



Guía Técnica

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2

Versión 01

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sr. Antonio José Romero Florián	Viceministro de Inversión y Competencia	04/09/2024	 Antonio José Romero Florián Viceministro de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	03/09/2024	 Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO - Ministerio de Economía

Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales	Jefe Departamento de Tecnologías de la Información	03/09/2024	 Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO - Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	02/09/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

06/09/2024



ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
5. DESARROLLO DE LA GUÍA	4
6. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para simplificar el proceso de ingreso de encuestas para los consumidores y proveedores usuarios de los servicios de la Dirección Atención y Asistencia al Consumidor.

2. ALCANCE

Esta guía aplica para los usuarios de los servicios que presta la Dirección Atención y Asistencia al Consumidor. DIACO

3. DEFINICIONES

3.1 Documento electrónico:

Contenido creado desde una aplicación electrónica que contiene información para ser compartida.

3.2 Expediente electrónico:

Conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un proceso administrativo.

3.3 Módulo:

Segmento de un sistema informático destinado a un grupo de usuarios de este.

3.4 Rol:

Conjunto de permisos de usuarios dentro de un sistema informático.

3.5 Solicitud electrónica:


Acción que permite realizar un requerimiento oficial de un trámite o servicio a través de medios electrónicos.

3.6 Usuario solicitante:

Persona que se conecta a un sistema informático para hacer uso de los servicios que este proporciona.

4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Asamblea Nacional Constituyente, 1985.	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-05
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 4 de 7

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

5.1 Ingreso de datos

Paso 1. Ingresar al enlace: <https://diacoenlineav2.diacogob.gt/encuesta/visita>, en los navegadores Mozilla Firefox o Google Chrome.

Paso 2. Ingresar los datos requeridos en la encuesta de satisfacción (Si cuenta con **No. de Queja**, ingresarlo) **No es de carácter obligatorio**.



BIENVENIDO A DIACO

No. de Queja

Correo Electrónico:

Teléfono

Paso 3. Seleccionar el motivo de su visita.

Motivo de Visita

Presentación de Queja

Documentación de Queja


Otros

*Si seleccionó **"Otros"**, especificar el motivo de su visita. (No es de carácter obligatorio).

Motivo de Visita
Otros

Especifique

4

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-05
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 5 de 7

Paso 4. En el apartado Sede Departamental, seleccionar donde fue atendido.

Sede Departamental

- Guatemala - Oficina Central
- Guatemala - Plaza Zona 4
- Chimaltenango
- Jutiapa
- San Marcos
- Suchitepequez

Paso 5. Ingresar el nombre de la persona que lo atendió.

Nombre de la persona que lo atendio

Paso 6. Responda Si o No cada una de las preguntas.

En DIACO su opinión es muy importante

Percepción

¿Le entregaron información sobre la función de DIACO para velar por los derechos ...

Si	a	←
No	b	


*Si al responder la pregunta "¿Le explicaron cuál será el proceso de su gestión?" selecciona "No", se habilitará automáticamente un campo adicional. En este campo, podrá especificar el motivo de su respuesta o agregar más información relevante. (no es obligatorio).

¿Le explicaron cual será el proceso de su gestión?

No

¿Por qué no le explicaron?

4

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-05
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 6 de 7

Paso 7. Al finalizar con el llenado de las preguntas, si es necesario, agregar información adicional a su experiencia. (No es obligatorio).

¡Su opinión es muy importante para poder mejorar nuestro servicio!
Excelente Servicio !!!

Paso 8. Dar clic en el botón de Enviar Encuesta.

En DIACO su opinión es muy importante


Percepción


¿Le entregaron información sobre la función de DIACO para velar por los derechos del consumidor?
Si

¿Le explicaron cual será el proceso de su gestión?
Si

¿Cómo fue la atención que le prestó DIACO en su gestión?
Excelente

¡Su opinión es muy importante para poder mejorar nuestro servicio!
Excelente Servicio !!!


ENVIAR ENCUESTA




Paso 9. Dar clic en el botón Aceptar para enviar la encuesta.

Gracias por sus comentarios, esto nos ayuda a brindarle un mejor servicio!!

Aceptar
Cancelar



4



Ministerio de
Economía

Guía Técnica

ME-VIC-DIACO-GT-05

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2

Página 7 de 7

6. ANEXOS

(NO APLICA)