



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ENERGÍA Y MINAS

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO**

DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

**INFORME DE AVANCES DE
IMPLEMENTACIÓN CARTA COMPROMISO AL
CIUDADANO ENERO-MARZO 2025**

1. OBJETIVO

Presentar los resultados del cumplimiento de las encuestas de satisfacción y expectativas además de los planes de comunicación interna y externa correspondientes a la Carta compromiso en el periodo establecido.

2. ALCANCE

Este informe comprende el avance de las acciones implementadas para asegurar que los procesos de comunicación de la carta compromiso, tanto dentro de la organización como hacia el exterior, estén alineados con los compromisos asumidos en la aprobación de la CCC, así como los compromisos de satisfacción y expectativas.

3. DESARROLLO

3.1. Cumplimiento del Plan de Comunicación Externo.

- Convocatoria Lanzamiento Carta Compromiso:

Evidencia de la Convocatoria al Lanzamiento de la Carta de Compromiso en el Plan de Comunicación Externo (Comunicación y Email)

En el marco del Plan de Comunicación Externo a cumplir para la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano, se realizó la convocatoria para el lanzamiento de la Carta de Compromiso, un documento clave que refleja nuestro compromiso con la transparencia, la ética y el cumplimiento de los estándares que rigen nuestras actividades.

- Objetivo de la Convocatoria

El objetivo de la convocatoria citar a los diferentes actores internos y externos relevantes sobre el lanzamiento de la Carta de Compromiso, garantizando que todos comprendieran su importancia y el impacto que tiene en las relaciones institucionales.

- Canales de Comunicación Utilizados

Para asegurar una amplia difusión y alcanzar a todos los públicos objetivos, se utilizó como canal de comunicación el correo electrónico.

Se envió invitación a nuestras partes interesadas externa e interna, incluyendo a clientes, proveedores y aliados estratégicos, informando sobre el lanzamiento de nuestra carta compromiso.

Evidencia: Correos enviado a las partes interesadas Externa e Interna.

- Lanzamiento Carta Compromiso al Ciudadano

Finalmente, el lanzamiento de la Carta Compromiso al Ciudadano se llevó a cabo el 17 de diciembre 2024, en un evento público celebrado en las instalaciones del Ministerio de Energía y Minas, donde se presentó oficialmente la Carta Compromiso al Ciudadano, durante la ceremonia, se distribuyeron brochure de la carta a los asistentes y se realizaron

*Part
P3*

INFORME DE AVANCES DE IMPLMENTACIÓN CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO ENERO-MARZO 2025

presentaciones que explicaron los objetivos y compromisos establecidos en el documento.

Además, La difusión de la carta también se realizó a través de los canales oficiales de comunicación del Ministerio de Energía y Minas, incluyendo su página web y redes sociales, asegurando así que la información llegara a un público más amplio.

Evidencia de lanzamiento Carta Compromiso al Ciudadano.

Foto de la Actividad de las redes sociales.

- Socializar los compromisos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso.

Se procedió a colocar la Carta compromisos al Ciudadano, al portal Institucional, donde se detalla los compromisos de calidad asumidos en la carta Compromiso.

Carta Compromiso colgada en el portal institucional

3.2. Cumplimiento del Plan de Comunicación Interno.

- Difusión aprobación Carta Compromiso-Carta Emitida por la MAE. (vía Correo y Mural)

Se procedió con la difusión de la carta emitida por la MAE, en la que se informa la aprobación de la carta compromiso, Esta comunicación fue difundida a través de los canales correspondientes para garantizar su recepción y conocimiento por todas las partes internas interesadas.

Evidencia: Correo con carta anexa firmada por la MAE enviado a todos los empleados de la Institución,

- Presentación del contenido de la Carta Compromiso (Reunión presencial/virtual).

Se llevó a cabo la presentación del contenido de la carta compromiso de manera presencial en la oficina principal, así como en las sedes de PTER y COH. Durante estas presentaciones, se explicó detalladamente el alcance y los términos del compromiso, asegurando que todos los involucrados comprendieran plenamente su contenido y las responsabilidades que conlleva.

Evidencia: Registro de asistencias de oficina central, PTER, COH

Fotos de las diferentes actividades, Diapositiva presentada.

- Socializar los compromisos de calidad comprometido en la Carta Compromiso (vía correo, pantalla y mural).



INFORME DE AVANCES DE IMPLENTACIÓN CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO ENERO-MARZO 2025

Se realizó la socialización de los compromisos de calidad establecidos en la carta compromiso a través de la colocación en el mural informativo ubicados en diferentes lugares de la institución.

Evidencias: Foto de los murales con los compromisos de calidad.

- Socializar los resultados de compromiso de calidad comprometidos en la Carta Compromiso (vía Intranet/Stand recepción.

Los compromisos de calidad establecidos en la carta compromiso fueron socializados a través de la intranet institucional, garantizando que toda la organización tuviera acceso a la información de manera rápida y eficiente.

Evidencia: Ver intranet en la pestaña Atributos y Compromisos de calidad, relación de estos.

3.3. Presentación de Quejas y Sugerencias

Rent
P3f

Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Tiempo de Respuesta Después de la Publicación de la Carta Compromiso (fecha de recepción vs. fecha de respuesta)	Documentos Evidenciados*
dispone de buzones físicos ubicados en el primer nivel de la recepción conteniendo código QR (Acceso Digital), acompañado de formularios para que pueda expresarse.	plazo de 15 días laborables	Trimestre de oct-dic 2024-no hubo quejas y sugerencias. Trimestre enero-marzo 2025-no hubo quejas y sugerencias	Certificación firmada y sellada por el Encargado de Calidad.
sección en la página: http://mem.gob.do / foro@mem.gob.do para que exprese sus quejas y/o sugerencias.	plazo de 15 días laborables	Trimestre de oct-dic 2024-no hubo quejas y sugerencias. Trimestre enero-marzo 2025-no hubo quejas y sugerencias	Certificación firmada y sellada por el Departamento Acceso a la Información
el sistema 311 de atención ciudadana para reportar quejas o sugerencias de forma sencilla y rápida.	plazo de 15 días laborables	Trimestre de oct-dic 2024-no hubo quejas y sugerencias. Trimestre enero-marzo 2025-no hubo quejas y sugerencias	Certificación firmada y sellada por el Departamento Acceso a la Información
oficina de Libre Acceso a la Información pública contacto: 809-535-9098 Ext. 1001.	plazo de 15 días laborables	Trimestre de oct-dic 2024-no hubo quejas y sugerencias. Trimestre enero-marzo 2025-no hubo quejas y sugerencias	Certificación firmada y sellada por el Departamento Acceso a la Información

3.4. RESULTADOS ENCUESTAS

Atributos, estándar e indicadores de calidad-

Ant *Pl*

Servicio e Indicador	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Resultados	Documentos Evidenciados
Auditorias Energéticas	Amabilidad-Profesionalidad 85%		
Charlas educativas sobre energía renovable y recorrido guiado por las instalaciones (PTER)	Elementos Tangibles (aparencia de las instalaciones) /Profesionalidad 85%	T4 2024 13 vistas 2,353 impactados 94% expectativa y Satisfacción T1 2025 21 visitas 1,097 impactados 94 % expectativas y satisfacción	Matriz realizada por el área responsables
Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera	Profesionalidad—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	T4-2024 4-Solicitudes recibidas (todas dentro del rango de tiempo de respuesta T1-2025 10 solicitudes recibidas (Todas dentro del rango de tiempos de respuestas	Matriz realizada por el área responsable
Charla de concientización en energía y minas	Profesionalidad 85%		
Otorgamiento de permisos de construcción de Gasoducto tradicional de gas natural	Tiempo de respuesta 90 días hábiles	• oct. dic 2024 • (0 solicitud recibida)-enero-marzo 2025 • enero-marzo 2025 (1 solicitud está detenida por falta de documentación por parte del solicitante. Esta solicitud tiene 29 días hábiles, todavía dentro de los 90 días estipulados en el procedimiento.	Matriz realizada por el área responsable.

4. RECOMENDACIONES.

Socializar con las áreas de los servicios comprometidos los temas relacionados con CCC (aplicación de encuestas).

Realizar reuniones con los diferentes viceministerios para dar continuidad a las aplicaciones de las encuestas a todos los servicios de la institución.

Verificar si es posibles unificar las encuestas internas de las áreas con las aplicadas en CCC del MAP.

5. VALIDACIÓN



Elaborado por:
Analista de Calidad

Fecha:

10 / 4 / 2025



Verificado por:
Encargado de Calidad en
la Gestión

Fecha:

10 / 04 / 2025