



Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana

Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos
en la Administración Pública General.

Ficha Técnica

Universo	<p>La encuesta será realizada a los ciudadanos-clientes que visitan las instalaciones de la oficina principal, para requerir servicios de las diferentes áreas que componen la Institución. El reporte es suministrado por la Dirección de Gestión Humana, quien tiene bajo su supervisión, el área de Recepción.</p> <p>Visitas para servicios correspondientes al 1er. Trimestre del año 2019:</p> <p>Enero: 32 Febrero: 21 Marzo: 73 Total Visitantes para Gestionar Servicios: 126 Calculo del Promedio: $126/3=42$ (Promedio Trimestral)</p> <p>Universo: 42 Visitas para Gestionar Servicios</p>
Ambito	<p>La encuesta será aplicada en las instalaciones de la oficina principal. Se habilitará un área para colocar a los ciudadanos, tomando en cuenta que tengan condiciones de comodidad para realizar el llenado.</p> <p>Las oficinas regionales no muestran registros de solicitudes de servicios en dicho trimestre.</p>
Muestra	<p>Con un universo de 42 visitantes promediados por el primer trimestre del año 2019, un error general de +5.0 %, nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$, la muestra da como resultado 38.</p> <p>Muestra: 38 ciudadanos a ser encuestados.</p>
Método a utilizar	<p>La encuesta será aplicada por el personal que compone la Institución. Dicho personal será orientado con las pautas y la metodología que instruye el MAP y la resolución 03-2019. La Dirección de Programas Especiales es la responsable de la aplicación y elaboración de información de informe final.</p>
Fecha de trabajo	<p>La aplicación de la encuesta (trabajo de campo) se realizará en el mes de mayo 2019. (Del 13-05-2019 al 31-05-2019)</p>
Realización	<p>El área responsable de aplicar la encuesta y procesar la información es la Dirección de Programas Especiales.</p>