



Ministerio de
Economía

Guía técnica

ME-VIC-DIACO-GT-07

ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA
DIACOENLINEAV2 A USUARIOS DE
SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA

Página 1 de 7

Guía Técnica

ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2
A USUARIOS DE SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA

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	03/09/2024	 Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSg. 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	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	03/09/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

17/09/2024

 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-07
	ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2 A USUARIOS DE SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA	Página 2 de 7

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

4

 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-07
	ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2 A USUARIOS DE SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA	Página 3 de 7

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Esta guía aplica para los diferentes Departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y usuarios externos.

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-07
	ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2 A USUARIOS DE SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA	Página 4 de 7

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

5.1 Ingreso de datos

Paso 1. Ingresar al enlace: <https://diacoenlineav2.diacogob.gt/encuesta>

Paso 2. Completar los campos con la información requerida en la encuesta de satisfacción.



Agredecemos su confianza al presentar su queja ante esta institución.
Esperamos brindarle un servicio de calidad.

No. Queja
Nombre del Usuario
Correo Electrónico
Teléfono

Paso 3. Ingresar al apartado **Sede Departamental** y seleccionar donde fue atendido.

Guatemala - Oficina Central

Guatemala - Plaza Zona 4

Chimaltenango

Jutiapa

San Marcos

Suchitepequez



 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-07
	ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2 A USUARIOS DE SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA	Página 5 de 7

5.2 Calificación del Conciliador

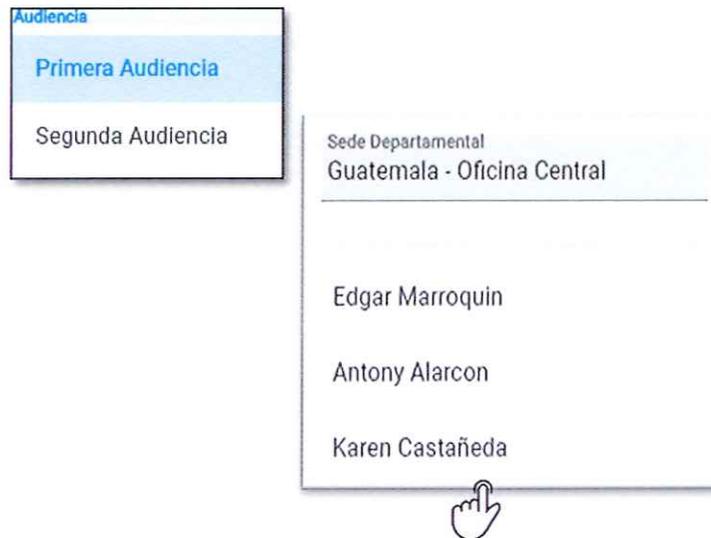
Sede Departamental

Paso 1. Dar clic en la sede departamental donde fue atendido.

Ejemplo:

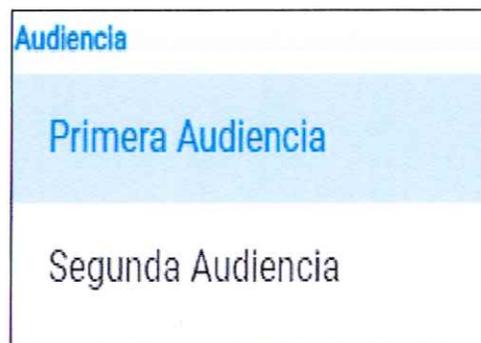


Paso 2. Dar clic en nombre del conciliador (a) quien llevo **primera o segunda audiencia**.



5.3 Identificar la Audiencia a Calificar

Paso 1. Seleccionar **primera o segunda audiencia**.



21

 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-07
	ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2 A USUARIOS DE SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA	Página 6 de 7

5.4 Calificar el Nivel de Satisfacción

Paso 1. Responder cada una de las preguntas, conforme al nivel de satisfacción:

(a) Regular (b) Bueno (c) Excelente

Califique su nivel de satisfacción
¿Cómo le pareció el servicio prestado por nuestra Institución?
¿Cómo califica al conciliador en cuanto a su amabilidad y seguimiento oportuno ...
¿Cómo califica al conciliador en cuanto a su profesionalismo, Imparcialidad y Eq...
¿Cómo califica al conciliador en cuanto a la puntualidad al inicio de la audiencia ...
¿Cuál es su percepción en cuanto a nuestras instalaciones?
¿Cómo califica la comunicación en el desarrollo del proceso de su queja?

Paso 2. Ingresar comentario relacionado con el servicio. (No obligatorio)

Su opinión es muy importante para poder mejorar nuestro servicio!
 Todo ha salido bien!!

Paso 3. Dar clic en el botón ENVIAR ENCUESTA, dar clic en el botón Aceptar para enviar la encuesta.



4

 Ministerio de Economía	Guía técnica	ME-VIC-DIACO-GT-07
	ENCUESTA A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2 A USUARIOS DE SERVICIOS POR AUDIENCIA REALIZADA	Página 7 de 7

6. ANEXOS

(NO APLICA)