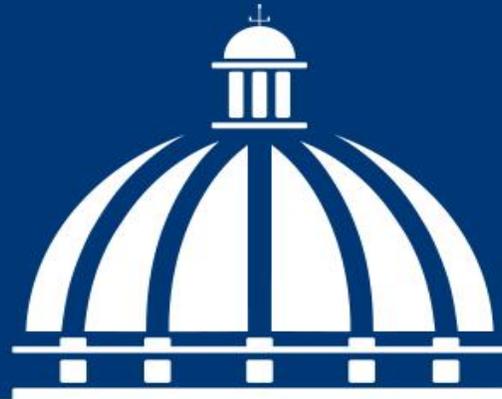


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de
Energía y Minas
2023**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ENERGÍA Y MINAS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	7
METODOLOGÍA	5
PERFIL DEL ENCUESTADO	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	11
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	18
PLAN DE ACCIÓN	19



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 MEM 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.



FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 152

☐ **ÁMBITO:** La encuesta será aplicada en la Sede del Ministerio de Energía y Minas, ubicada en la Ave. Independencia #1428, esquina Av. Enrique Jiménez Moya, Centro de los Héroes, Santo Domingo, R.D.

☐ **MUESTRA:** 110 entrevistas con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

<i>Servicios presenciales</i>	110
Concesión de Exploración Minera	3
Concesión de Explotación Minera	4
Autorización para Instalación de Plantas de Beneficios	0
Informes, estudios y publicaciones	28
Charlas Uso Racional de la Energía	42
Auditorías Energéticas	3
Solicitud de Información Pública	30

☐ **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario Presencial.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 3 de marzo del 2023 hasta completar el número de muestras requeridas.

☐ **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión, Pedro Arias y Clara Ramírez responsables de procesar la información.



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
- 6 • 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 :

- **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



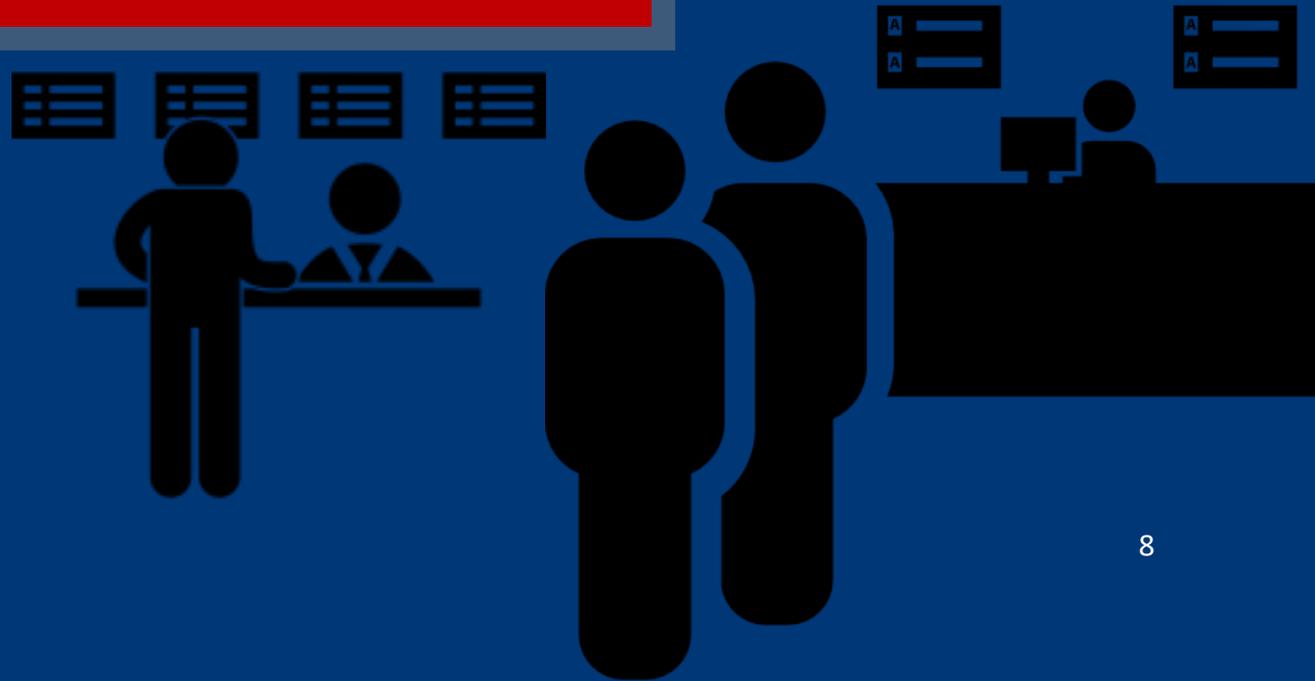
Poco satisfecho



Insatisfecho

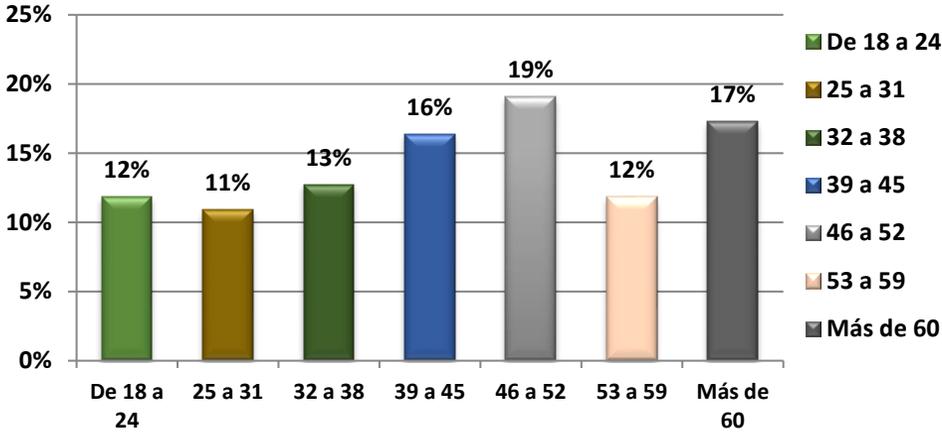


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

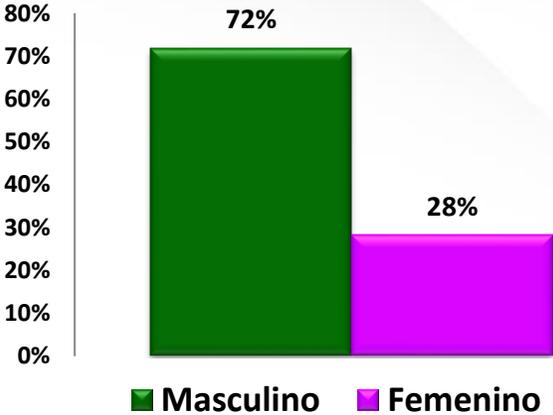


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

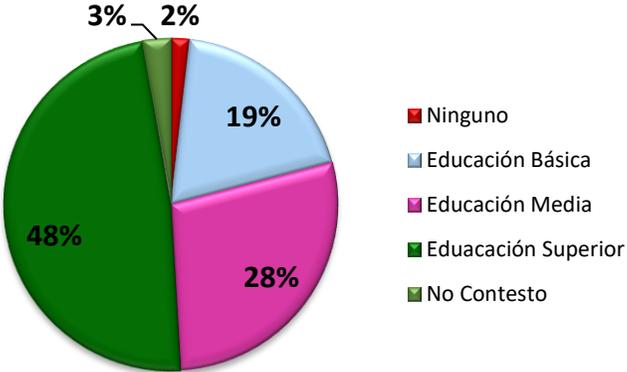
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



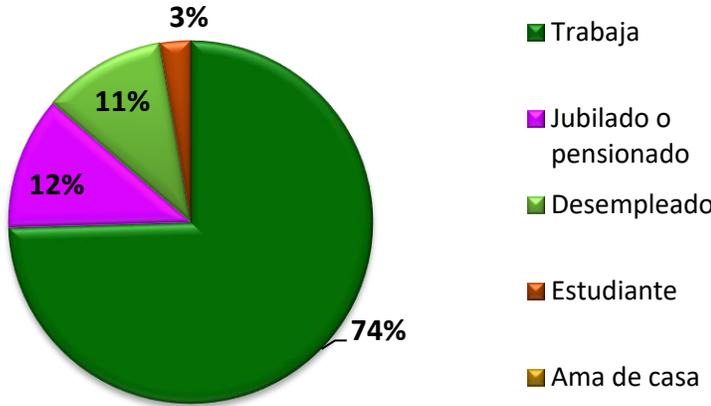
Sexo



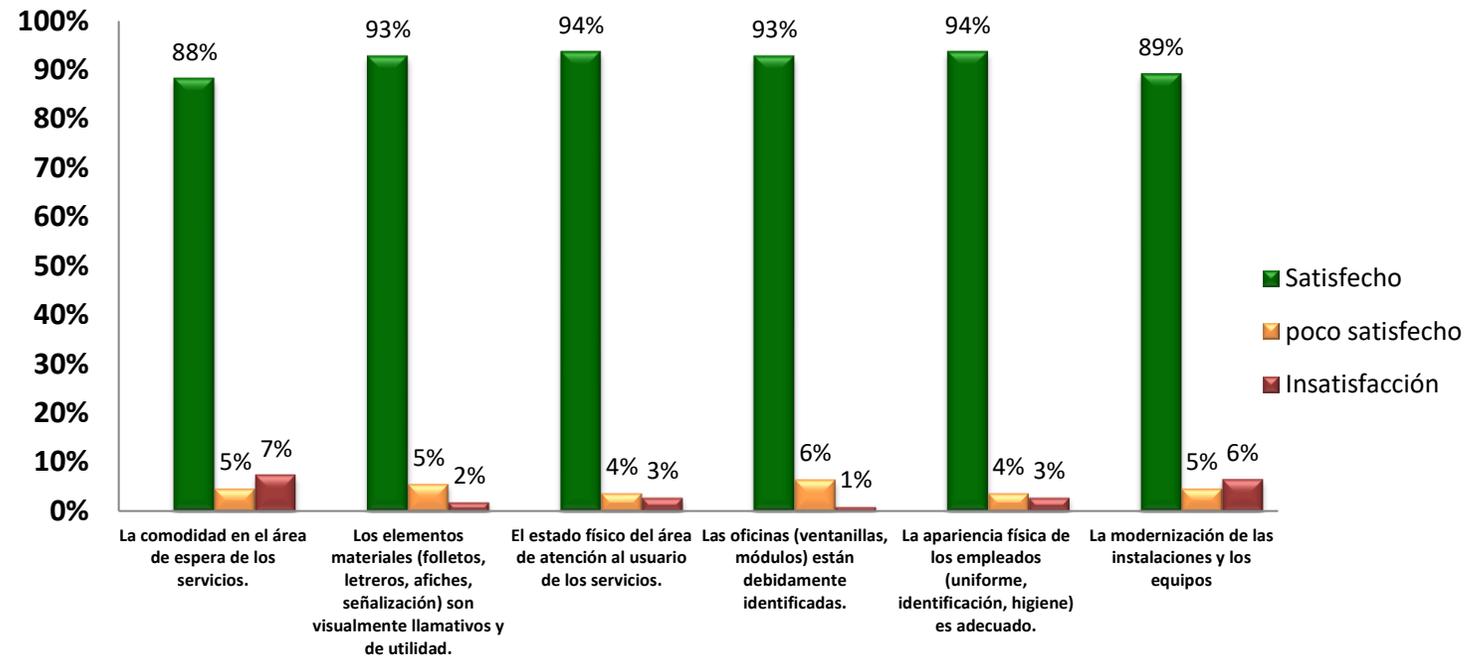
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



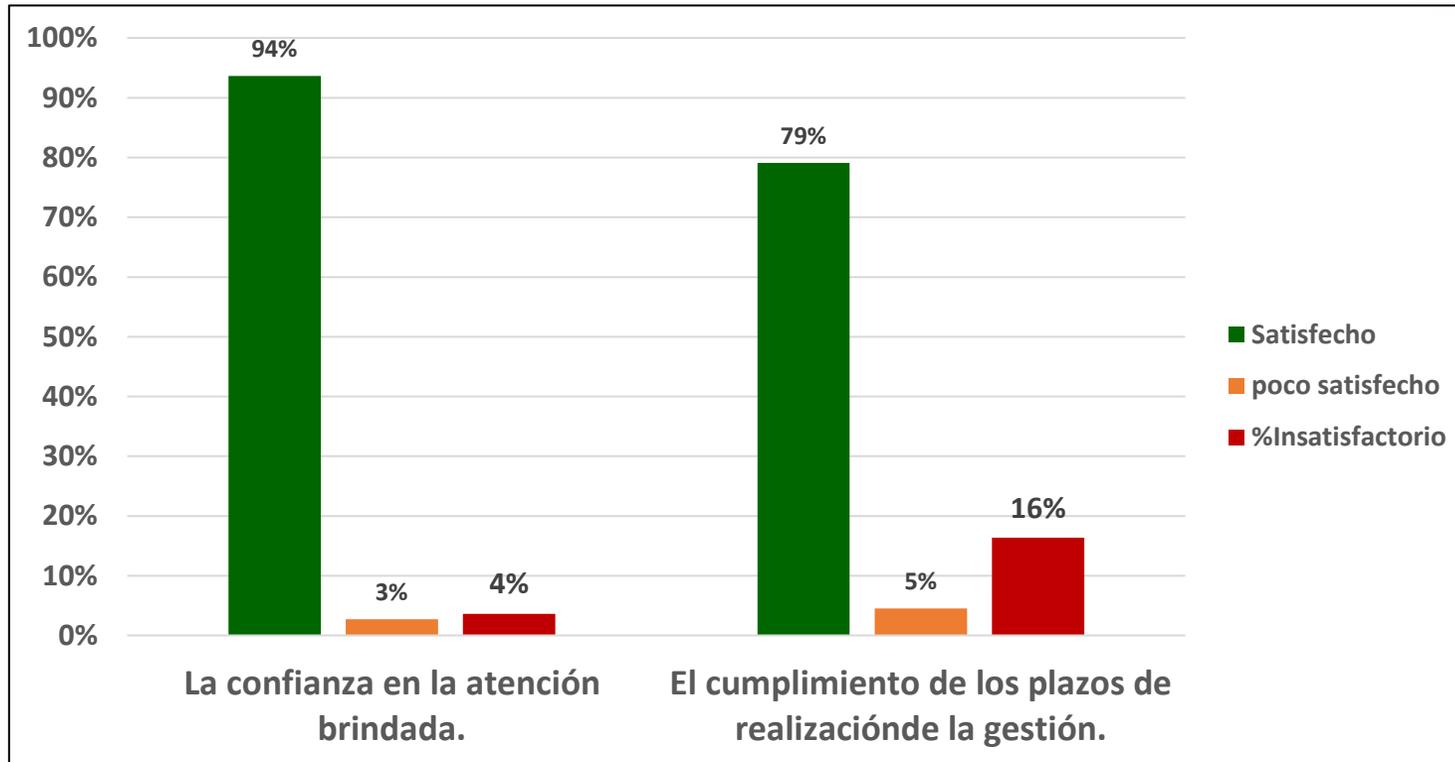
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



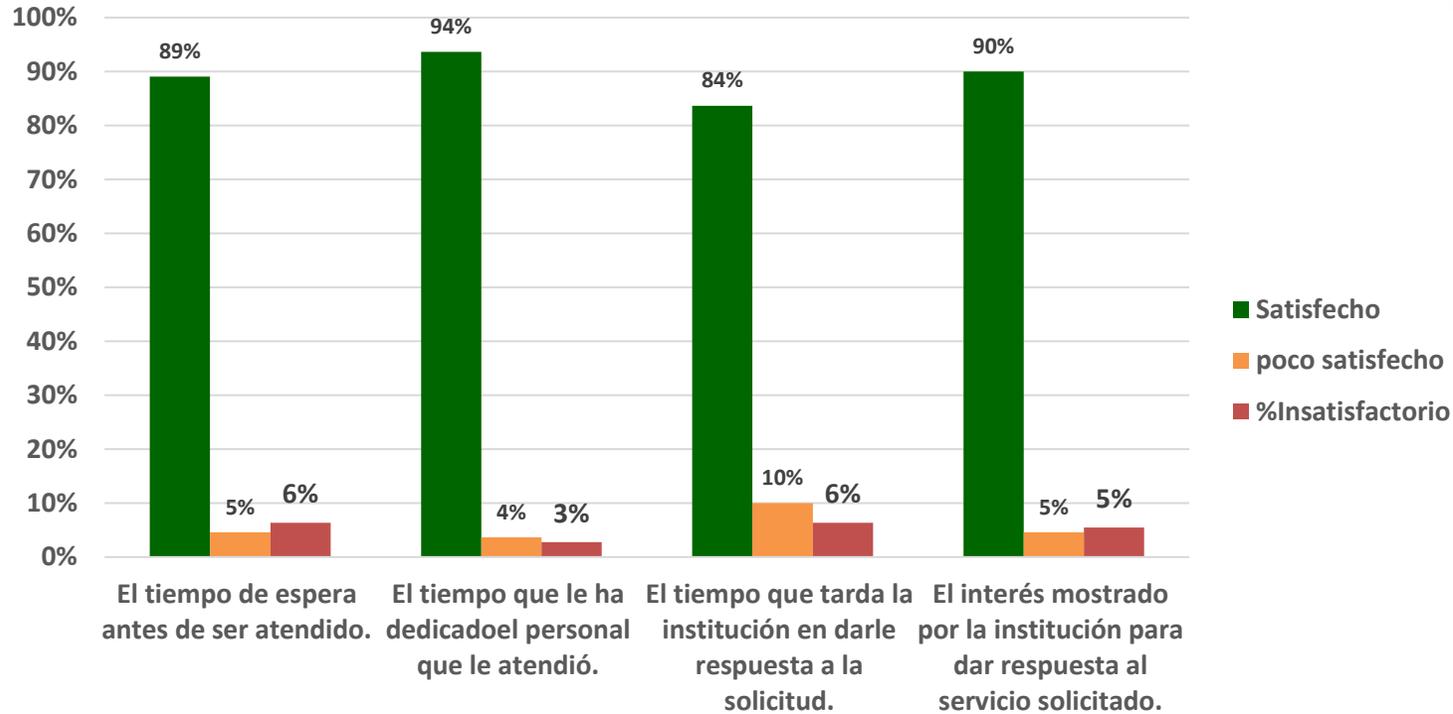
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



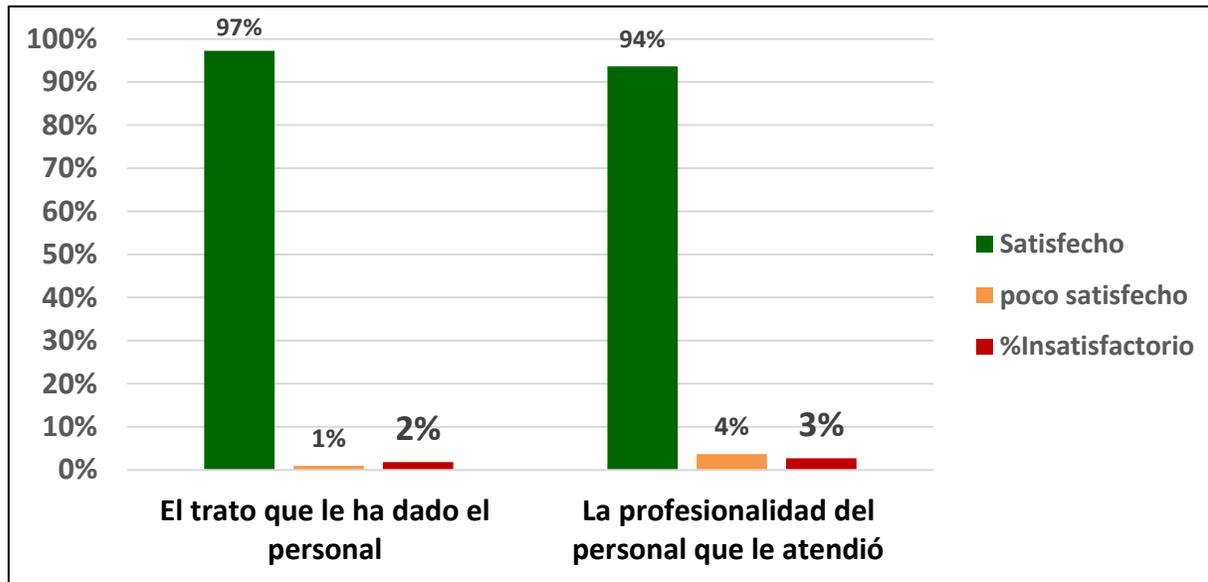
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



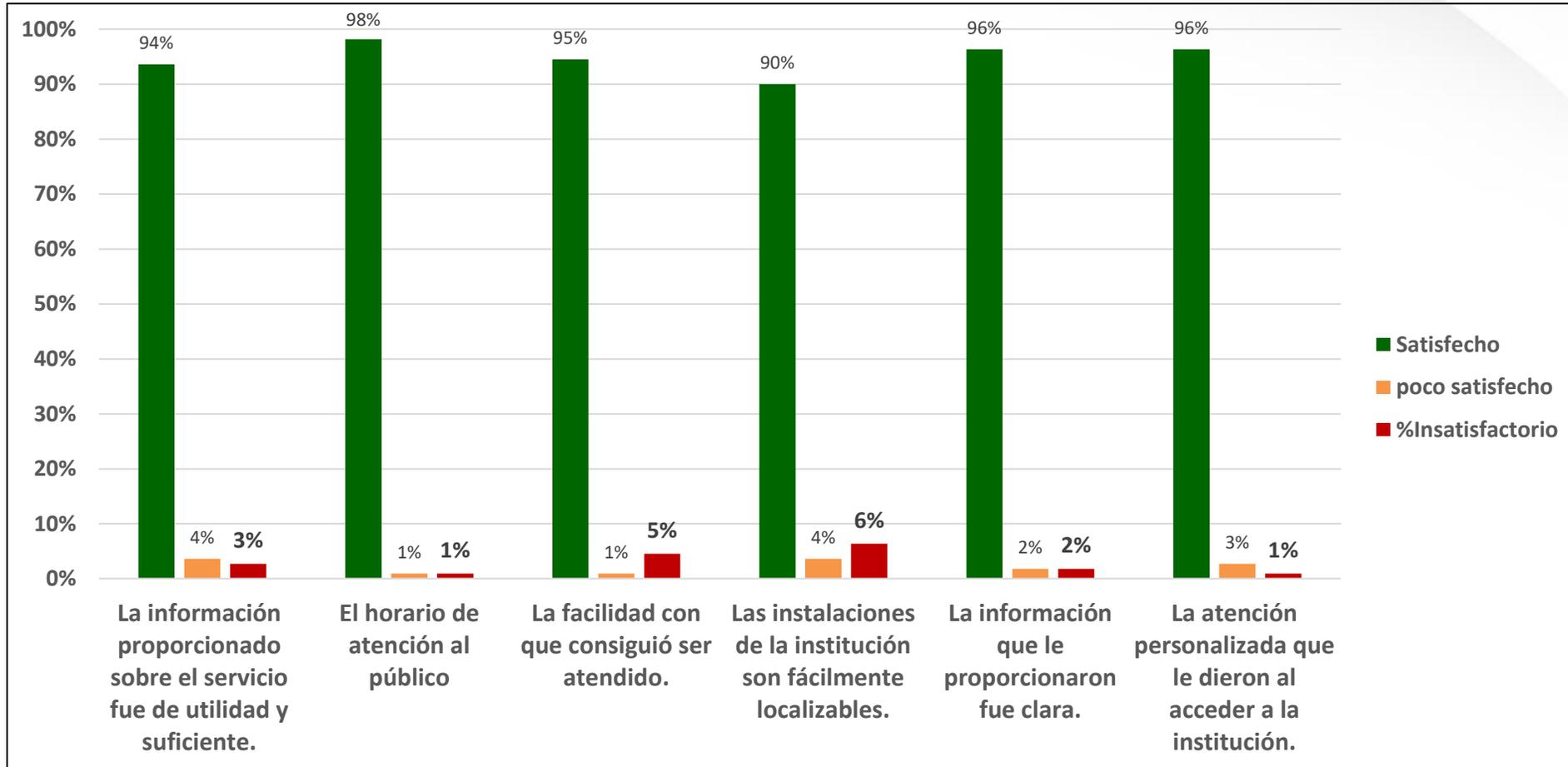
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



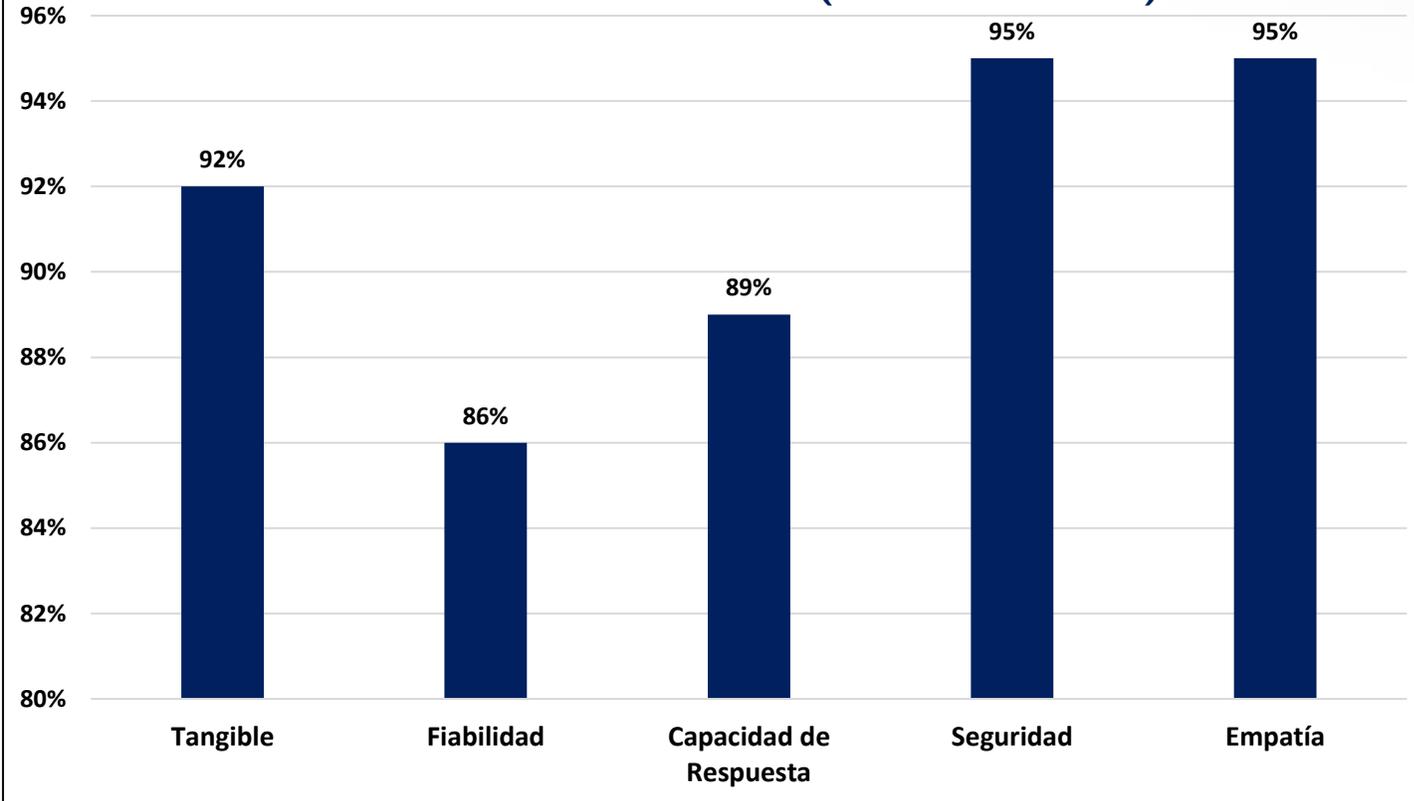
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción



15

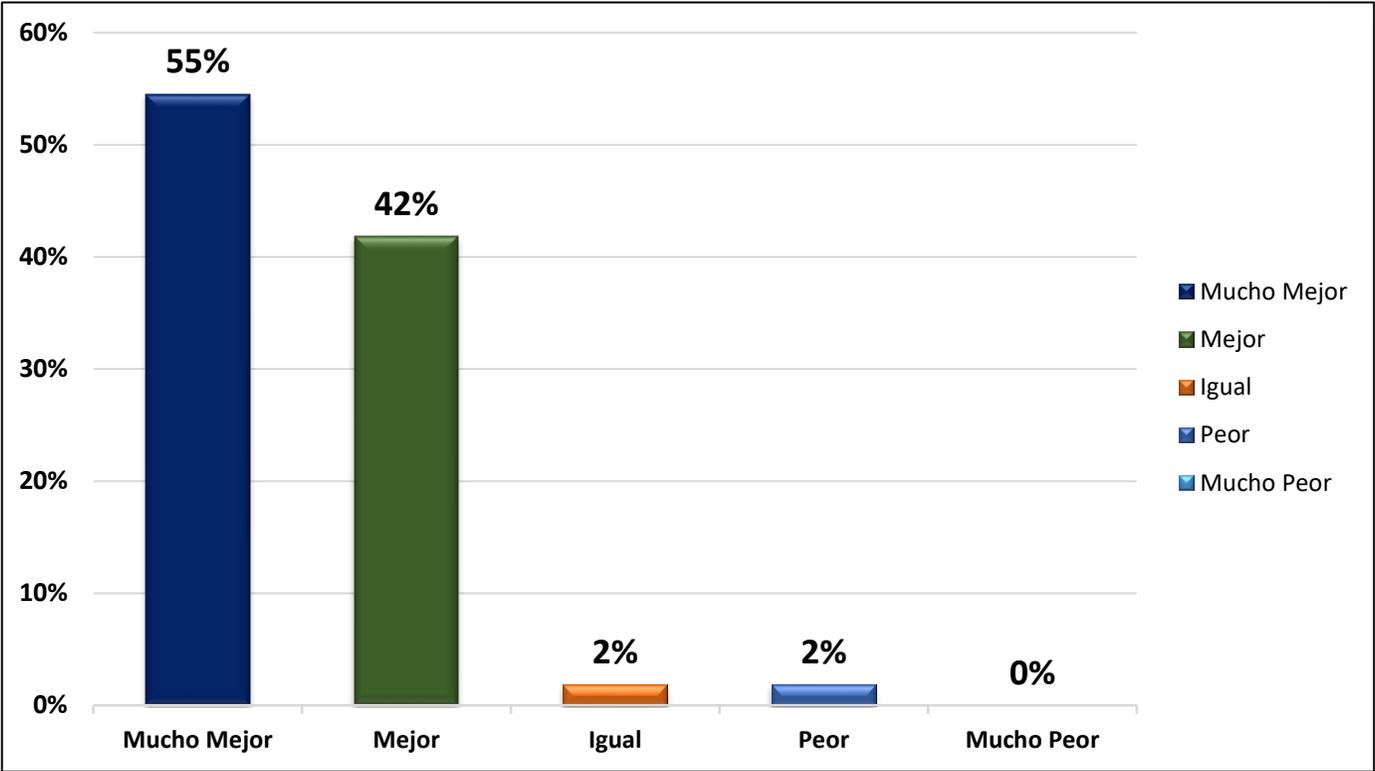
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

17

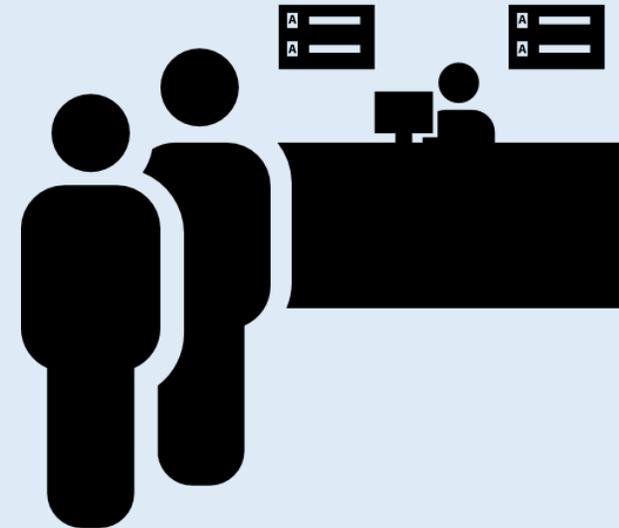


Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales



Índice de Satisfacción de
Usuarios

91%



28/6/2023



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MEM 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios	jun-23	may-24	Dirección de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios	oct-23	may-24	Dirección de Recursos Humanos
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Tangible	Acondicionar el área de Correspondencia	Solicitar mueblería para la recepción de clientes / ciudadanos	oct-23	may-24	Dirección Administrativa
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Validar los tiempos de los procedimientos del servicio requerido	Elaborar procedimiento de servicio al cliente.	oct-23	Dic-23	Dpto. de Calidad en la Gestión