



MINISTERIO  
DE ENERGÍA Y MINAS  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO – DPyD

**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
JUNIO 2019**

**DIRECCIÓN GENERAL**  
**Dr. Antonio Isa Conde**  
*ministro de Energía y Minas*

**EQUIPO ESTRATÉGICO-POLÍTICO**  
**Dr. Antonio Isa Conde**  
**Ing. Ernesto Vilalta**  
*ministro de Energía y Minas*

**EQUIPO TÉCNICO**  
**Depto. de Calidad en la Gestión:** Elaboración  
**Dirección de Planificación y Desarrollo:** Aprobación

**Fecha de Elaboración:**  
28 de junio de 2019



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. INFORMACIÓN GENERAL O METODOLOGÍA EN LA FICHA TÉCNICA</b> .....	<b>4</b>
<b>4. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b> .....	<b>5</b>
<b>5. RESULTADOS GLOBALES DIMENSIONES EVALUADAS</b> .....	<b>13</b>
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	<b>13</b>
<b>7. ANEXOS</b> .....	<b>13</b>
<b>7.1. PLAN DE ACCIÓN</b> .....	<b>14</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de rol regulador que ejerce el Ministerio de Energía y Minas en los ámbitos energético y minero, conferido mediante la Ley No. 100-13, se han establecido los procesos que dan respuesta a la misión institucional, a las necesidades o requerimientos de los clientes y partes interesadas y a la satisfacción de estos.

En lo concerniente al proceso de satisfacción del cliente externo, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, órgano rector y coordinador general del proceso de satisfacción ciudadana, fue establecido el procedimiento metodológico para la aplicación de la “Encuesta anual de Satisfacción al Cliente”, basado en el modelo SERVQUAL, cuyo objetivo principal es conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución, y determinar el nivel de satisfacción general de los mismos.

Esta evaluación se realiza en el momento que un ciudadano acude al MEMRD para solicitar algún servicio, ya sea concesiones, autorizaciones y licencias, o de información, luego a partir de los resultados, se establece el plan de acción para mejorar los aspectos en cuyos resultados se identifiquen algunas mejoras.

Este informe contiene una descripción detallada del proceso de aplicación de la encuesta, la representación gráfica de los resultados obtenidos, y el plan de mejora institucional a ser establecido.

## 2. OBJETIVO

Presentar los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada en mayo de 2019 a los clientes/ciudadanos que recibieron algún servicio en la institución de manera presencial.

## 3. INFORMACIÓN GENERAL O METODOLOGÍA EN LA FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad anual, como parte del proceso de satisfacción de los clientes externos, para determinar el nivel de satisfacción al recibir algún servicio.

Para definir el universo se tomó como referencia la cantidad de personas que acudieron a la institución entre el 7 de enero al 31 de marzo para solicitar algún servicio o información, para recibir o depositar documentos, reunión o cita, o para realizar algún otro trámite.

De acuerdo a los parámetros para el cálculo de la muestra según la herramienta disponible en el enlace <http://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator>, se determinó la muestra a considerar para el estudio fue de 37 entrevistas.

El cálculo de la cantidad de encuestas a realizar, se tomó el **promedio mensual de solicitudes de servicios** por parte de los ciudadanos a la institución, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%. Los datos relacionados al universo muestra y planificación general quedaron plasmados en la ficha técnica siguiente:



FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	
<b>Universo</b>	Usuarios de servicios del Ministerio de Energía y Minas= 40 personas
<b>Ámbito</b>	La encuesta será aplicada en la Sede del Ministerio de Energía y Minas, ubicada en la calle Heriberto Pieter No. 53, Edif. B, Ens. Naco, Santo Domingo, R. D.
<b>Muestra</b>	37 entrevistas, con un error general de 5.0%, un nivel de confianza del 95% y p/q=50/50.
<b>Método a utilizar</b>	Aplicación de un cuestionario estructurado en una entrevista personal.
<b>Fecha de trabajo</b>	Inicio el 01 de mayo hasta completar el número de muestras requeridas
<b>Realización</b>	Dos colaboradores del MEMRD designados por la Dirección de Recursos Humanos.

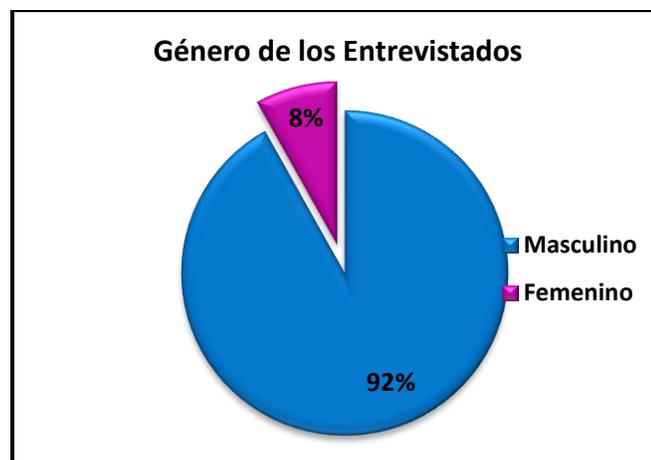
Para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos y el resultado de la encuesta se utilizó la metodología “SERVQUAL” según se establece en la resolución del MAP 03-2019.

Cabe destacar que, como parte de las Buenas Prácticas Estadísticas, todos los datos resultados del estudio estadístico serán representados utilizando dos cifras significativas luego del punto decimal.

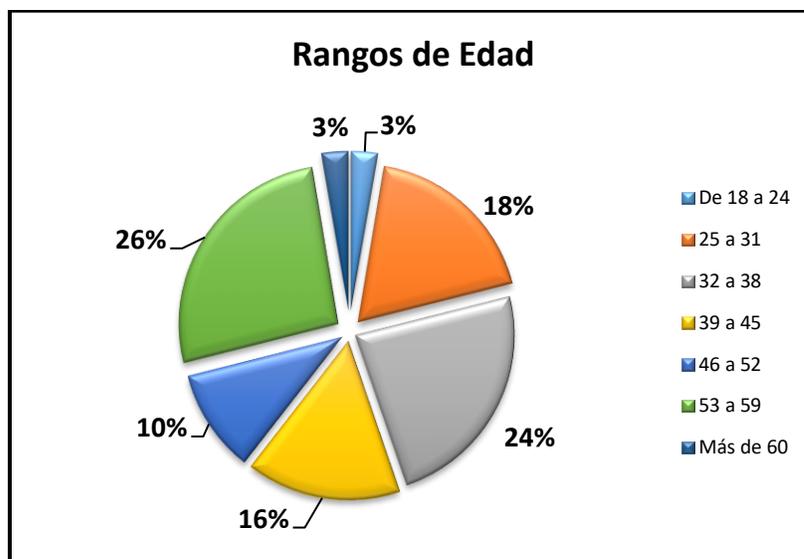
La Encuesta de Satisfacción Ciudadana del MEMRD fue aplicada durante el período de mayo 2019, y el análisis de los datos fue procesado en el mes de junio para fines remisión al MAP.

#### 4. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA

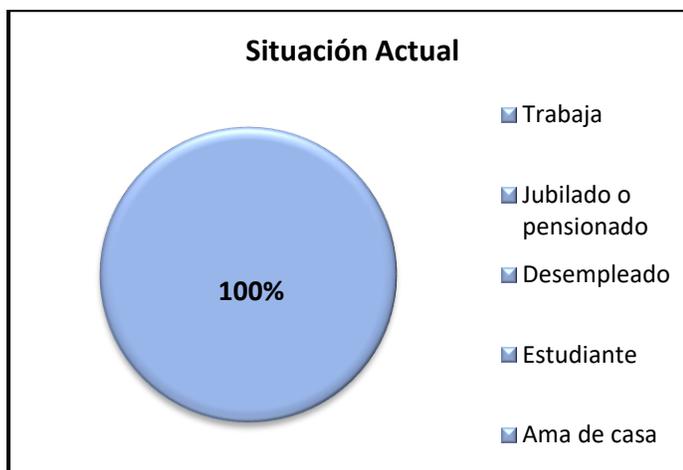
Tal como se ha referido, en la descripción de la metodología implementada, se completó un total de 37 encuesta. El 92% de los encuestados recibidos en la institución corresponden al género masculino, que representa un 34 de la muestra total que es 37, el otro 8% corresponde al género femenino como lo muestra el gráfico siguiente:



El rango que predomina entre las edades de los encuestados es de 53 a 59 años, obteniendo el 26%, en comparación a los demás que van descendido en 24% de 32 a 38 años, 18% de 25 a 31 años, 16% de 39 a 45 años, 10% de 46 a 52 años y 1% de 18 a 24 y más de 60, tal como lo muestra el gráfico siguiente:

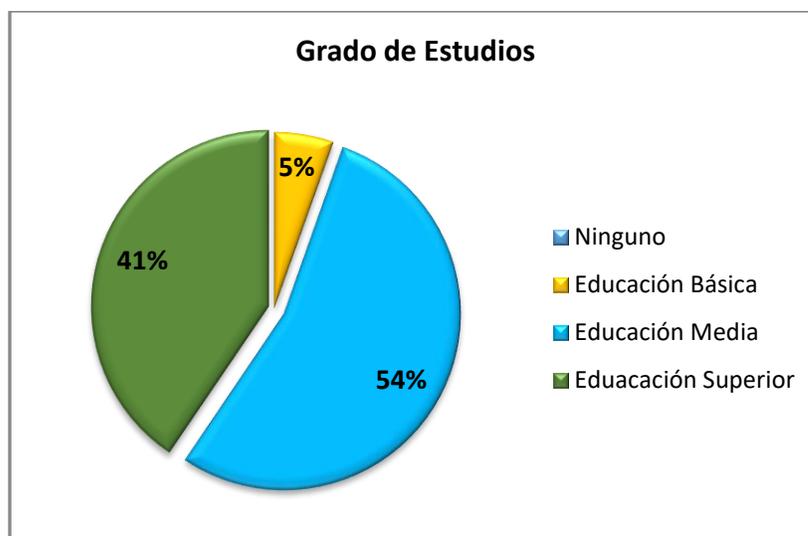


De acuerdo a los datos suministrados por los encuestados, el porcentaje 100% de los solicitantes trabaja.



El 54% de los encuestados se encuentra en educación media, el 41% en educación superior y el 5% en educación básica.

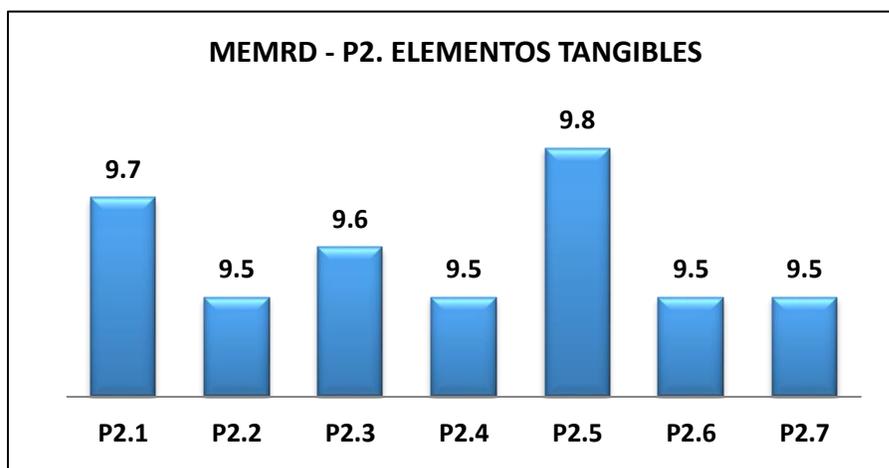




## **P.2- Elementos Tangibles**

En cuanto a la valoración de la percepción de los “**elementos tangibles**” a través del modelo “SERVQUAL”, en una escala que va desde 0 hasta 10, los criterios de evaluación relacionados a Elementos Tangibles incluidos fueron:

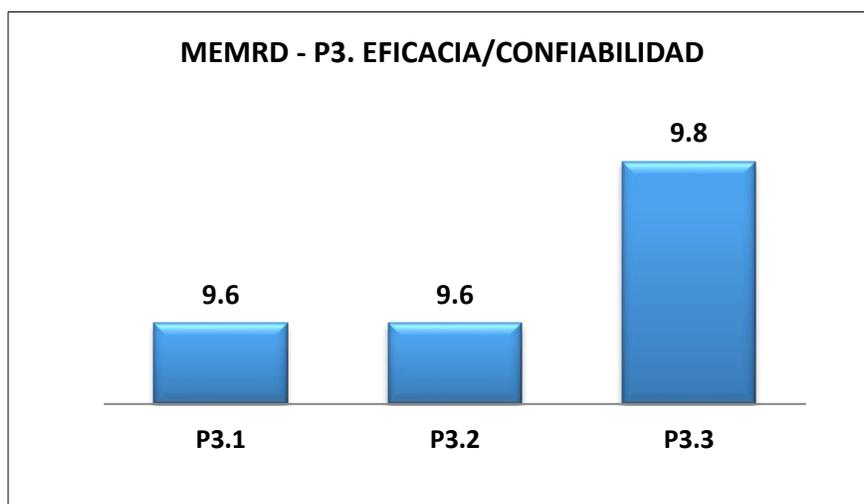
1. *La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.*
2. *Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.*
3. *El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.*
4. *Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.*
5. *La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.*
6. *La modernización de las instalaciones y los equipos.*
7. *Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.*



### **P.3- Eficacia y Confiabilidad:**

Las valoraciones de la percepción de la “**eficacia y confiabilidad**” a través del modelo “SERVQUAL”, considera los criterios siguientes:

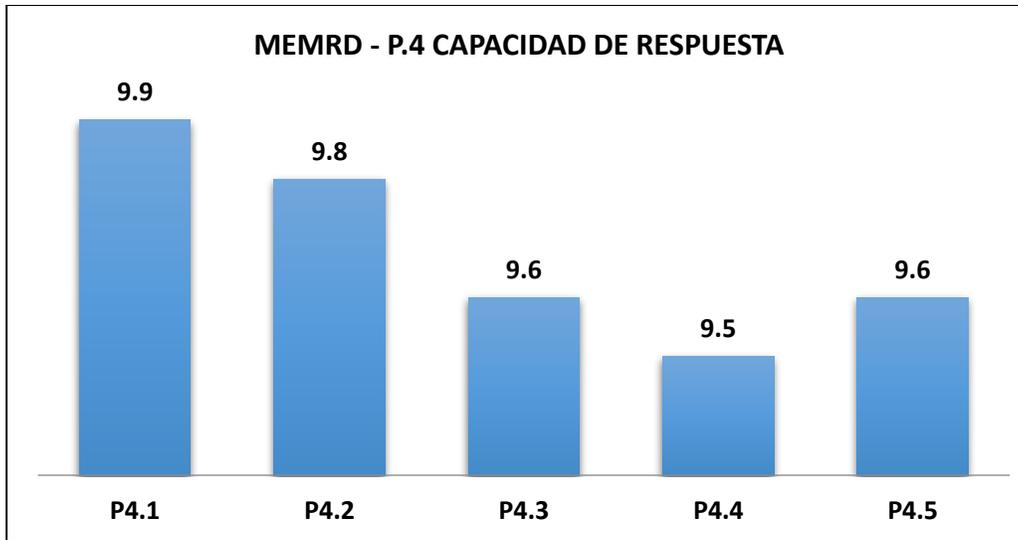
1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o solicitud de información fue atendida correctamente.
2. El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.
3. Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.



### **P.4- Capacidad de respuesta**

Los criterios considerados para evaluar la “**capacidad de respuesta**” a través del modelo “SERVQUAL” son:

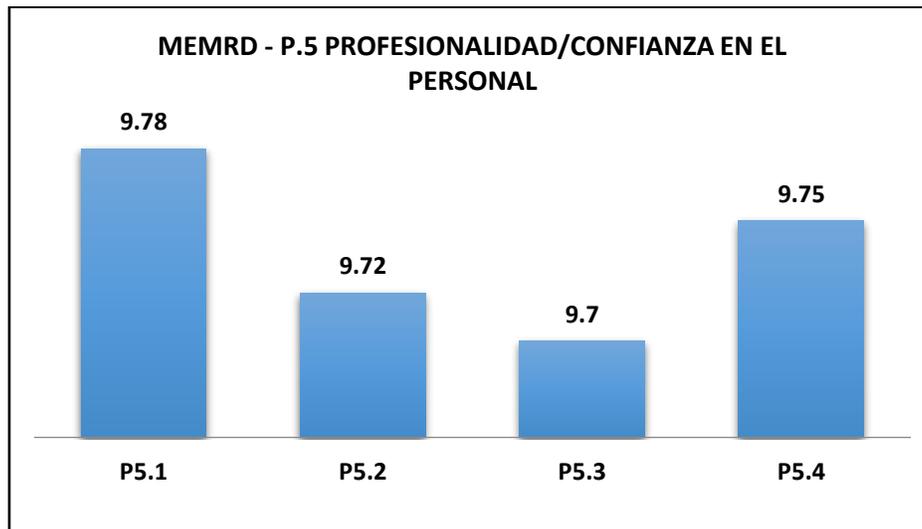
1. El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
2. El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
3. El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio o información solicitada.
4. La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio o información solicitada.
5. Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado información solicitada.



***P.5- Profesionalidad y Confianza en el Personal:***

La evaluación de este criterio considera:

1. *Profesionalidad y Confianza en el Personal*
2. *El trato que le ha dado el personal.*
3. *La profesionalidad del personal que le atendió.*
4. *La confianza que le transmite el personal.*
5. *En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.*

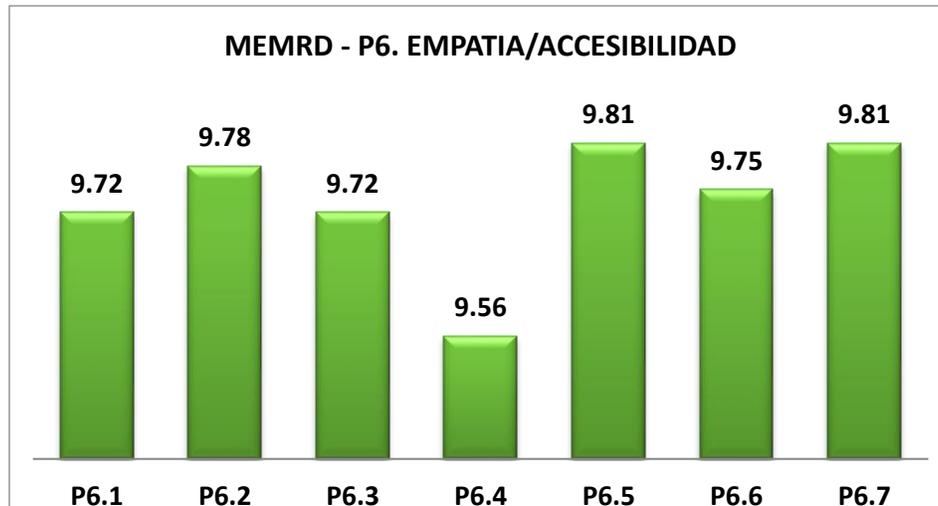


***P.6- Empatía y Accesibilidad:***

En sentido general, para este criterio se valora al personal en cuanto a la atención individualizada, la facilidad y capacidad en la entrega de información haciendo de la gestión útil y satisfactoria.



1. La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil.
2. El horario de atención al público.
3. La facilidad con que le recibieron.
4. Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
5. La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
6. La atención personalizada que le dieron.
7. Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.



**P.7- ¿En qué medida considera usted que el servicio o información que recibió se adecua a sus necesidades? (del 0 al 10).**

Para la muestra de 37 entrevistados, 28 solicitantes respondieron que el servicio o información que recibió se adecúa a sus necesidades lo que corresponde al 75% de los encuestados.

En este aspecto, 7 encuestados asignaron una valoración de 9 puntos, lo que corresponde a un 19%. Mientras que 2 de los encuestados valoraron la información que recibió: 8 y 3 puntos representado este un 3% para cada uno.



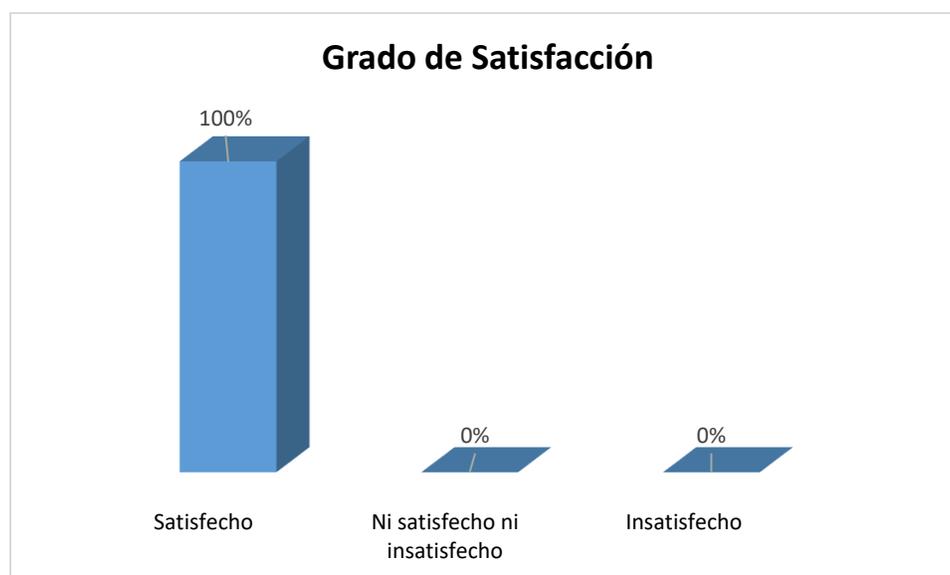
**P.8- ¿Y el servicio o información recibida, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted?**

Para la muestra de 37 entrevistados, **21** solicitantes indicaron que la información recibida es mucho mejor, **14** que es mejor y **2** mucho peor.



**P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio o información que ofrece la institución? (del 0 al 10)**

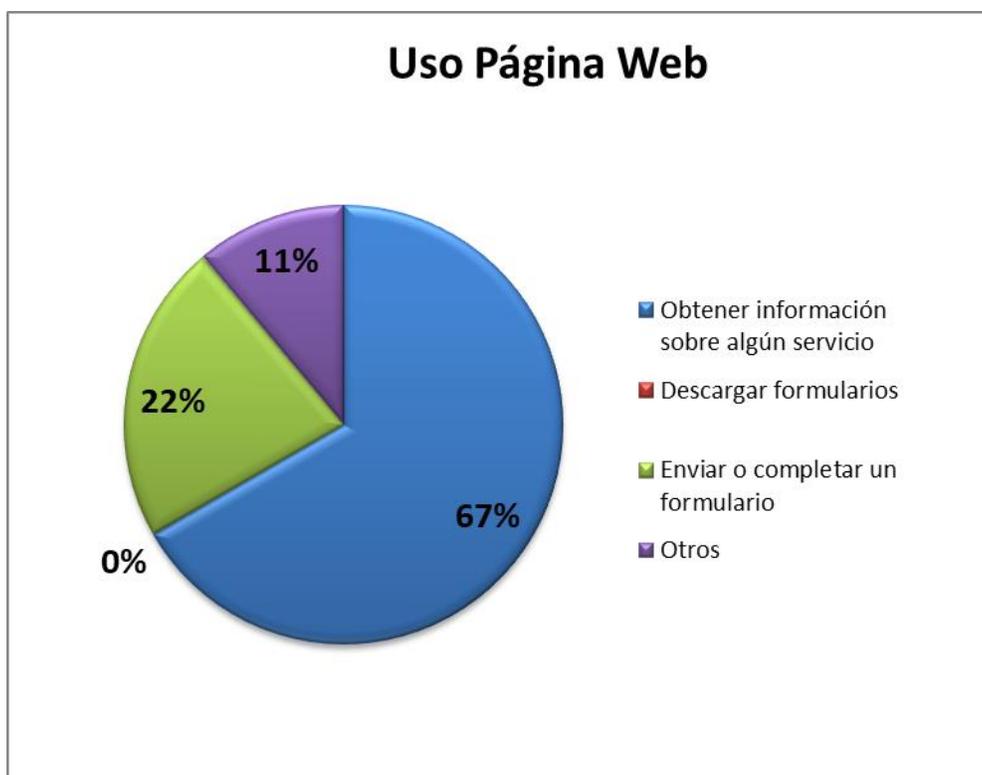
Para la muestra de 37 entrevistados, **32** solicitantes indicaron que, en sentido general, en cuanto a servicio o información que ofrece la institución se sienten satisfecho, otros 8 también.



**P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**

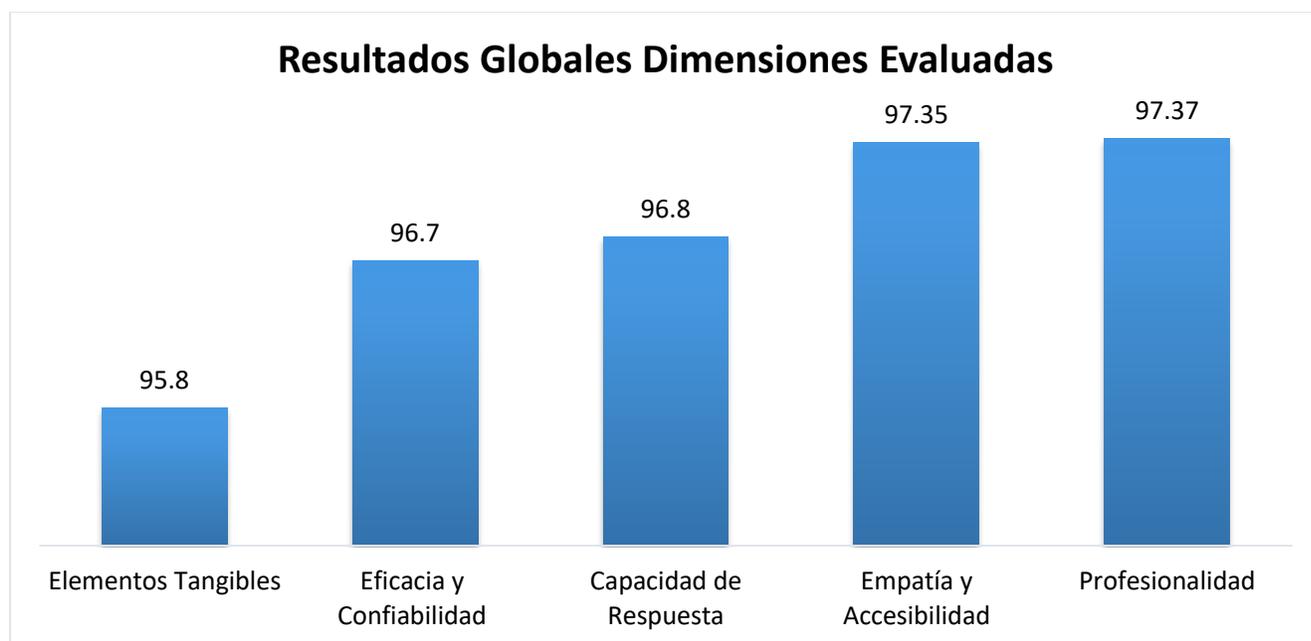


**P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para:**



## 5. RESULTADOS GLOBALES DIMENSIONES EVALUADAS

A continuación, se presentan los resultados promedios para cada dimensión evaluada:



## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, Para la muestra de 37 entrevistados, se concluye con una satisfacción general de 100%, mientras que los resultados promedios para las dimensiones evaluadas se sitúan sobre los 9 puntos en la escala de 10 posiciones.

Con el propósito de mantener los niveles de satisfacción y establecer las mejoras a los aspectos que inciden en los aspectos del servicio agrupados por dimensiones, se identificaron las acciones que deben ser establecidas, las cuales quedaron plasmadas en el plan de acción que a continuación se presenta y que a la vez se incluye como anexo en este informe.

La ejecución de este plan será coordinado y gestionado por la Dirección de Planificación y Desarrollo- DPyD, en coordinación con las áreas implicadas en el establecimiento de las acciones de mejora, a fin de mantener la mejora continua en el proceso de satisfacción de los clientes externos.

## 7. ANEXOS

## 7.1. PLAN DE ACCIÓN

 <p>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS REPÚBLICA DOMINICANA</p>	<h3>PLAN DE ACCIÓN</h3>	<p>FR05-DPD-PR-005 Versión 01 Página 1 de 1</p>
---	-------------------------	---

## MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

				Fecha de emisión : 27/06/2019		
Proceso	Aspectos de Mejora	Acciones de Mejora	Objetivo	Área Responsable	Tiempo	
					Inicio	Fin
Satisfacción del Cliente Externo	1. Elementos Tangibles	1.1 Acondicionar puertas de acceso a las instalaciones tanto internas como externa. 1.2 Colocar pintura para paso de peatón en el parqueo, 1.3 Adecuar baño del primer piso. 1.4 Cambiar piso de la entrada del edificio principal.	Garantizar condiciones óptimas de funcionamiento e imagen en toda la infraestructura internas y externas en áreas de recepción de visitantes.	Dirección de Administrativa y Financiera - DAF	1/7/2019	30/6/2020
	2. Eficacacia y Confiabilidad	2.1 Capacitación al personal en Servicio al Cliente. 2.2 Socializar Catálogo de Servicios. 2.3 Socializar procedimiento de atención y recepción de visitantes.	Mantener la estandarización en la presentación de la información relacionada a los servicios institucionales.	Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD	1/7/2019	30/6/2020
	3. Capacidad de respuesta	3.1 Concluir proceso de simplificación de trámites República Digital. 3.2 Establecer monitoreo para las visitas al portal WEB institucional.	Optimizar el tiempo de respuesta a los servicios relacionados con las concesiones y autorizaciones mineras.	Dir. Jurídica - DPyD - TIC	1/7/2019	30/6/2020
	4. Empatía y Accesibilidad	4.1 Socialización del Catálogo de Servicios del MEMRD.	Compartir la información relacionada a los servicios con los clientes/ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD	1/7/2019	30/6/2020
	5. Satisfacción General	5.1 Trabajar la Cultura del MEMRD enfocado en los servicios que ofrece la Institución. 5.2 Capacitación para reforzar la integración y el empoderamiento de cada servidor.	Reforzar las competencias profesionales del personal cuyas funciones repercuten en la calidad de los servicios institucionales.	Dir. De Recursos Humanos	1/7/2019	30/6/2020