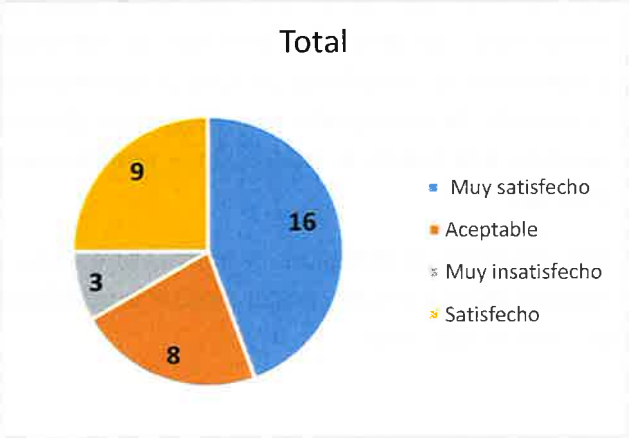
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

4.1 Servicio de Capacitacion 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	16
Aceptable	8
Muy insatisfecho	3
Satisfecho	9
Total general	**36**



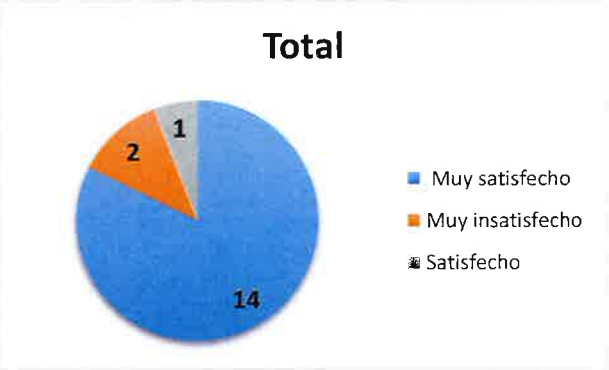
En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **36** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública.

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

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	14
Muy insatisfecho	2
Satisfecho	1
Total general	**17**



En la descripción de la metodología implementada en el mes de abril, se completaron un total de **17** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	26
Aceptable	5
Muy Insatisfecho	3
Satisfecho	1
Total general	**35**

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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida
Muy Satisfecho	25
Aceptable	6
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	1
Total general	**35**

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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	43
Satisfecho	7
Total general	**50**

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIGEIG
RNC 430032069
STO DGO R.D.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MAYO 2023.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de mayo del 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

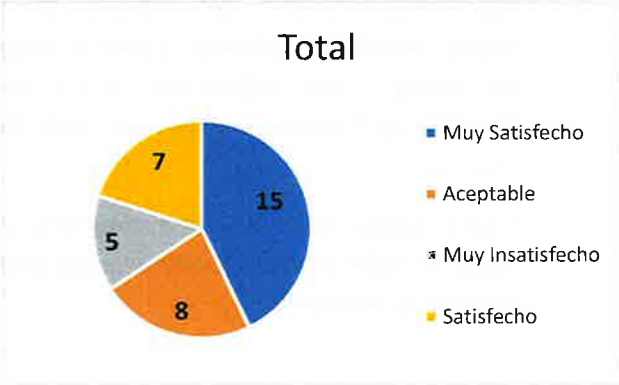
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy Satisfecho	15
Aceptable	8
Muy Insatisfecho	5
Satisfecho	7
Total general	**35**



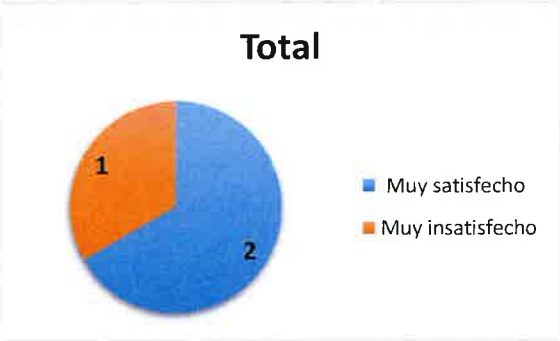
En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **35** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	2
Muy insatisfecho	1
Total general	**3**



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

4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	40
Aceptable	10
Muy Insatisfecho	2
Insatisfecho	1
Satisfecho	2
Total general	**55**

En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **55** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida
Muy Satisfecho	36
Aceptable	13
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	3
Total general	**55**

En la descripción de la metodología implementada en el mes de mayo, se completaron un total de **55** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

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

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIGEIG
RNC 430012069
STO DGO R.D.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

(DIGEIG)

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JUNIO 2023.

Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

1. Introducción

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

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

2. Objetivo

Presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana aplicada en el mes de junio 2023 a los clientes / ciudadanos que recibieron servicios de la Institución.

3. Información General o Metodología

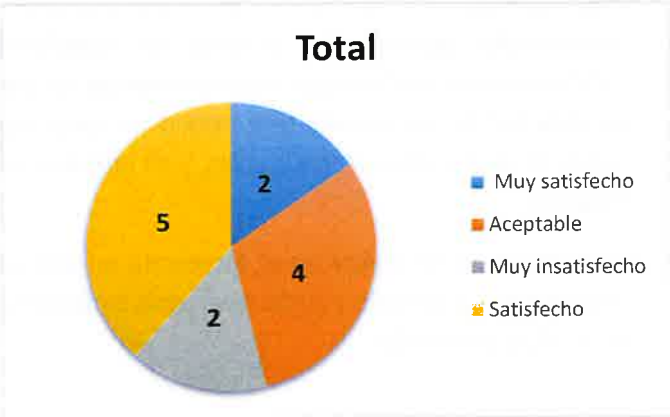
La Encuesta de satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad mensual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de agrado al recibir algún servicio institucional.

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

4. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta

4.1 Servicio de Capacitacion de Transparencia y Gobierno Abierto.

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	2
Aceptable	4
Muy insatisfecho	2
Satisfecho	5
Total, general	**13**



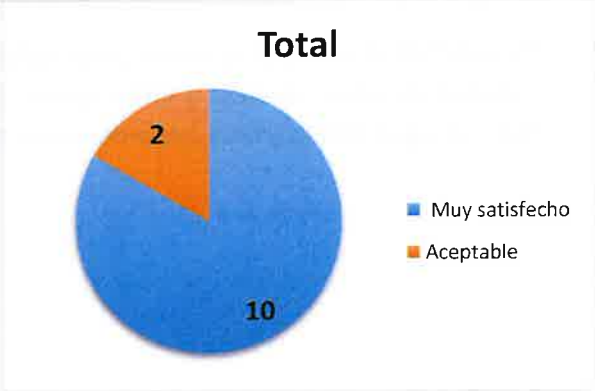
En la descripción de la metodología implementada en el mes de junio, se completaron un total de **13** encuestas. Los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción.

4.2 Servicio de Mediación Acceso a la Información Pública

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

4.3 Servicio de Asesoría en Temas de Transparencia y Gobierno Abierto

Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	Cuenta de Profesionalidad: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
Muy satisfecho	10
Aceptable	2
Total general	**12**



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

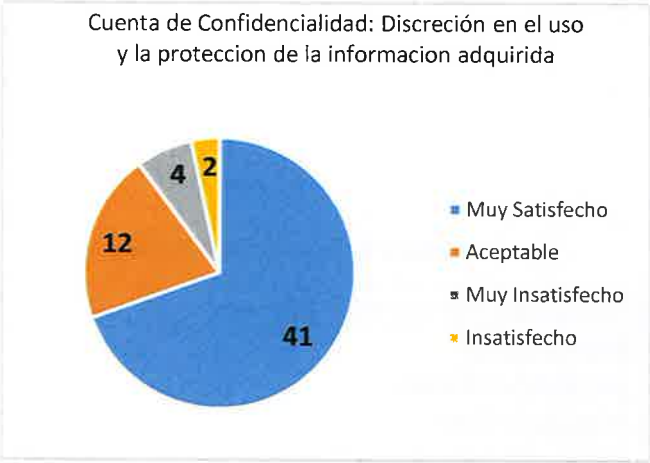
4.4 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Profesionalidad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Cuenta de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	26
Aceptable	23
Insatisfecho	5
Satisfecho	5
Total general	**59**

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

4.5 Servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética / Confidencialidad

Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida.	Cuenta de Confidencialidad: Discreción en el uso y la protección de la información adquirida
Muy Satisfecho	41
Aceptable	12
Muy Insatisfecho	4
Insatisfecho	2
Total general	**59**



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

4.6 Servicio de Capacitacion de Ética e Integridad

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):	Suma de La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio):
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	3
Total general	**8**

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

5. Cuadro de Firmas de Aprobación.

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIGEIG
RNC 430012069
STO. DGO. R.D.