



Guía Técnica

INDICADOR DE ENCUESTAS DE AUDIENCIAS 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	04/09/2024	 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-08
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE AUDIENCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 2 de 9

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-08
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE AUDIENCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para gestionar y controlar eficientemente los datos recolectados a través de las encuestas de satisfacción de audiencias en el sistema Diacoenlineav2. Para generar reportes, asegurando la integridad, precisión y accesibilidad de la información; para la toma de decisiones.

2. ALCANCE

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

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. 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.

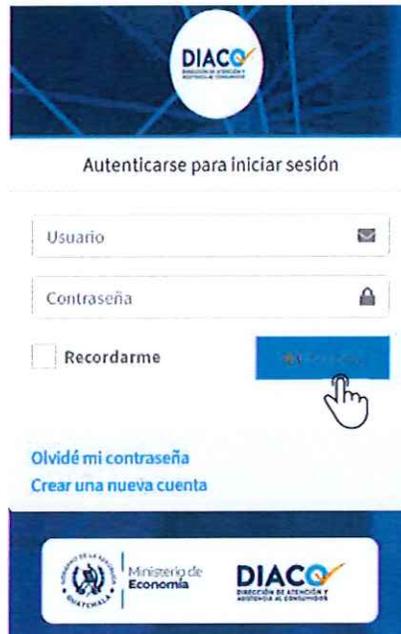
 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-08
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE AUDIENCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 4 de 9

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

5.1. Ingreso al sistema

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

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



5.2. Ingresar al menú **Administrativo Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**. Seleccionar en la pantalla del menú la opción correspondiente a ejecutar.

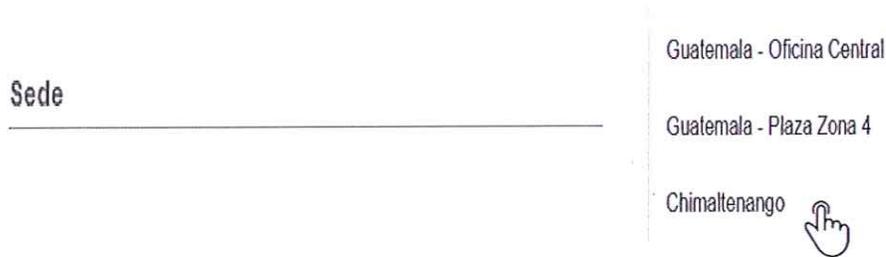


5.3. Indicador Encuesta de Audiencia

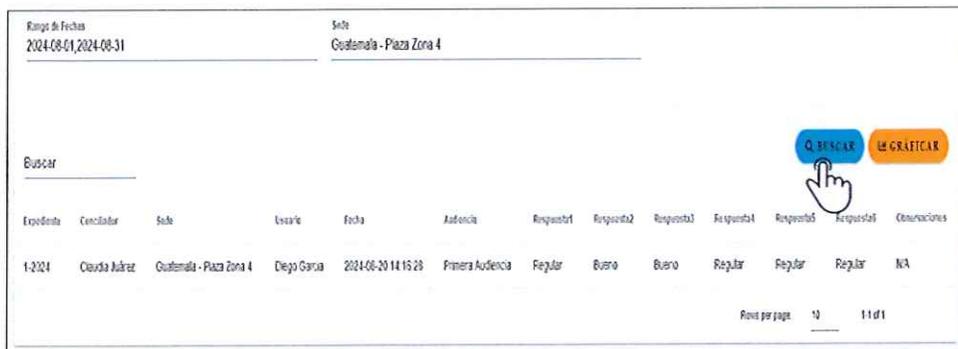
Paso 1. Seleccionar Rango de Fechas (inicio y fin).



Paso 2. Seleccionar Sede en la que fue atendido.



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

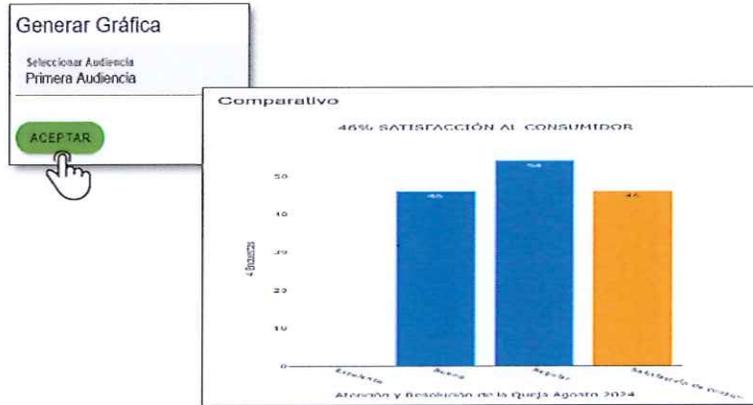


 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-08
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE AUDIENCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 6 de 9

Paso 4. Dar clic en el botón **Graficar** para desplegar la selección de audiencia.



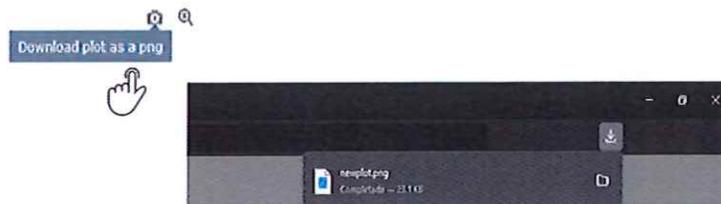
Paso 5. Seleccionar el tipo de audiencia para graficar, dar clic en el botón **Aceptar**, se despliega la gráfica correspondiente.



Paso 6. Colocar el puntero sobre la gráfica para habilitar el icono de descarga (cámara)



Paso 7. Dar clic en el icono de descarga (cámara) para guardar un archivo en formato png.



5.4. Reporte Global de Encuestas (Audiencia)

Se despliega en la pantalla los reportes (1) satisfacción de consumidores y (2) el consolidado de 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 -Audencia-	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 audencia	0%	0%	0%	0%	50%	75%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	75%

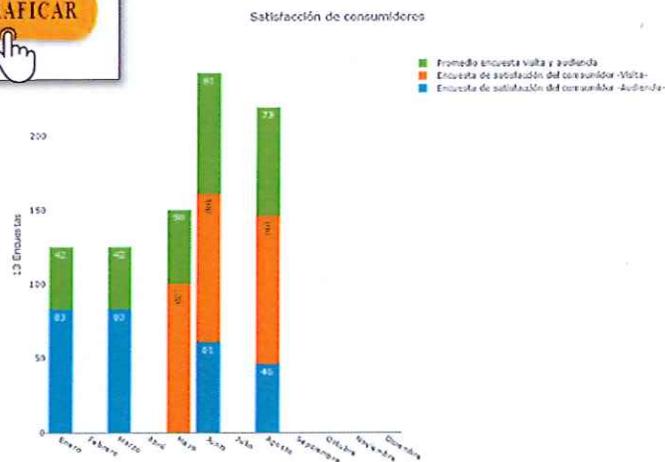
Filtros por página: 10 13 de 3

2 GRÁFICAR EXPORTAR

Proceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Encuesta de satisfacción del consumidor -Audencia- Atención y Resolución de la Queja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Encuesta de satisfacción del consumidor -Audencia- Administrativo Sancionatorio	0%	0%	0%	0%	0%	42%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	42%
Promedio encuestas audencia	0%	0%	0%	0%	0%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%

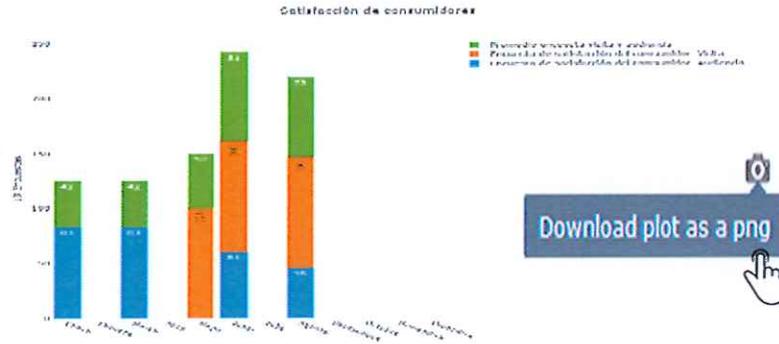
Filtros por página: 10 13 de 3

Paso 1. Dar clic en el botón Grficar para desplegar la gráfica en pantalla.



 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-08
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE AUDIENCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 8 de 9

Paso 2. Colocar el cursor sobre la gráfica para habilitar el icono de descarga (cámara), dar clic en el icono para guardar el archivo en formato png.



Paso 3. Dar clic en el botón **EXPORTAR**, para descargar el archivo con formato de hoja de cálculo.



 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-08
	INDICADOR DE ENCUESTAS DE AUDIENCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 9 de 9

6. ANEXOS

NO APLICA