



Guía Técnica

INDICADOR DE ENCUESTAS DE VISITAS REALIZADAS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2

Versión 01

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sr. Antonio José Romero Florián	Viceministro de Inversión y Competencia	13/09/2024	 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	04/09/2024	 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 de Departamento de Tecnologías de la Información	04/09/2024	 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	03/09/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía


Vigente a partir de:

17/09/2024



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	9

 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-06
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE VISITAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar consulta de datos de las encuestas de satisfacción de visita, realizadas en el sistema diacoenlineav2 para analizar y obtener indicadores.

2. ALCANCE

Esta guía aplica para el personal del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).

3. DEFINICIONES

3.1. Documento electrónico:

Instrumento 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. Rol:

Conjunto de permisos de usuarios dentro de un sistema informático.

3.4. Solicitud electrónica:


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

3.5. 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.

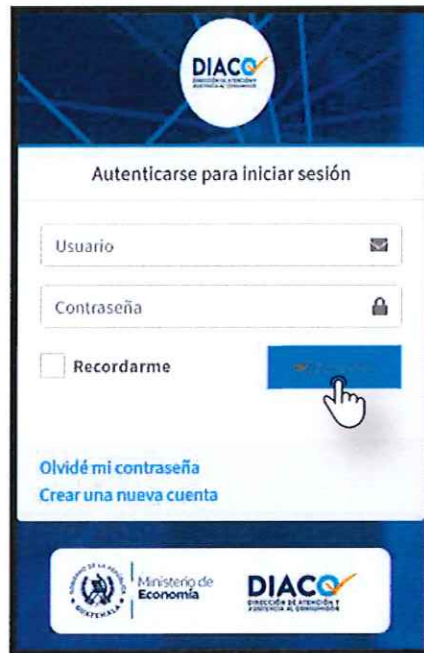
 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-06
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE VISITAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 4 de 9

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

5.1. Ingreso al sistema

Paso 1. Ingresar al enlace: <https://diacoenlineav2.diaco.gob.gt/login>

Paso 2. Iniciar sesión con el usuario (correo electrónico institucional) y contraseña proporcionada por el Departamento de Tecnologías de la Información de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).



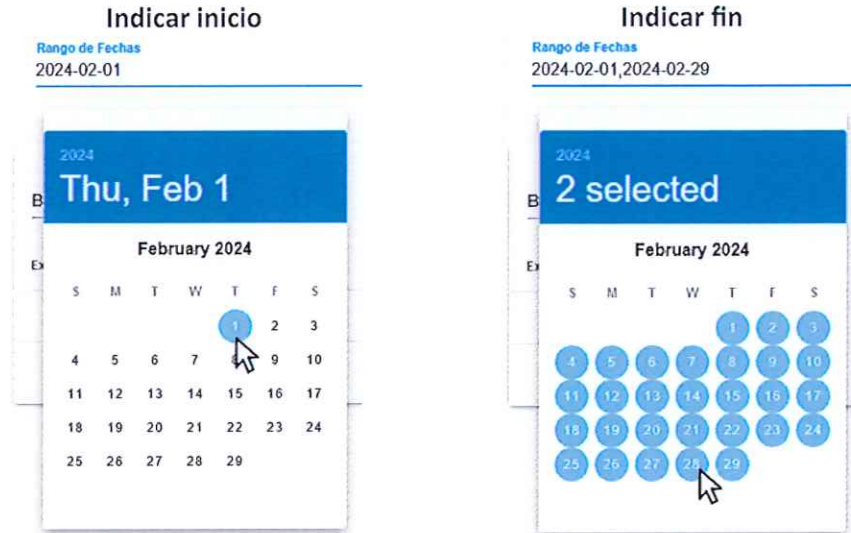
5.2. Ingresar al menú Administrativo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Paso 1. Seleccionar en la pantalla la opción que desee ejecutar:

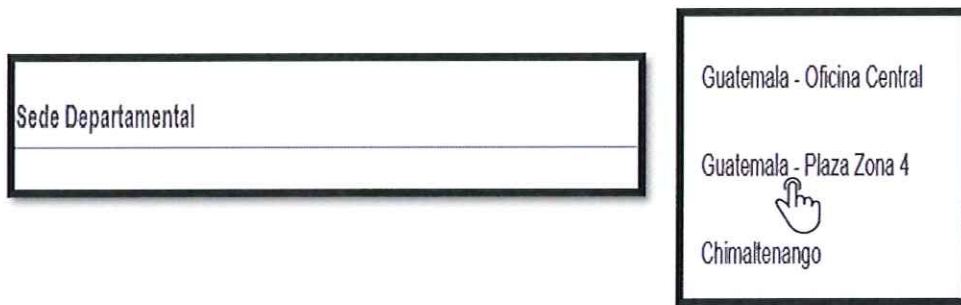


5.3. Seleccionar en la pantalla la opción Indicador Encuestas de Visita, se despliega el listado de las encuestas de visitas ingresadas en el mes actual.

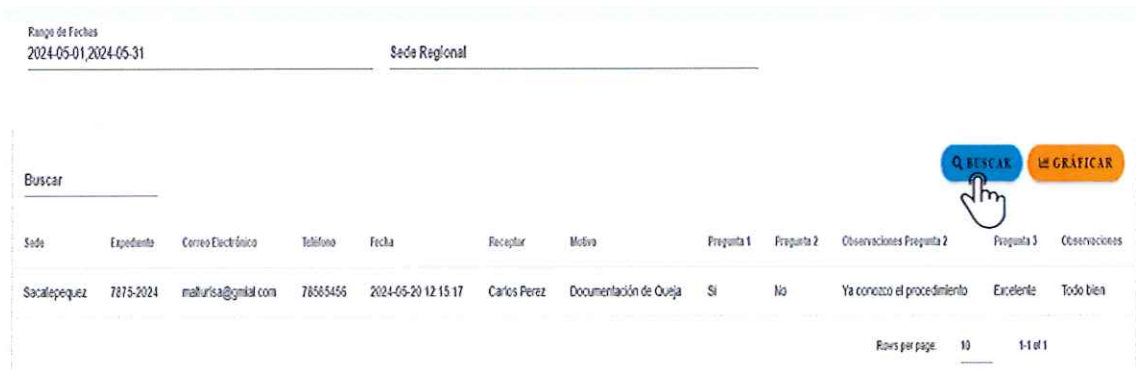
Paso 1. Seleccionar el Rango de Fechas (inicio y fin).




Paso 2. Seleccionar Sede Departamental.



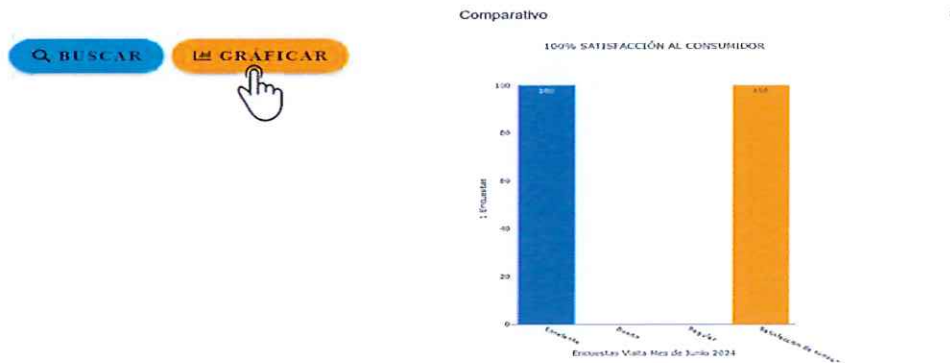
Paso 3. Dar clic en el botón **Buscar** para desplegar los resultados en la ventana.



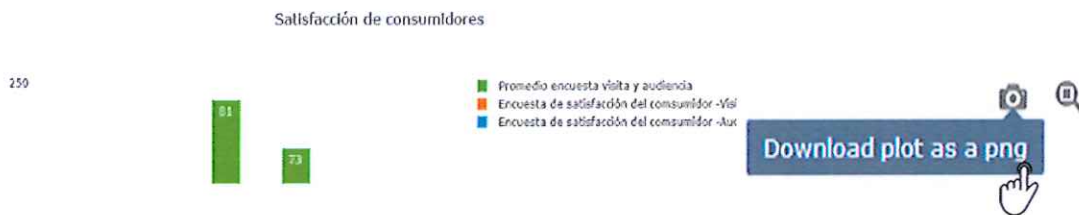
2

 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-06
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE VISITAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 6 de 9

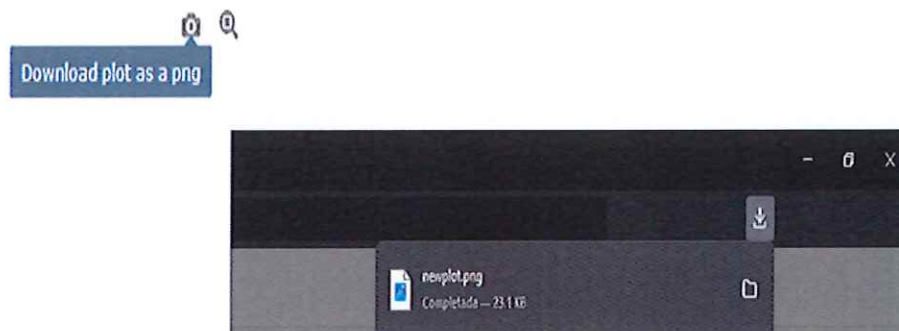
Paso 4. Dar clic en el botón **Graficar** para desplegar la gráfica de **Satisfacción al Consumidor** en la pantalla.



Paso 5. Colocar el cursor sobre la gráfica para habilitar el icono de descarga (cámara).



Paso 6. Dar clic en el icono de descarga (cámara) para guardar el archivo de la gráfica en la máquina del usuario, presentado en formato png.



4

5.4. Seleccionar la opción **Reporte Global de Encuestas (Visita)**. Se despliega en la pantalla
1) Satisfacción de consumidores. 2) Informe consolidado de las encuestas de satisfacción.

1 GRÁFICAR EXPORTAR

Proceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Encuesta de satisfacción del consumidor -Audiencia-	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
Encuesta de satisfacción del consumidor -Visita-	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Promedio encuesta visita y audiencia	0%	0%	0%	0%	50%	75%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	76%

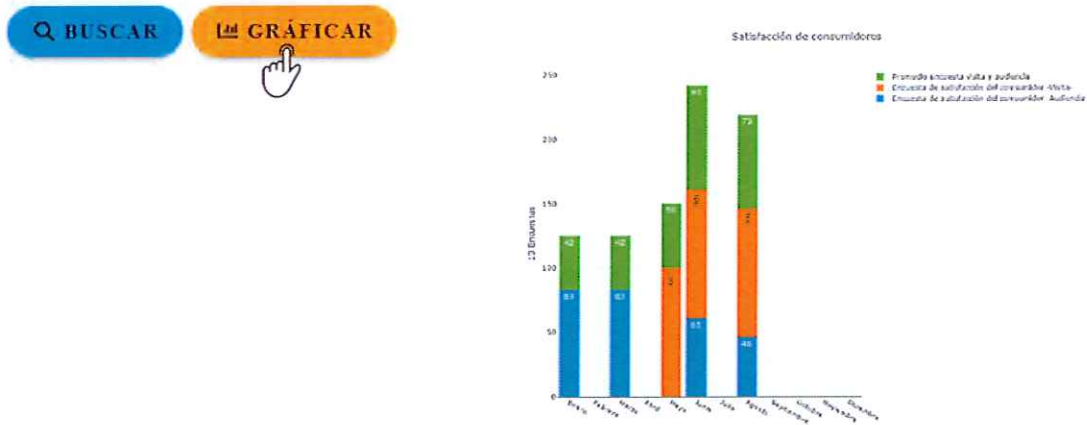
Rows per page: 10 1-3 of 3

2 GRÁFICAR EXPORTAR

Proceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Encuesta de satisfacción del consumidor -Audiencia- Atención y Resolución de la Queja	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%
Encuesta de satisfacción del consumidor -Audiencia- Administrativo Sancionatorio	0%	0%	0%	0%	0%	42%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	42%
Promedio encuestas audiencia	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%


Rows per page: 10 1-3 of 3

Paso 1. Dar clic en el botón **Graficar** para desplegar la gráfica de **Satisfacción de Consumidores** en la pantalla.

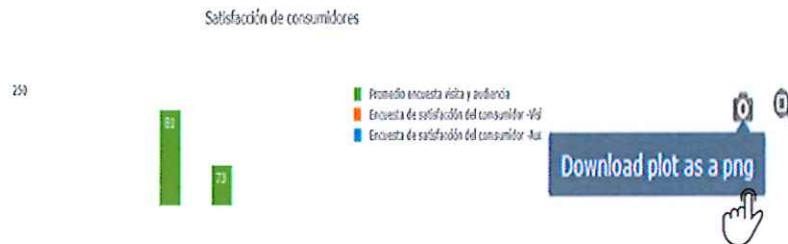


Paso 2. Dar clic en el botón **EXPORTAR**, para descargar en la máquina de trabajo un archivo en formato de hoja de cálculo.

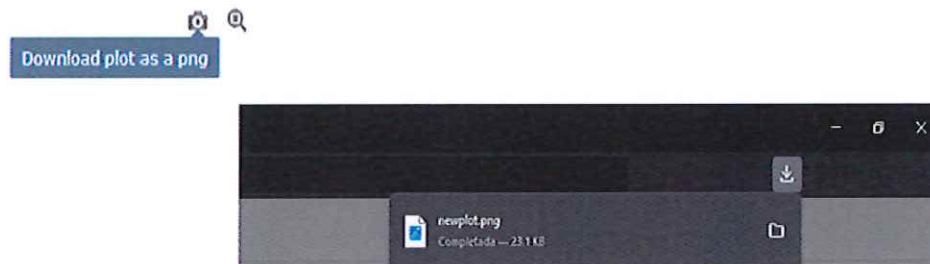


 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-06
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE VISITAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 8 de 9

Paso 3. Colocar el puntero sobre la gráfica para habilitar el icono de descarga (cámara)



Paso 4. Dar clic en el icono de descarga (cámara) para guardar un archivo en formato png.





Ministerio de
Economía

Guía técnica

ME-VIC-DIACO-GT-06

INDICADOR DE ENCUESTAS
DE VISITAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL
SISTEMA DIACOENLINEAV2

Página 9 de 9

6. ANEXOS

(NO APLICA)

24