



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 JULIO-
SEPTIEMBRE 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 (T3-2025) 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 tercer 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
- (3 auditorías realizadas)
- Atributo Evaluado: Amabilidad - Profesionalidad
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 90%
- Cumplimiento: Cumple



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

- Atributos Evaluados: Elementos Tangibles (aparición de las instalaciones) / Profesionalidad
- 2 visitas recibidas (47 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 90%
- Cumplimiento: 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
- 13 Charlas Impartidas (514 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 96%

Ant
PB

- 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

- Todos los servicios evaluados por satisfacción del usuario cumplieron o superaron el estándar del 85%.
- Los compromisos relacionados con tiempos de respuesta no pueden ser evaluados durante el período T3-2025 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.

Ant
P3

CUMPLIMIENTO ATRIBUTOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD T3-2025

SERVICIO COMPROMETIDO	ATRIBUTOS	ESTANDARES	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
Auditorías Energéticas	Amabilidad-Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	90%
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	90%
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	96%
Otorgamiento de permisos de construcción de Gasoducto tradicional de gas natural	Tiempo de repuesta	90 días hábiles	Cantidad de permisos aprobados en el tiempo establecido	*No se registraron otorgamiento

5. Presentación de Quejas y Sugerencias

En el tercer trimestre de 2025 (T3-2025), se evaluó la gestión de quejas y sugerencias recibidas por distintos canales institucionales. Se midió el cumplimiento de la atención en un plazo máximo de 15 días laborables, tal como lo establece el estándar.

Se presentan a continuación los resultados consolidados:



5.1 ANALISIS DE RESULTADOS

Gestion de Quejas y Sugerencias -T3-2025

Canal	Estandar	Recibidas	Atendida (mes anterior y actual)	En proceso	Atendidas en tiempo	Vencidas	Porcentaje en 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	7	0	0	7	0	100%

- 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 7 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

Fecha:
06/10/2025



Verificado por:
Encargado de Calidad en
la Gestión

Fecha:
06/10/2025



CONSULTA