

Superintendencia del Mercado de Valores

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana

Ficha Técnica de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos

<p>Universo</p>	<p>¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario?</p> <p>Los cuestionarios serán aplicados a los clientes de la Superintendencia del Mercado de Valores.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de clientes, se ha identificado un promedio mensual de 50 servicios prestados a clientes, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el año 2020, considerando una reducción drástica de servicios realizados debido a la pandemia COVID-19.</p>
<p>Ámbito</p>	<p>¿Dónde serán aplicadas las encuestas?</p> <p>Las encuestas serán aplicadas en la instalaciones de la Superintendencia del Mercado de Valores, Av. César Nicolás Penson No. 66, Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana</p>
<p>Muestra</p>	<p>Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción ciudadana: https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/</p> <p>Se prosiguió a calcular la muestra correspondiente para la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la población: 50 • Nivel de confianza: 95% • Margen de error: 5% • Tamaño de la muestra: 45
<p>Método a utilizar</p>	<p>Encuesta personal, auto-administrada, por correo electrónico.</p> <p>Las encuestas se realizaran vía correo electrónico.</p>

Fecha de trabajo	<p>Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin). Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 29 días laborables, a partir del día 08 de marzo de 2021, hasta el día 16 de abril de 2021.</p>										
Realización	<p>¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información? Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores que imparten el servicio de forma regular.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES</th> <th>Responsable de encuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitudes para Credenciales de Corredores de Valores</td> <td>Jennifer Florimón</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes para Credenciales de Promotores de Fondos de Inversión.</td> <td>Sócrates Fersobe</td> </tr> <tr> <td>Personas capacitadas, formalmente encuestadas</td> <td>Laura Contreras</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes de Inscripción de oferta pública de valores</td> <td>Virma Balaguer</td> </tr> </tbody> </table> <p>El procedimiento de los resultados de las encuestas será realizado por los colaboradores de la División de Calidad en la Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligia Fondeur, Encargada de Calidad en la Gestión. • Jeisson Miguel Encarnación, Analista de Calidad en la Gestión. 	SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES	Responsable de encuesta	Solicitudes para Credenciales de Corredores de Valores	Jennifer Florimón	Solicitudes para Credenciales de Promotores de Fondos de Inversión.	Sócrates Fersobe	Personas capacitadas, formalmente encuestadas	Laura Contreras	Solicitudes de Inscripción de oferta pública de valores	Virma Balaguer
SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES	Responsable de encuesta										
Solicitudes para Credenciales de Corredores de Valores	Jennifer Florimón										
Solicitudes para Credenciales de Promotores de Fondos de Inversión.	Sócrates Fersobe										
Personas capacitadas, formalmente encuestadas	Laura Contreras										
Solicitudes de Inscripción de oferta pública de valores	Virma Balaguer										

Analista de contacto: Jeisson Miguel Encarnación, Analista de Calidad en la Gestión de los Procesos

Correo: j.encarnacion@simv.gob.do

Teléfono: 809-221-4433. Ext 2308

SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES	Población del estrato	Muestro por cada estrato (nh) = $r(Nh)$
Solicitudes para Credenciales de Corredores de Valores	3	2
Solicitudes para Credenciales de Promotores de Fondos de Inversión.	1	1
Personas capacitadas, formalmente encuestadas	45	42
Solicitudes de Inscripción de oferta pública de valores	1	1
Total Muestreo estratificado	50	45