

# FICHA TÉCNICA

## Encuesta de Satisfacción Ciudadana SIE-2022 sobre la Calidad de los Servicios Públicos

<b>Población</b>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a todos los ciudadanos/clientes: El promedio de solicitud de servicios es de 4,409: con 2,540 solicitudes de servicios presenciales y 1,870 solicitudes de servicios virtuales</p>
<b>Muestra</b>	<p>La muestra fue definida utilizando la calculadora de Calculator.net, a la cual puede acceder en el siguiente enlace: <a href="https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&amp;cl=95&amp;ci=5&amp;pp=50&amp;ps=4409&amp;x=73&amp;y=22">https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&amp;cl=95&amp;ci=5&amp;pp=50&amp;ps=4409&amp;x=73&amp;y=22</a></p> <p>Con un margen de error del 5%, a un nivel de confianza del 95%; Para una población de 4,409, el resultado del tamaño de muestra de 354.</p> <p><b><u>Servicios Presenciales: 204</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIE (Autorizaciones y Certificaciones) 1</li> <li>2. PROTECOM (Reclamaciones) 203</li> </ol> <p><b><u>Servicios Virtuales: 150</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PROTECOM en línea (Reclamaciones) 8</li> <li>2. Contac Center (Consulta) 142</li> </ol>
<b>Ámbito</b>	<p>Leonard Eckman #3 esquina Ave. John F. Kennedy, Arroyo Hondo y desde la Dirección de PROTECOM ubicada en la Avenida Gustavo Mejía Ricard 73 esquina Agustín Lara, Serrallés; Santo Domingo, RD</p> <p>Se utilizará la plataforma SurveyMonkey.com y ViciDial</p>
<b>Método a utilizar</b>	<p>La encuesta será realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial (puntos expresos Protecom)</li> <li>• Correo electrónico, y</li> <li>• Vía telefónica</li> </ul>
<b>Fecha de la encuesta</b>	<p>La encuesta será realizada durante un período de 6 semanas. Del 25/Abril/2022 hasta el 06/Junio/2022.</p>
<b>Responsables de la realización</b>	<p>Planificación y Desarrollo División de Calidad en la Gestión Protecom Contact Center Protecom Servicio al Usuario y Dirección de Tecnología Comunicaciones</p>
<b>Informe</b>	<p>Responsable del Procesamiento de los resultados: - Alida Alejandra Díaz - Encargada División de Calidad en la Gestión</p>