



MINISTERIO
DE ENERGÍA Y MINAS
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO – DPyD

**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA
JULIO 2020**



MINISTERIO
DE ENERGÍA Y MINAS
REPÚBLICA DOMINICANA

AUTORIDADES

DIRECCIÓN GENERAL

Dr. Antonio Isa Conde

Ministro de Energía y Minas

EQUIPO ESTRATÉGICO-POLÍTICO

Dr. Antonio Isa Conde

ministro de Energía y Minas

Ing. Ernesto Vilalta

Viceministro de Energía

EQUIPO TÉCNICO

Julio Santana

Director de Planificación y Desarrollo

Carmen Báez

Encargada de Calidad en la Gestión

Patricia Rivas

Analista de Calidad en la Gestión

Elaborado en fecha: 28-07-2020

Distrito Nacional, República Dominicana



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. INFORMACIÓN GENERAL O METODOLOGÍA EN LA FICHA TÉCNICA	4
4. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA	5
5. RESULTADOS GLOBALES DIMENSIONES EVALUADAS	14
6. CONCLUSIONES	15
7. ANEXOS	15
7.1. PLAN DE ACCIÓN	15



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 en el mes de julio 2020 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 6 entrevistas, debido a la pandemia del COVID-19, no se realizó un número mayor de encuestas.

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 muestran y planificación general quedaron plasmados en la ficha técnica siguiente:



FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	
Universo	Usuarios de servicios del Ministerio de Energía y Minas= 6 personas
Ámbito	La encuesta se aplicó 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.
Muestra	6 entrevistas, con un error general de 5.0%, un nivel de confianza del 95% y p/q=50/50.
Método a utilizar	Aplicación de un cuestionario estructurado en una entrevista personal.
Fecha de trabajo	Inicio el 01 de julio hasta 22 de julio
Realización	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.

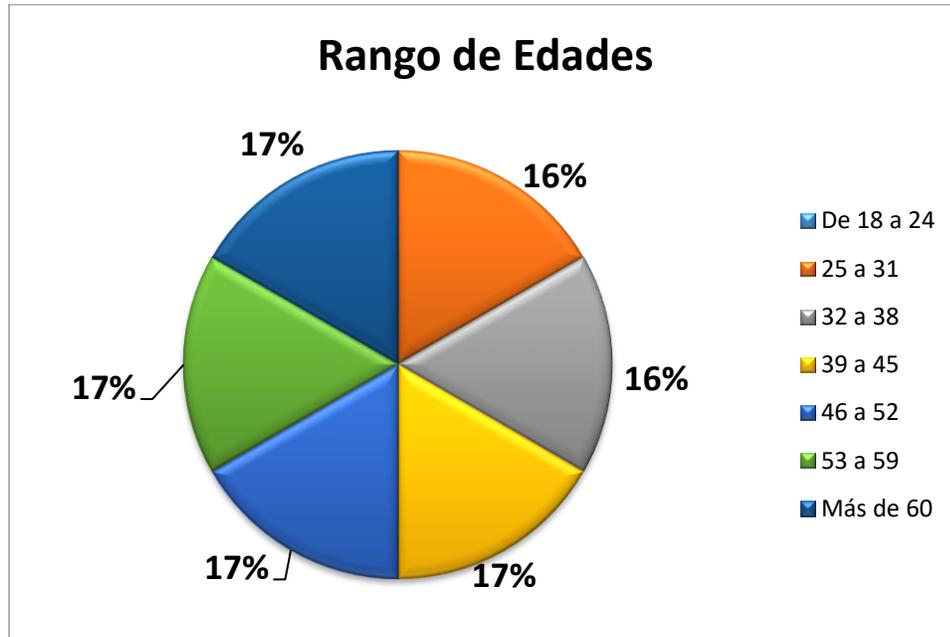
La Encuesta de Satisfacción Ciudadana del MEMRD fue aplicada durante el período de julio 2020, y el análisis de los datos fue procesado en el mes de julio para fines remisión al MAP.

4. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA

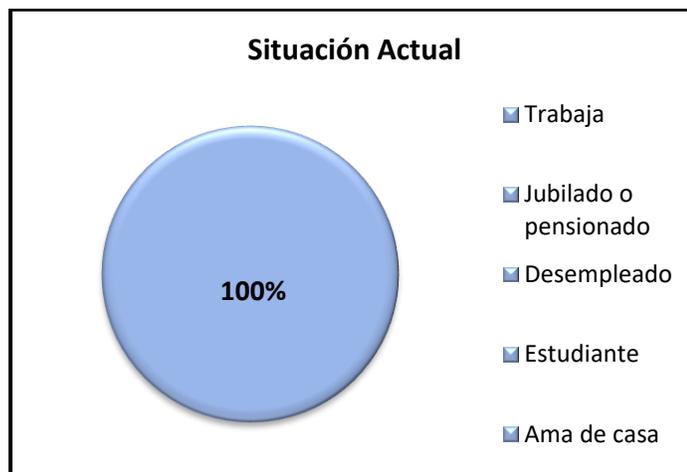
Tal como se ha referido, en la descripción de la metodología implementada, se completó un total de 6 encuesta. El 100% de los encuestados recibidos en la institución corresponden al género masculino, como lo muestra el gráfico siguiente:



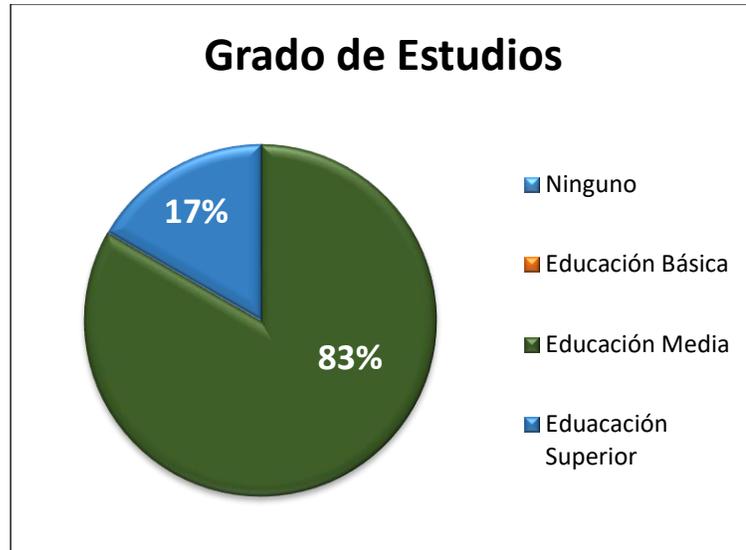
El porcentaje sobre el rango de edades de los encuestados se mantiene, entre 18 y 24 años, no se obtuvieron resultados, como lo indica el gráfico siguiente:



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



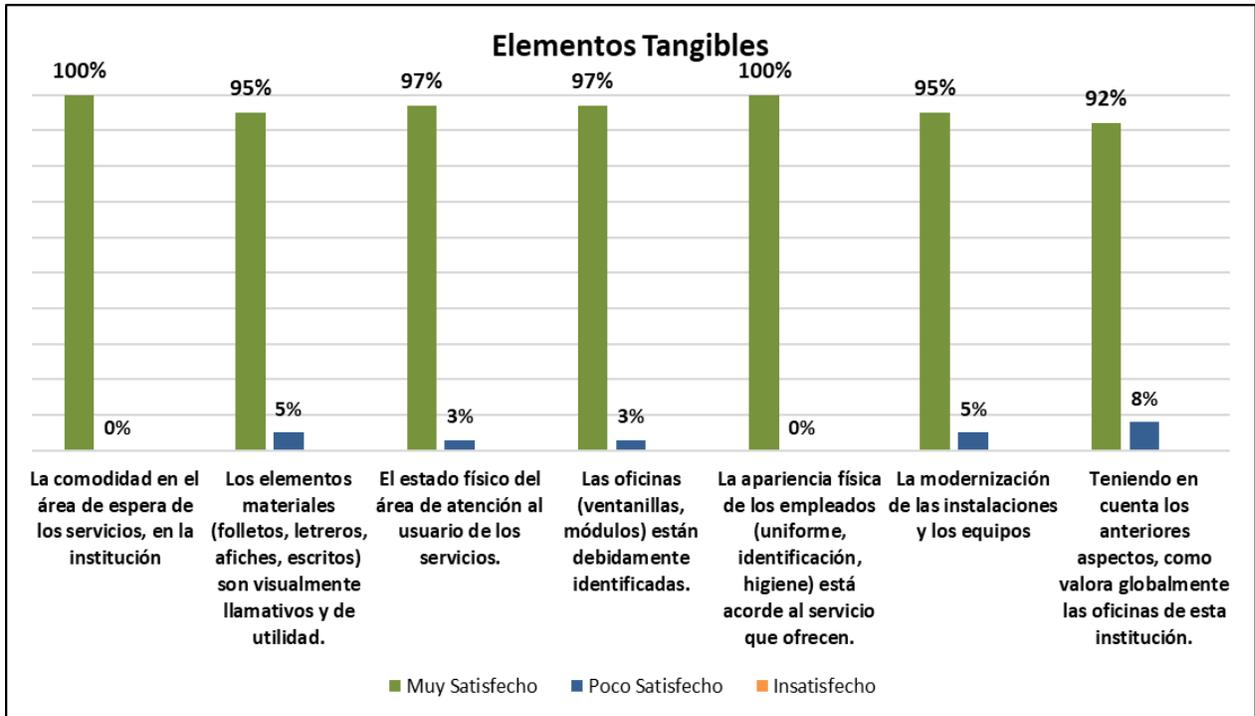
El 83% de los encuestados se encuentra en educación media, el 17% en educación superior, los demás niveles de educación, no se obtuvieron resultados.



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:

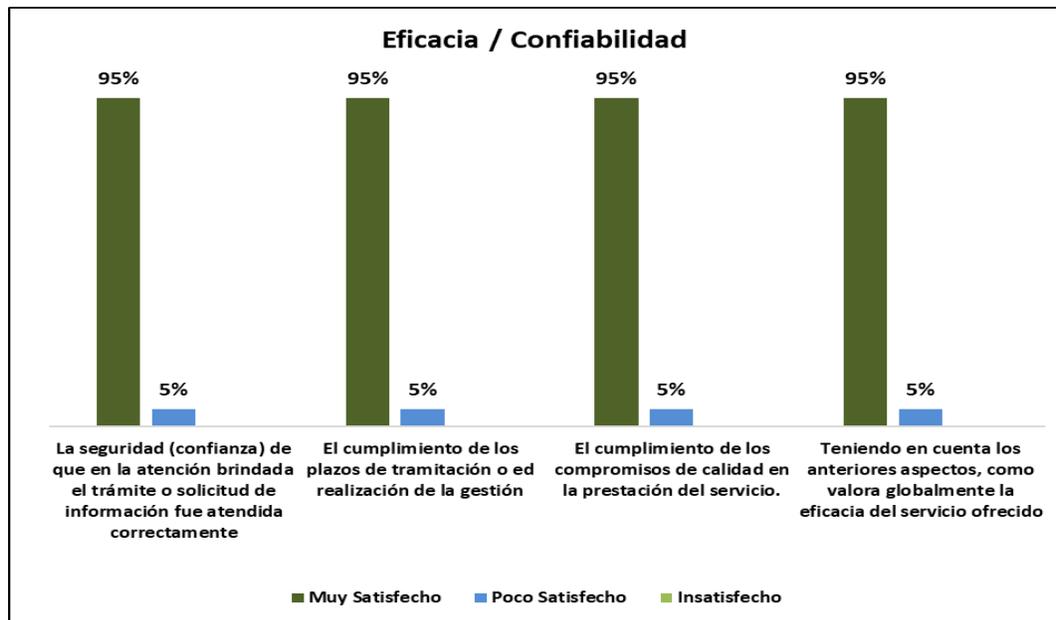
- 1. La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.*
- 2. Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.*
- 3. El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.*
- 4. Las oficinas (ventanillas, módulos) 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:

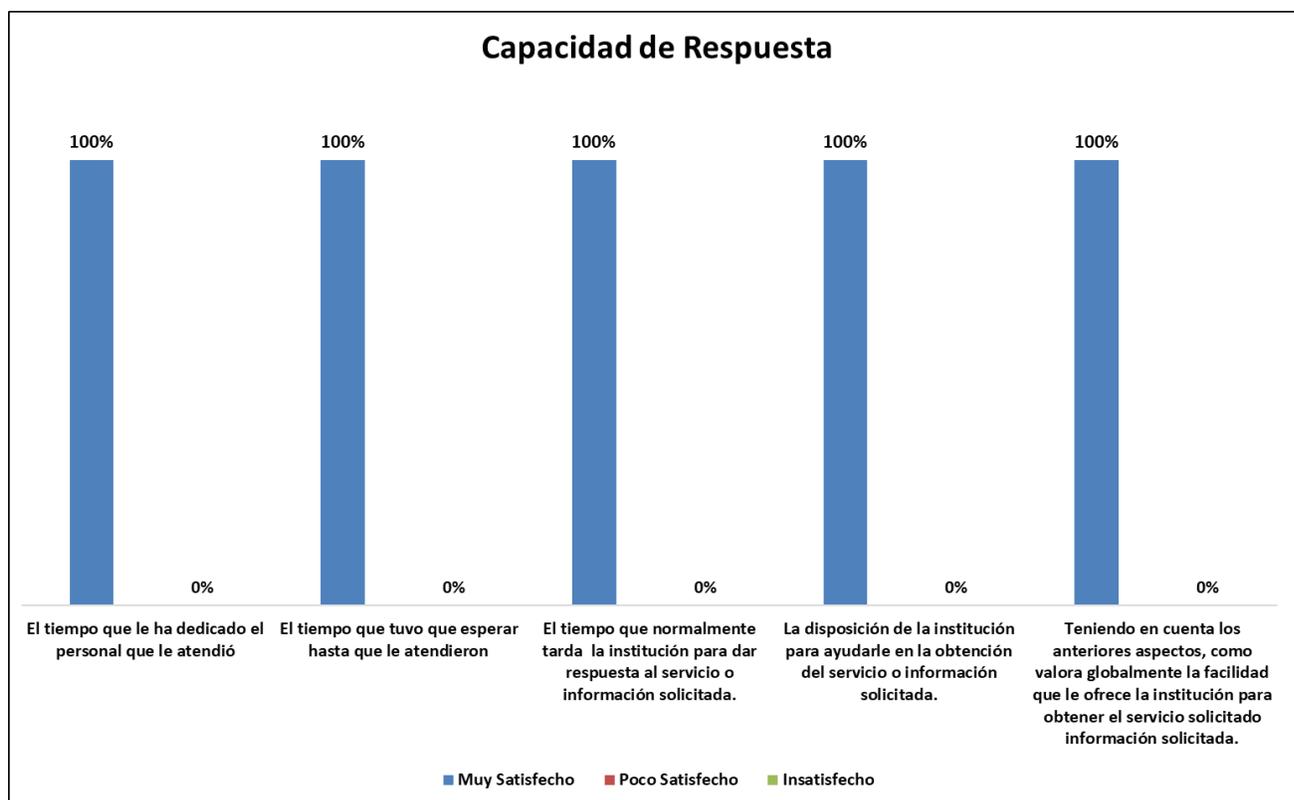
1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o solicitud de información fue atendida correctamente.
2. El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.
3. Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia.



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.*

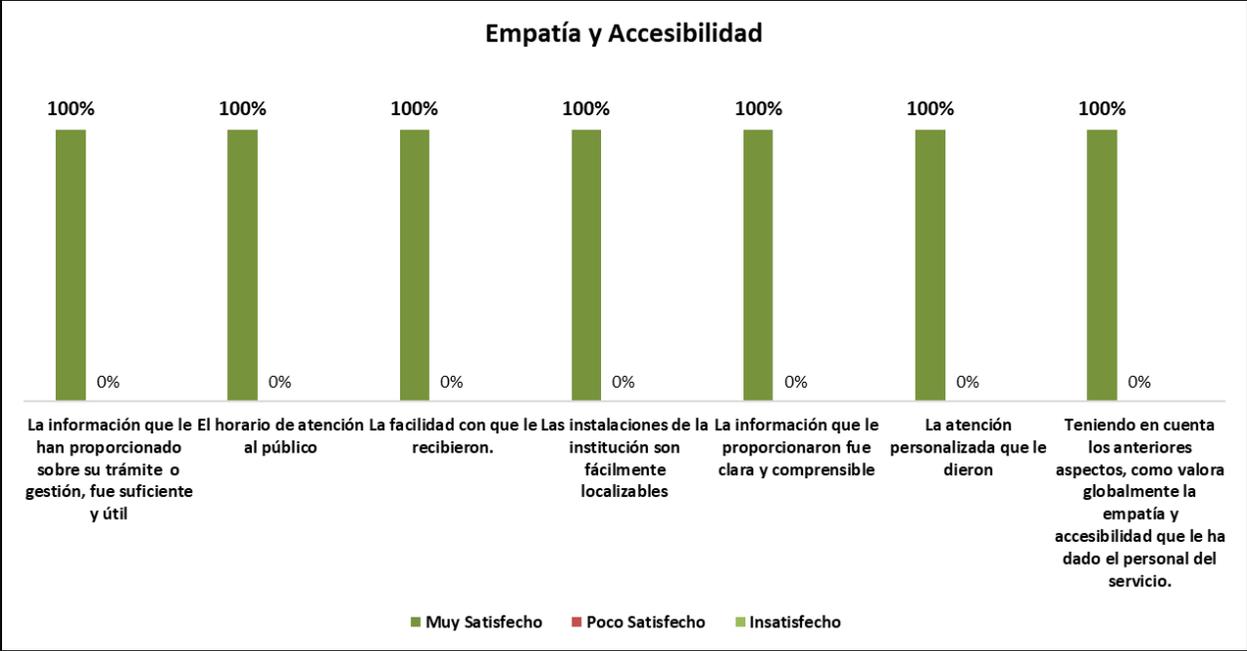


P.6- Empatía y Accesibilidad:

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.

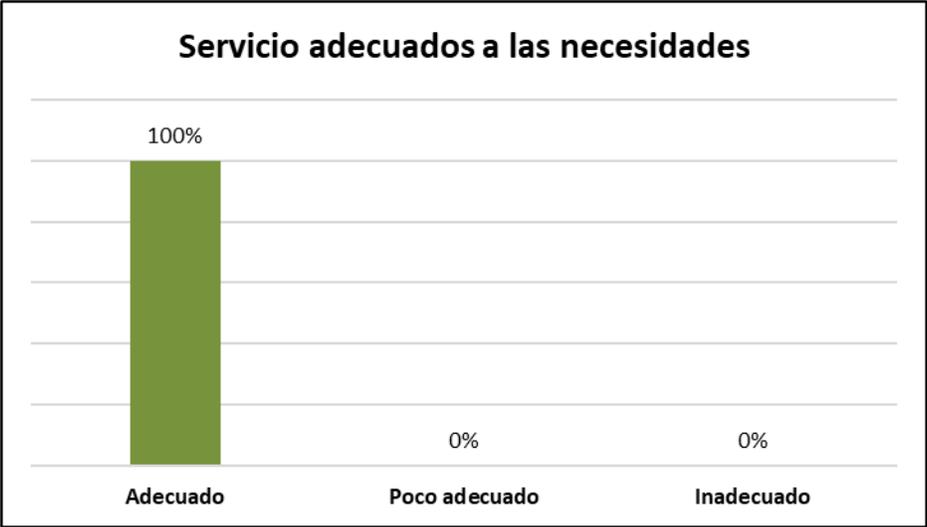
1. *La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil.*
2. *El horario de atención al público.*
3. *La facilidad con que le recibieron.*
4. *Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.*
5. *La información que le proporcionaron fue clara y comprensible*
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 6 entrevistados, atendiendo al nivel porcentual de la escala de satisfacción, de 10 a 8 es adecuado, de 7 a 5 poco adecuado y de 4 a 1 inadecuado. Los encuestados asignaron una valoración de 10, 9 y 8 puntos, lo que corresponde a un 100% del nivel de satisfacción.



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 6 entrevistados, todos los encuestados indicaron que la información recibida fue mucho mejor.



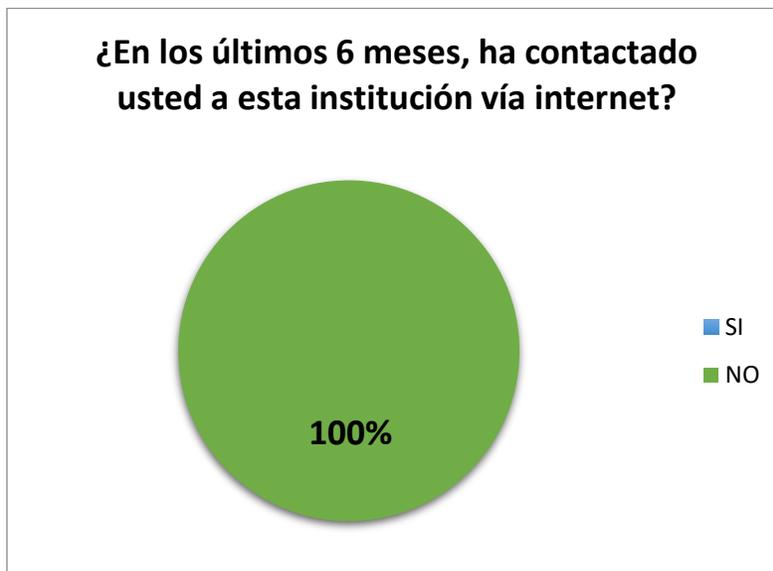
P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio o información que ofrece la institución? (del 0 al 10)

Para la muestra de 6 entrevistados, atendiendo al nivel porcentual de la escala de satisfacción, de 10 a 8 es adecuado, de 7 a 5 poco adecuado y de 4 a 1 inadecuado. Los encuestados asignaron una valoración de 10, 9 y 8 puntos, lo que corresponde a un 100% del nivel de satisfacción.

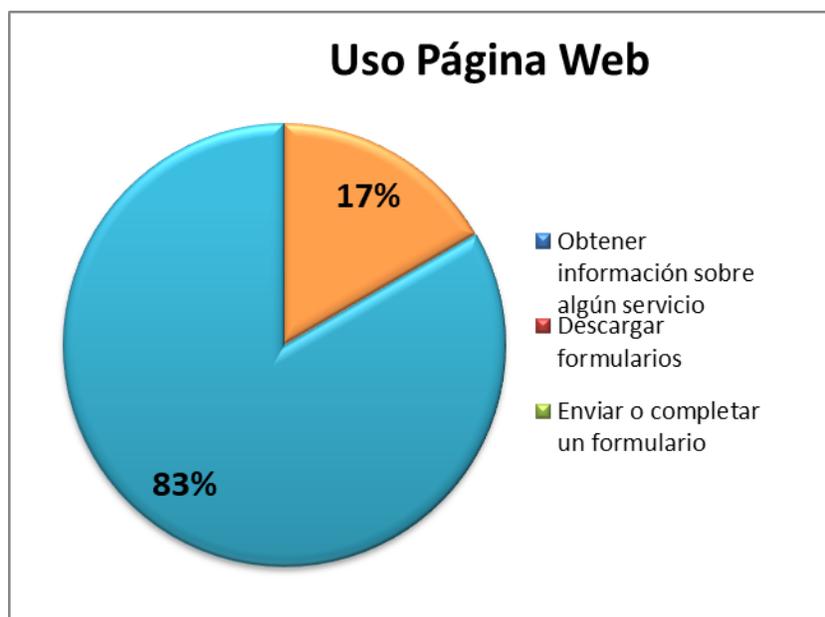


P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Del número de encuestados, respondieron que no habían estado en contacto con la institución a través del internet.

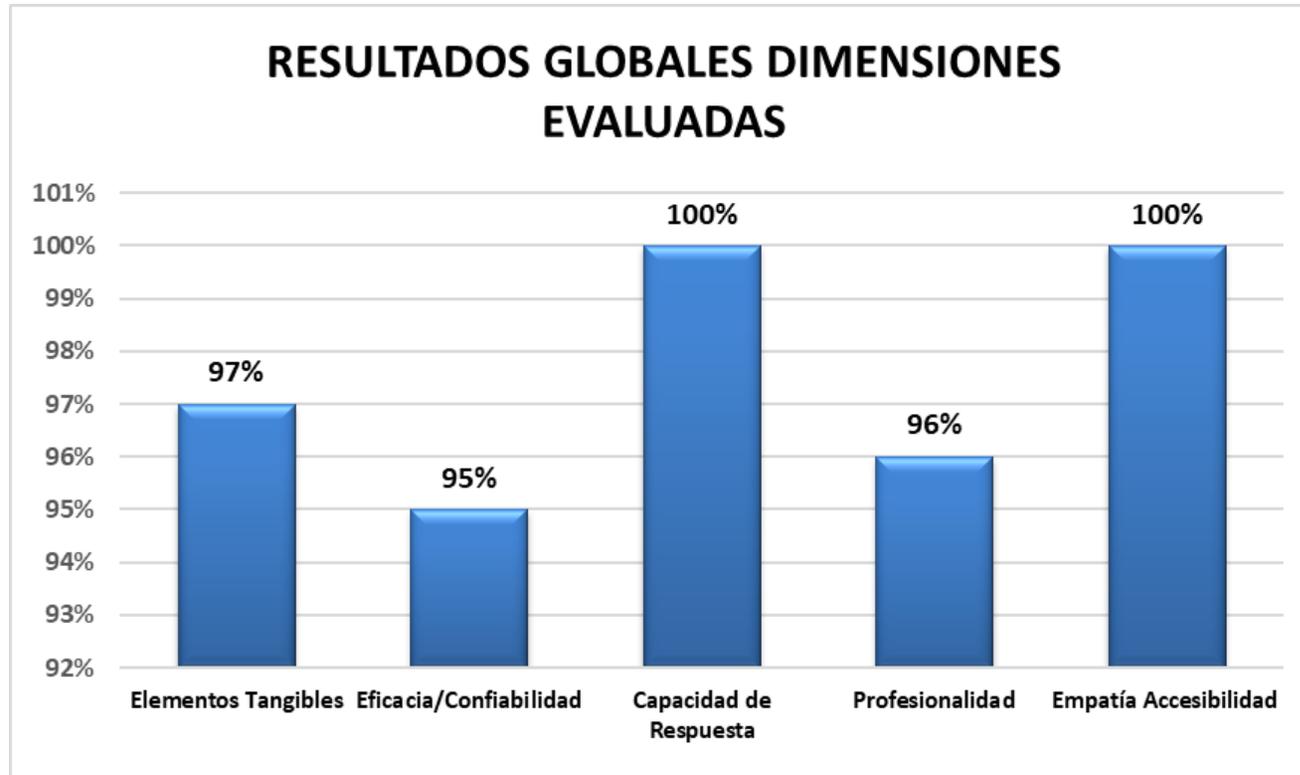


P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para:



5. RESULTADOS GLOBALES DIMENSIONES EVALUADAS

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



6. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, Para la muestra de 6 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

PLAN DE ACCION, ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA					Fecha de emisión : 28/07/2020	
Proceso	Aspectos de Mejora	Acciones de Mejora	Objetivo	Área Responsable	Temp	
					Inicio	Fin
Satisfacción del Cliente Externo	1. Elementos Tangibles	1.1 Acondicionar puertas de acceso a las instalaciones tanto internas como externa. 1.2 Adecuar baño del primer piso y segundo piso.	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	01/07/2020	30/06/2021
	2. Eficacia 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	01/07/2020	30/06/2021
	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	01/07/2020	30/06/2021
	4. Empatía y Accesibilidad	4.1 Continuar la 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	01/07/2020	30/06/2021
	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	01/07/2020	30/06/2021