



inespre

FICHA TÉCNICA

Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos

PROGRAMACIÓN DE LA ENCUESTA

Marzo, 2021

Tabla 1. Ficha Técnica Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos	
Objetivo	Medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones (MAP, 2021).
Institución	INESPRE
Población objeto de estudio	Las personas que adquieren productos en las Bodegas Móviles.
Cobertura geográfica	Gran Santo Domingo o Región Metropolitana
Modalidad de levantamiento	Levantamiento en campo (Presencial)
Tipo de cuestionario	Digital (Google forms)
Duración del levantamiento	4 semanas (mes de abril)
Tipo de muestreo	Simple y Estratificado
Nivel de Confianza	95% (Z=1.96)
Margen de error	5%

Fuente: Elaboración propia

Descripción del servicio (Bodegas móviles)

Las Bodegas Móviles son un programa que tiene el propósito de llegar a las familias de extrema pobreza, tales como: bateyes y zonas muy deprimidas donde los Mercados de Productores no puedan ser llevados. Debido a la pandemia, este canal de comercialización es el único servicio que se está llevando a cabo con normalidad. Además, es el servicio con el que contamos con información geográfica para calcular la muestra por estrato.

Calculando la muestra

Muestreo Simple

- Bodegas Móviles Gran Santo Domingo, promedio mensual: 350
- Cantidad promedio de personas que asisten: 138
- Beneficiarios directos: 48,300

Muestra¹: 382

Muestreo Estratificado

- Población objetivo: 48,300
- Muestra total: 382

Gran Santo Domingo	Bodegas 3er Cuatrimestre 2020	Bodegas %	Bodegas promedio	Población por Estrato	Muestra por Estrato
	1398	100	350	48,300	382
Distrito Nacional	428	31	107	14,787	117
Santo Domingo Norte	258	18	65	8,914	70
Santo Domingo Oeste	243	17	61	8,395	66
Santo Domingo Este	210	15	53	7,255	57
Instituciones	100	7	25	3,455	27
Alcarrizos	65	5	16	2,246	18
Guerra	27	2	7	933	7
Boca Chica	25	2	6	864	7
Pedro Brand	23	2	6	795	6
La Caleta	10	1	3	345	3
Pantoja	7	1	2	242	2
La Victoria	2	0	1	69	1

Fuente: Elaboración propia.

Programación de la Encuesta

¹ Muestra obtenida con calculador online de SurveyMonkey: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>



Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE)

VISIÓN:

"Ser reconocida como la institución rectora del proceso de comercialización agropecuaria, en su doble rol normativo y facilitador, contribuyendo a reducir los márgenes de intermediación en beneficio del productor y del consumidor".

Plan Operativo Anual (POA) 2021

Nombre del área: Departamento de Planificación y Desarrollo.

Eje de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030: Eje 3, Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.

Eje Estratégico del PEI: 2. Organización interna y aumento de la capacidad institucional.

RESULTADOS ESPERADOS	PRODUCTO				ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	Programación trimestral				ÁREA RESPONSABLE	ÁREA DE APOYO	MEDIO VERIFICACIÓN	RECOMENDACIONES/ OBSERVACIONES	PRESUPUESTO
	DESCRIPCIÓN	INDICADOR PRODUCCIÓN	META	PRIORIDAD			TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4					
Institución con credibilidad y buena reputación a nivel nacional e internacional.	Informe de Encuesta Institucional de satisfacción ciudadana.	Informe de encuesta institucional de satisfacción ciudadana publicado.	1	A	1 - Determinar la muestra. 2 - Calendarizar el período a evaluar. 3 - Aplicar las encuestas. 4 - Tabulación de los datos. 5 - Realizar el informe de resultados. 6 - Determinación del plan de acción.	Hacer conciencia de la importancia de este levantamiento de cara al ciudadano cliente.	0	1	0	0	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	- Departamento de Planificación y Desarrollo. - Dirección de Recursos Humanos. - Dirección Ejecutiva. - Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación. - Departamento de Comunicaciones.	- Formularios completados. - Fotos del levantamiento de información. - Actas de reunión. - Convocatorias. - Correos. - Informe. - Base de Datos		

