



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA  
DOMINICANA

**ENERGIA Y MINAS**

# **DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (DAI)**

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

**JULIO - SEPTIEMBRE, 2020**

SANTO DOMINGO, D.N



## **ENERGIA Y MINAS**

### **AUTORIDADES**

#### **MINISTRO**

**Antonio Almonte Reynoso**

Ministro de Energía y Minas

EQUIPO DEL DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
(DAI)

**Delmis Marte Hichez**, Encargada

**Evelyn Valdera**, Técnico

**Roxana Victorio**, Técnico

**Glenys Vargas**, Técnico

# CONTENIDO

## **1. INTRODUCCIÓN**

Propósito de la Unidad de Atención al Cliente

## **2. EJECUTORIAS**

1.1 Estadísticas de los Servicios brindados

1.2 Conclusiones

# 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 directo 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 sobre el estado de las solicitudes de servicio.
- Asegurar la entrega de servicios conforme a los requisitos y parámetros de calidad definidos.
- Generación de las 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

### 1.1 Estadísticas de los Servicios brindados

Servicios	Cantidad
Solicitudes de Concesión para Explotación Minera	1
Solicitudes de Concesión para Exploración Minera	3
Concesiones de Explotación Minera otorgadas	0
Concesiones de Exploración Minera otorgadas	0
Certificados para Exportación de Minerales Metálicos	0
Certificados para Exportación de Minerales No Metálicos	2
Certificados para Exportación de Ámbar y Larimar	6
Autorizaciones para Instalación de Planta de Beneficio	0

### 1.2 Conclusiones:

Durante el trimestre Julio - Septiembre del 2020 este Ministerio de Energía y Minas brindó un total de once (11) servicios los cuales consistieron en una (1) concesión de explotación minera en trámite, tres (3) concesiones de exploración minera en trámite, (2) Certificados de No Objeción para Exportación de Minerales No Metálicos y seis (6) Certificados de No Objeción para Exportación de Ámbar y Larimar.

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/servicios/>

# Departamento de Acceso a la Información Pública (DAI)

**Preparado por:**

Evelyn Valdera

Técnico

**Revisado por:**

Delmis Marte Hichez

Encargada

Santo Domingo, DN

2020