

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

Universo	<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 148 servicios prestados a clientes, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el año 2018.</p>
Ámbito	<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>
Muestra	<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: 148 • Nivel de confianza: 95% • Margen de error: 5% • Tamaño de la muestra: 108
Método a utilizar	<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).</p> <p>Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 30 días calendario, a partir del día 30 de abril de 2019, hasta el día 29 de mayo de 2019.</p>

Realización	<p>¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información?</p> <p>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> <tr> <td>Respuestas a las Consultas técnicas sobre el mercado de valores.</td> <td>José Ernesto Báez</td> </tr> </tbody> </table>	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	Respuestas a las Consultas técnicas sobre el mercado de valores.	José Ernesto Báez
	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											
Respuestas a las Consultas técnicas sobre el mercado de valores.	José Ernesto Báez												
<p>El procedimiento de los resultados de las encuestas será realizado por los colaboradores de la División de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligia Fondeur, Encargada de Calidad. • Jeisson Miguel Encarnación, Especialista de Gestión de Calidad de los Procesos. 													

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

Correo: j.encarnacion@simv.gob.do

Teléfono: 809-221-4433. Ext 2308

SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES	Poblacion del extracto	Muestro por cada estrato (nh) = r(Nh)
Solicitudes para Credenciales de Corredores de Valores	15	11
Solicitudes para Credenciales de Promotores de Fondos de Inversión.	3	2
Personas capacitadas, formalmente encuestadas	105	77
Solicitudes de Inscripción de oferta pública de valores	1	1
Respuestas a las Consultas técnicas sobre el mercado de valores.	24	18
Total Muestro estratificado	148	108