

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

**Ficha Técnica para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana DGJP**  
**(Año 2021)**

<b>Universo</b>	¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario?	A los Ciudadanos que visitan nuestra institución.
<b>Ámbito</b>	¿Dónde serán aplicadas las encuestas?	En la Oficina Principal de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
<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.	De una población de 3,884, el tamaño de la muestra será de 381
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta personal, auto –administrada, por correo electrónico.	Encuesta personal
<b>Fecha de trabajo</b>	Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin)	Del 22 de febrero hasta el 15 de marzo del año en curso
<b>Realización</b>	¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar	4 Analistas de Calidad, coordinado y supervisado por la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión