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 ABRIL-JUNIO 2025

CONSULTA

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 (T2-2025) y la evaluación de quejas y sugerencias recibidas por los distinto 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 segundo 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
- (4 auditorías realizadas)
- 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
- 20 visitas recibidas (1,257 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 94%
- 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 solicitudes

CONSULTA

3.4 Charlas de Concientización en Energía y Minas

- Atributo Evaluado: Profesionalidad
- 6 Charlas Impartidas (212 personas Impactadas)
- Estándar de Cumplimiento: 85%
- Indicador: % de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
- Resultado Obtenido: 100%
- 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 solicitudes

4. Conclusions 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 T2-2025 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.

CONSULTA

CUMPLIMIENTO ATRIBUTOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD T2-2025

SERVICIO COMPROMETIDO	ATRIBUTOS	STANDARE	INDICADORES	CUMPLIMIENTO
Auditorías Energéticas	Amabilidad-Profesionalidad	85%	% de sastisfacción aplicado en	100%
Charlas educativa sobre energía renovable y recorrido guiado por las instalaciones (PTER)	Elementos Tangibles(apariencia de las instalaciones)/Profesionalidad	85%	% de sastisfacción aplicado en encuesta	94%
Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera	Profesionalidad	85%	% de sastisfacción aplicado en	85
	Tiempo de repuesta	70 dias habiles para la entrega del servicio. En caso	Cantidad de resoluciónes aprobadas en el tiempo establecido	0/0
Charla de concientización en energía y minas	Profesionalidad	85%	% de sastisfacción aplicado en	100%
Otorgamiento de permisos de construcción de Gasoducto tradicional de gas natural	Tiempo de repuesta	90 dias habiles	Cantidad de permisos aprobados en el	0/0

5.Presentación de Quejas y Sugerencias

En el segundo trimestre de 2025 (T2-2025), 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:

CONSULTA

Gestion de Quejas y Sugerencias -T2-2025

Canal	Estandar	Recibidas	Atendida (mes anterior y actual)	En proceso	Atendidas en tiempo	Vencidas	Porcentaje en Cumplimie
Buzones de Quejas y Sugerencias	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 dias laborables	0		0	0	0	0
Pagina WEB(info@mem.gob.do)	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 dias laborables	3	0	0	3	0	100%
Linea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 dias laborables	0	0	0	0	0	0
Oficina de Libre Acceso a la Información Públi ca contacto: 809-535-9098 Ext. 1	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor de 15 dias laborables	9	0	0	9	0	100%

5.1 ANALISIS DE RESULTADOS

- Los canales Página WEB y Oficina de Libre Acceso a la Información Pública recibieron 3 y 9 solicitudes respectivamente, y atendieron todas dentro del plazo de 15 días laborables, obteniendo un cumplimiento del 100%.
- Los canales Buzones físicos y Línea 311 no registraron solicitudes durante el periodo.
- 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, 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.

CONSULTA

7. VALIDACIÓN

Elaborado por:	**Verificado por:**
Analista de Calidad	Encargado de Calidad en la Gestión
Fecha: 9/07/2025	**Fecha:** 09/07/2025

CONSULTA