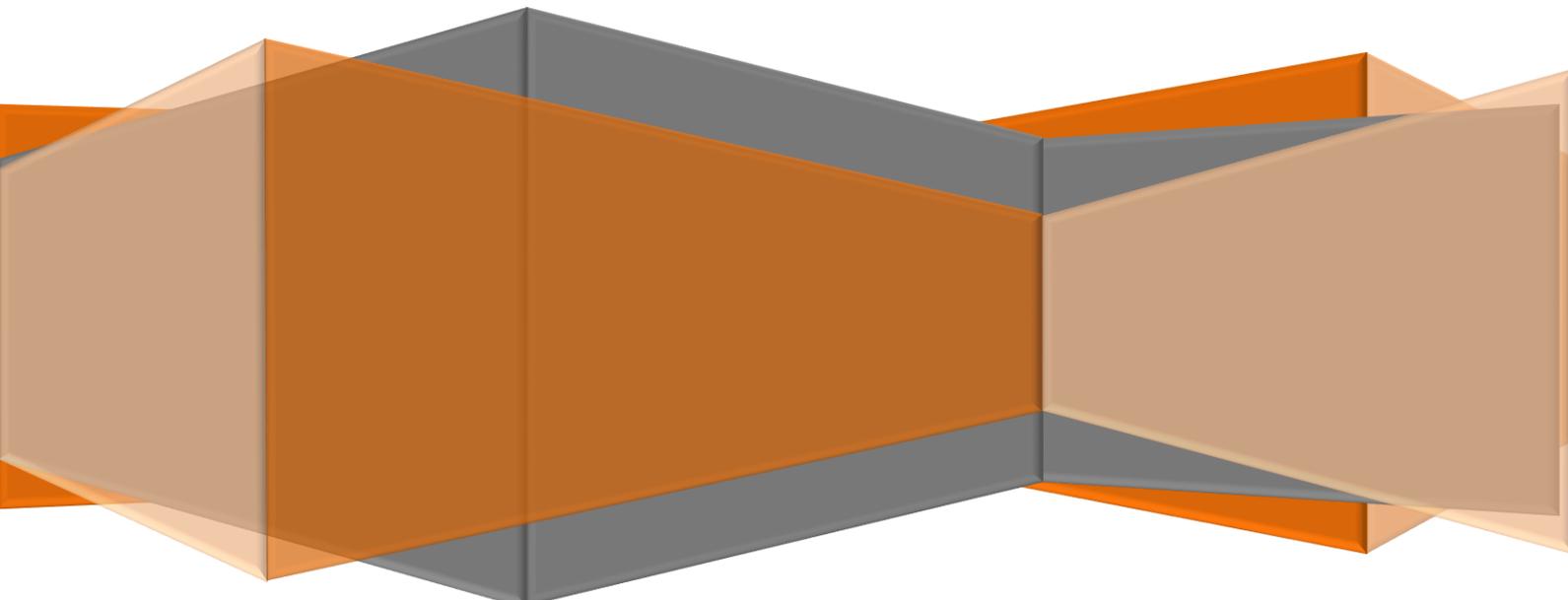




Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Superintendencia del Mercado de Valores

- I. Reporte de Resultados Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos
- II. Plan de acción sobre resultados de la encuesta
- III. Programación anual para la realización de encuesta de satisfacción ciudadana



Santo Domingo
Junio de 2019

 <p>SIMV Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana</p>	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

Índice

I.	Introducción	1
II.	Información general o metodológica	2
III.	Descripción y análisis de los resultados	5
IV.	Plan de acción (elaborado en base a los resultados de la encuesta)	18
V.	Programación anual para la realización de encuesta de satisfacción ciudadana	19
VI.	Anexo: Gráficos con los resultados	20

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

I. Introducción

La Encuesta de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, es una herramienta que permite al ciudadano expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el sector público. Esta encuesta se encuentra establecida en la Resolución Núm. 03-2019, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

El Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores: 01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y 01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.

El cuestionario comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública.

Los servicios evaluados en la encuesta han sido aquellos que son entregados a los usuarios en las instalaciones de la institución de forma física, a la vez que mantienen un flujo de usuarios suficiente como para ser evaluados.

Los servicios seleccionados para ser evaluados fueron:

- Solicitudes para Credenciales de Corredores de Valores.
- Solicitudes para Credenciales de Promotores de Fondos de Inversión.
- Personas capacitadas, formalmente encuestadas.
- Solicitudes de Inscripción de oferta pública de valores.
- Respuestas a las Consultas técnicas sobre el mercado de valores.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

II. Información general o metodológica

La metodología aplicada fue aprobada por los analistas del MAP mediante correo electrónico de fecha 26 de abril de 2019. Con el visto bueno de sus técnicos se procedió a ejecutar las directrices comunicadas en la ficha técnica aprobada, donde se resumieron los siguientes acápite:

Tabla 1. Resumen Ficha Técnica

Universo	Los cuestionarios serán aplicados a los clientes de la Superintendencia del Mercado de Valores. 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.										
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas en las instalaciones de la Superintendencia del Mercado de Valores, Av. César Nicolás Penson No. 66, Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana										
Muestra	Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción ciudadana: https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/ Se prosiguió a calcular la muestra correspondiente para la institución. <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	Las encuestas se realizarán vía correo electrónico.										
Fecha de trabajo	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.										
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores que imparten el servicio de forma regular. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES</th> <th style="text-align: center;">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>	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										

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

	Respuestas a las Consultas técnicas sobre el mercado de valores. <table border="1" style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;">José Ernesto Báez</td> </tr> </table>	José Ernesto Báez
José Ernesto Báez		
El procedimiento de los resultados de las encuestas será realizado por los colaboradores de la División de Calidad: <ul style="list-style-type: none"> Ligia Fondeur, Encargada de Calidad. Jeisson Miguel Encarnación, Especialista de Gestión de Calidad de los Procesos. 		

La aplicación de las encuesta fue ejecutada según los parámetros definidos en la ficha técnica. Sin embargo, fue necesario extender el periodo de recepción de respuestas hasta el día 7 de junio de 2019, con tal de cumplir a cabalidad con la distribución de encuestas a ser aplicadas la cual se presenta en la tabla a continuación.

Tabla 2. Cantidad de clientes a ser encuestados por tipo de servicio

SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES	Población del estrato	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 Muestreo estratificado	148	108

El modelo de la encuesta es la SERVQUAL es un cuestionario con preguntas para medir la calidad del servicio. Este modelo fue desarrollado en Estados Unidos con la ayuda del Marketing Science Institute y se validó en América Latina por Michelsen Consulting. Está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera expectativas del mismo.

Del análisis de los resultados de SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y con base en éste, se puede determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Es una excelente herramienta para que las empresas evalúen la percepción de sus clientes.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

Las dimensiones del modelo son las siguientes:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Eficacia/confiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Profesionalidad/confianza: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía/accesibilidad: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

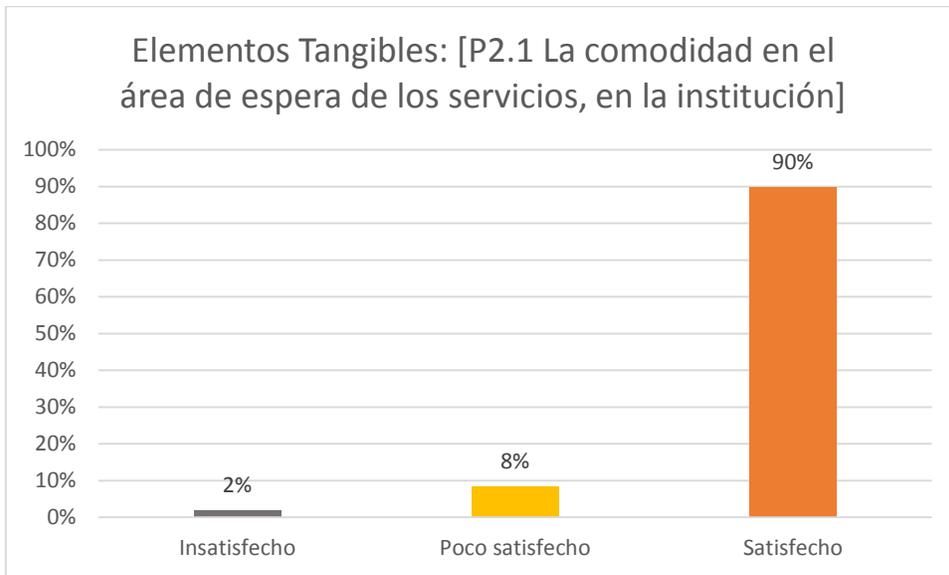
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

III. Descripción y análisis de los resultados

Los resultados de las encuestas responden a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, donde cada sección contempló entre cuatro (4) a siete (7) preguntas:

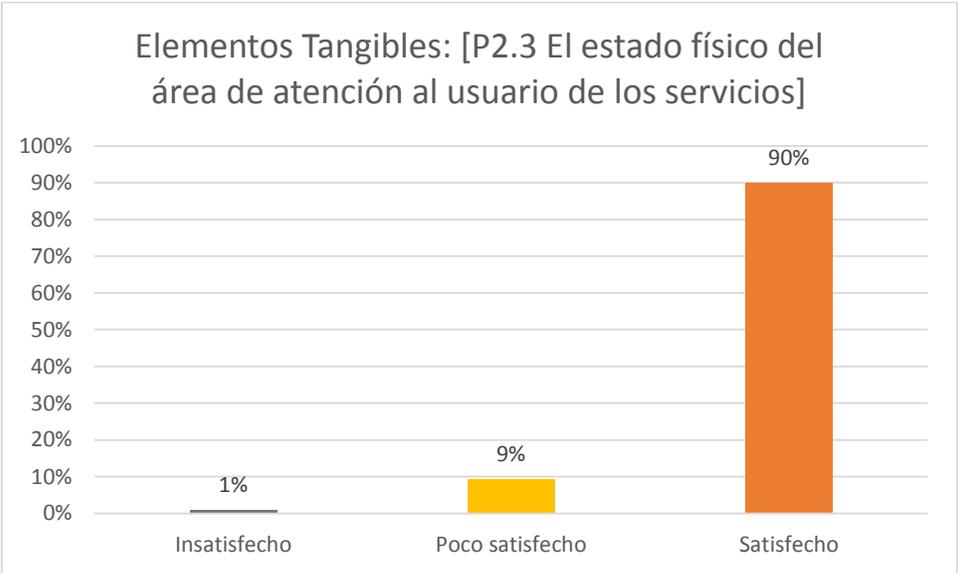
Elementos tangibles

La institución obtuvo buenos resultados en la mayoría de las categorías de elementos tangibles, los clientes valoraron la comodidad en el área de espera de la institución, con un 90% de satisfacción, mientras que solo el 2% de los clientes mostraron insatisfacción, se ha identificado que la recepción sufre de falta de espacio en los días límites para la remisión de información por parte de los participantes del mercado de valores.

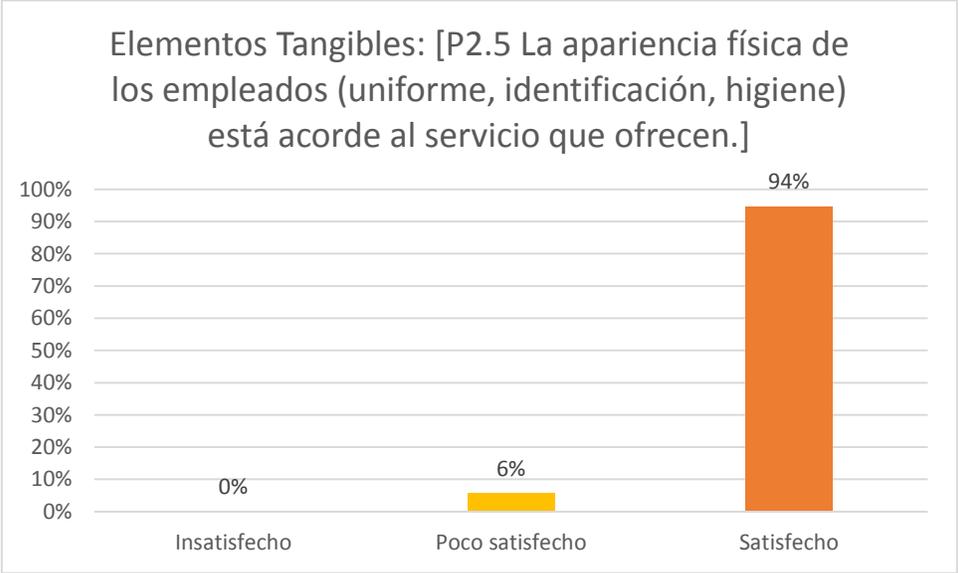


El área de atención a los usuarios del servicio se encuentra en la recepción y en salones donde se reciben visitantes y clientes para reuniones, capacitaciones, entre otros. Estas áreas se encuentran bajo aire acondicionado y con televisores de pantalla plana. Los usuarios valoraron estas áreas con un 90% de satisfacción y solo un 1% de insatisfacción.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

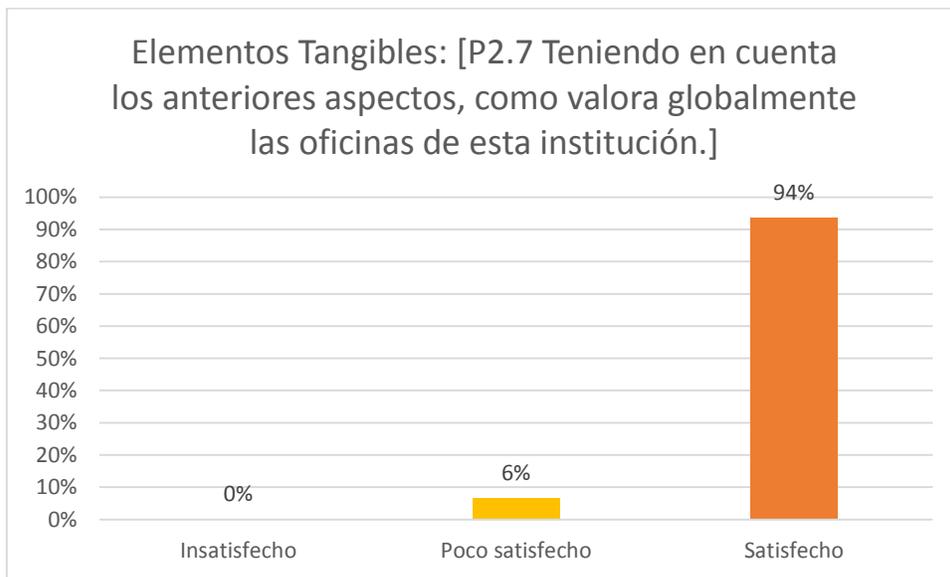


La apariencia de nuestros empleados es muy importante para nuestra institución, de lunes a jueves es implementado un rígido código de vestimenta, donde los empleados en general deben asistir vestidos formales, saco y corbata para los hombres y blazers o blusas para las mujeres. En las áreas de servicios se facilitan uniformes para que los mismos estén bien presentados e identificados. Nuestros clientes valoraron este elemento de higiene y apariencia física con un 94% de satisfacción y un 0% de insatisfacción.



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

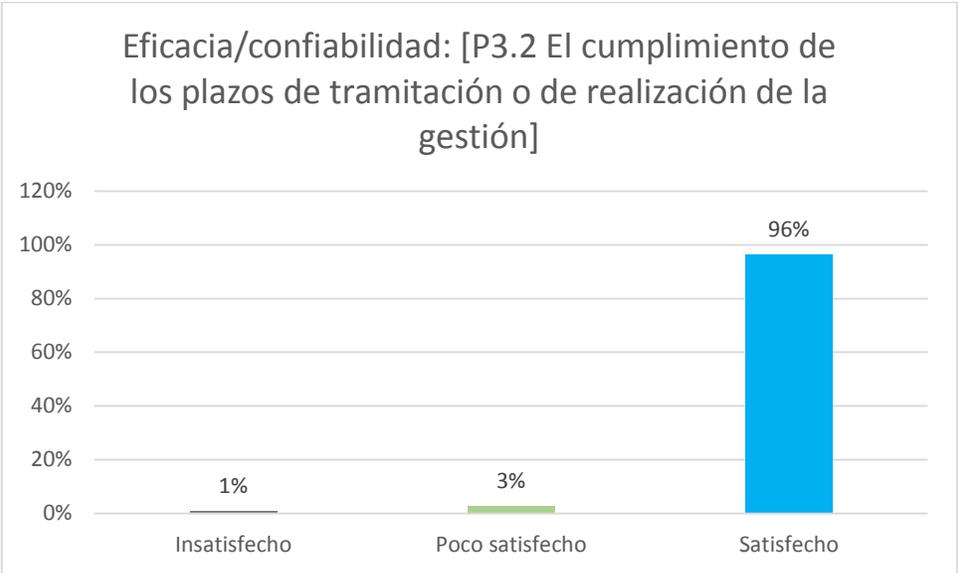
De forma global la totalidad de los elementos tangibles de la institución fueron valorados con un 94% de satisfacción, 6% poco satisfactorio y 0% de insatisfacción. Este resultado representa un indicador importante de la gestión de higiene e infraestructura de la entidad, donde contamos con personal de servicios general, un equipo de limpieza nocturno y empleados que de forma constante verifican la infraestructura de la entidad. Debido a hechos recientes hemos perdido un salón debido a un incendio sin embargo, su reacondicionamiento y mejora será realizado en el corto plazo.



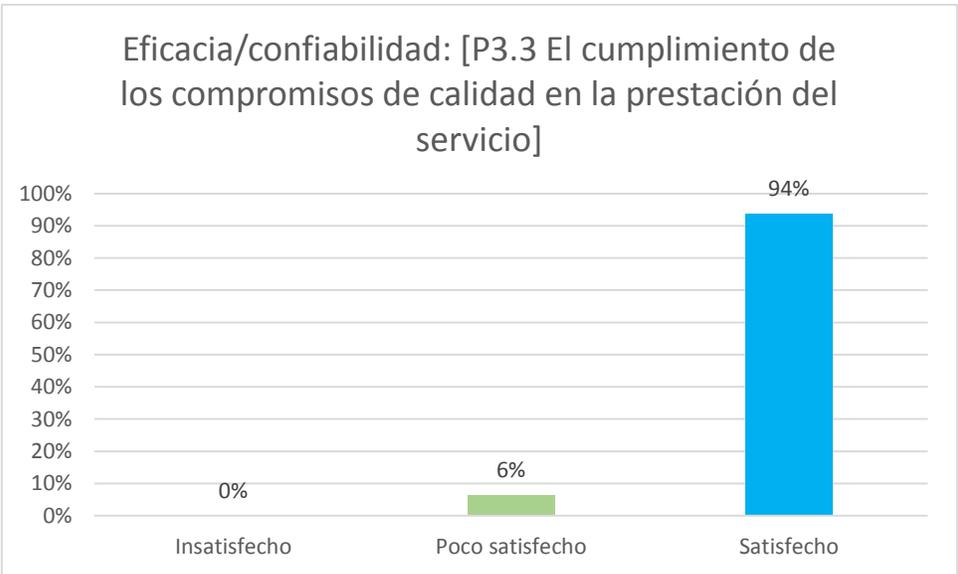
Eficacia/Confiabilidad

La eficiencia es parte neurálgica de toda administración, por lo cual la Superintendencia del Mercado de Valores se ha dado a la tarea de mejorar drásticamente los tiempos necesarios para aprobar la inscripción en el registro de los nuevos participantes y emisiones de oferta pública de valores. Los clientes valoraron el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión, con un 96% de satisfacción, mientras que solo el 1% de los clientes mostraron insatisfacción, este ha sido uno de los elementos más criticados de la SIMV, y a pesar de que estos servicios varían bastante en sus plazos el cumplimiento actual ha logrado la satisfacción de nuestros clientes.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

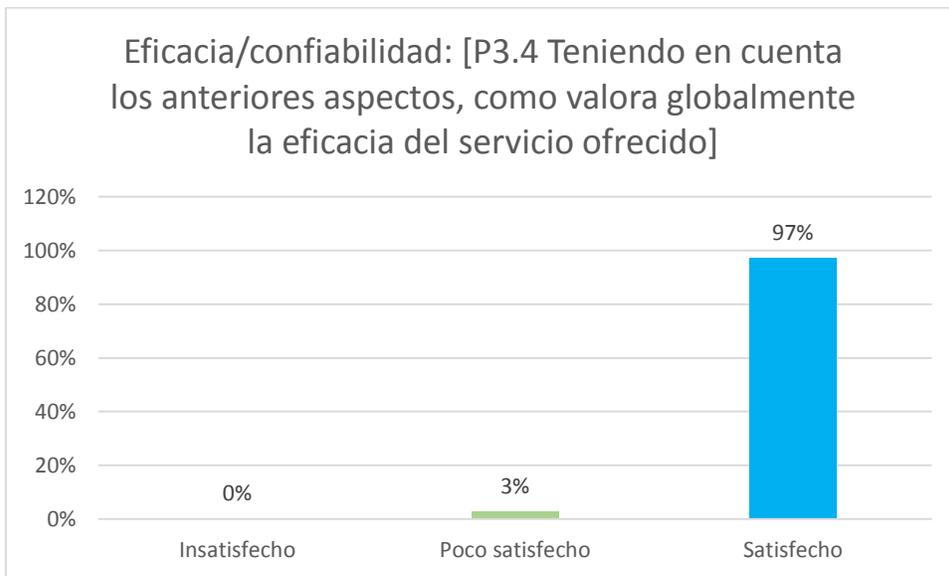


Los compromisos de calidad en la prestación de los servicios fueron valorados ampliamente, en la entidad contamos en la actualidad con cuatro (4) servicios comprometidos en nuestra carta compromiso, los cuales se encuentran todos entre los servicios de la encuesta de satisfacción ciudadana. Contar con la Carta Compromiso ha facilitado la gestión de cumplimiento de estos plazos, ya que permitido a los clientes conocer los servicios y cual información es necesario para llevar a cabo la gestión. Los clientes valoraron el cumplimiento de los compromisos de servicio, con un 94% de satisfacción y un 0% de insatisfacción.



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

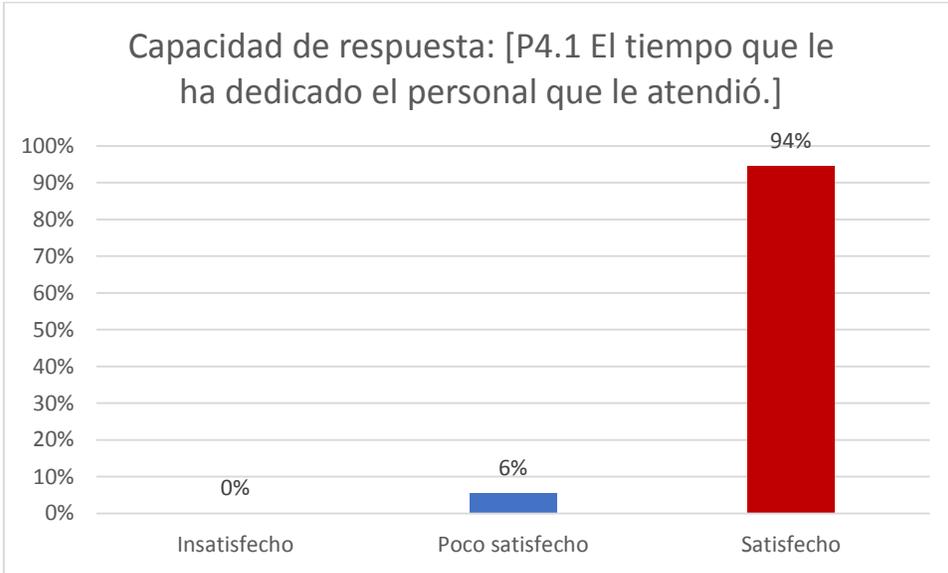
En general la eficiencia y confiabilidad de los clientes en los servicios obtuvo globalmente una valoración de un 97% de satisfacción por parte de los ciudadanos clientes, un 3% estuvo poco satisfecho con la gestión, mientras el 0% de los clientes indicó insatisfacción. Estos resultados exponen los grandes logros de la gestión, la cual es diligente y proactiva en la resolución de temas complejos como lo son las disyuntivas que se presenta en el mercado de valores, al mismo tiempo que se sigue acelerando el procedimiento de autorización de participantes y oferta pública.



Capacidad de Respuesta

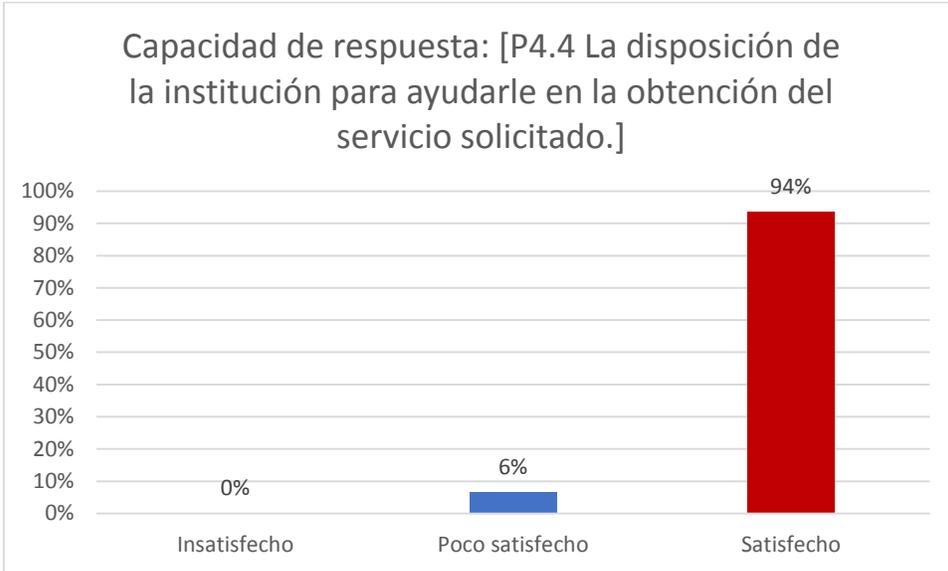
El equipo de la SIMV dedica personal en tiempo completo para dar un mejor servicio, impartiendo charlas de sensibilización para mantener bien informados a los clientes y actualizando la información publicada en la web de la institución. De igual forma, equipos multidisciplinarios son formados para dar respuesta rápida y precisa a las consultas de los clientes, permitiendo que estos resulten satisfechos una vez se concluyan las gestiones por parte de la institución. Esto resulto en un 94% de nuestros clientes indicando sentirse satisfechos con el tiempo dedicado por nuestros colaboradores, donde solo 6% se encontró poco satisfecho.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



La SIMV cuenta con la Carta Compromiso al ciudadano, además mantiene bien señalizadas todas las áreas de la entidad, a esto se suma el hecho de que la totalidad de los servicios de la institución pueden ser inicializados vía web, debiendo el cliente solo presentarse para la autorización como participante o para recibir capacitación en caso de que ese sea el servicio deseado. Esta gestión dio por resultado una valoración de los ciudadanos de un 94% de satisfacción con respecto al esfuerzo de la institución de ayudarlo a obtener el servicio, donde 0% se encontró insatisfecho. En general una vez le fue preguntado cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado el 96% de clientes dijo estar satisfecho.

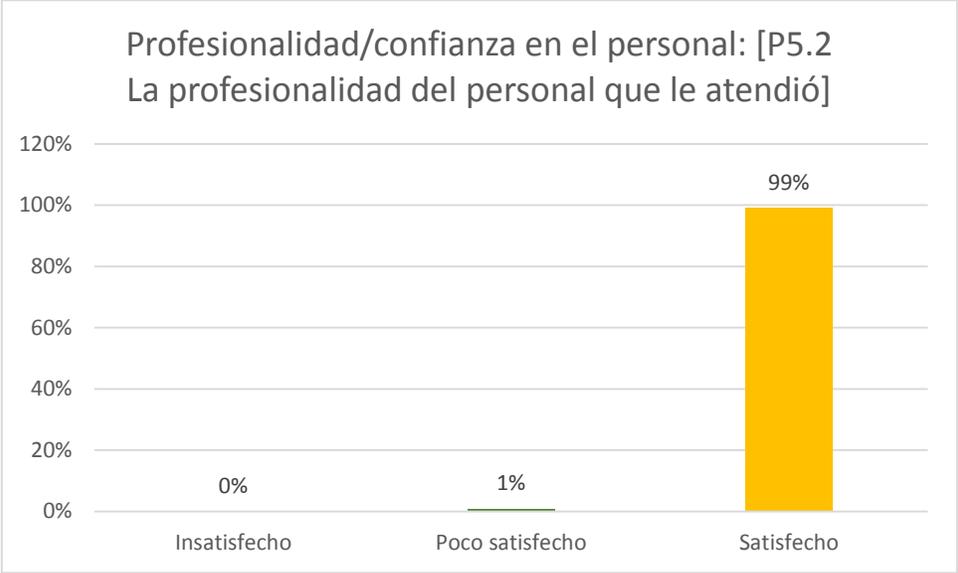
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



Profesionalidad/confianza

La profesionalidad en el sector financiero es una variable indispensable, esto nos ha permitido continuar trabajando para generar confianza y aumentar la transparencia del Mercado de Valores de la Republica Dominicana. La profesionalidad/confianza resultó ser nuestro elemento mejor valorado por los clientes con un 99% de satisfacción. Esto indica una gestión confiable la cual pone a disposición del público información clara y certera.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



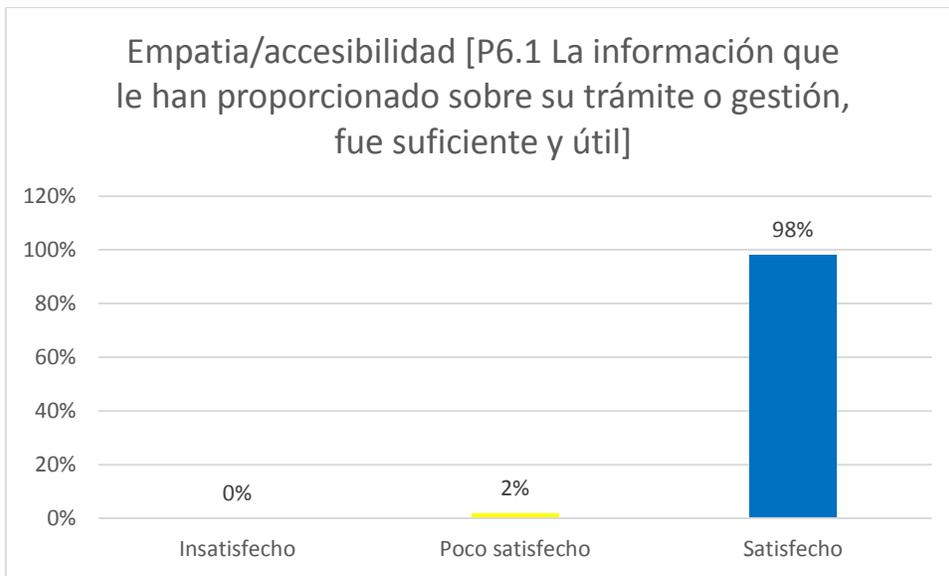
Los clientes otorgaron un 99% de satisfacción a la valoración global de la profesionalidad y el trato que les fue dado por el personal de servicio de la institución, donde siempre nos mantenemos capacitando al personal, para ampliar su capacidad de dar respuestas claras y precisas.



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

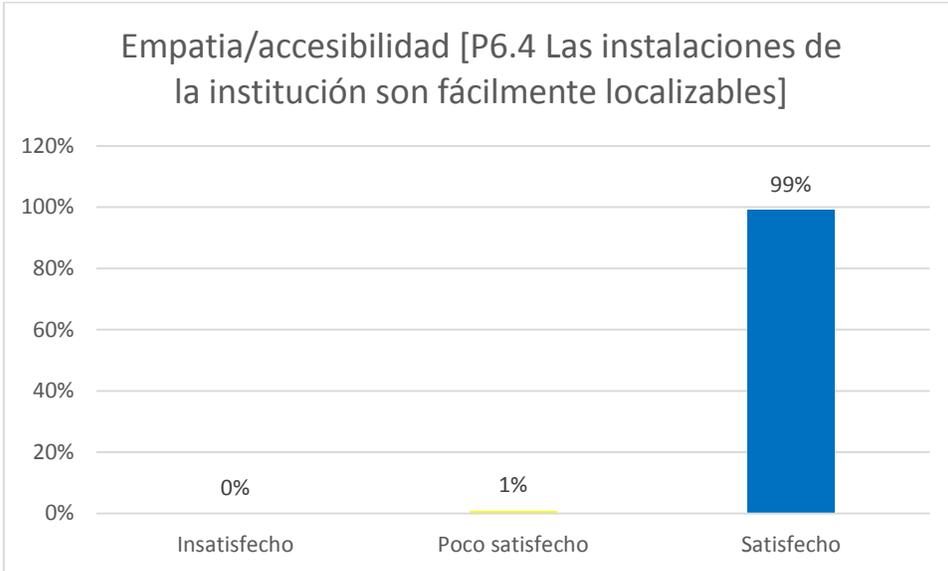
Empatía/accesibilidad

En cuanto al renglón de empatía/accesibilidad la institución se ha propuesto facilitar sus servicios de cara al cliente, es decir, un usuario que inicia una gestión en línea fácilmente puede contactar con el equipo de la SIMV, ya sea vía telefónica o mediante reunión física para agilizar las gestiones. Esto permitió que en las mediciones los clientes valorarán esta dimensión del servicio con un 98% de satisfacción, y un 0% de insatisfacción.



Una pregunta curiosa del renglón de empatía/accesibilidad fue la facilidad para localizar las oficinas de la institución, en nuestro caso al momento de la encuesta solo contábamos con una edificación fácilmente localizable en el sector Gazcue. Nuestra nueva edificación fue habilitada a una distancia donde los visitantes de nuestras oficinas principales puedan visitar la otra sucursal, esta distribución fue diseñada para agilizar la recepción de servicios en la oficinas, ya que la gestión de servicios que hacemos llega a todos los sitios del país, al nosotros movilizarnos hacia los clientes. Esta gestión fue valorada con un 99% de satisfacción, y un 0% de insatisfacción.

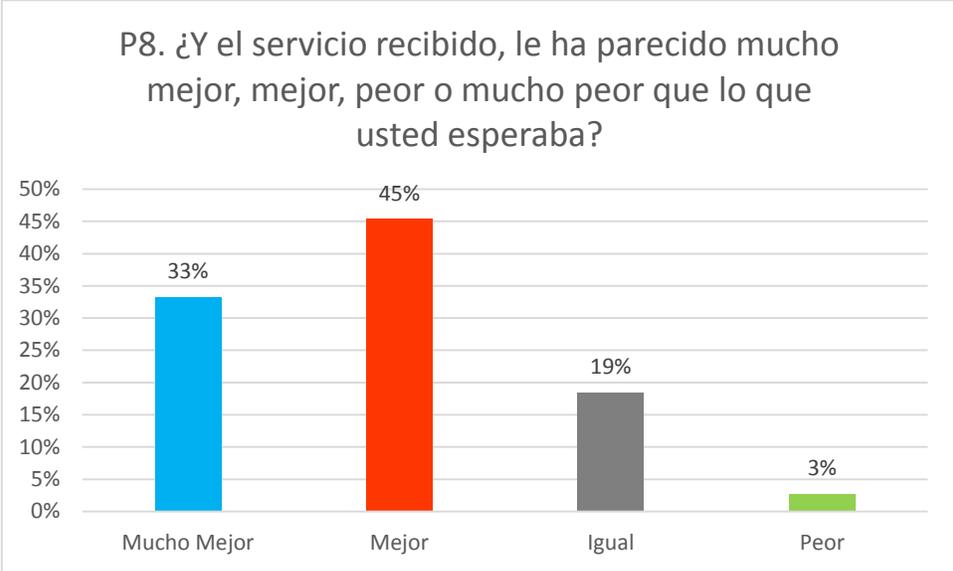
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



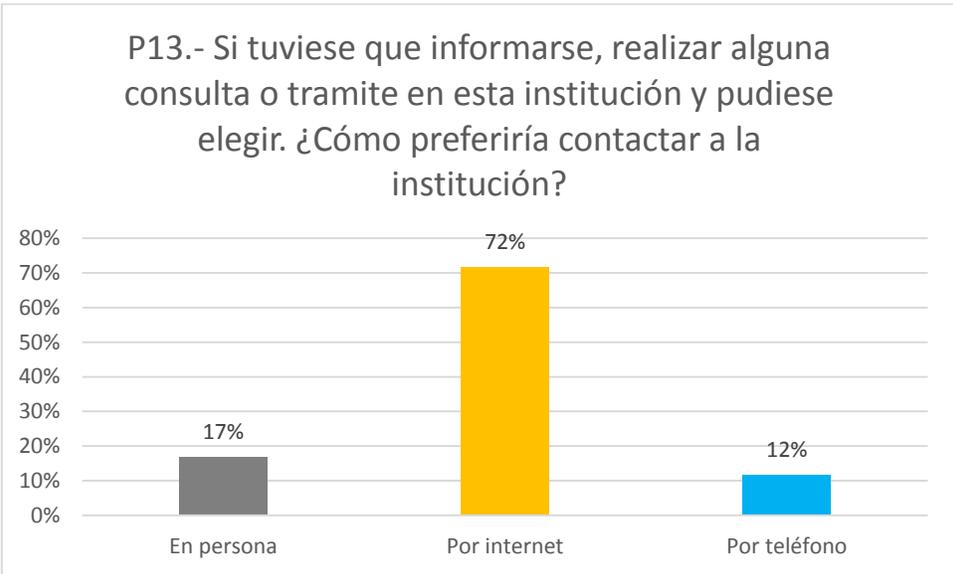
Otros Hallazgos

Este renglón dio algunos de los resultados más variables, es interesante ver como mucho de los servicios de la superintendencia aun después de ser altamente valorado por los clientes, una alta cantidad de ellos, un 19% específicamente dio a conocer que el servicio le pareció igual a lo que esperaba, esto refleja que las exigencias para institución y las expectativas de los clientes son altas. El 45% expreso que el servicio le pareció mejor que lo esperado y en el 33% dijo que el servicio le pareció mucho mejor que lo esperado. Sin embargo, un 3% de los clientes dio a conocer su inconformidad con el servicio al decir que le pareció peor que lo esperado, aunque no se tiene el detalle de cual le pareció peor, este porcentaje representa un reto importante para la institución.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



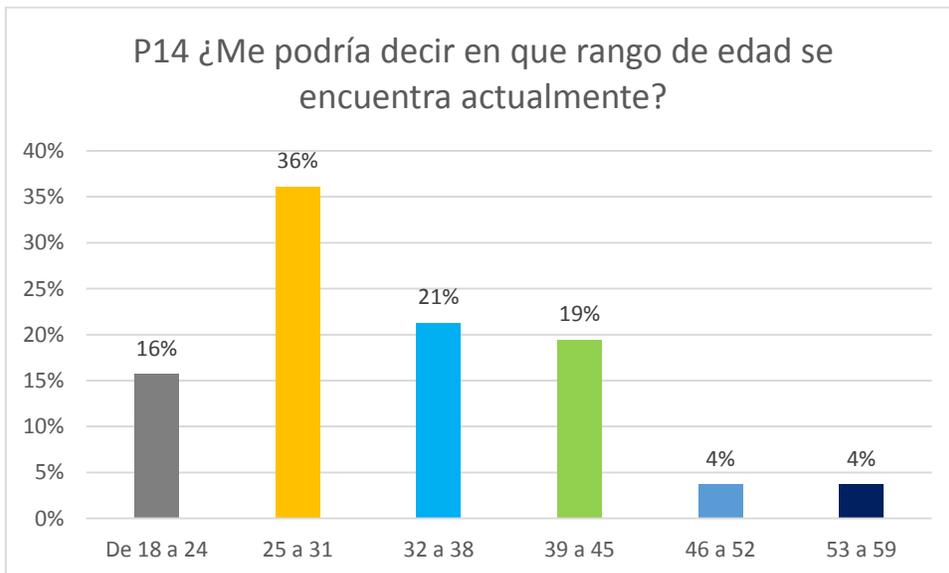
Los clientes han expresado que el 72% de ellos prefiere contactarse con nuestros colaboradores de forma digital vía internet, esto garantiza una gestión rápida y segura, donde la persona desde cualquier parte del país puede acceder a los servicios. La entidad se encuentra implementando un proyecto de automatización para la remisión de información, por este motivo utilizando los formularios digitales. Sin embargo, no todos los servicios pueden ser entregados al público de forma virtual, ya que requieren la presencia física del cliente a ser certificado o del representante de la entidad que requiere una autorización para inscripción en el Registro del Mercado de Valores.



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

Descripción de los clientes

El principal grupo de clientes de la SIMV son los adultos que van desde 25 a 45 años de edad con más del 75% de los clientes dentro de este rango, se han identificado dos grupos fundamentales, los envejecientes y los más jóvenes. Estos datos son una llamada de atención a los grupos más susceptibles, ya que el riesgo para una persona envejecientes de quedarse sin nada al ser engañado con respecto a inversiones es bastante alto. Mientras, por otro lado, el futuro del mercado son los jóvenes, por eso otro reto debe ser cerrar la brecha entre las diferentes generaciones de clientes.

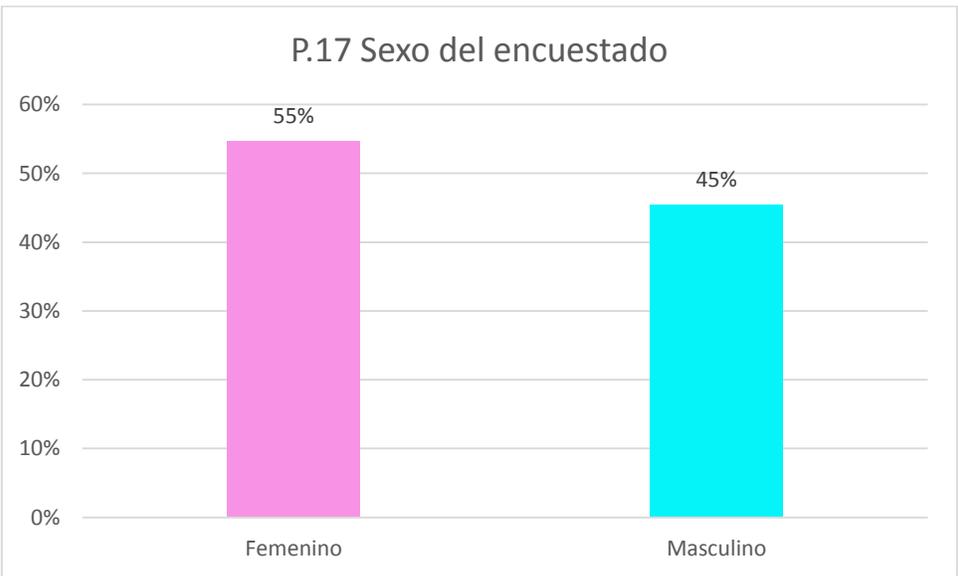


Nuestros clientes en su gran mayoría cuentan con educación superior con un 87%, este es uno de los grandes mitos del mercado de valores, que solo es para personas con amplia educación debido a la complejidad de los servicios. Debemos educar a nuestros clientes en cuales son los servicios y productos que pueden adquirir aún con conocimiento básico o sin conocimiento alguno sobre los temas más complejos del mercado de valores.

	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



Los resultados de la encuesta mostraron que entre los clientes de ambos sexos, prevalece el sexo femenino con un 55%, esto refleja el interés de las mujeres por la educación financiera y su desarrollo profesional para insertarse al mercado laboral, identificando la necesidad de prepararse y certificarse como corredores de valores o promotores de inversión. Por otro lado, los hombres obtuvieron un 45%, el porcentaje es menor por lo cual representa un reto buscar vías para cerrar la brecha de género entre nuestros clientes.



 <p>Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana</p>	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

IV. Plan de acción (elaborado en base a los resultados de la encuesta)

 <p>Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana</p>		Dirección de Planificación y Desarrollo								
		División Gestión de Calidad								
		PLAN DE ACCION DE MEJORAS - RESULTADOS Y RECLAMACIONES ENCUESTA SATISFACCION CIUDADANA MAP								
		Años: 2019 y 2020								
No.	MEJORA IDENTIFICADA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	PLAZO DE EJECUCION				AREAS RESPONSABLES	MEDIO DE VERIFICACION	NIVEL DE DESARROLLO
				1ero	2do	3ero	4to			
1-	Falta de espacio en la recepción, durante los días límites para la remisión de información.	Mejorar los procesos, simplificar los tramites y reducir tiempos de respuestas.	Implementación de una herramienta Tecnológica que permita la información de manera digital.			✓	✓	Direcciones de TIC / Participantes / Oferta Pública.		
2-	Agilización en el Tiempo de plazos de tramitación para inscripciones en el Registro del Mercado para participantes y emisiones.	Mejorar los plazos y tiempos.	Elaboración de Normativas con tiempo reducidos.			✓	✓	Direcciones de TIC / Participantes / Oferta Pública.		
3-	Falta de conocimiento del Mercado de Valores en edades 18 a 24 años y mayores de 46 años.	Llegar al Publico de estas edades mediante jornadas informativas y capacitaciones.	Impartir el conociendo el Mercado de Valores a Estudiantes de ultimo grado de escuelas y/o colegios y en la Universidad de la 3era Edad.				✓	Departamento de Protección y Educación al Inversionista.		
4-	Mejorar Servicios de remisión de información	Expandir programa de remisión digital a mas del 50% de nuestros clientes	Incluir a los intermediarios de valores, las infraestructuras del mercado de valores y los emisores de valores	Año - 2020				Direcciones de TIC / Participantes / Oferta Pública.		
5-	Desconocimiento del Mercado de Valores, de personas con conocimiento inferior a educación media	Crear programas de charlas para romper mitos de que el mercado de valores es para personas con educación universitaria y con mucho poder adquisitivo.	Jornada de Capacitaciones a personas de poco poder adquisitivo. Guía de Productos	Año - 2020				Departamento de Protección y Educación al Inversionista.		

 Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

V. Programación anual para la realización de encuesta de satisfacción ciudadana

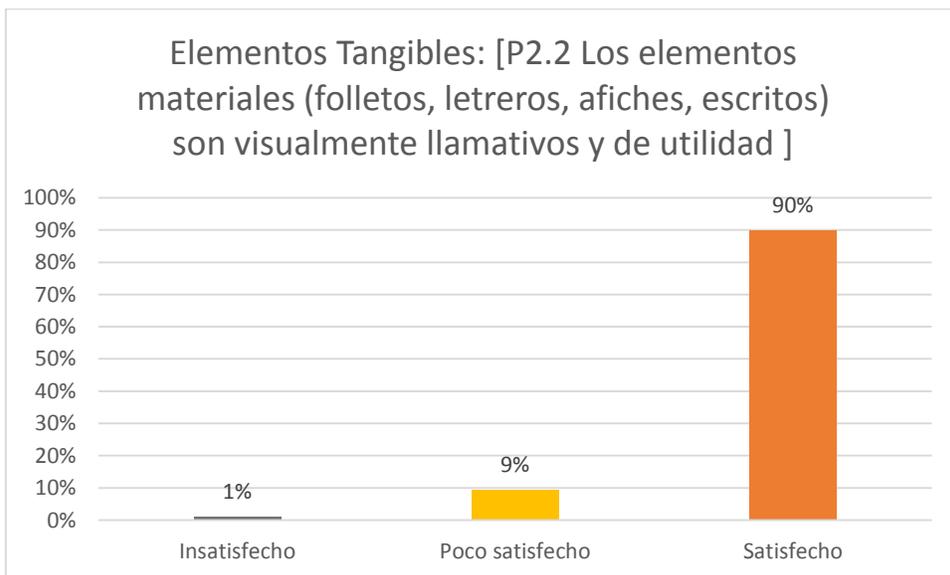
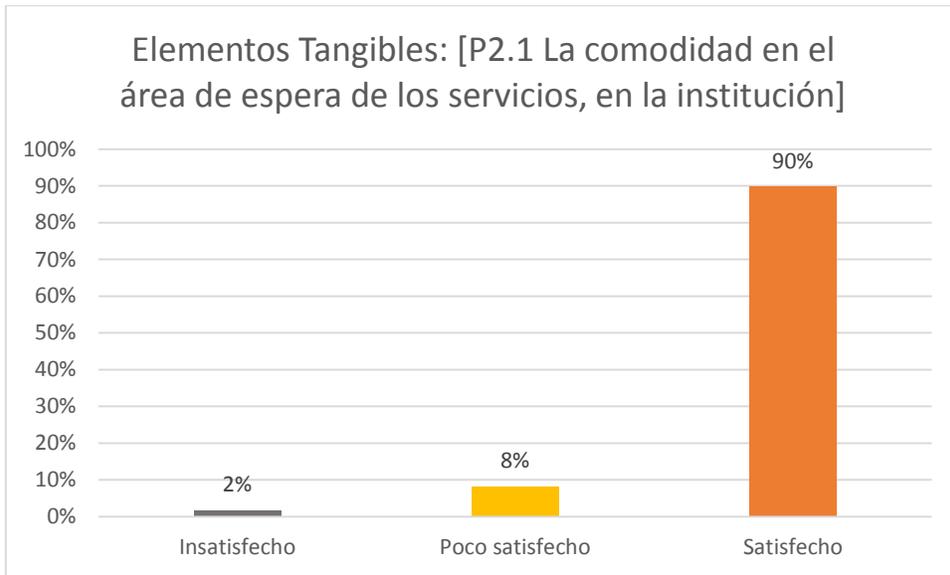
La encuesta de satisfacción ciudadana será implementada de acuerdo a la programación del Plan Operativo anual 2020.

 Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CRONOGRAMA DE TRABAJO PROGRAMACIÓN ANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2019-2020				
NO.	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1	Cumplir con el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) el cual indica la realización de la encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores: 01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y 01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.	Redactar reporte de seguimiento al plan de acción basado en los resultados de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión	Reporte de seguimiento al plan de acción basado en los resultados de la encuesta y evidencia de sus resultados.	25 de noviembre 2019	06 de diciembre 2019
2		Asignar responsable de la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Comité de Calidad.	Acta de Comité de Calidad	3 de enero 2020	3 de enero 2020
3		Realizar Ficha Técnica de la Encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Ficha Técnica de encuesta de satisfacción ciudadana	6 de enero 2020	24 de enero 2020
4		Remitir al MAP ficha técnica para aprobación	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Correo electrónico remitido al MAP y correo de aprobación del MAP.	24 de enero 2020	31 de enero 2020
5		Preparar encuesta en la plataforma seleccionada en la ficha técnica aprobada	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Formato de encuesta para ser aplicada física o digital.	3 de febrero 2020	14 de febrero 2020
6		Recopilar respuestas de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Pruebas de aplicación de la encuesta a los clientes.	14 de febrero 2020	27 de marzo 2020
8		Redactar reporte de resultados de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión	Reporte de resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana	30 de marzo 2020	10 de abril 2020
9		Crear plan de acción basado en los resultados de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión	Plan de acción elaborado en base a los resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana	30 de marzo 2020	10 de abril 2020

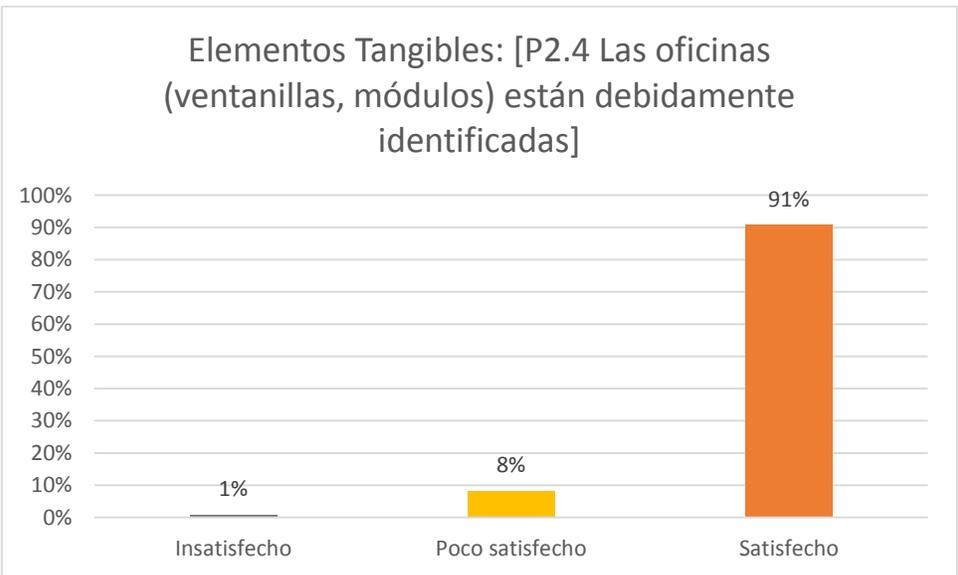
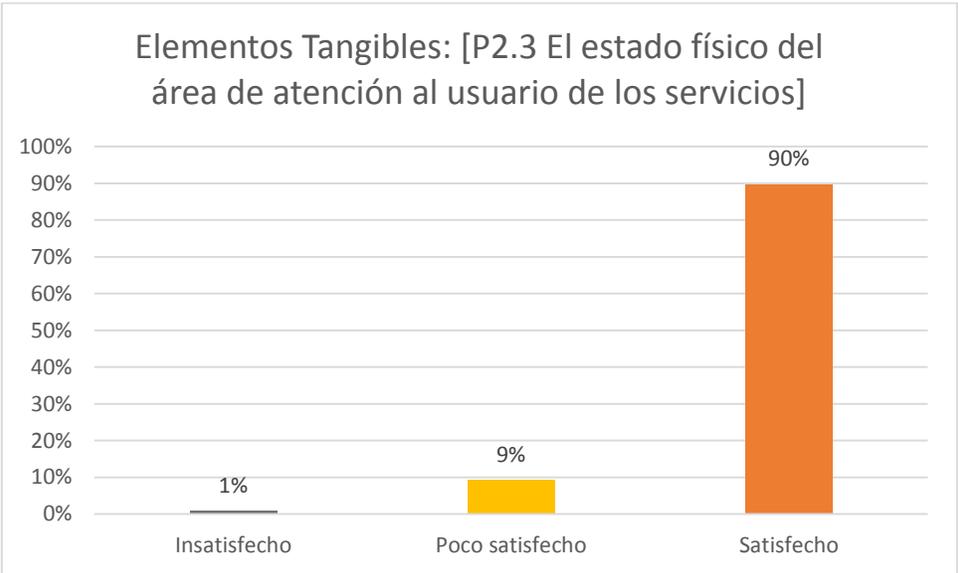
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

VI. Anexo: Gráficos con los resultados

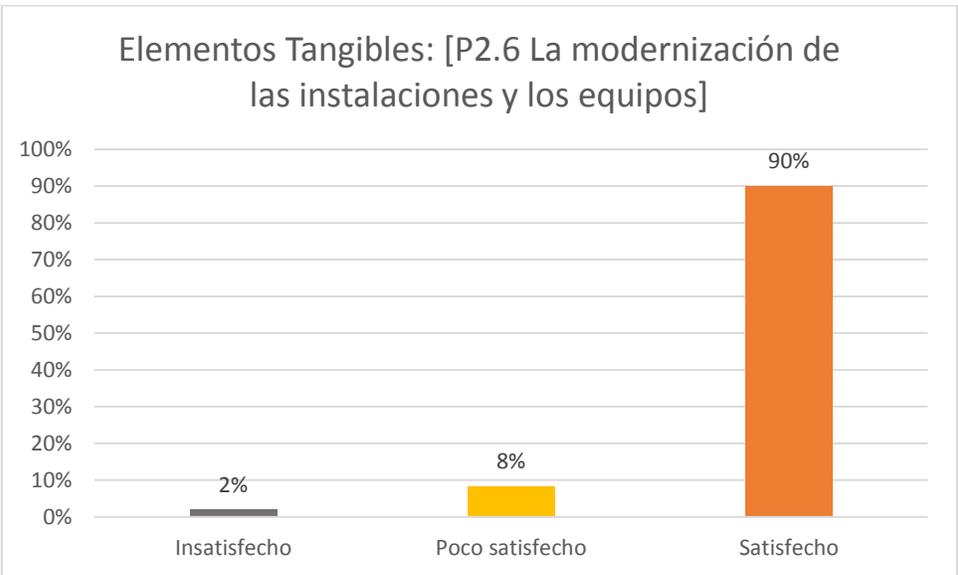
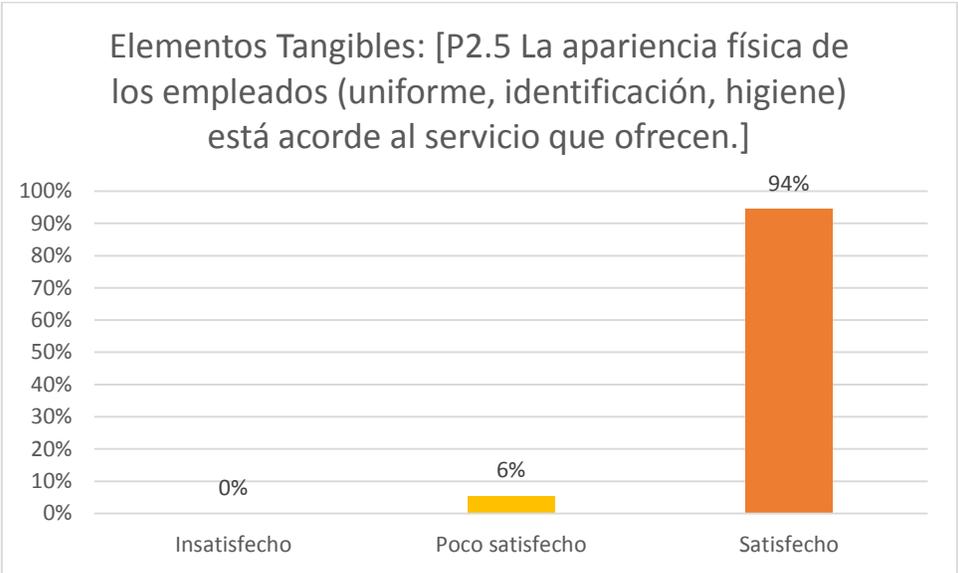
Gráficos resultantes de las encuestas:



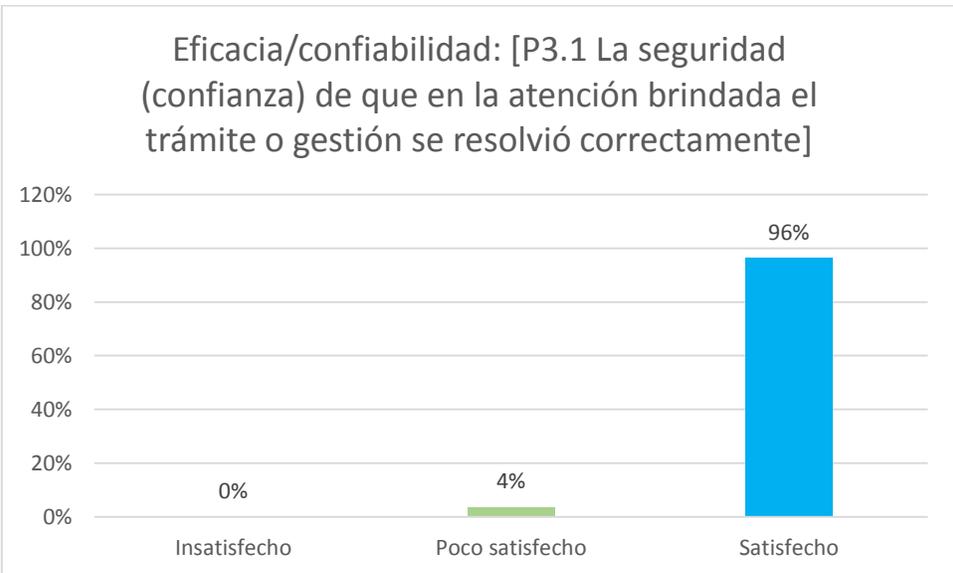
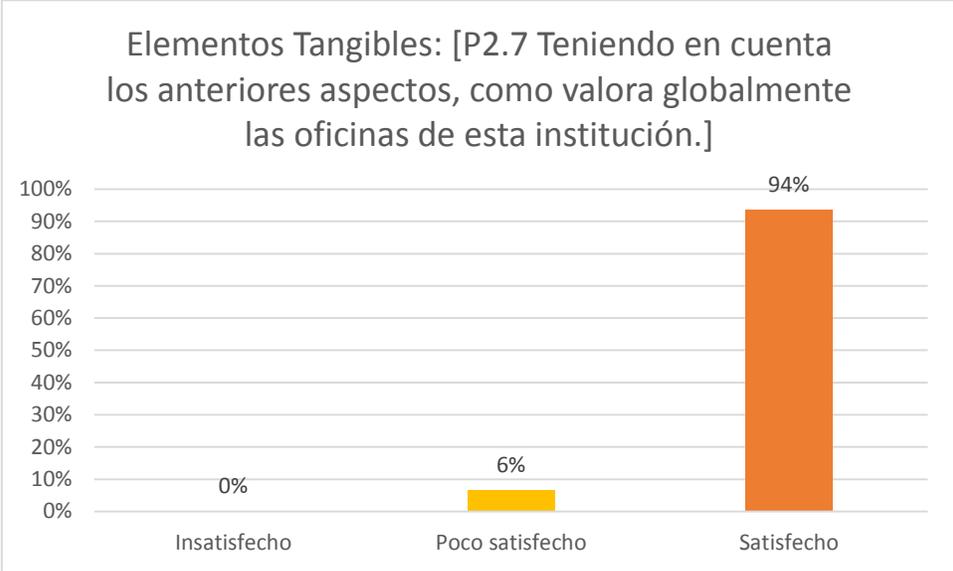
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



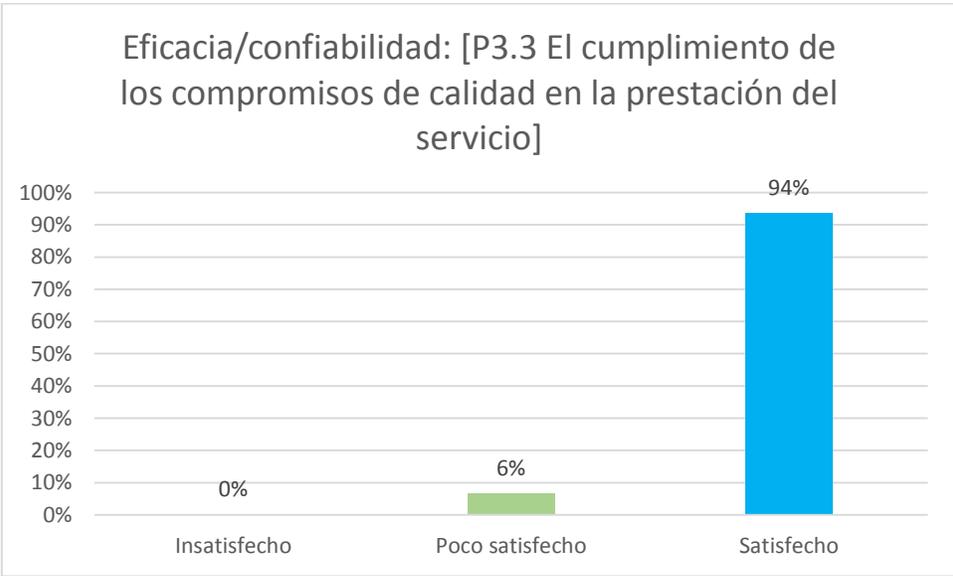
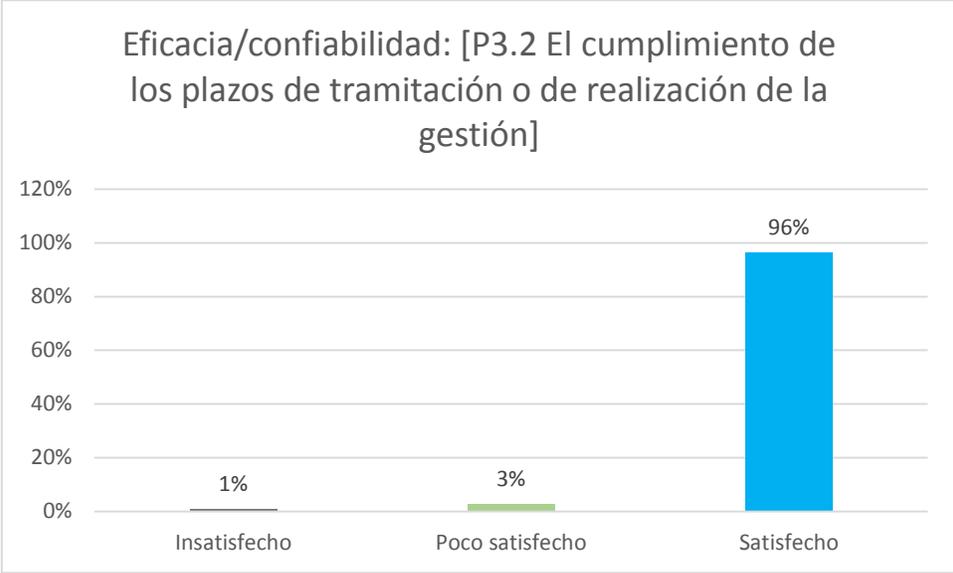
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



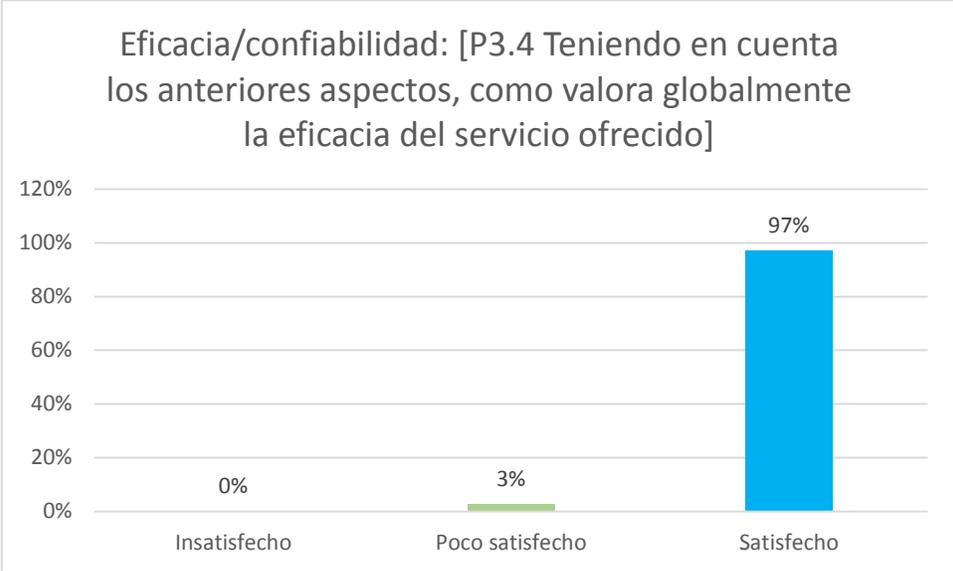
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



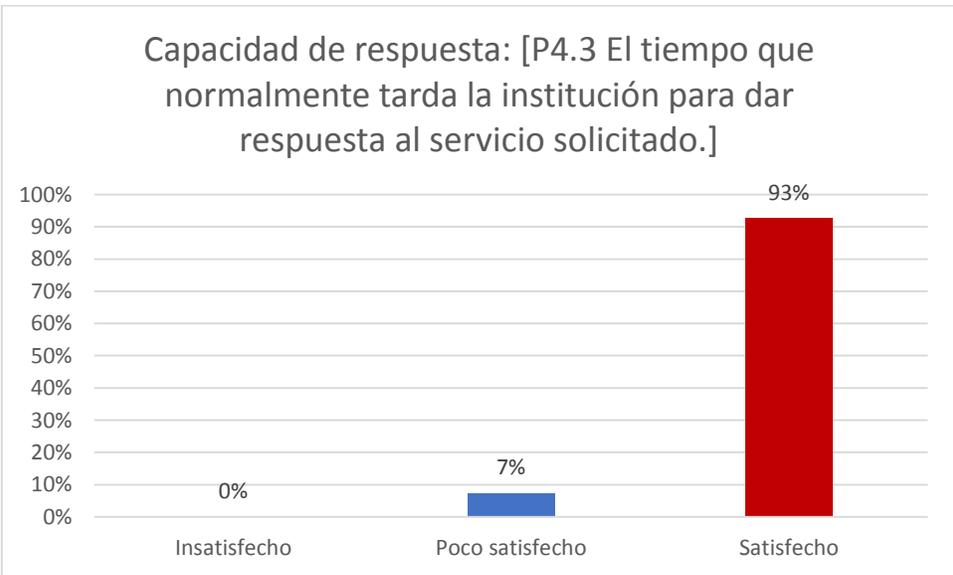
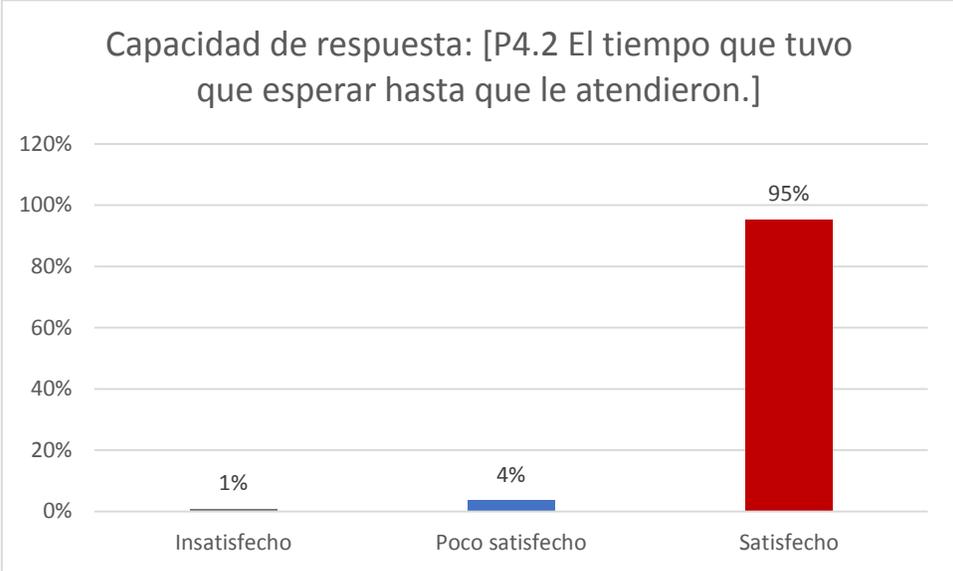
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



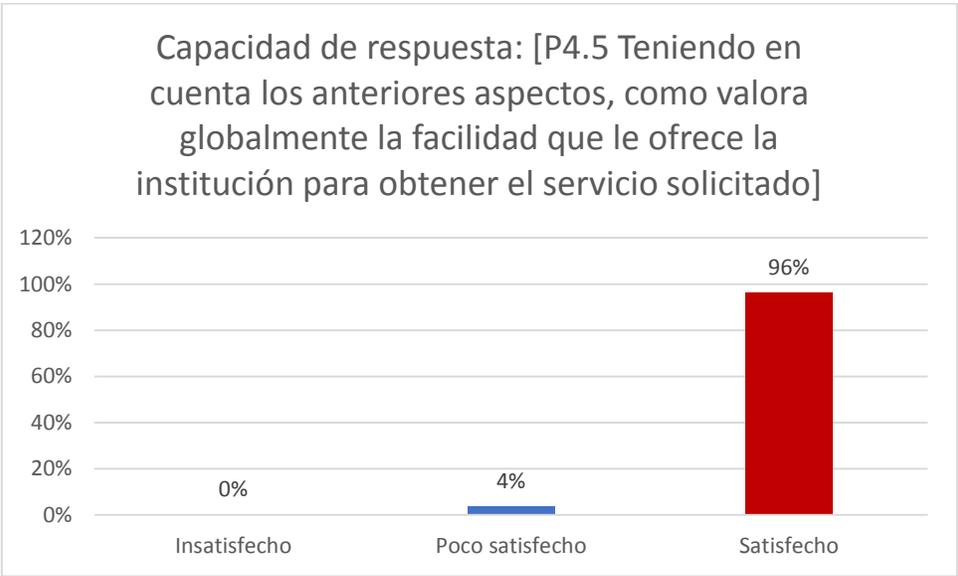
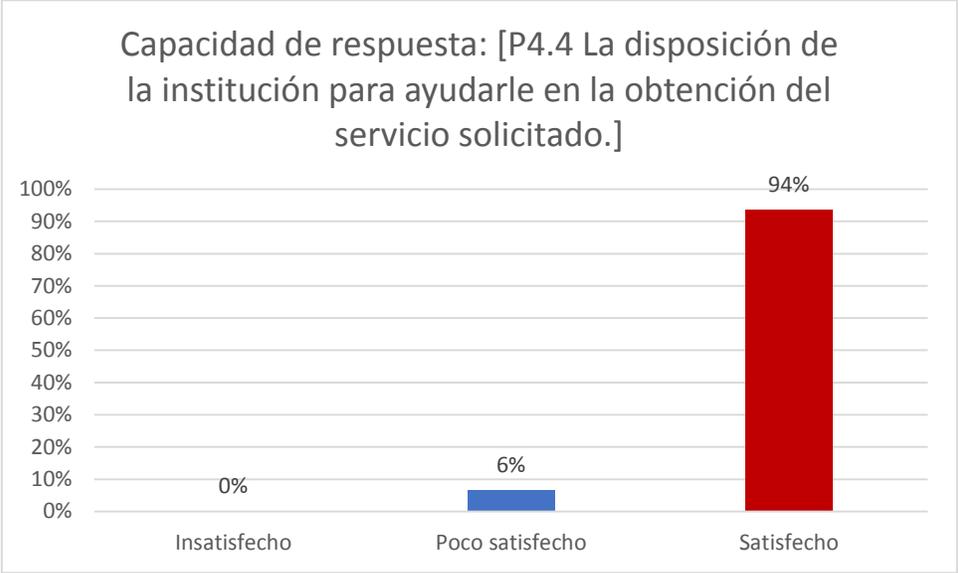
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



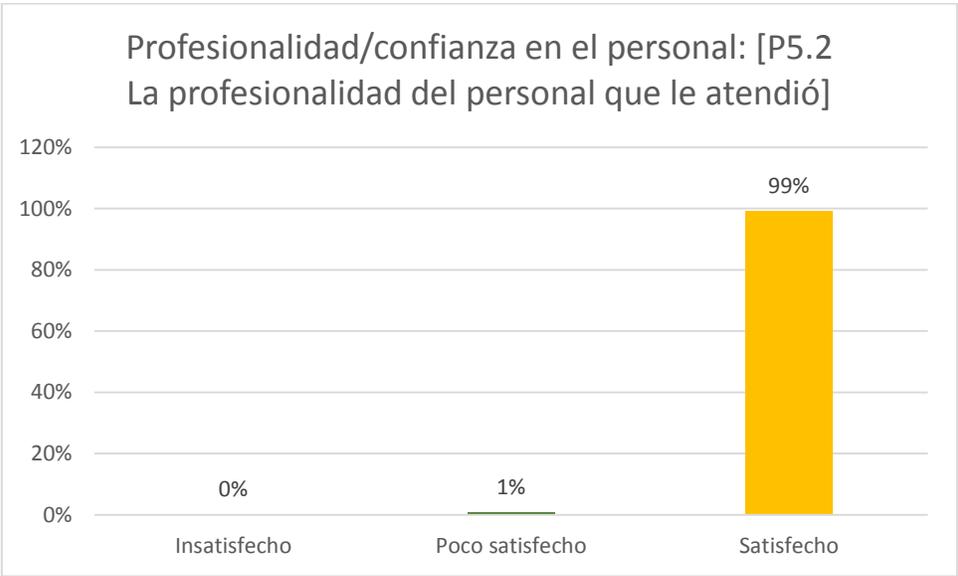
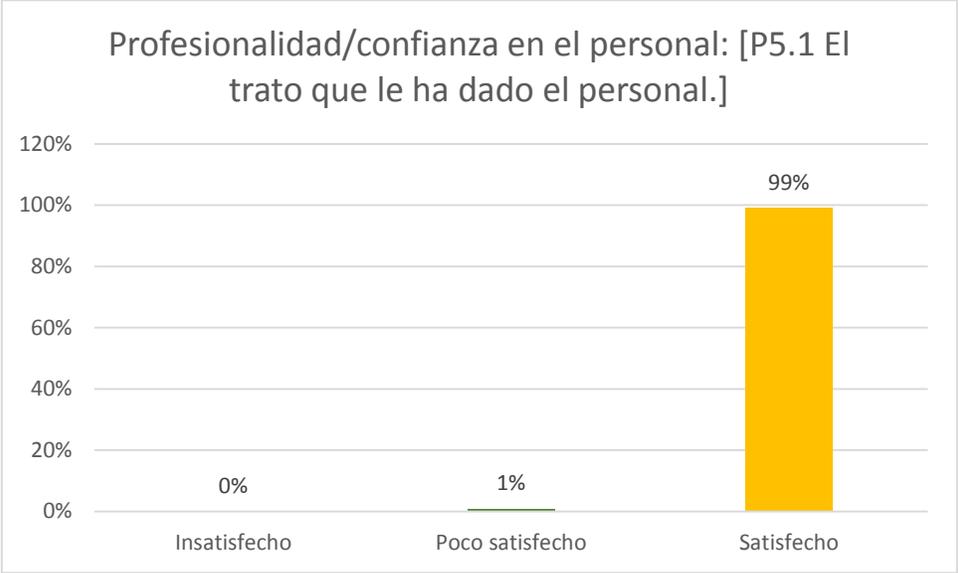
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



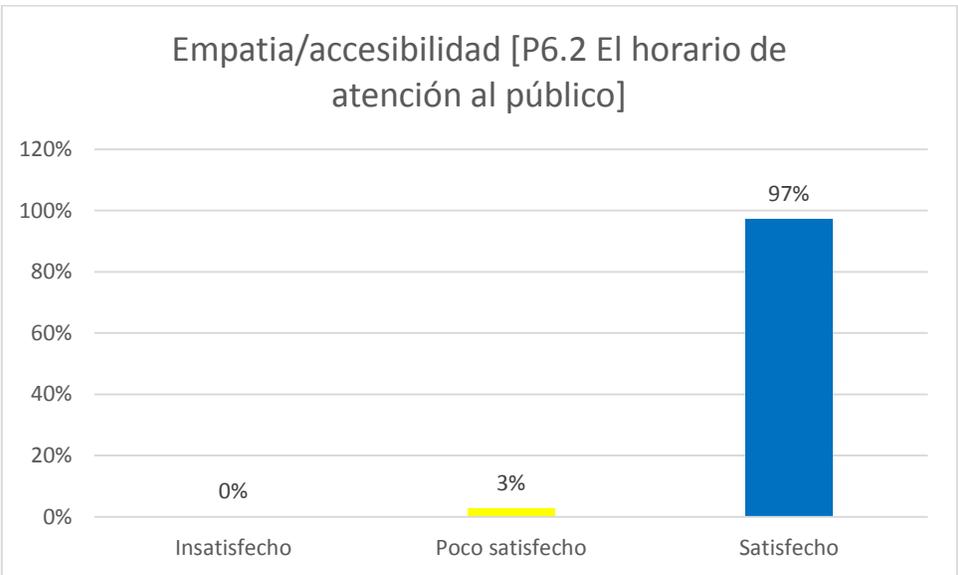
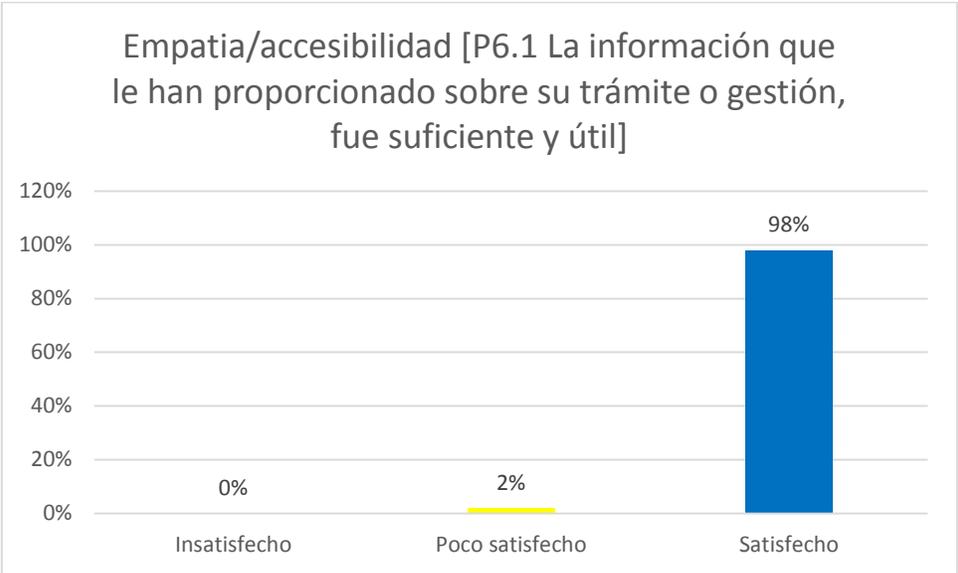
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



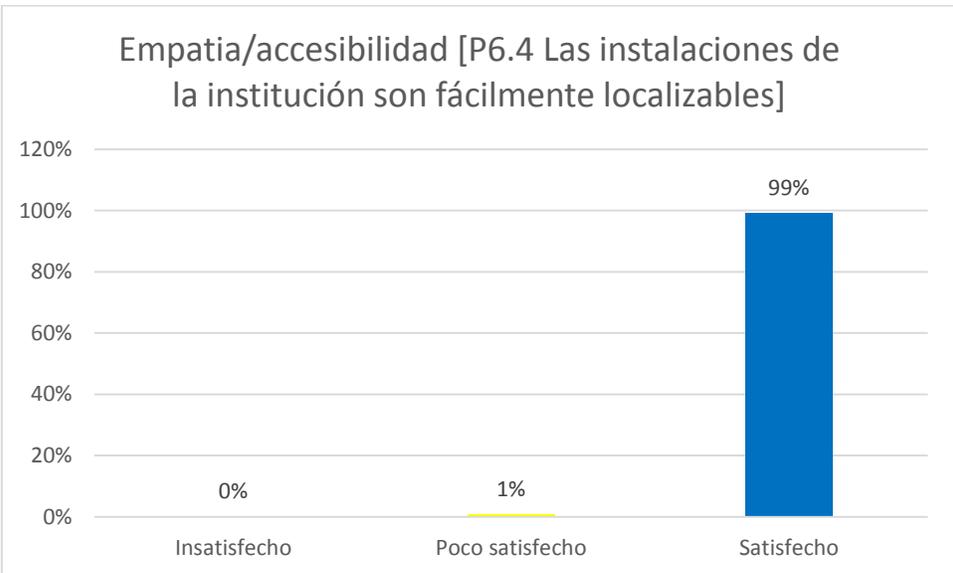
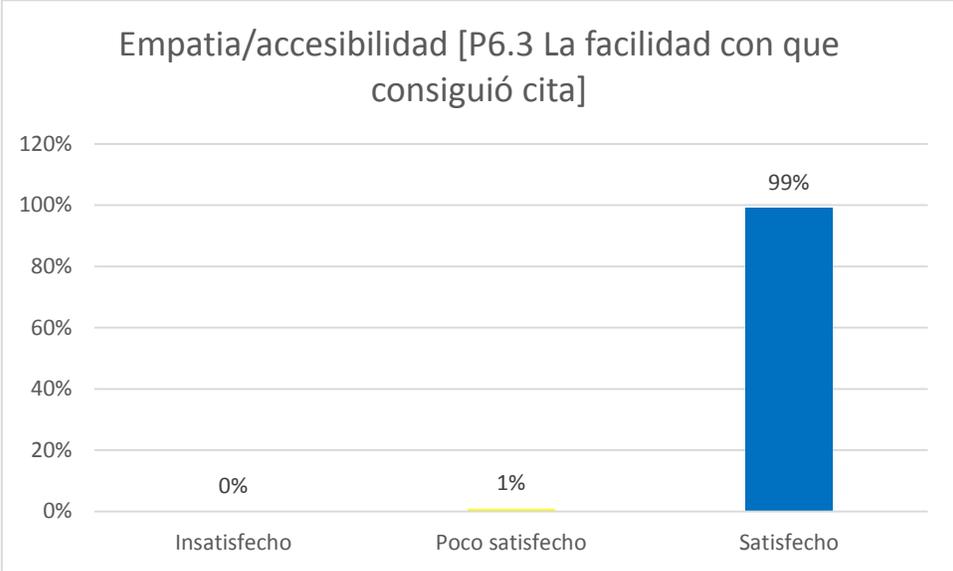
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



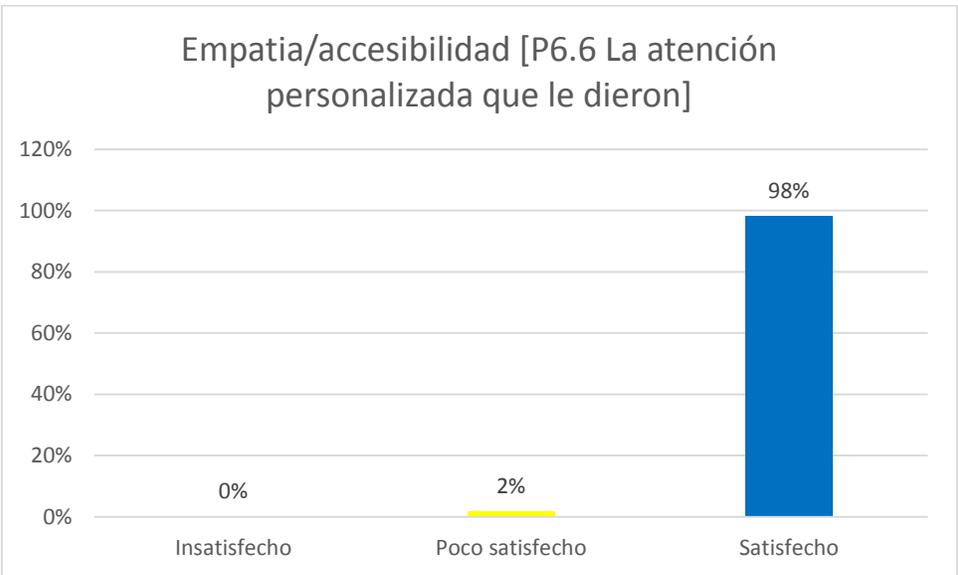
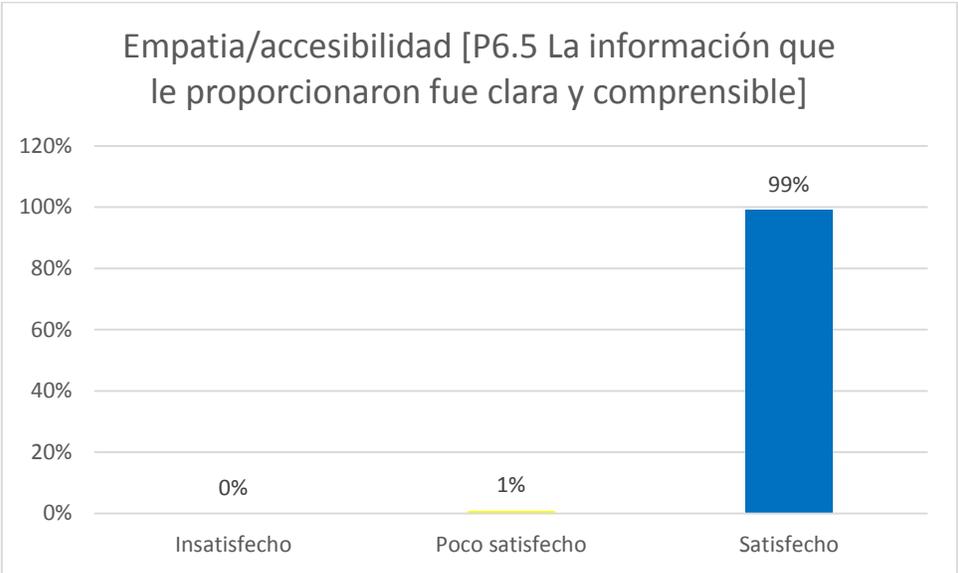
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



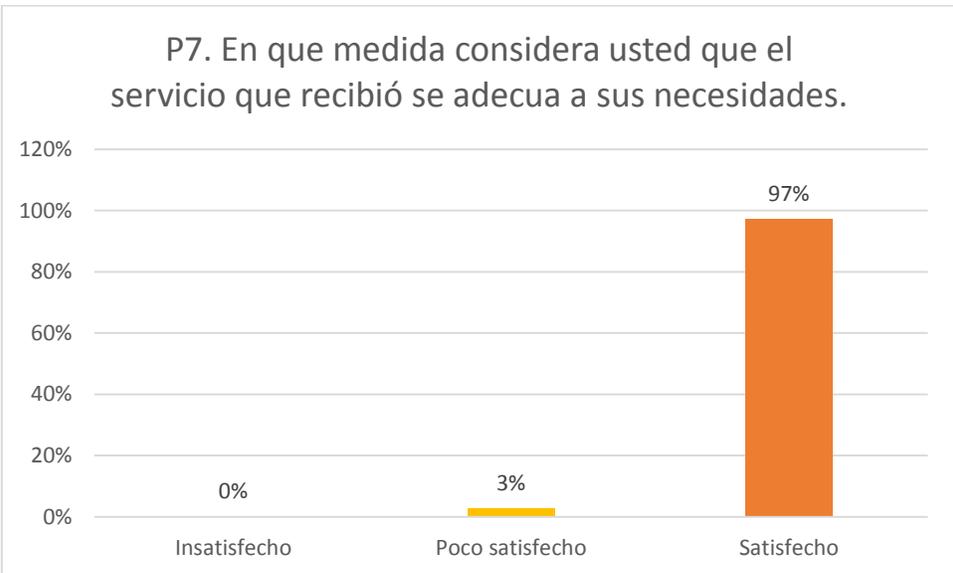
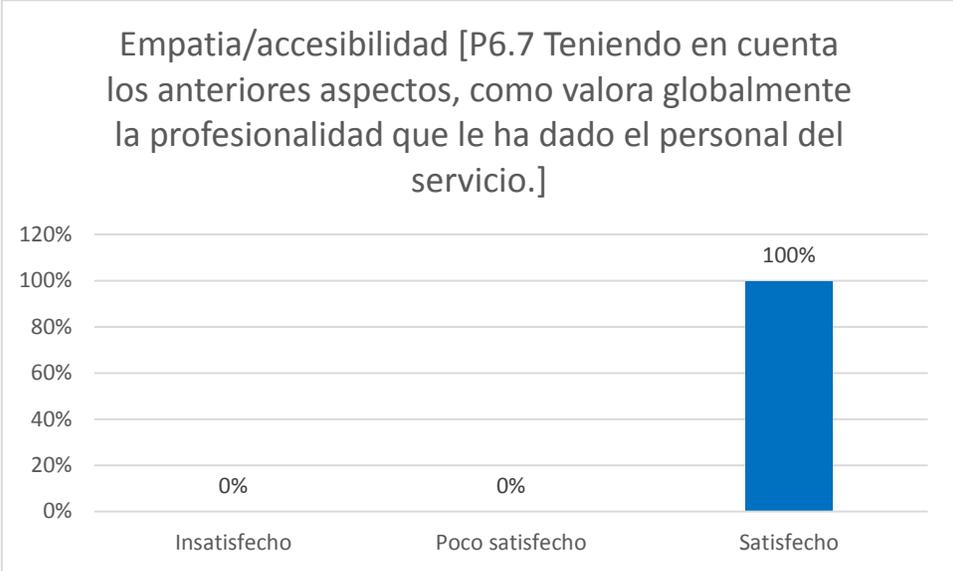
	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>





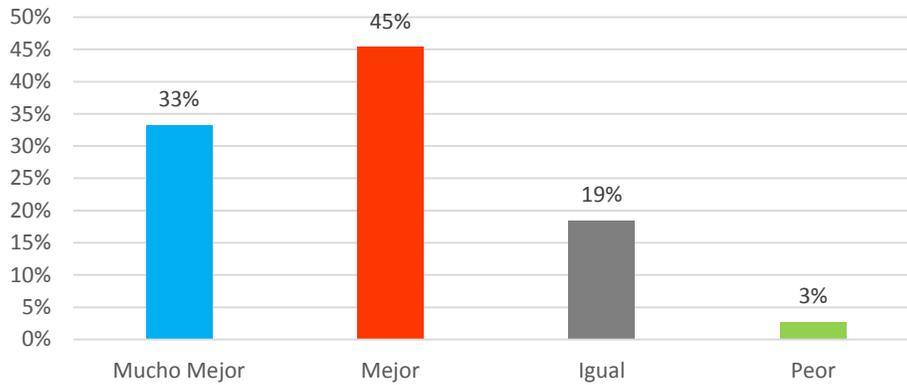
Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Gestión de Satisfacción al Cliente

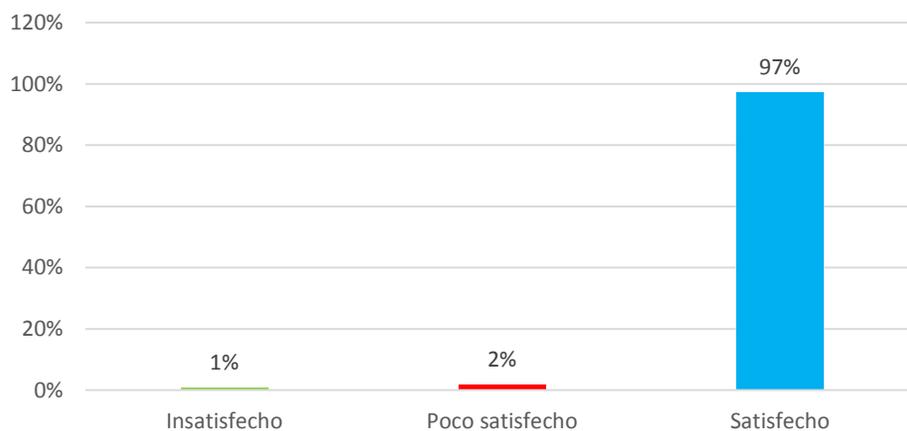
Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana

Fecha de Vigencia SC: 27/06/19

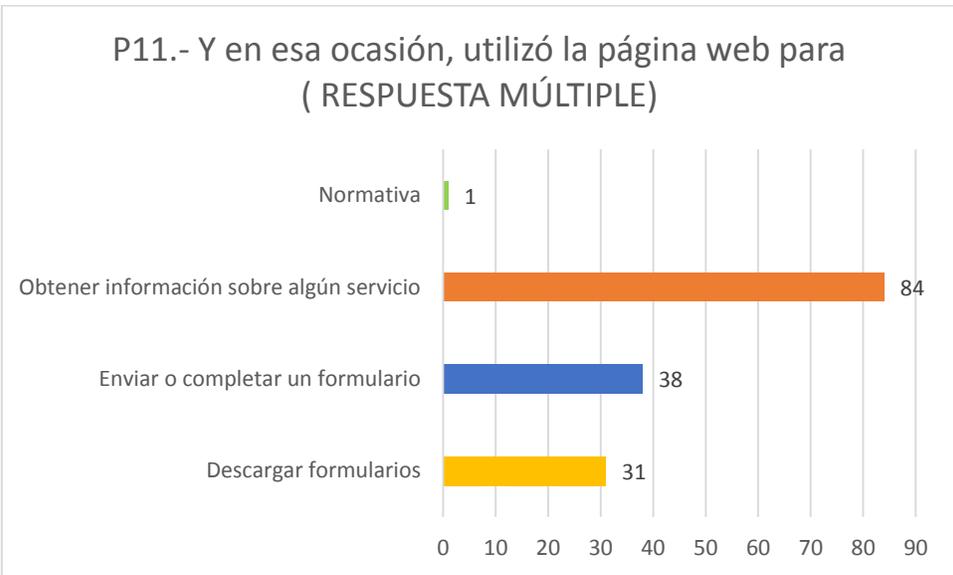
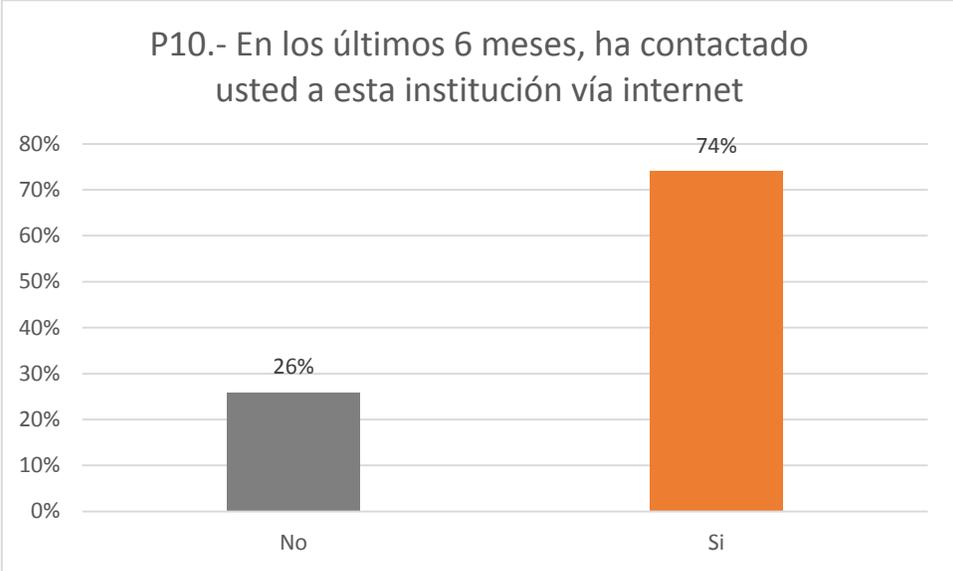
P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



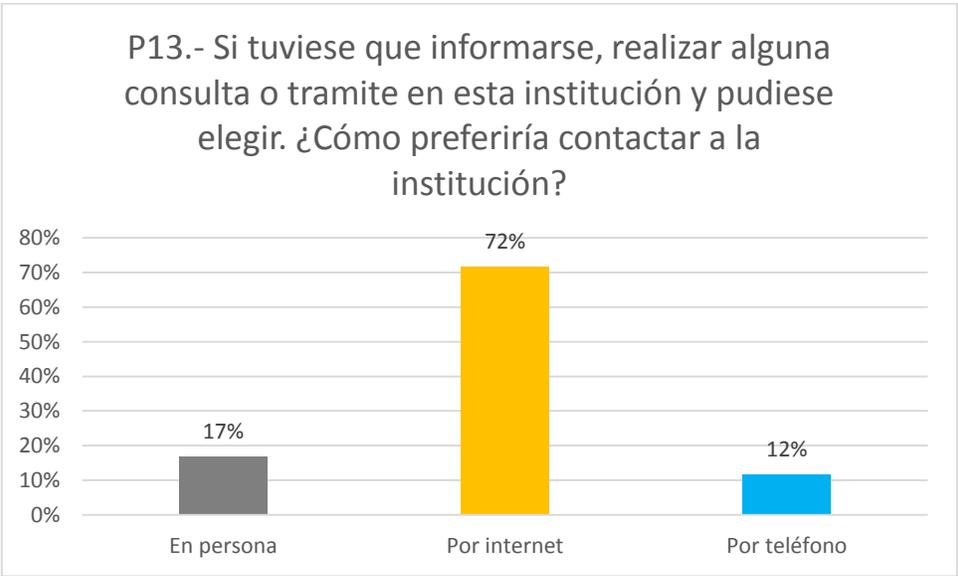
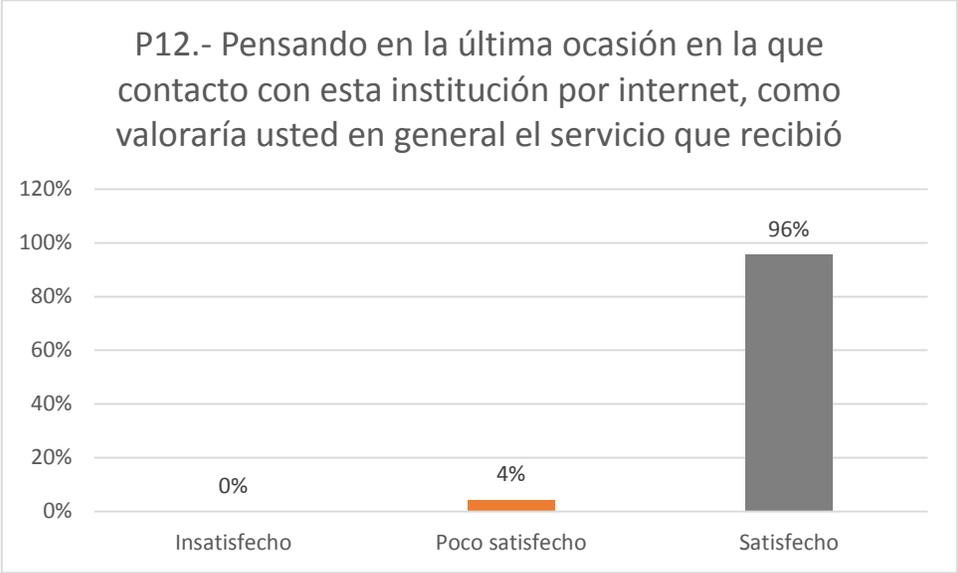
P9. -¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>





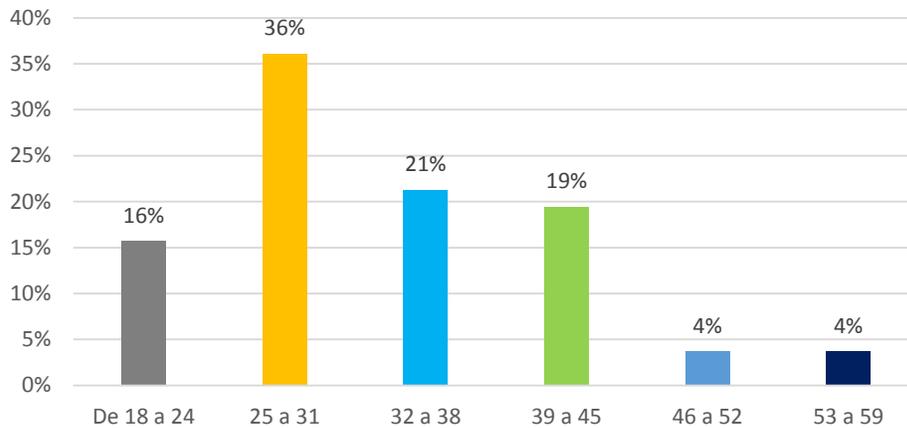
Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

Gestión de Satisfacción al Cliente

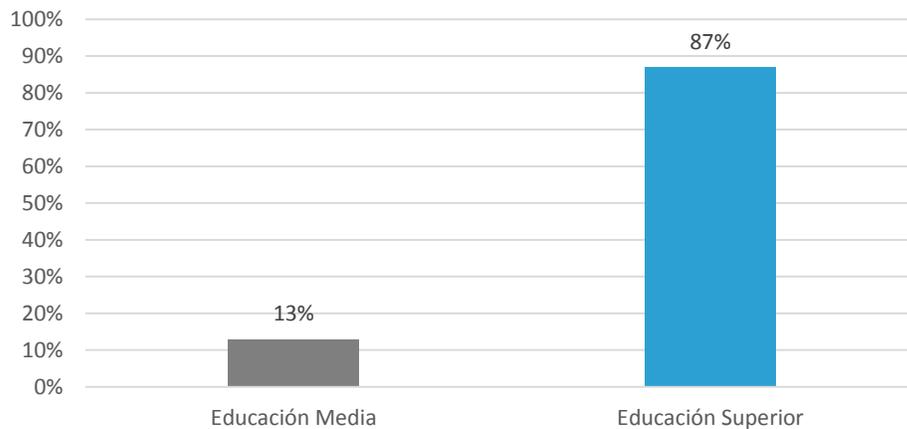
Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana

Fecha de Vigencia SC: 27/06/19

P14 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



	Gestión de Satisfacción al Cliente
	Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana
	<i>Fecha de Vigencia SC: 27/06/19</i>

