

Anexo I.
Programacion Anual realización Encuesta de Satisfaccion Ciudadana

No.	Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Remitir al Ministerio de Administracion Pública (MAP) la ficha técnica de la encuesta a aplicar, vía correo electrónico a persona autorizada por el Viceministerio de Servicios Públicos, antes de iniciar la misma.					
2	Obtener la validación de la ficha técnica enviada al MAP.					
3	Elaborar comunicado informando al personal del Ministerio de la realización de la encuesta.					
4	Explicar y entregar al equipo de apoyo el guión que se utilizará en la encuesta para que hable el mismo lenguaje al momento de solicitar a los usuarios que completen las encuestas. Asi como todo el material de apoyo requerido para la aplicación de dicha la encuesta.					
5	Coordinar vía telefónica, por correo o de manera presencial con los servidores (as), previamente identificados, que darán apoyo en la aplicación de la encuesta para dar las instrucciones de trabajo a seguir.					
6	Aplicar la Encuesta de Satisfacción Ciudadana , para el periodo establecido.					
7	Dar seguimiento diario durante el periodo de la aplicación de la encuesta para verificar el desarrollo de la misma.					
8	Retirar, previa coordinación, los formularios llenados por los encuestados.					
9	Tabular y analizar los resultados de la encuesta.					
10	Preparar el informe de los resultados de la encuesta aplicada.					

11	Remitir informe al (a la) Director (a) de Planificación para su conocimiento y revisión.					
12	Convocar al Comité de Calidad para evaluar los resultados de la encuesta y elaborar el Plan de Mejora basado en los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.					
13	Remitir al Ministerio de Administración Pública (MAP) , vía la firma del /de la Ministro/a , los siguientes documentos: a) Programación anual para la realización de encuestas de satisfacción, la cual debe contener la encuesta y la ficha técnica a utilizar. b) Reporte o informe de resultados de encuestas programadas/realizadas. c) Plan de Acción basado en los resultados de las encuestas.					Antes del 30 de junio.
14	Hacer presentación de los resultados de las encuestas a todos los servidores del Ministerio..					Julio

Fuente: realizado tomando como referencia el Procedimiento de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2019

Anexo II. Ficha Técnica

Universo	¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario?	Los usuarios que reciban servicios en la Dirección de Servicios por Ventanilla Única, en la sede central, y determinadas provinciales.
Ámbito	¿Dónde serán aplicadas las encuestas?	Dirección de Servicios por Ventanilla Única (sede central) y las siguientes Provinciales: Santiago, San Cristóbal, Santo Domingo.
Muestra	Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.	Tamaño de la población 477 , nivel de confianza 95%, margen de error 5% - Tamaño de la muestra 217 .
Método a utilizar	Encuesta personal	Encuesta personal
Fecha de trabajo	Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin).	Desde el 18 de marzo al 18 de abril de 2019.
Realización	¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información?	Los responsables de aplicar las encuestas serán el personal de la Dirección de Calidad en la Gestión y el personal de los departamentos provinciales asignados. Los formularios serán procesados por el Departamento de Calidad en la Gestión .