



FICHA TÉCNICA Encuesta de Satisfacción Ciudadana SIE-2024 Sobre la Calidad de los Servicios Públicos	
Población	Los cuestionarios serán aplicados a todos los ciudadanos/usuarios: El promedio de solicitud de servicios es de 7,211, con 6,898 solicitudes de servicios presenciales y 313 solicitudes de servicios virtuales.
Muestra	<p>La muestra fue definida utilizando la calculadora de Calculator.net, a la cual puede acceder en el siguiente enlace: https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&cl=95&ci=5&pp=50&ps=4409&x=Calculate</p> <p>-Margen de error: 5% -Nivel de confianza: 95% -Tamaño de la muestra: 393 para los servicios presenciales y 188 para los servicios virtuales.</p> <p>Servicios presenciales: 393 1. Reclamaciones de usuarios (PROTECOM) 350 2. Recepción de las reclamaciones Recursos Jerárquicos 39 3. Expedición y Fiscalización de Licencias para técnicos electricistas 4</p> <p>Servicios virtuales: 188 1. Reclamaciones de usuarios (PROTECOM) 188</p>
Ámbito	<ul style="list-style-type: none">• PROTECOM MEGACENTRO• PROTECOM PUNTO AU NACIONAL CHARLES• PROTECOM PUNTO AU JUMBO LUPERON• PROTECOM PUNTO AU SAMBIL• PROTECOM PUNTO AU PLAZA CENTRAL• SIE
Método a utilizar	<p>La encuesta será realizada:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presencial• Correo electrónico• Vía telefónica

Fecha de la encuesta	Del 02/05/2024 hasta el 06/06/2024.
Responsables de la realización	<ul style="list-style-type: none">• Planificación y Desarrollo de Calidad en la Gestión• Protecom Contact Center• Protecom servicio al usuario• Dirección de Tecnología y Comunicaciones