



RESUMEN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS

SEGUNDO TRIMESTRE - AÑO 2026

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios se realiza conforme a la Resolución D.G. N.º 1760/2025, ***“POR LA CUAL SE APRUEBA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO: NRM-MECIP 2015”***, y la Resolución D.G. N.º 2084/2025, por la cual se reglamenta la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Ministerio de la Defensa Pública.-

La Unidad de Transparencia y Anticorrupción impulsó la aplicación de la encuesta conforme al Plan Anual de Transparencia e Integridad Pública (PATIT), aprobado por Resolución D.G. N.º 75/2026 y rectificado por Resolución D.G. N.º 261/2026, dentro del componente de Participación Ciudadana. La información analizada corresponde a los meses de abril, mayo y junio de 2026 y fue consolidada en el Sistema Institucional de Encuestas de Satisfacción del Ministerio de la Defensa Pública.-

La base institucional contiene un total de 1.014 encuestas. correspondientes a 15 sedes.

SEDES CON REGISTROS EN EL SISTEMA INSTITUCIONAL

1. SANTA ROSA DEL AGUARAY: 174 encuestas
2. HERNANDARIAS: 153 encuestas
3. CORONEL OVIEDO: 140 encuestas
4. CAACUPÉ: 139 encuestas
5. LIMPIO: 108 encuestas
6. CAAGUAZU: 103 encuestas
7. PILAR: 71 encuestas
8. VILLARRICA: 48 encuestas
9. SANTA RITA: 27 encuestas
10. VILLA HAYES: 15 encuestas
11. SAN JUAN NEPOMUCENO: 13 encuestas
12. AYOLAS: 10 encuestas
13. LUQUE: 9 encuestas
14. ALBERDI: 2 encuestas
15. GENERAL DIAZ: 2 encuestas

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY

Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública



TOTAL, DE RESPUESTAS

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	160	846	1	0
Recibí información clara sobre mi caso	191	809	5	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	196	800	4	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	209	774	18	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	215	783	8	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	222	765	20	2

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	765	205	21	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 931	No: 4

Observación: algunos ítems contienen respuestas sin completar; 23 registros no consignan calificación global; 79 registros no consignan respuesta sobre recomendación.

DISTRIBUCIÓN MENSUAL

Mes	Total de encuestas
ABRIL	211
MAYO	249
JUNIO	554

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE

SANTA ROSA DEL AGUARAY

Total, de usuarios encuestados: 174

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	17	157	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	16	158	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	19	155	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	18	156	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	17	156	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	17	157	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	149	25	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 173	No: 0

Observación de la sede: 1 respuestas no consignadas en los seis ítems; 1 sin respuesta de recomendación.

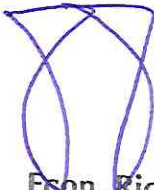


ABG. OMAR ARAYA YAMPEY

Director

Unidad de Transparencia y Anticorrupción

Ministerio de la Defensa Pública



Econ. Richard Zarza

Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE

HERNANDARIAS

Total, de usuarios encuestados: 153

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	44	108	1	0
Recibí información clara sobre mi caso	47	102	4	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	46	104	3	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	39	99	14	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	48	97	8	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	36	105	12	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	96	49	5	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 142	No: 3

Observación de la sede: 1 respuestas no consignadas en los seis ítems; 3 sin calificación global; 8 sin respuesta de recomendación.

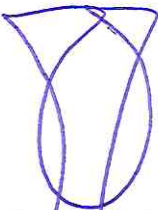


A.B.G. OMAR ARAYA YAMPEY

Director

Unidad de Transparencia y Anticorrupción

Ministerio de la Defensa Pública



Econ. Richard Zarza

Ministerio de la Defensa Pública



RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE
CORONEL OVIEDO

Total, de usuarios encuestados: 140

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	8	130	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	15	124	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	10	126	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	11	127	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	12	126	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	9	130	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	113	22	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 118	No: 0

Observación de la sede: 12 respuestas no consignadas en los seis ítems; 5 sin calificación global; 22 sin respuesta de recomendación.

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública



RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE
CAACUPÈ

Total, de usuarios encuestados: 139

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	42	97	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	54	83	1	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	50	87	1	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	58	76	4	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	50	88	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	61	76	2	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	77	58	3	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 133	No: 1

Observación de la sede: 4 respuestas no consignadas en los seis ítems; 1 sin calificación global; 5 sin respuesta de recomendación.


ABG. OMAR ARAYA YAMPEL
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública


Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública



RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE
LIMPIO

Total, de usuarios encuestados: 108

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	19	88	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	22	85	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	24	83	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	24	81	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	25	83	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	22	78	5	2

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	82	18	4	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 95	No: 0

Observación de la sede: 7 respuestas no consignadas en los seis ítems; 4 sin calificación global; 13 sin respuesta de recomendación.

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE

CAAGUAZU

Total, de usuarios encuestados: 103

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	7	93	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	12	87	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	18	82	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	17	83	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	9	91	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	26	74	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	93	3	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 94	No: 0

Observación de la sede: 19 respuestas no consignadas en los seis ítems; 7 sin calificación global; 9 sin respuesta de recomendación.



ABC. OMAR ARAYA YAMPAY

Director

Unidad de Transparencia y Anticorrupción

Ministerio de la Defensa Pública



Econ. Richard Zarza

Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE

PILAR

Total, de usuarios encuestados: 71

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	10	61	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	9	61	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	12	58	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	16	55	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	12	59	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	11	60	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	49	14	6	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 67	No: 0

Observación de la sede: 2 respuestas no consignadas en los seis ítems; 2 sin calificación global; 4 sin respuesta de recomendación.


ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública


Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE

VILLARRICA

Total, de usuarios encuestados: 48

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	0	48	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	0	48	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	0	46	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	16	32	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	30	18	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	30	18	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	48	0	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 48	No: 0

Observación de la sede: 2 respuestas no consignadas en los seis ítems.

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública



RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE SANTA RITA

Total, de usuarios encuestados: 27

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	0	27	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	3	24	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	4	23	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	1	26	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	0	27	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	0	27	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	25	2	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 27	No: 0


ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública


Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública



RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE
VILLA HAYES

Total, de usuarios encuestados: 15

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	9	6	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	8	7	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	9	6	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	3	12	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	7	8	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	5	10	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	3	12	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 12	No: 0

Observación de la sede: 3 sin respuesta de recomendación.

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE

SAN JUAN NEPOMUCENO

Total, de usuarios encuestados: 13

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	0	13	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	0	13	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	0	13	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	0	13	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	0	13	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	0	13	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	12	0	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 0	No: 0

Observación de la sede: 1 sin calificación global; 13 sin respuesta de recomendación.

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Dr. C. Ricardo Larza
Ministerio de la Defensa Pública



RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE AYOLAS

Total, de usuarios encuestados: 10

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	4	6	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	4	6	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	4	6	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	4	5	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	4	6	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	4	6	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	10	0	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 10	No: 0

Observación de la sede: 1 respuestas no consignadas en los seis ítems.

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE

LUQUE

Total, de usuarios encuestados: 9

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	0	8	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	0	8	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	0	7	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	2	5	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	1	7	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	1	7	1	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	4	2	3	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 8	No: 0

Observación de la sede: 7 respuestas no consignadas en los seis ítems; 1 sin respuesta de recomendación.



ABG. OMAR ARAYA YAMPEY

Director

Unidad de Transparencia y Anticorrupción

Ministerio de la Defensa Pública



Econ. Richard Zarza

Ministerio de la Defensa Pública



RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE
ALBERDI

Total, de usuarios encuestados: 2

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	0	2	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	1	1	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	0	2	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	0	2	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	0	2	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	0	2	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	2	0	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?			Sí: 2	No: 0

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública

RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SEDE
GENERAL DIAZ

Total, de usuarios encuestados: 2

Ítem I	Conforme	Muy conforme	Poco conforme	Nada conforme
La atención fue respetuosa y cordial	0	2	0	0
Recibí información clara sobre mi caso	0	2	0	0
El defensor público mostró compromiso y profesionalismo	0	2	0	0
El servicio fue oportuno y sin demoras excesivas	0	2	0	0
Me sentí acompañado/a durante el proceso judicial	0	2	0	0
El lugar de atención fue accesible y adecuado	0	2	0	0

Ítem II

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo calificaría globalmente el servicio recibido?	2	0	0	0
¿Recomendaría este servicio a otras personas?	Sí: 2		No: 0	

ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública

Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública



CONSIDERACIONES FINALES

De las 1.014 encuestas registradas en el Sistema Institucional, 970 usuarios calificaron globalmente el servicio como Excelente o Bueno, lo que representa el 97.88% de las respuestas válidas a esta pregunta.

Asimismo, entre quienes respondieron la pregunta de recomendación, 931 usuarios indicaron que recomendarían el servicio, equivalente al 99.57% de las respuestas válidas.

Los resultados detallados por sede permiten visualizar la información registrada en el sistema y constituyen un insumo para el seguimiento institucional y la identificación de aspectos susceptibles de mejora.


ABG. OMAR ARAYA YAMPEY
Director
Unidad de Transparencia y Anticorrupción
Ministerio de la Defensa Pública


Econ. Richard Zarza
Ministerio de la Defensa Pública