



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 ENERO -
MARZO 2026**

1. OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de los atributos y compromisos de calidad establecidos para los servicios brindados durante el primer trimestre del año 2026 (T1-2026) 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 primer trimestre de 2026, 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
- (2 auditoria realizada)
- Atributo Evaluado: Amabilidad - Profesionalidad
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 100%
- Cumplimiento: Cumple

Rut
PA

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

- Atributos Evaluados: Elementos Tangibles (apariencia de las instalaciones) / Profesionalidad
- 18 visitas recibidas (1,113 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 95%
- 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
- 11 Charlas Impartidas (777 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral

Handwritten signature

- Resultado Obtenido: 98%
- Cumplimiento: Cumple

3.5 Otorgamiento de Permisos de Construcción de Gasoducto Tradicional

- Atributo Evaluado: Tiempo de Respuesta
- Dos (2) Otorgamiento de permiso
- Estándar de Cumplimiento: 90 días hábiles
- Indicador: Cantidad de permisos aprobados en el tiempo establecido
- Resultado Obtenido: 2/2
- Cumplimiento: 2 otorgamiento dentro del plazo establecido.

4. Conclusiones Generales

- En términos generales, los servicios muestran **consistencia en la calidad percibida por los usuarios**, con resultados por encima del estándar definido.

Para el servicio **Charlas educativas sobre energía renovable y recorrido guiado (PTER)**, se destaca lo siguiente:

- En el **T4-2025**, el servicio registró un **83% de cumplimiento**, situándose por debajo del estándar (85%).
- En el **T1-2026**, el indicador muestra una **mejora significativa alcanzando un 95%**, superando el estándar establecido.

Este comportamiento evidencia que las acciones correctivas implementadas fueron efectivas, logrando no solo recuperar el nivel esperado, sino también posicionar el servicio dentro de un rango satisfactorio de calidad.

- **Emisión de resolución de concesión minera (tiempo de respuesta):** No se registraron emisiones durante el período, por lo que **no fue posible evaluar el cumplimiento del indicador de tiempo**.

Rut
P3P

CUMPLIMIENTO ATRIBUTOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD T1-2026

SERVICIO COMPROMETIDO	ATRIBUTOS	ESTANDARES	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
Auditorías Energéticas	Amabilidad-Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	100%
Charlas educativas sobre energía renovable y recorrido guiado por las instalaciones (PTER)	Elementos Tangibles(apariencia de las instalaciones)/Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	95%
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 emisiones.
Charla de concientización en energía y minas	Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral	98%

Ant
P3P

**INFORME TRIMESTRAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO
ENERO-MARZO 2026**

SERVICIO COMPROMETIDO	ATRIBUTOS	ESTANDARES	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
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	2

Rut
P3P

5. Presentación de Quejas y Sugerencias

Durante el T1-2026 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 9 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 -T1-2026

Canal	Estándar	Recibidas	Atendida (mes anterior y actual)	En proceso	Atendidas en tiempo	Vencidas	Porcentaje Cumplimien
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	9	0	0	9	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 9 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.
- Mantener las acciones que han permitido la mejora en los resultados.
- Dar seguimiento continuo a los indicadores para asegurar su sostenibilidad.

7. VALIDACIÓN


Elaborado por:
Analista de Calidad


Verificado por:
Encargado de Calidad en
la Gestión

Fecha:
20/04/2026

Fecha:
20/04/2026

