

**Ficha Técnica de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2023**

<b>Población</b>	<p>Demanda Promedio Mensual Solicitudes de servicio virtuales 182 Solicitudes de servicios presenciales 43</p>
<b>Ámbito</b>	<p>Las encuestas serán aplicadas a través remisión de correo con el link de la encuesta y en las instalaciones del Ministerio de Turismo, Av. Cayetano Germosén, esq. Av. Gral Gregorio Luperón, sector Mirador Sur, Santo Domingo, D. N. República Dominicana.</p>
<b>Muestra</b>	<p>Luego de ingresar al link provisto por los analistas asignados por el MAP para la encuesta de satisfacción ciudadana: <a href="https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/">https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/</a></p> <p>Se prosiguió a calcular la muestra correspondiente para la institución.</p> <p>Para los servicios virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la población: 182</li> <li>• Nivel de confianza: 95%</li> <li>• Margen de error: 5%</li> <li>• Tamaño de la muestra: 124</li> </ul> <p>Para los servicios presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la población: 43</li> <li>• Nivel de confianza: 95%</li> <li>• Margen de error: 5%</li> <li>• Tamaño de la muestra: 39</li> </ul>
<b>Método a utilizar</b>	<p>Las encuestas se realizarán vía correo electrónico. Cuestionario estructurado que será aplicado de manera virtual.</p>
<b>Fecha de trabajo</b>	

**Ficha Técnica de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2023**

	<p>Las encuestas serán realizadas durante un periodo de seis semanas calendario, a partir del miércoles 24 de mayo de 2023, hasta el miércoles 21 de junio de 2023.</p>								
<p><b>Responsables</b></p>	<p>Las encuestas serán aplicadas por los responsables de las áreas prestadoras de servicios.</p> <table border="1" data-bbox="564 674 1473 972"> <tr> <td data-bbox="564 674 1059 748">Dirección de Planificación y Proyectos Turísticos (DPP)</td> <td data-bbox="1059 674 1473 748">Shaney Peña Gómez</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 748 1059 786">Dirección Técnica CONFOTUR</td> <td data-bbox="1059 748 1473 786">Brenda Morales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 786 1059 898">Dirección de Educación y Formación Turística Sector Informal</td> <td data-bbox="1059 786 1473 898">Josué Paniagua</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 898 1059 972">Dirección de Empresas y Servicios</td> <td data-bbox="1059 898 1473 972">Edgar Gonzales</td> </tr> </table> <p>El procedimiento de los resultados de las encuestas será realizado por la Encargada de la División de Gestión de la Calidad.</p> <p>Jessica Astrea Reynoso</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:je.reynoso@mitur.gob.do">je.reynoso@mitur.gob.do</a></p> <p>Teléfono: (809) 221-47660 ext.: 2194</p>	Dirección de Planificación y Proyectos Turísticos (DPP)	Shaney Peña Gómez	Dirección Técnica CONFOTUR	Brenda Morales	Dirección de Educación y Formación Turística Sector Informal	Josué Paniagua	Dirección de Empresas y Servicios	Edgar Gonzales
	Dirección de Planificación y Proyectos Turísticos (DPP)	Shaney Peña Gómez							
	Dirección Técnica CONFOTUR	Brenda Morales							
	Dirección de Educación y Formación Turística Sector Informal	Josué Paniagua							
	Dirección de Empresas y Servicios	Edgar Gonzales							



**Ficha Técnica de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2023**

SERVICIOS VIRTUALES		
SERVICIOS	DEMANDA PROMEDIO*	MUESTRA REQUERIDA POR SERVICIO**
Certificación de No objeción a uso de suelo	58	40
Resolución de Exoneración de listados de materiales de proyectos turísticos nuevos	25	17
Certificaciones Oficiales de Proyectos CONFOTUR.	18	12
Renovación- Establecimiento de hospedaje - Hoteles	11	7
Resolución de Clasificación Provisional de proyectos turísticos	7	5
Resolución de Clasificación Definitiva de proyectos turísticos	7	4
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes	5	3
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes	4	2
Resellado de Planos	3	2
Renovación -Principal / Sucursal- Tour operador receptivo-emisivo	3	2
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal-Tour operador local-doméstico	3	2
Certificación de Análisis Previo	3	2
Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje - Hoteles	2	2
Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes	2	1
Renovación- Turismo de aventura- Actividades Acuáticas - Viajes en botes	2	1
Modificación de resolución de clasificación definitiva de proyecto turísticos	2	1
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal -Tour operador receptivo-emisivo	2	1
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Viajes en botes	2	1
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas	2	1
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo	1	1
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo	1	1
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista	1	1
Resolución de Prórroga de clasificación provisional de proyectos turísticos	1	1
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador receptivo-emisivo	1	1
Renovación -Principal / Sucursal -Agencia de viajes, reservas y pasajes	1	1
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Bares	1	1
Renovación licencia Tiendas de artesanías	1	1
Renovación -Principal / Sucursal- Tour operador local-doméstico	1	1
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas	1	1
Nueva licencia Tiendas de artesanías	1	1
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico	1	1

\*Promedio mensual basado en la demanda 2022

\*\* Los servicios con demanda baja y demanda 0 son excluidos.

**Ficha Técnica de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2023**

SERVICIOS PRESENCIALES		
SERVICIOS	DEMANDA PROMEDIO***	MUESTRA REQUERIDA POR SERVICIO****
Emisión de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).	22	20
Renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).	16	14
Supervisión del proceso de Evaluación Teórica de los Módulos de la Formación de Agente de viajes.	5	4

\*\*\*Promedio mensual basado en la demanda 2022

\*\*\*\* Los servicios con demanda baja la y demanda 0 son excluidos