

**Ficha Técnica: Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución, CGR, 2021.**

|                   |  |
|-------------------|--|
| Universo          | Usuarios del servicio de Certificaciones de Cargos   |
| Ambito            | División de Certificaciones de Cargos, Contraloría General de la República (CGR)   |
| Muestra           | 339 personas   |
| Método a utilizar | Encuesta personal (formulario físico)  |
| Fecha de trabajo  | 26-04-2021 hasta 28-05-2021  |
| Realización       | <ul style="list-style-type: none"><li>-Dirección de Revisión y Análisis (responsable del área)</li><li>-División de Certificaciones de Cargos (servicio evaluado)</li><li>-Dirección de Planificación y Desarrollo (recopila datos, elabora informe, socializa resultados y coordina Plan de Mejora)</li></ul> |