

# **OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)**

**ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS  
BRINDADOS POR EL MINISTERIO  
DE ENERGÍA Y MINAS**

**OCTUBRE - DICIEMBRE, 2018**

**SANTO DOMINGO, D.N**



**MINISTERIO  
DE ENERGÍA Y MINAS**  
REPÚBLICA DOMINICANA



MINISTERIO  
DE ENERGÍA Y MINAS  
REPÚBLICA DOMINICANA

## **AUTORIDADES**

### **MINISTRO**

**Dr. Antonio Isa Conde**

Ministro de Energía y Minas

### **EQUIPO DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)**

**Lic. Carmen Ruíz**, Encargada

**Lic. Evelyn Valdera**, Analista

**Lic. Roxana Victorio**, Analista

Santo Domingo, R.D.  
2018



# CONTENIDO

## **1. INTRODUCCIÓN**

Propósito de la Unidad de Atención al Cliente

## **2. EJECUTORIAS**

Estadísticas de los Servicios brindados

# I. INTRODUCCIÓN

## **Propósito de la Unidad de Atención al Cliente**

Con el objetivo de establecer un mecanismo que permita conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio, se creó la Unidad de Atención al Cliente que implemente las siguientes acciones:

- Establecer un canal de contacto presencial con el cliente.
- Recibir y registrar las solicitudes de servicio de manera adecuada.
- Informar a los solicitantes sobre los requisitos generales y el procedimiento de solicitud de servicios así como cualquier información adicional requerida.
- Tramitar las solicitudes a través de las áreas involucradas.
- Ofrecer información precisa sobre el estado de las solicitudes de servicio.
- Asegurar la entrega de servicios conforme a los requisitos y parámetros de calidad definidos.
- Generación estadísticas relacionadas con la prestación de los servicios.
- Aplicar las encuestas de satisfacción a los solicitantes de los servicios.
- Procesar, analizar y evaluar los datos de las encuestas completadas por los usuarios de los servicios.
- Presentar resultados periódicos de la satisfacción al cliente para cada evaluación que se implemente.
- Establecer plan de acción para implementar las mejoras que se reciban de parte de los usuarios de los servicios del MEM.
- Dar seguimiento a través de las áreas involucradas para el establecimiento de las acciones de mejora que se requieran.  
Retroalimentar a los ciudadanos/clientes sobre el estado de las recomendaciones de mejora que se presenten.

## 2. EJECUTORIAS

### Estadísticas de los Servicios brindados

Servicios	Cantidad
Solicitudes de Concesión para Explotación Minera	1
Solicitudes de Concesión para Exploración Minera	5
Concesiones de Explotación Minera otorgadas	0
Concesiones de Exploración Minera otorgadas	1
Certificados para Exportación de Minerales Metálicos	9
Certificados para Exportación de Minerales No Metálicos	2
Certificados para Exportación de Ámbar y Larimar	0
Autorizaciones para Instalación de Planta de Beneficio	0

### Conclusión:

Durante el trimestre Octubre - Diciembre del 2018 este Ministerio de Energía y Minas brindó un total de dieciocho (18) servicios los cuales consistieron en una (1) Solicitud de Concesión para Explotación Minera, cinco (5) Solicitudes de Concesión para Exploración Minera, una (1) Concesión otorgada para Exploración Minera, nueve (9) Certificados para Exportación de Minerales Metálicos y dos (2) Certificados para Exportación de Minerales No Metálicos.

La informativa para obtener dichos servicios está de manera veraz y correctamente publicados en la página web del Ministerio y el sub portal de Transparencia.

Link: <https://mem.gob.do/index.php/servicios-mem>

# Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

**Preparado por:**  
Lic. Evelyn Valdera  
Analista

**Revisado por:**  
Lic. Carmen Ruíz  
Encargada

Santo Domingo, DN  
2018