



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

<b>Población</b>	<p>Demanda Promedio Mensual Solicitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios virtuales 277</li> <li>• Solicitudes de servicios presenciales 31</li> </ul>
<b>Ambito</b>	<p>Las encuestas serán aplicadas 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.O. Box 497 Tels.: 809-221-4660, 809-227-2615 • Fax :809-740-4500</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://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/">https://es.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: 277</li> <li>• Nivel de confianza: 95%</li> <li>• Margen de error: 5%</li> <li>• Tamaño de la muestra: 162</li> </ul> <p>Para los servicios presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la población: 31</li> <li>• Nivel de confianza: 95%</li> <li>• Margen de error: 5%</li> <li>• Tamaño de la muestra: 29</li> </ul>
<b>Método a utilizar</b>	<p>Las encuestas se realizarán a través de la plataforma tecnológica diseñada por el MAP para realizar la encuesta de satisfacción de usuarios correspondiente al año 2024.</p>



# Ministerio de Turismo

REPÚBLICA DOMINICANA

<b>Fecha de levantamiento</b>	Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 4 semanas calendario, a partir del 08 de mayo del 2024, hasta el 29 de mayo 2024.								
<b>Responsables</b>	<p>Las encuestas serán aplicadas por los responsables de las áreas prestadoras de servicios.</p> <table border="1" data-bbox="889 653 1495 1024"> <tr> <td data-bbox="889 653 1240 764">Dirección de Planificación y Proyectos Turísticos (DPP)</td> <td data-bbox="1245 653 1495 764">Shaney Peña Gómez</td> </tr> <tr> <td data-bbox="889 764 1240 842">Dirección Técnica CONFOTUR</td> <td data-bbox="1245 764 1495 842">Brenda Morales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="889 842 1240 953">Dirección de Formación y Extensión Comunitaria (DFEC)</td> <td data-bbox="1245 842 1495 953">Maritza Hernández</td> </tr> <tr> <td data-bbox="889 953 1240 1024">Dirección de Empresas y Servicios</td> <td data-bbox="1245 953 1495 1024">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>Felipina De la paz</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:f.delapaz@mitur.gob.do">f.delapaz@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 Formación y Extensión Comunitaria (DFEC)	Maritza Hernández	Dirección de Empresas y Servicios	Edgar Gonzales
Dirección de Planificación y Proyectos Turísticos (DPP)	Shaney Peña Gómez								
Dirección Técnica CONFOTUR	Brenda Morales								
Dirección de Formación y Extensión Comunitaria (DFEC)	Maritza Hernández								
Dirección de Empresas y Servicios	Edgar Gonzales								



### Cálculo de la Muestra: Servicios ONLINE

Servicios Online	Promedio mensual De solicitudes	Muestra por Servicio
Certificación relativa a un proyecto depositado en la Dirección Técnica de CONFOTUR	17	10
Resolución de Clasificación Provisional de Proyectos Turístico	5	3
Resolución Clasificación Definitiva de Proyectos turísticos	10	6
Resolución de Exoneración de listados de materiales de Proyectos Turísticos Nuevos	33	19
Modificación de Resolución de Clasificación Definitiva de Proyecto Turístico	3	2
Resolución de Prorroga Clasificación Provisional de Proyecto Turístico	1	1
Certificación de Parámetros de Diseño	4	2
Certificación de No objeción a uso de suelo	70	41
Certificación de Análisis Previo	5	3
Solicitud de Resellado de Planos (de Proyecto Aprobado)	4	2
Nueva licencia de Joyerías	1	1
Nueva licencia Tiendas de artesanías	2	1
Nueva licencia Cigar Shops	1	1
Nueva licencia Minimarket	1	1
Renovación -Principal / Sucursal -Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico	1	1
Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes	2	1
Renovación de la Licencia de Operación para Agencia de Viajes Reservas y Pasajes (para principal y sucursales).	2	1
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico	1	1
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador receptivo-emisivo	1	1
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas	3	2
Nueva licencia- Turismo de aventura - Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo	2	1
Renovación- Turismo de aventura- Actividades Acuáticas - Viajes en botes	8	4
Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje -Aparta Hoteles	1	1
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas – Bares	3	2
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Discotecas	1	1
Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje - Hoteles	6	4
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes	23	13
Renovación- Establecimiento de hospedaje - Aparta Hoteles	1	1
Renovación- Establecimiento de hospedaje - Hoteles	18	10
Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes	16	9
Emisión Nueva Principal Sucursal Agencia de viaje Mayorista y Tour Operador Receptivo Emisivo.	2	1
Renovación Principal Sucursal Agencia de Viajes Reserva y Pasajes y Tour Operador Receptivo Emisivo.	1	1
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas	3	2
Renovación licencia Cigar Shops	1	1
Renovación licencia Tiendas de artesanías	4	2
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo	4	2
Nueva Licencia- Turismo de aventura- Actividades Acuáticas - Viajes en botes	3	2
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>162</b>



**Cálculo de la Muestra: Servicios Presenciales**

<b>Servicios Presenciales</b>	<b>Promedio mensual de solicitudes</b>	<b>Muestras por servicio</b>
Emisión de Identificación como Prestador de Servicios Turísticos (Carnet TUCARD)	16	15
Supervisión del proceso de Evaluación Teórica de los Módulos de la Formación de Agente de Viajes	3	3
Gestión de programas de Formación para Prestadores de Servicios Turísticos.	4	3
Renovación de Identificación como prestador de servicios. (Carnet Tucar).	7	7
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>29</b>

\*Promedio mensual basado en la demanda 2023