



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**ENERGÍA Y MINAS**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO**

**DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN**

**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
NOVIEMBRE 2021**

## **AUTORIDADES**

### **CONDUCCIÓN GENERAL**

**Ing. Antonio Almonte Reynoso**  
Ministro de Energía y Minas

### **EQUIPO ESTRATÉGICO-POLÍTICO**

<b>Rafael Gómez Del Giudice</b>	<i>Viceministro de Energía</i>
<b>Alfonso Rodríguez Tejada</b>	<i>Viceministro de Ahorro Energético Gubernamental</i>
<b>Rossy Walkiria Caamaño</b>	<i>Viceministra de Hidrocarburos</i>
<b>Miguel Díaz</b>	<i>Viceministro de Minas</i>
<b>Fausto Pérez</b>	<i>Viceministro de Seguridad Energética e</i>
<i>Infraestructura</i>	

### **EQUIPO TÉCNICO**

*Elaboración:*

<b>Anabelle Reynoso</b>	<i>Director/a de Planificación y Desarrollo</i>
<b>Feliberto Amparo</b>	<i>Encargado/a de Calidad y Procesos</i>
<b>Patricia Rivas</b>	<i>Analista de Calidad en la Gestión</i>
<b>Mercedes Rodríguez</b>	<i>Secretaria Ejecutiva</i>

*Colaboración:*

<b>Yaquelin Manzueta</b>	<i>Auxiliar</i>
--------------------------	-----------------

**Elaborado en fecha: 15-11-2021**

## 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>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>15</b>
<b>7.1. PLAN DE ACCIÓN .....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del 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 septiembre/octubre de 2021 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 20 de septiembre al 18 de octubre para solicitar algún servicio o información, para recibir o depositar documentos, reunión o cita, o para realizar algún otro trámite.

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:

<b>FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Universo</b>	Usuarios de servicios del Ministerio de Energía y Minas= 201 personas
<b>Ámbito</b>	La encuesta será aplicada en la Sede del Ministerio de Energía y Minas, en la avenida Enríquez Jiménez Moya sector La Feria y las oficinas de la calle Heriberto Pieter No. 53, Edif. B, Ens. Naco, Santo Domingo, R. D.
<b>Muestra</b>	133 entrevistas, con un error general de 5%, 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 20 de septiembre 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.

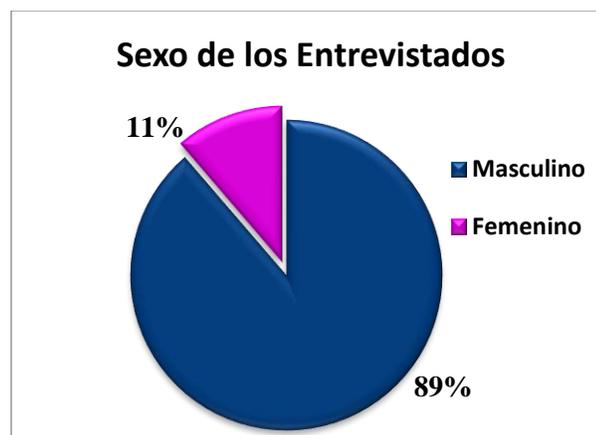
Cabe destacar que, como parte de las Buenas Prácticas Estadísticas, todos los datos resultados del estudio estadístico serán representados utilizando dos cifras significativas luego del punto decimal.

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana del MEMRD fue aplicada durante el período de septiembre/octubre 2021, y el análisis de los datos fue procesado entre los meses de octubre/noviembre para fines de remisión al MAP.

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

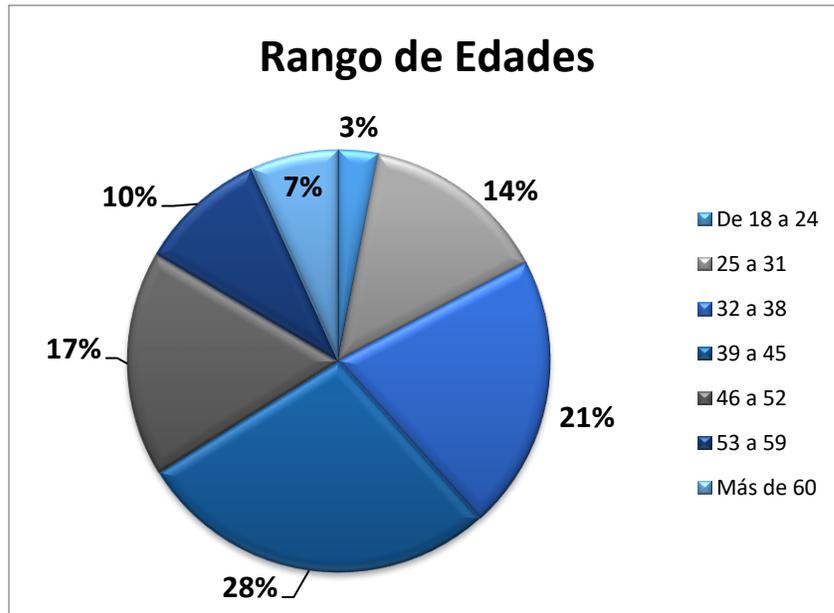
##### Sexo del Entrevistado

Tal como se ha referido, en la descripción de la metodología implementada, se completó un total de 133 encuestas. El 89% de los encuestados recibidos en la institución corresponden al género masculino, que representa un 118 de la muestra total que es 133, el otro 11% corresponde al género femenino como lo muestra el gráfico siguiente:



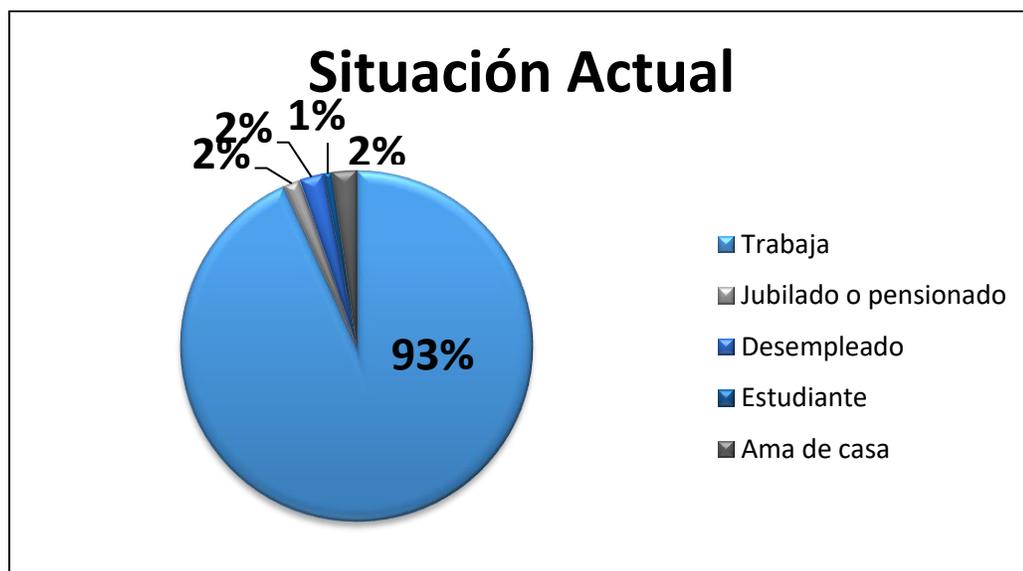
## Rango de Edades

El rango que predomina entre las edades de los encuestados es de 39 a 45 años, obteniendo el 28%, en comparación a los demás que van descendido en 21% de 32 a 38 años, 17% de 46 a 52 años, 14% de 25 a 31 años, 10% de 53 a 59 años y 7% más de 60 y el 3% de 18 a 24 años, tal como lo muestra el gráfico siguiente:



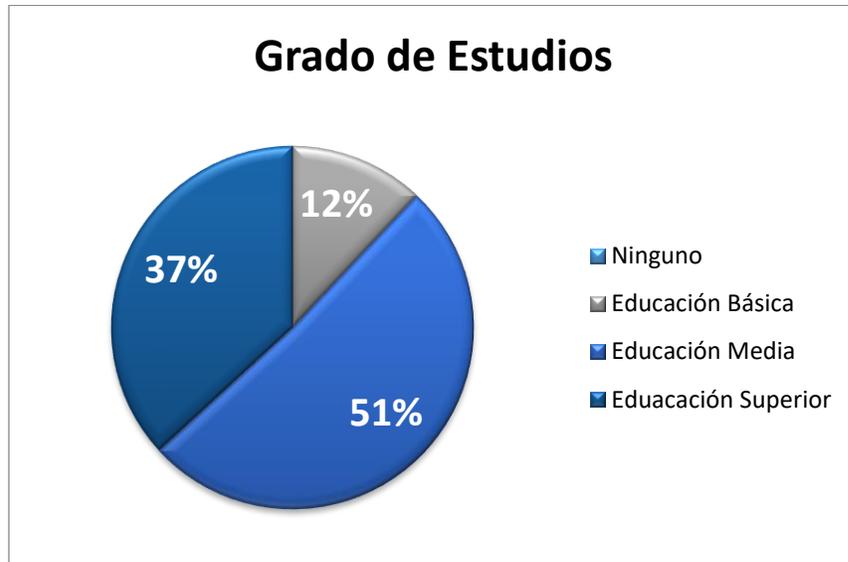
## Situación Actual

De acuerdo con los datos suministrados por los encuestados, el porcentaje 93% de los solicitantes trabaja. Un 2% está desempleado. Otro 2% es ama de casa. Y otro 2% está jubilado o pensionado y el 1% es estudiante.



## Grado de Estudios

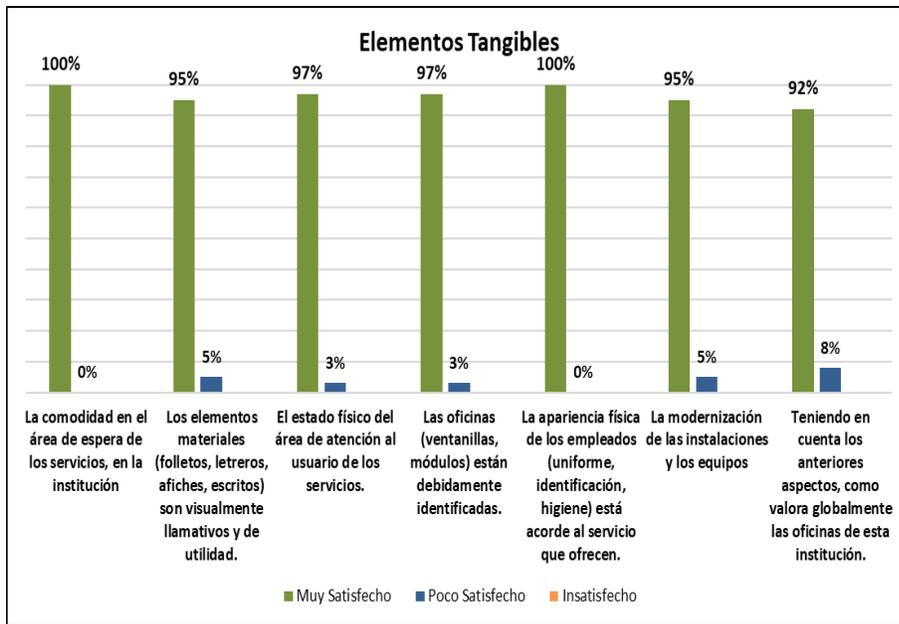
El 51% de los encuestados se encuentra en educación media, el 37% en educación superior y el 12% en educación básica.



### 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.*



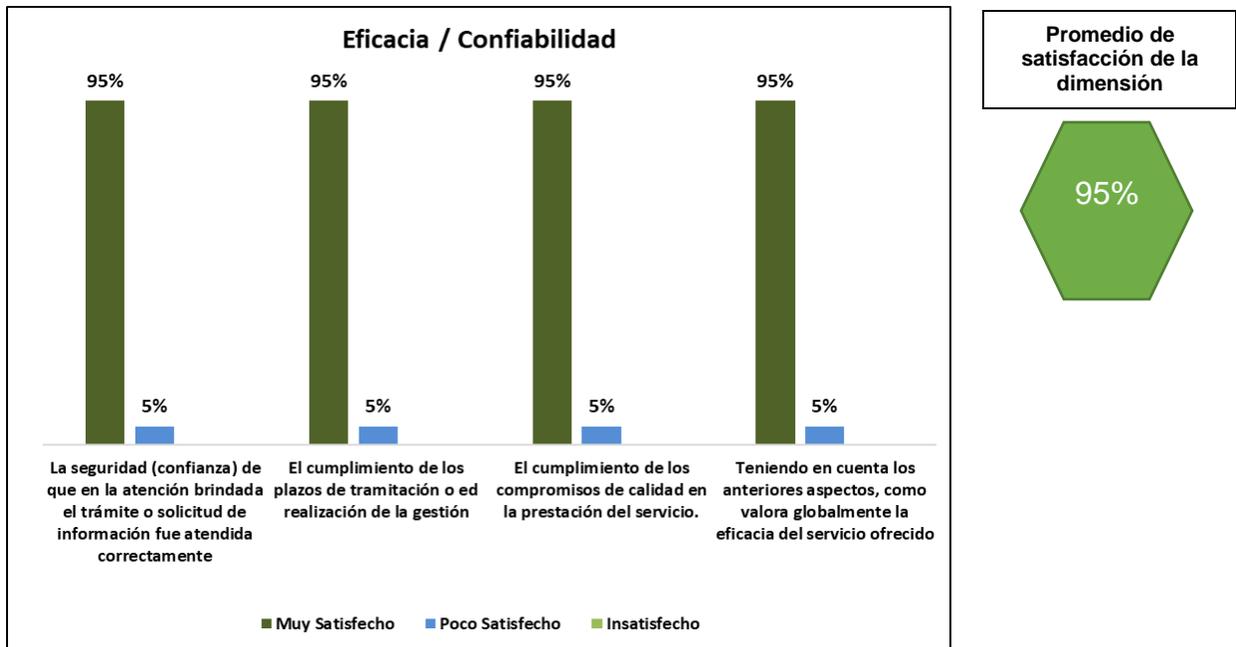
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



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

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

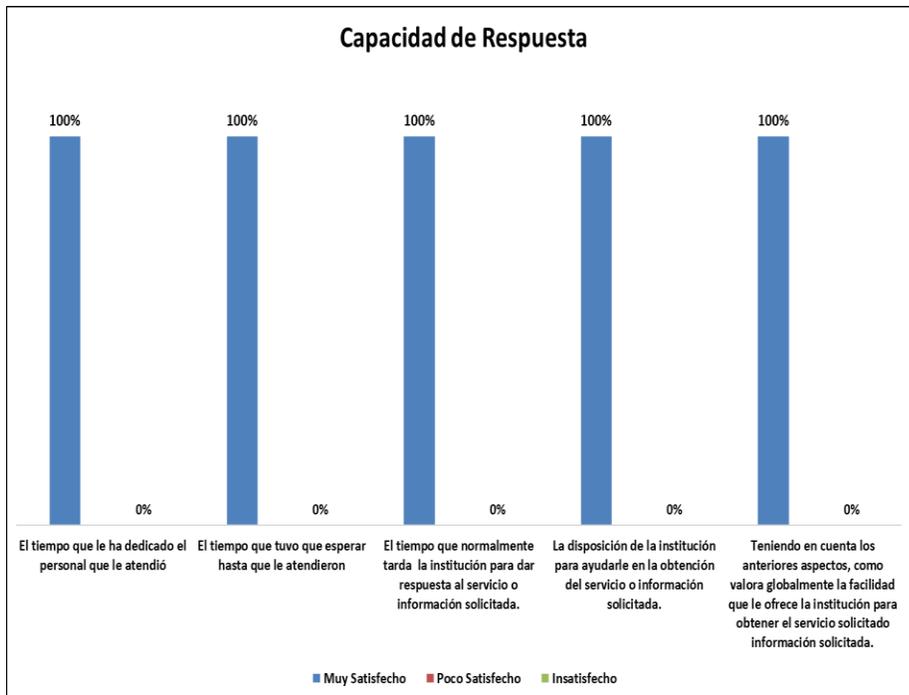
1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o solicitud de información fue atendida correctamente.
2. El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.
3. Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio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



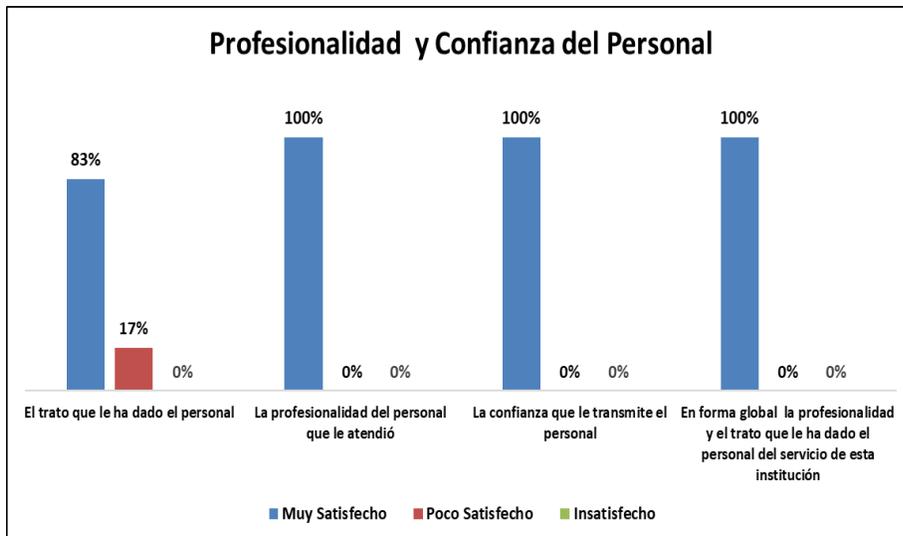
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



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

La evaluación de este criterio considera:

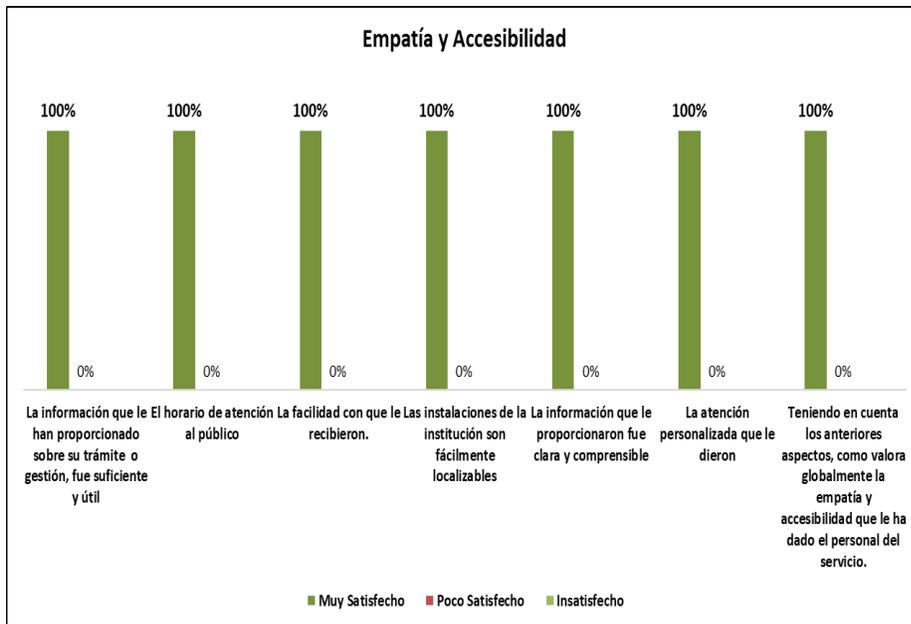
1. *Profesionalidad y Confianza en el Personal*
2. *El trato que le ha dado el personal.*
3. *La profesionalidad del personal que le atendió.*
4. *La confianza que le transmite el personal.*
5. *En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.*



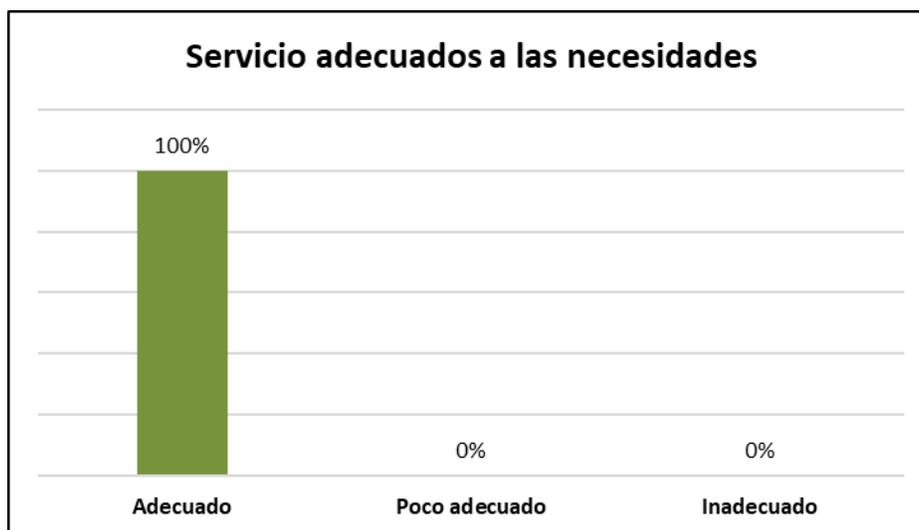
**P.6- Empatía y Accesibilidad:**

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).**



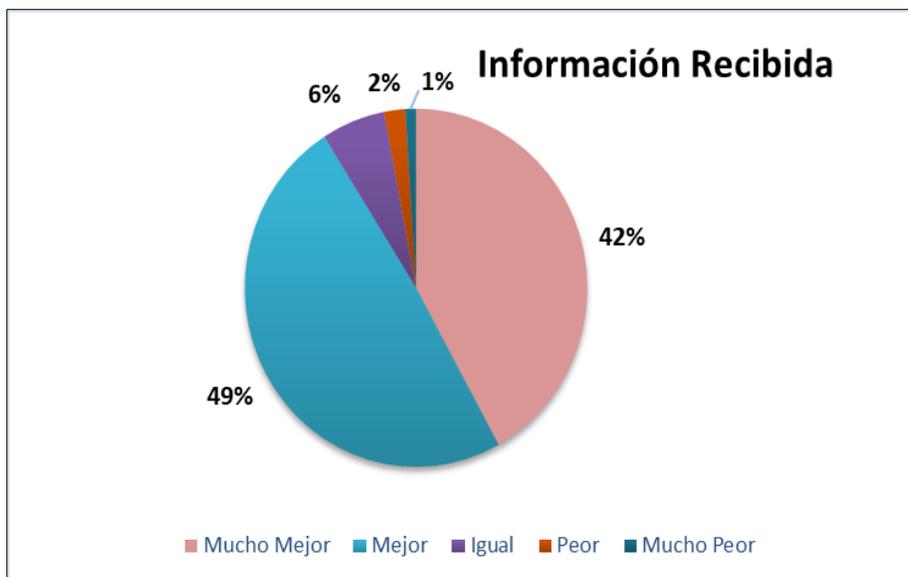
Para la muestra de **133** entrevistados, **77** solicitantes respondieron que el servicio o información que recibió se adecúa a sus necesidades lo que corresponde al **58%** de los encuestados.

En este aspecto, 25 encuestados asignaron una valoración de 9 puntos, lo que corresponde a un 19%. Mientras que 19 de los encuestados valoraron la información que recibió en 8 puntos para un 14%. En ese orden, 7 encuestados otorgaron 7 puntos para expresar en qué grado las informaciones recibidas se adecuaban a lo que necesitaban, para un 5%. En tanto, 3

entrevistados dieron 6 puntos, para un 2%. Solo 1 de las personas encuestadas dio 5 puntos, para un 1%. Por último, también 1 persona otorgó 4 puntos, para un 1%.

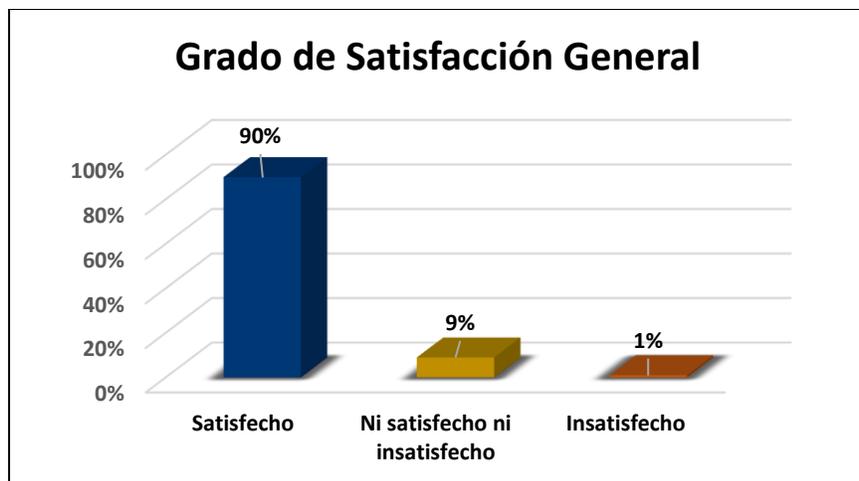
***P.8- ¿Y el servicio o información recibida, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted?***

Para la muestra de **133** entrevistados, **56** solicitantes indicaron que la información recibida es mucho mejor, **65** que es mejor, **8** que es igual, **3** que es peor y **1** mucho peor.

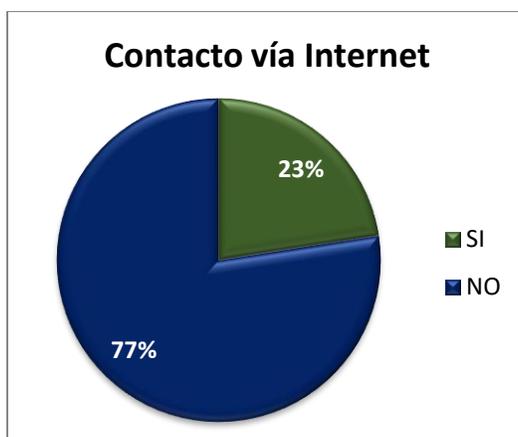


***P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio o información que ofrece la institución? (del 0 al 10)***

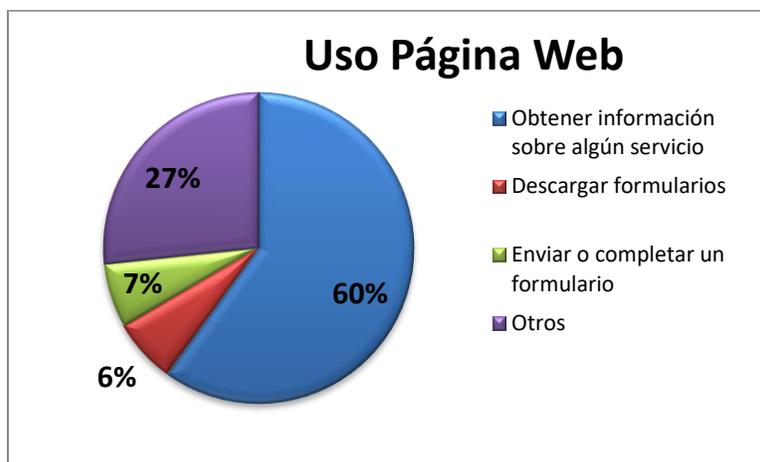
Para la muestra de 133 entrevistados, **81** solicitantes indicaron que, en sentido general, en cuanto a servicio o información que ofrece la institución se sienten satisfecho, otorgando una puntuación de 10. Otros 29 encuestados expresaron su grado de satisfacción con una puntuación de 9. Unos 10 entrevistados dijeron sentir un grado de satisfacción de 8 puntos. Un número de 7 encuestados dejó expresada su satisfacción en una puntuación de 7. Unos 4 entrevistados establecieron su satisfacción en 6 puntos. Sólo 1 encuestado manifestó su satisfacción en una puntuación de 5. Y otro 1 entrevistado posicionó su grado de satisfacción en 4 puntos.



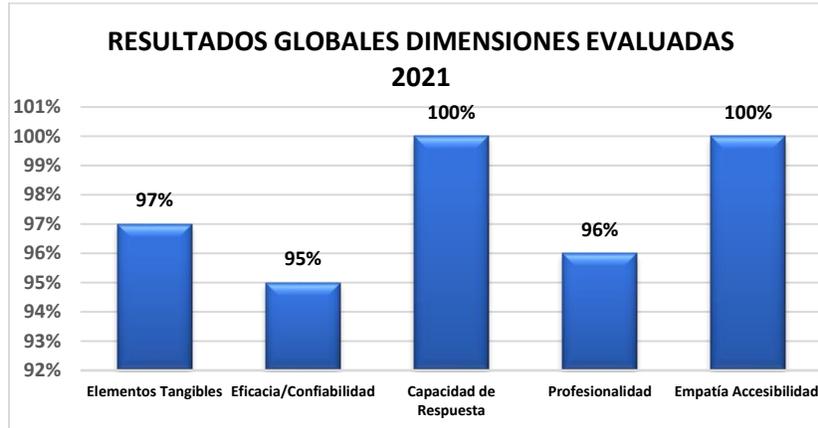
**P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**



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



## Resultados Globales



## 5. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, para la muestra de 9 entrevistados, se concluye con una satisfacción general de 90%, 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 el 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.

La ejecución de este plan será coordinado y gestionado por el Dpto. de Calidad en la Gestión, 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.

## 6. ANEXO

## 6.1. PLAN DE ACCIÓN



### PLAN DE ACCION, ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO 2021-2022

#### MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

Fecha de emisión : 15/11/2021

Proceso	Aspectos de Mejora	Acciones de Mejora	Objetivo	Área Responsable	Tiempo	
					Inicio	Fin
Satisfacción del Cliente Externo	1. Elementos Tangibles	1.1 Reubicar los letreros del área de Recepción para que sean más visibles. 1.2 Identificar unos cuantos escritorios, oficinas y ventanillas que hay en el área de Recepción MEMRD-Feria. 1.3 Colocar asientos en el área de Correspondencia.	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	04/01/2022	30/06/2022
	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	04/01/2022	30/06/2022
	3. Capacidad de respuesta	3.1 Asegurar que la documentación y comunicaciones entregados en correspondencia de la Feria conserve su lugar de destino, verificar aplicación del Procedimiento actual. 3.2 Realizar capacitación al área de Correspondencia del MEMRD para fines de manejo de la documentación. 3.3 Verificar que los documentos entregados por los clientes/ciudadanos en cualquiera de las dos locaciones llegue a su destino.	Optimizar el tiempo de respuesta a los servicios relacionados con las concesiones y autorizaciones mineras.	Dir. Jurídica - DPyD - TIC	04/01/2022	30/06/2022
	4. Empatía y Accesibilidad	4.1 Actualizar la ubicación del ministerio en el portal web de la institución. 4.2 Colocar letrero de correspondencia en el MEMRD Feria. 4.3 Capacitar en Servicio al Cliente a las recepcionistas.	Compartir la información relacionada a los servicios con los clientes/ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD Dirección de Recursos Humanos	04/01/2022	30/06/2022
	5. Satisfacción General	5.1 Trabajar el tiempo de respuestas de las documentaciones para que sea más eficientes.	Reforzar las competencias profesionales del personal cuyas funciones repercuten en la calidad de los servicios institucionales.	Dir. De Recursos Humanos Dpto. De Calidad en la Gestión	04/01/2022	30/06/2022