



Ministerio de
Obras Públicas
y Comunicaciones

Ficha técnica Encuesta Institucional Satisfacción de la Calidad de los servicios

Población	Promedio mensual de solicitudes de servicio de 42,326.
Ámbito	Usuario de los servicios de MOPC.
Muestra	385 encuestas, con un error general de $\pm 5.0\%$, con un nivel de confianza del 95% y un $p=0.5$, $q=0.5$.
Método a utilizar	Telefónica y presencial en el caso de en el caso de algunos servicios como parqueate, Solicitud de Pasantía y de Certificación de Pasantía, Mantenimiento Vial, entre Otros.
Fecha de levantamiento	Fecha del trabajo de campo Del 20 de MAyo al 07 de Junio del 2024.
Responsables	La Dirección de Coordinación de Servicio, en colaboración con La Dirección de Planificación / Departamento de Estadística.

Metodología

La metodología utilizada será el levantamiento de la información mediante encuestas directas de manera presencial y entrevistas telefónicas en algunos casos, el instrumento utilizado será el cuestionario diseñado por el MAP para estos fines de Medición de la Calidad de los Servicio, este será aplicado a las personas que visiten las diferentes oficinas que prestan servicios y en los casos de encuestas telefónicas estaremos contactando a los ciudadanos que han usado los diferentes servicios que ofrece el MOPC durante el Primer Trimestre del 2024 por las diferentes vías de servicios ofrecidas.

Tipo de muestreo

Se realizará un muestreo aleatorio, se seleccionarán unas 385 personas que han recibido servicios en el rango de fecha establecido y en los servicios presenciales se estará encuestando los visitantes que se presenten durante el tiempo de realización de la encuesta.

Tamaño de muestra

La muestra a ser aplicada es de 385 encuestas el nivel de confianza es de 95% y el error de 5% con proporción ($p=0.5$).

Servicio	Modalidad de prestación de servicios	Población por servicio (Nh)	Método de raíz cuadrada			
			Raíz cuadrada \sqrt{Nh}	% Raíz cuadrada \sqrt{Nh}	Muestra de Raíz cuadrada	Encuestas a realizar
Mantenimiento Vial	en línea	3,985	63.13	0.0476	3	15
Asistencia Vial(COMIPOL)	en línea	246,066	496.05	0.3741	188	150
Paso Rápido (RD Vial)	en línea	152,913	391.04	0.2949	117	134
Solicitud de Pasantía	presencial	123	11.09	0.0084	0	10
Certificación de Pasantía o Certificación de Servicios (Exención de Pasantía)	presencial	1,496	38.68	0.0292	1	10
Parqueate RD	presencial	89,192	298.65	0.2252	68	40
Adquisición y Descarga de los Reglamentos para Carreteras, Caminos y Puentes	presencial	190	13.78	0.0104	0	0
Solicitud de Permisos de Acceso y Derecho de Vía	presencial	1	1.00	0.0008	0	0
Charlas sobre los reglamentos técnicos elaborados en la Dirección General de Reglamentos y Sistemas, en universidades, gremios y entidades	Institucional	0	0.00	0.0000	0	0
Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos para Carreteras, Caminos y Puentes.	Institucional	3	1.73	0.0013	0	3
Calificación de Laboratorios Aptos para Ensayos para Carreteras, Caminos y Puentes.	Institucional	3	1.73	0.0013	0	3
Calificación de empresas y profesionales en evaluación y levantamiento estructural para puentes e infraestructuras	Institucional	0	0.00	0.0000	0	0
Evaluación de nuevos sistemas constructivos para carreteras, caminos y puentes	Institucional	0	0.00	0.0000	0	0
Solicitud de Permisos de Excavación en la Vía Pública	Institucional	16	4.00	0.0030	0	10
Solicitud de Certificación de No Objeción para Franjas Marítimas	Institucional	27	5.20	0.0039	0	10
Población total		494,015	1,326.08	1.0000	378	385

Poblacion N **494,015**
 Muestra n **378.00**
 Coeficiente (n/N) r **0.000765**

servicio	modalidad de prestación de servicio	formulario para aplicar
Mantenimiento Vial	en línea	formulario cuestionario de servicios en línea
Asistencia Vial (COMIPOL)	en línea	formulario cuestionario de servicios en línea
Paso Rápido (RD Vial)	en línea	formulario cuestionario de servicios en línea
Solicitud de pasantía	presencial	Cuestionario de encuestas Servicios presenciales
Certificación de pasantía o Certificación de Servicios (Exención de pasantía)	presencial	Cuestionario de encuestas Servicios presenciales
Parqueate RD	presencial	Cuestionario de encuestas Servicios presenciales
Adquisición y Descarga de los Reglamentos para Carreteras, Caminos y Puentes	presencial	Cuestionario de encuestas Servicios presenciales
Solicitud de Permisos de Acceso y Derecho de Vía	presencial	Cuestionario de encuestas Servicios presenciales
Charlas sobre los reglamentos técnicos elaborados en la Dirección General de Reglamentos y Sistemas, en universidades, gremios y entidades	Institucional	Cuestionario de encuestas usuarios Institucionales
Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos para Carreteras, Caminos y Puentes.	Institucional	Cuestionario de encuestas usuarios Institucionales
Calificación de Laboratorios Aptos para Ensayos para Carreteras, Caminos y Puentes.	Institucional	Cuestionario de encuestas usuarios Institucionales
Calificación de empresas y profesionales en evaluación y levantamiento estructural para puentes e infraestructuras	Institucional	Cuestionario de encuestas usuarios Institucionales
Evaluación de nuevos sistemas constructivos para carreteras, caminos y puentes	Institucional	Cuestionario de encuestas usuarios Institucionales
Solicitud de Permisos de Excavación en la Vía Pública	Institucional	Cuestionario de encuestas usuarios Institucionales
Solicitud de Certificación de No Objeción para Franjas marítimas	Institucional	Cuestionario de encuestas usuarios Institucionales

SERVICIOS EN LINEA	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Mantenimiento Vial	15
Asistencia Vial (COMIPOL)	150
Paso Rápido (RD Vial)	134
SUB TOTAL	299

SERVICIOS PRESENCIALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Solicitud de pasantía	10
Certificación de pasantía o Certificación de Servicios (Exención de pasantía)	10
Parqueate RD	40
SUB TOTAL	60

SERVICIOS INSTITUCIONALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos para Carreteras, Caminos y Puentes.	3
Calificación de Laboratorios Aptos para Ensayos para Carreteras, Caminos y Puentes.	3
Solicitud de Permisos de Excavación en la Vía Pública	10
Solicitud de Certificación de No Objeción para Franjas marítimas	10
SUB TOTAL	26

TOTAL	385
--------------	------------