

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN**

Ficha Técnica para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana DGJP
(Año 2020)

Universo	¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario?	A los Ciudadanos que visitan nuestra institución.
Ámbito	¿Dónde serán aplicadas las encuestas?	En la Oficina Principal de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Muestra	Definir la muestra, con un error general de +5.0%, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.	De una población de 5420, el tamaño de la muestra será de 359
Método a utilizar	Encuesta personal, auto –administrada, por correo electrónico.	Encuesta personal
Fecha de trabajo	Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin)	Del 20 de enero hasta el 07 de febrero del año en curso
Realización	¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar	5 pasantes universitarios, coordinado y supervisado por la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión