

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública donde se gestionan las solicitudes de servicios e información, dentro del tiempo de compromiso que establece la ley 200-04.

**WEB**  
<http://mem.gob.do>

**CONTACTO**  
809-535-9098  
Ext. 1001

**REDES**  
@energiayminasrd

**CORREO**  
[info@mem.gob.do](mailto:info@mem.gob.do)



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Se dispone de buzones físicos ubicados en el primer nivel de la recepción conteniendo código QR (Acceso Digital), acompañado de formularios para que pueda expresarse.
- Buzón en la página: <http://mem.gob.do> / [info@mem.gob.do](mailto:info@mem.gob.do) para que exprese sus quejas y/o sugerencias.
- Sistema 311 de atención ciudadana para reportar quejas o sugerencias de forma fácil y rápida.
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública contacto: 809-535-9098 Ext. 1001.

**15 DÍAS**  
Laborables

- El tiempo de respuesta es de 15 días laborables en todas las modalidades a partir de la emisión de la queja.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por la institución, la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a los (las) usuarios(as) el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para su corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo de 15 días laborables.

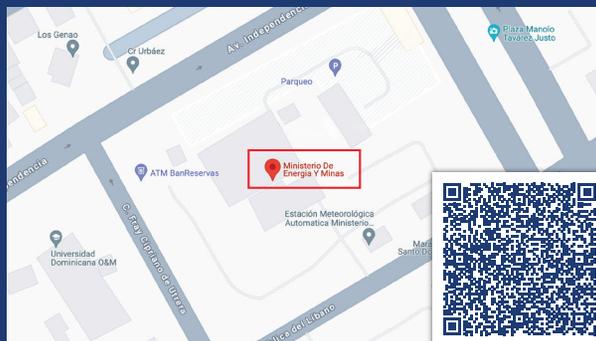
## DATOS DE CONTACTO

**📍** Ave. Independencia #1428, esquina C/Fray Cipriano de Utrera, Centro de los Héroes, Santo Domingo, R.D. **Apartado Postal:** 10101

**🕒** Lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M.

**📧** <http://mem.gob.do/> | [info@mem.gob.do](mailto:info@mem.gob.do)

**☎️** **Tel.:** 809-535-9098 Exts. 1001 / 1020 / 1028



Referencia: F32C+3P 18°27'00"N 69°55'42"W

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión

**🕒** Lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M.

**Tel.:** 809-535-9098 Exts. 5570 / 5504 / 5090

**📧** [calidadenlagesion@mem.gob.do](mailto:calidadenlagesion@mem.gob.do)  
[calidad@mem.gob.do](mailto:calidad@mem.gob.do)



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

**OCTUBRE 2024 | OCTUBRE 2026**

## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Ministerio de Energía y Minas

Es el órgano de la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo, encargado de la formulación y administración de la política energética y de minería metálica y no metálica nacional e Hidrocarburífero (tomado del párrafo de la ley 100-13).

**MISIÓN** Formular y administrar las políticas energéticas y mineras, como órgano rector de la República Dominicana, bajo criterios de transparencia, sostenibilidad ambiental, económica y social.

**VISIÓN** Ser reconocido por el liderazgo efectivo del proceso de transición energética del país y el desarrollo de una industria extractiva sostenible en un marco de participación social.

## NORMATIVAS

Las normas reguladoras pueden consultarse a través del enlace de nuestra página <https://mem.gob.do/transparencia/category/base-legal/>

Ley No. 100-13, que crea el Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana.

Ley General de Electricidad No. 125-01 de fecha 26 de julio de 2001, publicada en la Gaceta Oficial No. 10095 de fecha 27 de julio de 2001.

## INCLUSIÓN

El Ministerio de Energía y Minas está comprometido en brindar un servicio de calidad a todos nuestros ciudadanos clientes, facilitándoles el buen uso de nuestras instalaciones, asegurando un buen clima organizacional dispuesto al servicio, manteniendo y apoyando la igualdad de género y su seguridad dentro de las instalaciones.

Disponemos de parqueos y rampas para facilitar el acceso a personas con discapacidad o limitaciones de movilidad. Así como salas de espera adecuadas, con cómodos asientos, estación líquida, baños accesibles y buena iluminación.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**Elementos tangibles:** Contamos con una estructura de aspecto físico y concreto que puede ser percibido por los sentidos y evaluado de manera directa, tanto en el contexto de servicios y entornos físicos.

**Amabilidad:** Disponemos de un personal empático, considerado y atento en el trato a los demás, manifestándose a través de comportamientos y actitudes que demuestren respeto, cortesía y disposición para ayudar.

**Profesionalidad:** Poseemos un personal altamente calificado con competencia, responsabilidad y ética en el desempeño de sus funciones.

**Tiempo de respuesta:** Contamos con parámetros fundamentales de la duración exacta entre el momento en que el ciudadano cliente realiza una solicitud de servicio y el instante en que recibe respuesta de la institución.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Auditorias Energéticas	Amabilidad-Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Charlas educativas sobre energía renovable y recorrido guiado por las instalaciones (PTER)	Elementos Tangibles (apariciencia de las instalaciones) /Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera	Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	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 resolución aprobados en el tiempo establecido
Charla de concientización en energía y minas	Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Otorgamiento de permisos de construcción de Gasoducto tradicional de gas natural	Tiempo de respuesta	90 días hábiles	Cantidad de permisos aprobados en el tiempo establecido

Link: <https://mem.gob.do/servicios/>

## DEBERES DEL CIUDADANO:

- Tratar con respeto, cortesía, amabilidad y consideración a los servidores de este ministerio.
- Cumplir con toda la documentación requerida para solicitar el servicio.
- Respetar los plazos establecidos para la entrega de lo solicitado.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con las obligaciones previstas en las leyes.
- Denunciar cualquier irregularidad que se produzca con relación a los servicios prestados por la institución.
- Notificar cualquier atención especial y preferente si se trata de embarazadas, personas en situación de discapacidad y adultos mayores.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.