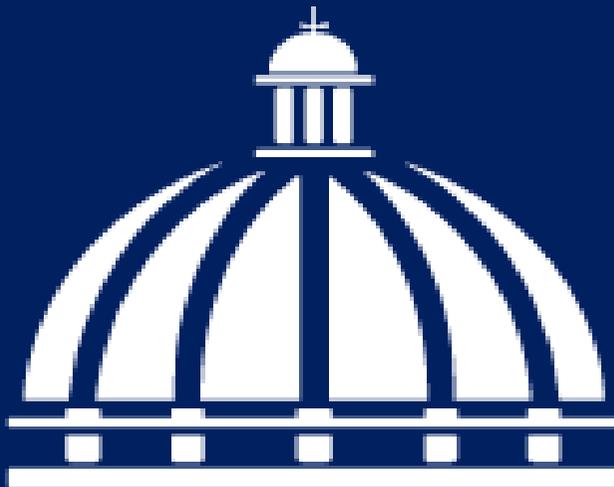


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos Ofrecidos por la  
Dirección General de Minería  
Junio 2023**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**MINERÍA**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>2</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
<b>PARAMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA</b>	<b>7</b>
<b>SERVICIOS ENCUESTADOS</b>	<b>8</b>
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>9</b>
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>	<b>10</b>
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>11</b>
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	<b>12</b>
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA</b>	<b>14</b>
<b>SERVICIO RECIBIDO</b>	<b>15</b>
<b>DATOS DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>20</b>



# INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Minería, es una dependencia del Ministerio de Energía y Minas (MEM), organismo creado mediante la Ley 146-71, en el año 1971, con la finalidad de promover el desarrollo del país y de salvaguardar el interés nacional en todo lo concerniente a la industria minero-metalúrgica.

La institución ofrece una serie de servicios dirigidos a los usuarios ciudadanos de manera presencial y una consulta en línea de consulta de área geográfica, además de realizar proyectos de investigación del sector minero de manera responsable.

En este informe presentamos los resultados obtenidos de las mediciones de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos clientes, con relación a la calidad de los servicios prestados de manera presencial, página web de DGM y vía telefónica durante el periodo marzo-abril 2023.



# FICHA TÉCNICA



# FICHA TÉCNICA

- Población: Usuarios servicios mineros ciudadanía en general, el promedio mensual de las solicitudes de servicios presenciales es 52.
- ÁMBITO: Sede de la Dirección General de Minería.
- MUESTRA: Con un error de 5%, para un nivel de confianza de 95% se determinó la siguiente muestra:

## Servicios Presenciales 46

Gestión de conflictos o procesos de litigios	3	Certificación de estatus de las concesiones mineras	1
Solicitud Concesiones Mineras (Exploración/Explotación)	3	Carta de Pago de Patente Minera	5
Registro de denuncias de sustancias minerales	15	Observación: Luego del levantamiento realizado para el servicio en línea de Consulta de Área Geográfica Disponible para Solicitud de Concesión, no obtuvimos las muestras requeridas, en tal virtud no presentamos resultados para este servicio.	
Certificaciones de no concesiones mineras	6		
Carta de no Objeción de Voladuras	5		
Solicitud de datos estadísticos de sector minero	2		
Gestión de capacitación y asistencia técnica a los mineros artesanales, en ámbar, larimar, oro aluvial y rocas ornamentales	6		

- METODO A UTILIZAR: Encuesta presencial, vía telefónica y enlace en la página web.
- FECHA DE LEVANTAMIENTO: 13 de marzo - 14 de abril 2023.
- RESPONSABLES: Departamento de Planificación y Desarrollo (Asistido por el Departamento de Tecnología).



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde:

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde:

- **0 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.**
- **10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.**
- **99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).**

Satisfecho



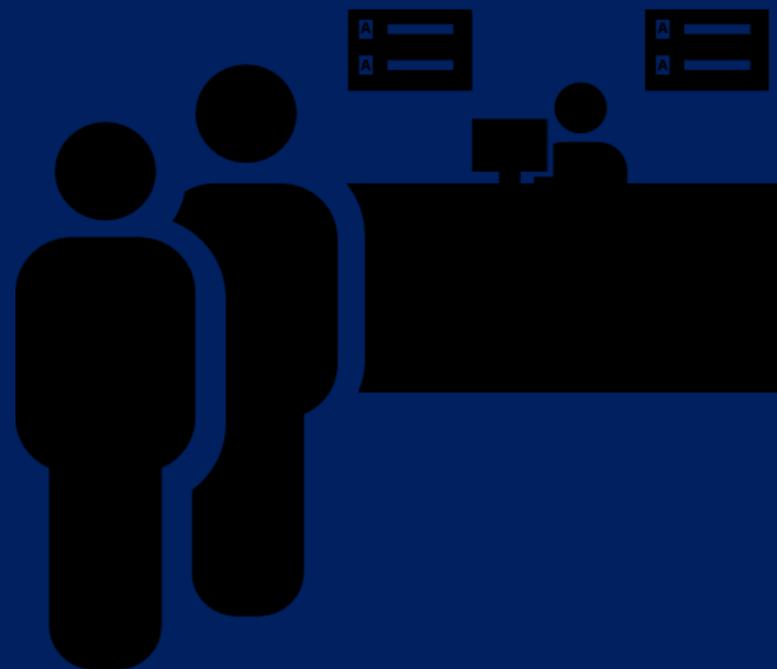
Poco satisfecho



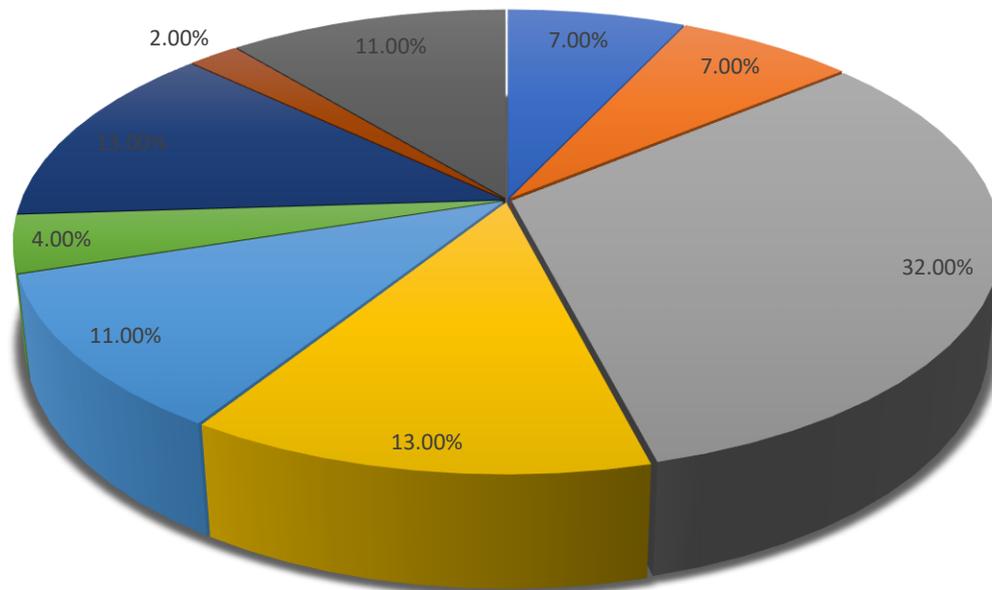
Insatisfecho



# Resultados de Satisfacción: Servicios Ofrecidos por la Dirección General de Minería



## P0. Servicio solicitado.

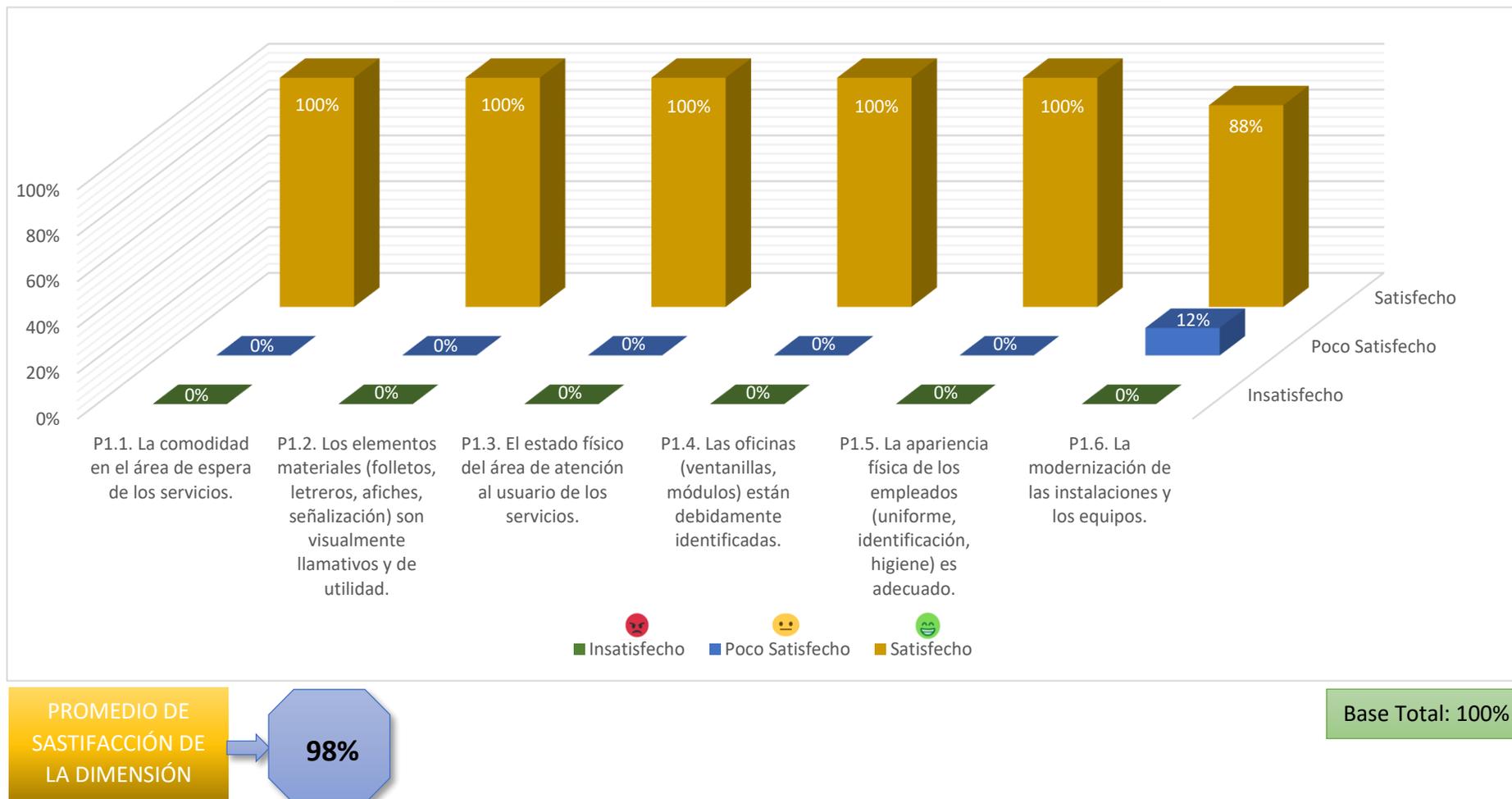


- Gestión de conflictos o procesos de litigios
- Solicitud de concesión de exploración minera
- Registro de denuncias de sustancias minerales
- Certificación de no concesión minera
- Carta de no objeción de voladuras
- Solicitud de datos estadísticos del sector minero
- Gestión de capacitación y asistencia técnica a los mineros artesanales, en ámbar, larimar, oro aluvial y rocas ornamentales
- Certificación de estatus de las concesiones mineras
- Carta de pago de patente minera

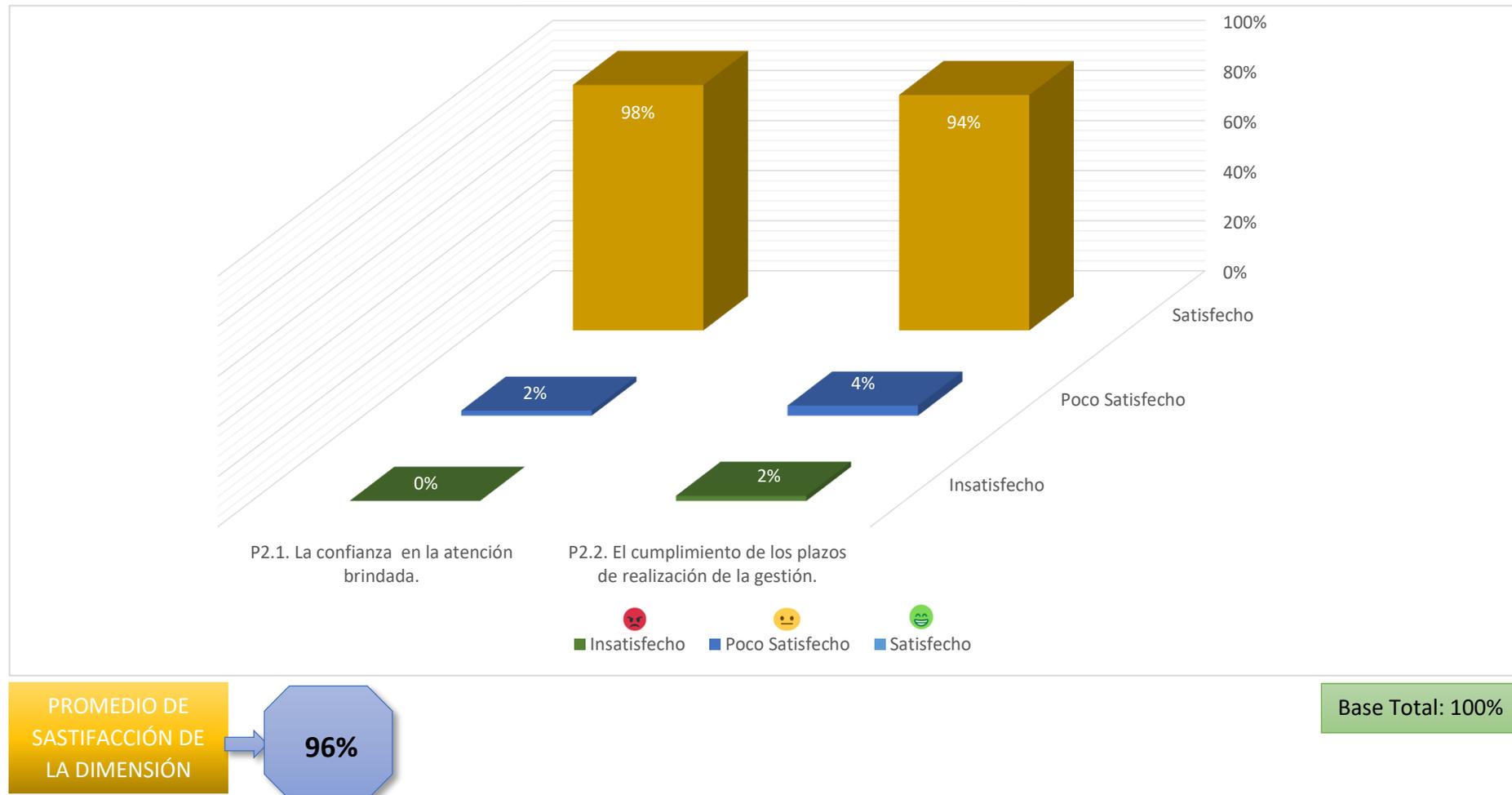
Total de Respuestas: 46

Gestión de conflictos o procesos de litigios	Solicitud de concesión de exploración minera	Registro de denuncias de sustancias minerales	Certificación de no concesión minera	Carta de no objeción de voladuras	Solicitud de datos estadísticos del sector minero	Gestión de capacitación y asistencia técnica a los mineros artesanales, en ámbar, larimar, oro aluvial y rocas ornamentales	Certificación de estatus de las concesiones mineras	Carta de pago de patente minera
<u>7.00%</u>	<u>7.00%</u>	<u>32.00%</u>	<u>13.00%</u>	<u>11.00%</u>	<u>4.00%</u>	<u>13.00%</u>	<u>2.00%</u>	<u>11.00%</u>

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



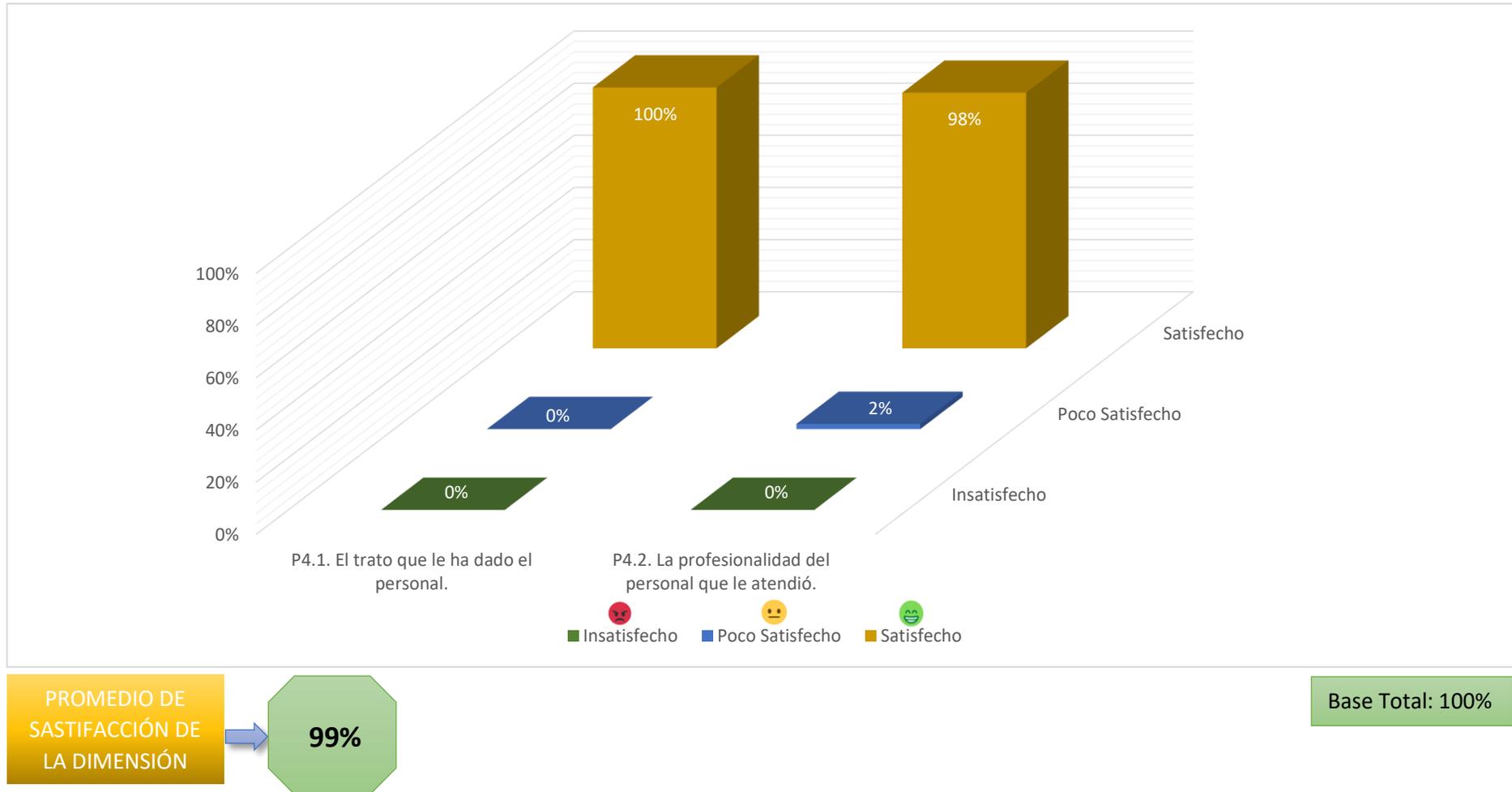
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



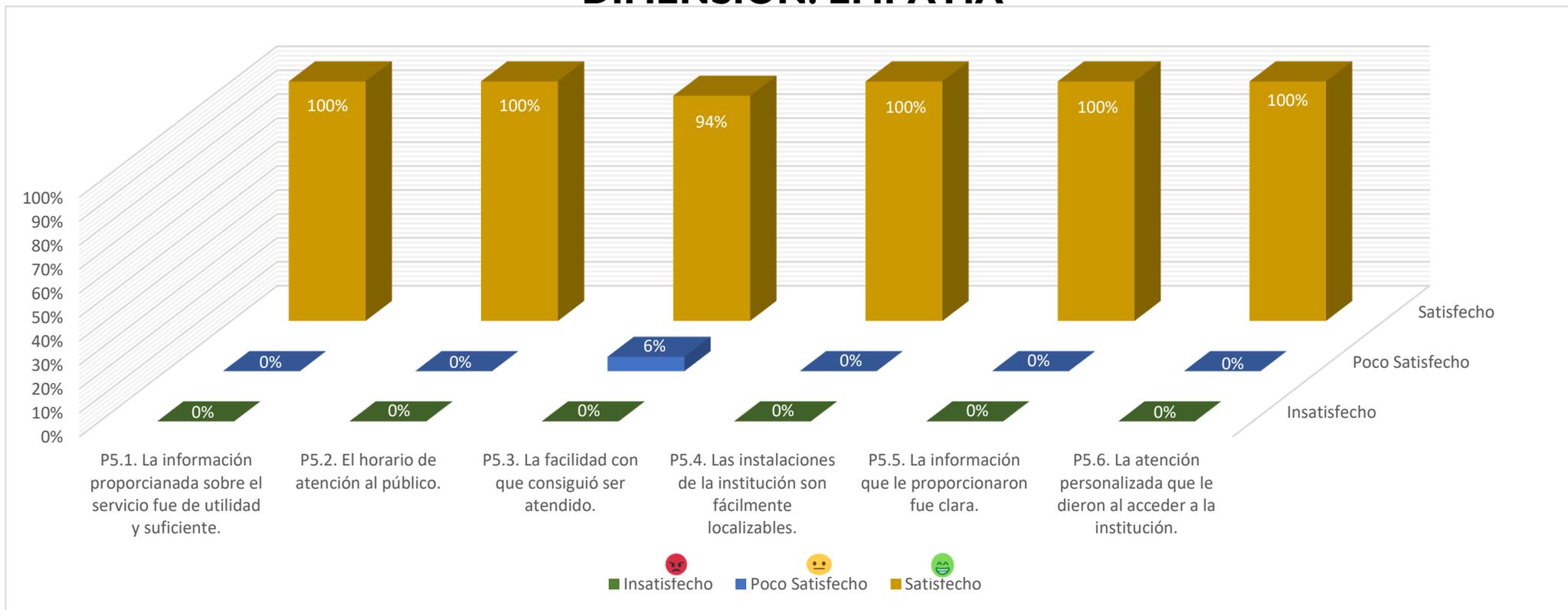
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



## DIMENSIÓN: SEGURIDAD



## DIMENSIÓN: EMPATÍA



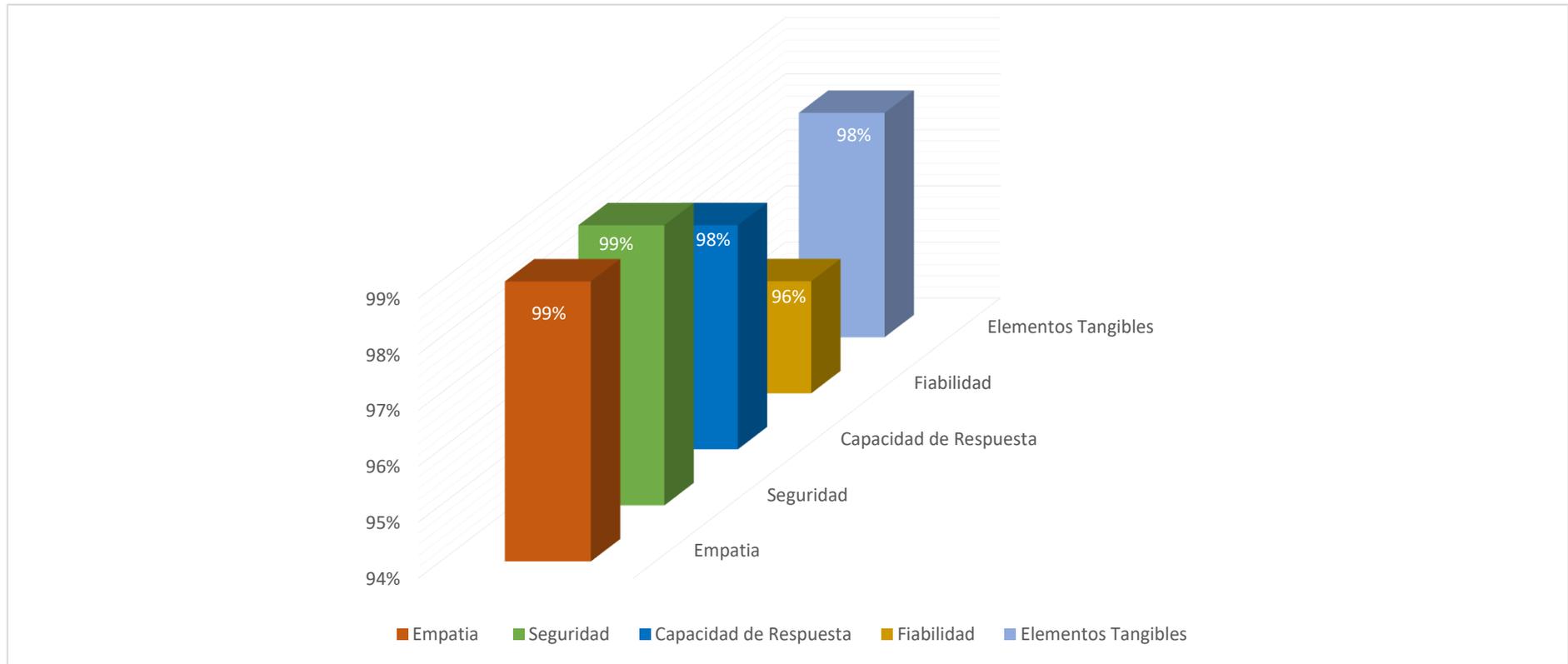
PROMEDIO DE SASTIFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

99%

Base Total: 100%



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA



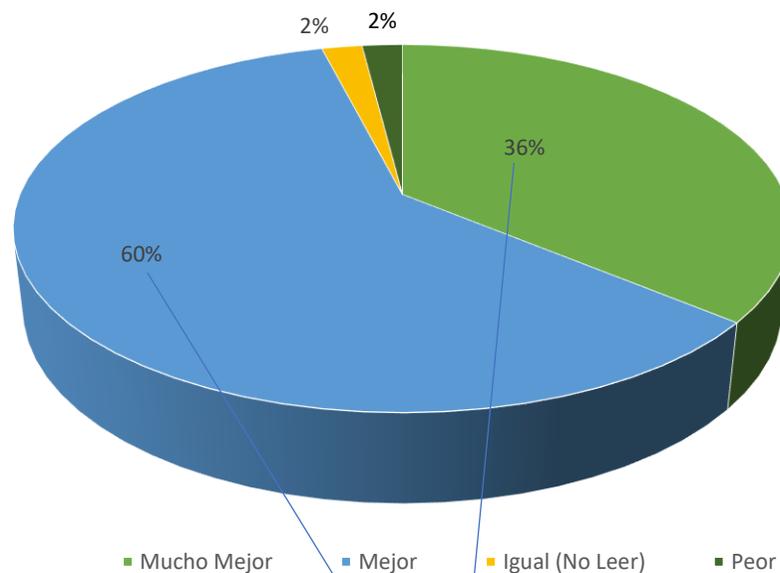
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL → **98%**

Base Total: 100%



## SERVICIO RECIBIDO

P6. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base Total: 100%

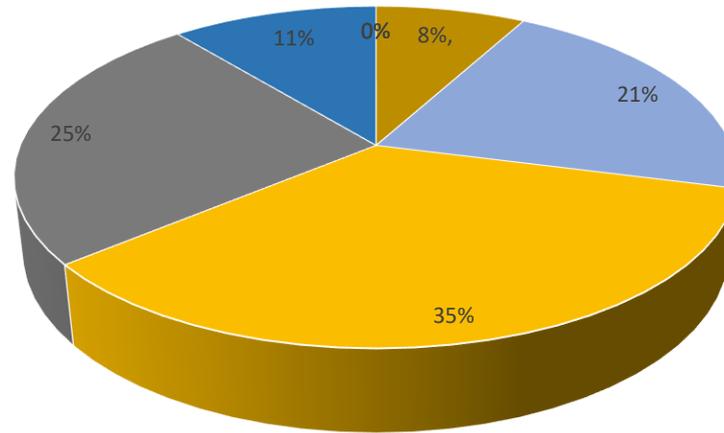
96%

El 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



## DATOS DE CLASIFICACIÓN

P7 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



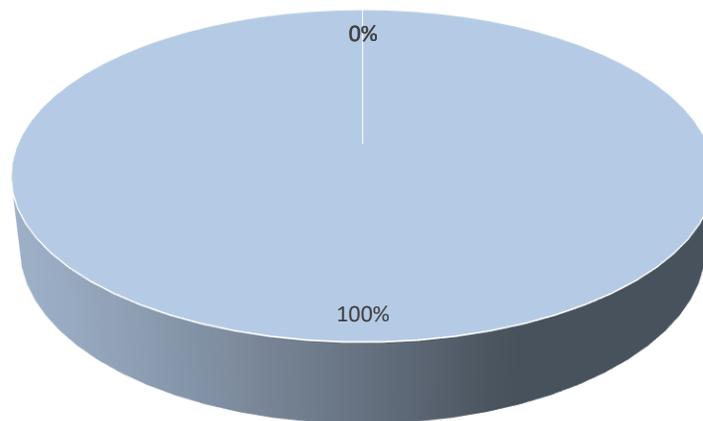
■ De 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45 ■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ Mas de 60

<u>De 18 a 24</u>	<u>25 a 31</u>	<u>32 a 38</u>	<u>39 a 45</u>	<u>46 a 52</u>	<u>53 a 59</u>	<u>Mas de 60</u>
0%	0%	8%	21%	35%	25%	11%

Base Total: 100%



P.8 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



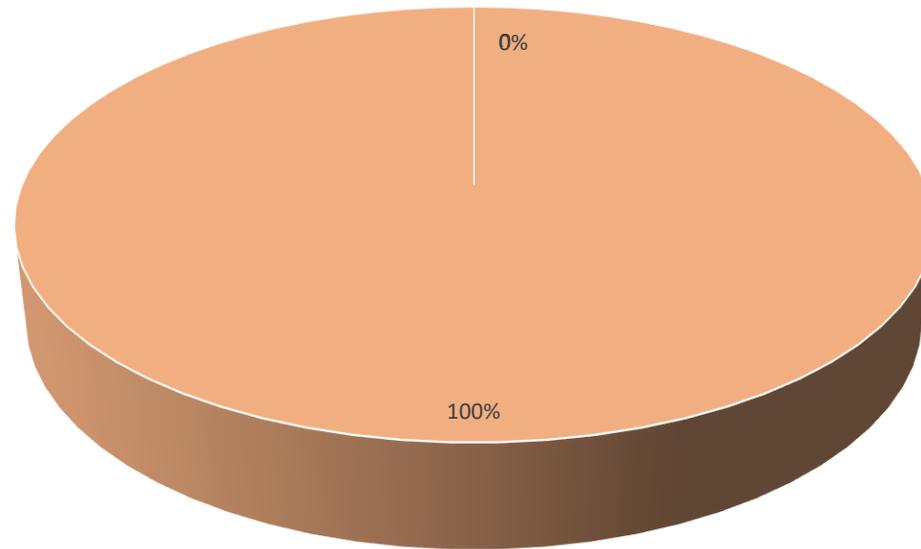
■ Ninguno ■ Educación Básica ■ Educación Media ■ Educación Superior

<u>Ninguno</u>	<u>Educación Básica</u>	<u>Educación Media</u>	<u>Educación Superior</u>
0%	0%	0%	100%

Base Total: 100%



P.9 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



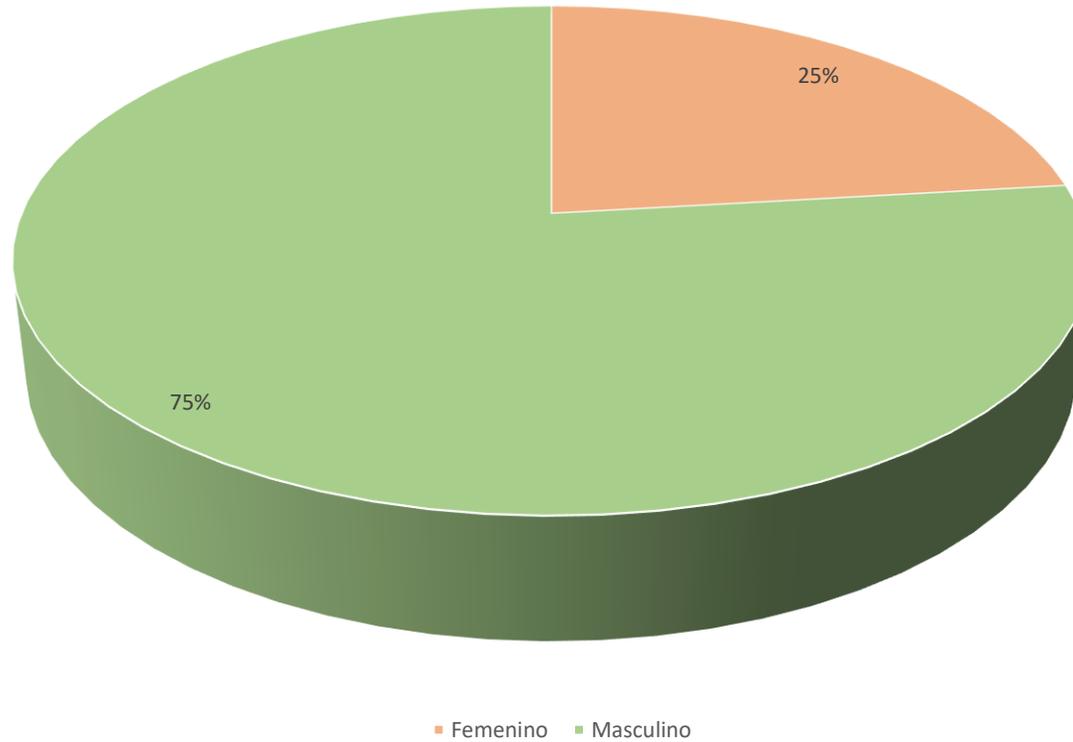
■ Trabaja 
 ■ Jubilado o pensionado 
 ■ Desempleado 
 ■ Estudiante 
 ■ Ama de casa

<u>Trabaja</u>	<u>Jubilado o pensionado</u>	<u>Desempleado</u>	<u>Estudiante</u>	<u>Ama de Casa</u>
100%	0%	0%	0%	0%

Base Total: 100%



P.10 Sexo del entrevistado.



<u>Masculino</u>	<u>Femenino</u>
75%	25%

Base Total: 100%



## PLAN DE ACCIÓN DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejoras	Acción de mejoras	Fecha inicio	Fecha Final	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos clientes)	Elementos Tangibles	PI.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.	Modernizar con equipos tecnológicos, implementación de políticas y actualización de los procesos, que coadyuven a la simplificación de trámites.	Jul-23	Jun-24	Dirección General/Departamento Administrativo y Financiero
Servicios ofrecidos de manera virtual (a ciudadanos clientes)	-	P4.0 Utilizó el soporte en Línea	Innovar en tecnología, para incorporar más servicios ofrecidos en línea, reduciendo así el tiempo de entrega de estos, lo que aumentará la confianza y satisfacción del ciudadano-cliente.	Jul-23	Jun-24	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

