



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ENERGÍA Y MINAS

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO**

DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

**INFORME TRIMESTRAL CARTA
COMPROMISO AL CIUDADANO OCTUBRE -
DICIEMBRE 2025**

1. OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de los atributos y compromisos de calidad establecidos para los servicios brindados durante el segundo trimestre del año 2025 (T4-2025) y la evaluación de quejas y sugerencias recibidas por los distintos canales institucionales, con el propósito de garantizar la mejora continua, fortalecer la confianza de los usuarios y asegurar la eficiencia en la prestación de los servicios institucionales.

2. ALCANCE

El presente informe abarca la evaluación de cinco servicios institucionales prestados durante el cuarto trimestre de 2025, analizando el cumplimiento de los atributos de calidad definidos (como profesionalidad, amabilidad y tiempos de respuesta) y los diferentes canales de quejas y sugerencia de la institución, en relación con los estándares establecidos. La evaluación se basa en los resultados de encuestas de satisfacción aplicadas trimestralmente, en el seguimiento del cumplimiento de los plazos estipulados para la entrega de los servicios y en el cumplimiento de la atención al usuario mediante quejas y sugerencias.

3. DESARROLLO

3.1 Resultados por Servicio

- Auditorías Energéticas
- (1 auditoria realizada)
- Atributo Evaluado: Amabilidad - Profesionalidad
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 100%
- Cumplimiento: Cumple



3.2 Charlas Educativas sobre Energía Renovable y Recorrido Guiado (PTER)

- Atributos Evaluados: Elementos Tangibles (apariencia de las instalaciones) / Profesionalidad
- 1 visitas recibidas (71 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 83%
- Cumplimiento: No Cumple

3.3 Emisión de Resoluciones de Concesión Minera

- Atributo Evaluado: Profesionalidad
- Cero (0) Emisiones
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 85%
- Cumplimiento: Cumple
- Atributo Evaluado: Tiempo de Respuesta
- Estándar de Cumplimiento:
70 días hábiles para la entrega del servicio. En caso de solicitud incompleta, se otorgan hasta 3 plazos adicionales (30 + 20 + 10 días hábiles), según R-MEM-REG-002-2017."
- Indicador: Cantidad de resoluciones aprobadas en el tiempo establecido
- Resultado Obtenido: 0/0
- Cumplimiento: No aplica / No se registraron resoluciones

3.4 Charlas de Concientización en Energía y Minas

- Atributo Evaluado: Profesionalidad
- 15 Charlas Impartidas (761 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 95%

Aut

- Cumplimiento: Cumple

3.5 Otorgamiento de Permisos de Construcción de Gasoducto Tradicional

- Atributo Evaluado: Tiempo de Respuesta
- Cero (0) Otorgamiento de permiso
- Estándar de Cumplimiento: 90 días hábiles
- Indicador: Cantidad de permisos aprobados en el tiempo establecido
- Resultado Obtenido: 0/0
- Cumplimiento: No aplica / No se registraron otorgamiento

4. Conclusiones Generales

- Aunque se evidenció una desviación puntual en el indicador de satisfacción del servicio PTER, el desempeño general del período T4-2025 fue satisfactorio. Se solicitó al área encargada realizar informe y plan de acción a implementar que permitirá fortalecer el atributo afectado y asegurar el cumplimiento del estándar del 85% en las próximas mediciones, en concordancia con los lineamientos de calidad institucionales.
- Los compromisos relacionados con tiempos de respuesta no pueden ser evaluados durante el período T4-2025 debido a la ausencia de solicitudes otorgadas.
- Se recomienda continuar con las buenas prácticas en los servicios con alto nivel de satisfacción, y mantener la vigilancia sobre los tiempos de respuesta para futuros trimestres.

Rut

INFORME TRIMESTRAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO OCTUBRE-DICIEMBRE 2025

CUMPLIMIENTO ATRIBUTOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD T4-2025

SERVICIO COMPROMETIDO	ATRIBUTOS	ESTANDARES	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
Auditorías Energéticas	Amabilidad-Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	100%
Charlas educativa sobre energía renovable y recorrido guiado por las instalaciones (PTER)	Elementos Tangibles(apariencia de las instalaciones)/Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	83%
Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera	Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	85%
	Tiempo de repuesta	70 días hábiles para la entrega del servicio. En caso de solicitud incompleta, se otorga 3 plazos: -1er plazo 30 días hábiles -2do plazo 20 días hábiles .- 3er plazo 10 días hábiles. Según resolución R-MEM-REG-002-2017	Cantidad de resoluciones aprobadas en el tiempo establecido	*No se registraron resoluciones
Charla de concientización en energía y minas	Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	95%
Otorgamiento de permisos de construcción de Gasoducto tradicional de gas natural	Tiempo de repuesta	90 dias habiles	Cantidad de permisos aprobados en el tiempo establecido	*No se registraron otorgamiento

Ret

5. Presentación de Quejas y Sugerencias

Durante el T4-2025 no se registraron quejas o sugerencias a través de los canales de Buzones, Página Web ni Línea 311.

Por su parte, la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública recibió 3 solicitudes, las cuales fueron atendidas dentro del plazo establecido, alcanzando un 100% de cumplimiento.

Se presentan a continuación los resultados consolidados:

Gestión de Quejas y Sugerencias -T4-2025

Canal	Estándar	Recibidas	Atendida (mes anterior y actual)	En proceso	Atendidas en tiempo	Vencidas	Porcentaje Cumplimiento
Buzones de Quejas y Sugerencias	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 días laborables	0	0	0	0	0	0%
Página WEB(info@mem.gob.do)	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 días laborables	0	0	0	0	0	0%
Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 días laborables	0	0	0	0	0	0%
Oficina de Libre Acceso a la Información Pública contacto: 809-535-9098 Ext. 1	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 días laborables	3	0	0	3	0	100%

RA

INFORME TRIMESTRAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO OCTUBRE-DICIEMBRE 2025

- Los canales "Buzones de Quejas y Sugerencias", "Página WEB" y "Línea 311" no han recibido solicitudes en el periodo analizado, por lo que no tienen cumplimiento (0%).
- La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública recibió 3 solicitudes y todas fueron atendidas a tiempo, sin ninguna vencida, logrando un 100% de cumplimiento.
- No se registraron solicitudes en proceso ni vencidas en ningún canal, indican una gestión eficiente de los recursos disponibles.

6. RECOMENDACIONES.

- Promover la utilización de buzones físicos y Línea 311 y Página WEB , mediante campañas informativas, para diversificar los canales disponibles.
- Mantener el desempeño actual en atención vía web y oficina, asegurando que los recursos asignados sigan siendo adecuadamente gestionados.

7. VALIDACIÓN



 Elaborado por: Analista de Calidad	 Verificado por: Encargado de Calidad en la Gestión
Fecha: <u>13 / 01 / 2026</u>	Fecha: <u>13 / 01 / 2026</u>