**Anexo 1.**

**Ficha Técnica**

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos Departamento Servicio al Cliente

| | | |
|---|---|---|
| **Universo** | ¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario? | Clientes, Usuarios y partes interesadas que reciben los servicios del INDOCAL. |
| **Ámbito** | ¿Dónde serán aplicadas las encuestas? | Vía Correo electrónico y personal. |
| **Muestra** | Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. | 70 |
| **Método a utilizar** | Encuesta personal, auto-administrada, por correo electrónico. | Encuesta personal y por correo electrónico. |
| **Fecha de trabajo** | Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin). | Enero/Junio 2021 |
| **Realización** | ¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información? | **Justina Pinales Trinidad**<br>**Regina Ant. Rosario** |