

## ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA GENERAL

### *Ficha Técnica*

Universo	Todo Consumidor o proveedor que acuda a solicitar los servicios por parte de la institución.
Ámbito	En todas las sucursales de Pro Consumidor a nivel nacional.
Muestra	210 encuestas (el promedio de solicitudes mensuales es de 461)
Método a utilizar	Encuesta por correo electrónico, mediante formulario de google form
Fecha de trabajo	Junio 2021
Realización	Los departamentos de planificación, servicio al usuario, conciliación, Jurídico, Educación a consumidores y Educación a Proveedores

### *Distribución de la muestra*

Pro Consumidor				
Servicio	Cantidad de solicitudes anuales	Promedio de solicitudes mensuales	Porcentaje	Representación en la muestra
Reclamaciones	5,022	419	91%	191
Contratos de Adhesión	32	3	1%	1
Rifas Y Concursos	320	27	6%	12
Acciones Formativas	133	11	2%	5
Actividades Asoc. Consumidores	12	1	0.2%	0
Charlas Buenas prácticas Comerciales	14	1	0.3%	1
Registro Prestadores Extra	0	0	0%	0
<b>TOTALES</b>	<b>5,533</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>	<b>210</b>