

Ficha Técnica Pro Consumidor

Población	283 promedio mensual de solicitudes de servicios presenciales 461 promedio de mensual de servicios virtuales.
Ambito	En todas las sucursales de Pro Consumidor a nivel nacional
Muestra	Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%. Virtual: Atención de reclamaciones 196 Registro de contratos de adhesión 5 Rifas y Concursos 9 Total: 210 Presencial: Atención de reclamaciones 91 Registro de contratos de adhesión 5 Rifas y Concursos 29 Acciones Formativas 40 Total: 164
Método a utilizar	Encuesta vía presencial y encuesta por correo electrónico, mediante formulario de google forms.
Fecha de levantamiento	Este periodo corresponde a la fecha de aplicación de la encuesta (agosto 2023).
Responsables	Anthony Chávez área de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión