

**Anexo I.**  
**Programación Anual realización Encuesta de Satisfacción Ciudadana**

No.	Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Remitir al Ministerio de Administración Pública (MAP) la <b>ficha técnica</b> 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 guion que se utilizará en la encuesta para que hable el mismo lenguaje al momento de solicitar a los usuarios que completen las encuestas. Así 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	<b>Aplicar la Encuesta de Satisfacción Ciudadana</b> , 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 <b>Comité de Calidad</b> para evaluar los resultados de la encuesta y					

	elaborar el <b>Plan de Mejora</b> basado en los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.					
13	<b>Remitir antes del 30 de junio al Ministerio de Administración Pública (MAP), vía la firma del /de la Ministro/a,</b> 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.					
14	Hacer presentación de los resultados de las encuestas a todos los servidores del Ministerio.					

**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

<b>Universo</b>	¿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.
<b>Ámbito</b>	¿Dónde serán aplicadas las encuestas?	Dirección de Servicios por Ventanilla Única (sede central)
<b>Muestra</b>	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 <b>población 417</b> , nivel de confianza 95%, margen de error 5% - <b>Tamaño de la muestra 201</b> .
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta personal	Encuesta personal
<b>Fecha de trabajo</b>	Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin).	Desde el 26 de febrero al 10 de abril de 2020.
<b>Realización</b>	¿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 Ventanilla Única, Departamento de Calidad en la Gestión. Los formularios serán procesados por el Departamento de Calidad en la Gestión.

### Anexo III. Determinación de la población objetivo

No.	Solicitudes de servicios	Total	Promedio mensual
1	Recepción de nuevo ingreso de expedientes (proyectos, obras y actividades)	807	67.3
2	Solicitud Renovación y Modificación de Autorizaciones ambientales.	356	29.7
3	Autorizaciones ambientales Entregadas de Gestión Ambiental.	1077	89.7
4	Entrega C. R. P. No Objeción	80	6.7
5	Autorizaciones solicitadas	2675	223
<b>Población objetivo</b>			<b>417</b>

## Anexo. Metodología para el cálculo de la muestra.

Para el cálculo de la muestra se puede hacer mediante fórmulas o por el calculador online que brinda los mismos resultados que esta fórmula.

a) Usando el calculador online a través del link es <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> fue realizado el cálculo de la muestra. El mismo fue como sigue a continuación:

### Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población ⓘ

Nivel de confianza (%) ⓘ

Margen de error (%) ⓘ

Tamaño de la muestra

# 201

b) El cálculo de la muestra también se puede obtener a través de la aplicación de fórmulas. La muestra obtenida de **214** para realizar la encuesta a usuarios externos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), a través de un cuestionario, se calcula también usando la siguiente fórmula, para una población finita:

$$n = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Tamaño de la muestra (n)=

Donde:

N = tamaño de la población

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

e = margen de error (porcentaje expresado con decimales )

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

z = puntuación z.

La puntuación z es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. Para encontrar la puntuación z adecuada, consulta la tabla a continuación:

**Nivel de confianza deseado Puntuación z**

80 %	1.28
85 %	1.44
90 %	1.65
95 %	1.96
99 %	2.58