

## ESCRIBANÍA MAYOR DE GOBIERNO COMITÉ DE COMUNICACIÓN INFORME 05/2025

Asunción, 12 de mayo de 2025.-

Se informa al CCI y a la MAI, en el marco del **CRONOGRAMA Y PLAN DE TRABAJO** del Comité de Comunicación correspondiente al Ejercicio 2025 y del **ACTA CC N° 03/2025** del 12 de mayo de 2025, que este Comité procedió a:



**DISEÑAR E IMPLEMENTAR** un formulario digital de satisfacción del usuario que, por el momento, complementa al vigente en formato impreso situado en la Mesa de Entrada institucional. Este formulario cuenta con acceso completamente digital, a partir de un código QR que enlaza directamente al formulario de Registro de Solicitudes y Satisfacción de Usuarios. Se planea, en un futuro, que el mismo sea remitido a los correos institucionales de los Organismos y Entidades del Estado (OEE).

Este formulario digital se constituye en un avance importante en la digitalización de procesos y en el ahorro de papel, **fomentando la eficiencia y la sostenibilidad al mismo tiempo**, ya que moderniza y agiliza la recolección de opiniones y/o sugerencias de los usuarios sobre la atención, diligencia y servicios de la EMG, al mismo tiempo de recolectar datos sobre las presentaciones o solicitudes, así como minimiza el uso de papel, aprovechando al máximo las herramientas digitales.

**ELABORAR UNA ESTRATEGIA INTEGRAL** para dar a conocer el nuevo formulario digital y el proceso de su utilización, que incluye la planificación de publicaciones en el sitio web institucional y redes sociales, así como la creación de cartelería informativa.



Recibido  
Quilab. Espinosa  
Abg. José E. Espinosa  
Jefe Dpto. Control de Personal  
Escribanía Mayor de Gobierno  
27/05/25



Al efecto, se creó un banner digital e impreso donde se informe a los usuarios sobre la existencia del formulario digital, cómo acceder a él y la importancia de su participación. Esta cartelería se ubicó en la Mesa de Entrada institucional, junto con el formulario impreso.

**LA METODOLOGÍA A SER UTILIZADA** para el procesamiento de los datos obtenidos a través del formulario digital será a partir de la revisión trimestral. Se clasificarán los datos por institución y por tipo de actuación (como ya se venía haciendo) de modo a identificar tendencias y patrones. Al efecto, se elaborarán reportes trimestrales y uno anual que serán incluidos en los Informes de Rendición de Cuentas del Contralor Ciudadano (RDCC) y serán elevados al Comité de Control Interno (CCI) para su revisión y análisis.

Se eleva para su consideración el presente Informe para su correspondiente análisis y aprobación.

Ing. **FEDERICO CANATTA**

Miembro



**ROSARIO LEIVA**

Miembro

## ESCRIBANÍA MAYOR DE GOBIERNO

### COMITÉ DE COMUNICACIÓN - ACTA N° 03/2025

En la ciudad de Asunción, a los **doce días del mes de mayo del 2025**, siendo las 09:00 horas, se reúne el Comité de Comunicación - MECIP, autoconvocado en el marco del **Plan y Cronograma de Trabajo del Comité**, correspondiente al presente ejercicio fiscal.

Están presentes los funcionarios **Rosario Leiva** y **Federico Canatta**.

#### A los efectos, se trata el siguiente **ORDEN DEL DÍA**:

- Se prevé una innovación en la medición de la satisfacción de usuarios a través de la implementación de un formulario digital, además del impreso ya vigente en la Mesa de Entrada institucional.
- Diseñar el mecanismo basado en el principio de PAPEL CERO.
- Utilizar la tecnología disponible para la implementación y gestión del formulario digital.
- Diseñar y determinar la socialización, difusión y publicación del formulario y su mecanismo de gestión (*cartelería, banners digitales*).
- Establecer el mecanismo y periodo de revisión, clasificación y análisis de la información recolectada por este medio.
- Establecer los procedimientos y canales de comunicación interna y externa para la socialización de los resultados obtenidos.
- En base a todo lo conversado, elaborar el Formulario Digital de medición de la satisfacción de usuarios.

#### Desarrollo:

Este Comité propone el diseño e implementación de un formulario digital de satisfacción del usuario que complemente o, en el futuro, reemplace al vigente en formato impreso situado en la Mesa de Entrada institucional. Este formulario digital buscará ser similar al impreso de Mesa de Entrada pero con acceso completamente digital, a partir de un código QR que enlazará directamente al formulario de **Registro de Solicitudes y Satisfacción de Usuarios**; además, podría ser remitido a los correos institucionales de los Organismos y Entidades del Estado (OEE). **El objetivo es modernizar y agilizar la recolección de opiniones, recomendaciones y/o sugerencias de los usuarios sobre la atención, diligencia y servicios de la EMG.**

Mediante este proceso de gestión digital de la satisfacción del usuario se minimiza el uso de papel, aprovechando al máximo las herramientas digitales. Esto implica la creación de un flujo de trabajo electrónico desde la distribución del formulario hasta la recolección y análisis de los datos, **fomentando la eficiencia y la sostenibilidad al mismo tiempo.**

Se explorarán y utilizarán las herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución, como plataformas de encuestas en línea, sistemas de gestión de correo electrónico, y bases de datos, para el diseño, distribución, recolección y procesamiento del formulario digital de satisfacción. Asimismo, se elaborará una estrategia integral para dar a conocer el nuevo



formulario digital y el proceso de su utilización. Esto incluirá la planificación de publicaciones en el **sitio web institucional y redes sociales**, así como la **creación de cartelera informativa**. Al efecto, se creará material visual atractivo y claro (cartelería, banners digitales) que informe a los usuarios sobre la existencia del formulario digital, cómo acceder a él y la importancia de su participación. Esta cartelera se ubicará en puntos estratégicos de la institución.

Posteriormente, se definirá una metodología para el procesamiento de los datos obtenidos a través del formulario digital. Esto incluirá la frecuencia con la que se revisará la información (por ejemplo, trimestralmente), cómo se clasificarán los datos para identificar tendencias y patrones, y qué herramientas de análisis se utilizarán para extraer conclusiones relevantes sobre la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se determinarán los canales y protocolos para informar tanto a los funcionarios de la EMG como al público en general sobre los resultados de las encuestas de satisfacción. Esto podría incluir informes o presentaciones de carácter interno, resúmenes en el sitio web y redes sociales, o incluso audiencias públicas en el caso de informes anuales.

Como resultado de la sesión, se procederá a la creación del diseño final del Formulario Digital, integrando todas las decisiones y acuerdos tomados en los puntos anteriores del orden del día, en prueba de conformidad, firman los miembros asistentes. Acto seguido, se elabora el Informe correspondiente para elevar al CCI.

Sin más puntos a tratar, se levanta la sesión siendo las once horas.

Ing. **FEDERICO CANATTA**

Miembro



**ROSARIO LEIVA**  
Miembro

