



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 2020

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 Gerencia de Seguridad, área responsable de llevar el registro de los visitantes a la Institución.</p> <p>Debido al tema de la pandemia con el COVID-19, el flujo de visitas hasta julio 2020 fue prácticamente nulo. A mediados del mes de agosto se inició con el proceso de transición y se incrementó en gran medida el número de visitas que normalmente habíamos registrado. Dado esta condición especial, estaremos trabajando con las métricas de visitantes de la encuesta del año 2019.</p> <p>Total Visitantes para Gestionar Servicios: 126 Calculo del Promedio: $126/3=42$ (Promedio Trimestral)</p> <p>Universo: 42 Visitas para Gestionar Servicios</p>
Ámbito	<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 de los formularios.</p> <p>Las oficinas regionales no muestran registros de solicitudes de servicios.</p>
Muestra	<p>Con un universo de 42 visitantes promediados, un error general de +5.0 %, nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$, la muestra da como resultado 38. (Ver calculo anexo/https://es.surveymonkey.com/mp/simple-size-calculator/)</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 aplicar y tabular los resultados, así como elaborar el Informe Final y el Plan de Mejoras.</p>
Fecha de trabajo	<p>La aplicación de la encuesta (trabajo de campo) se realizará en el mes de noviembre 2020. (Del 17-11-2020 al 19-11-2020)</p>
Realización	<p>El área responsable de aplicar la encuesta y procesar la información es la Dirección de Programas Especiales.</p>

Referencia Cálculo de Muestra:

← → ↻ <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> 🔍 ☆ ⌵

Calculadora del tamaño de muestra

[Suscripción a un plan profesional](#) [Enviar una encuesta gratis](#)

¿Cuántas personas deben responder tu encuesta? Aunque seas un experto en estadística, determinar el tamaño de la muestra de una encuesta puede ser difícil.

¿Quieres saber cómo calcularlo? Nuestra calculadora del tamaño de muestra lo facilita. A continuación encontrarás todo lo que necesitas saber para obtener la cantidad de respuestas adecuada para tu encuesta.

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población	Nivel de confianza (%)	Margen de error (%)
<input type="text" value="42"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="5"/>

Tamaño de la muestra

38