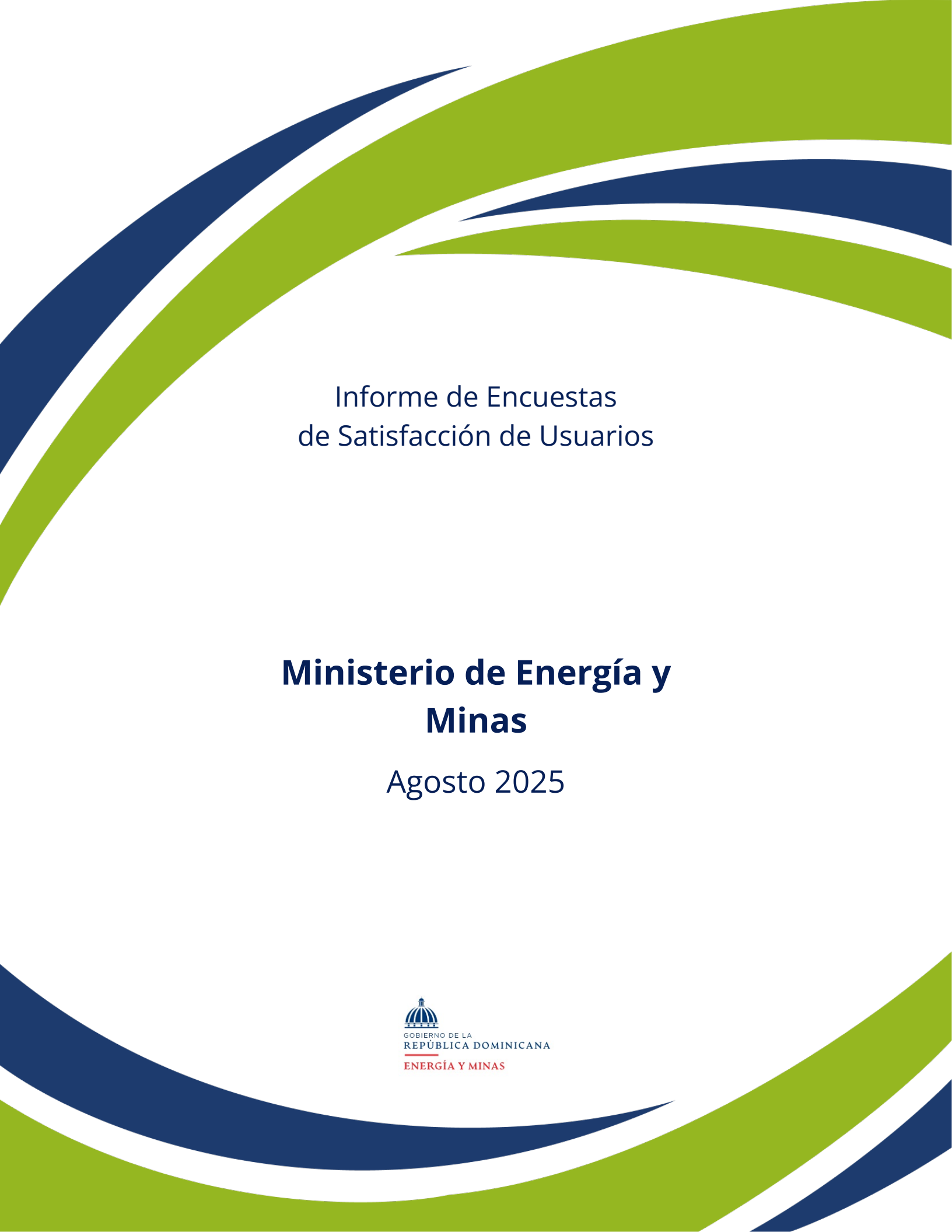




Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

Ministerio de Energía y Minas

Agosto 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ENERGÍA Y MINAS

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	5
Fecha de Levantamiento	6
Información General	7
Metodología Aplicada	7
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	7
Descripción y Análisis de Resultados	8
Índice de Satisfacción General	8
Índice de Satisfacción por Encuesta	9
Satisfacción de Servicios Presenciales	10
Datos de Clasificación	14
Plan de Acción	15

Introducción

El presente informe expone los resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción del Servicio aplicada durante el período agosto 2024 hasta agosto 2025 a usuarios del Ministerio de Energía y Minas (MEM), mediante el módulo del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos del MAP. Su propósito es evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos, identificar fortalezas y oportunidades de mejora que fortalezcan la calidad institucional. El alcance comprende servicios presenciales, analizando dimensiones como capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y elementos tangibles. Este informe es una herramienta clave para la mejora continua, la transparencia y la rendición de cuentas, contribuyendo a fortalecer la confianza en la gestión pública y a garantizar servicios eficientes alineados con los principios de la Administración Pública.

Ficha Técnica

Ministerio de Energía y Minas

La ficha técnica detalla el levantamiento de datos para medir la satisfacción de usuarios con los servicios del MEM. La encuesta se aplicó mediante el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, con cuestionario en cuatro dimensiones. Se utilizó una muestra con margen de error del 5% y nivel de confianza del 95%, en servicios presenciales en el Distrito Nacional.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	121	83.3

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
MDEYM - Oficina Principal	121	83.3

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Talleres de capacitación en materia de seguridad y salud minera	4	94.56
Formación sobre ahorro y eficiencia energética (talleres, charlas, simposios, conferencias, etc.)	9	94.19
Emisión de certificación de NO objeción para exportación de ámbar y larimar	4	92.77
Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera	2	90.38
Auditorías energéticas	2	90
Visitas técnicas de seguridad energética e infraestructuras	9	88.7
Parque Temático de Energía Renovable: actividades educativas y culturales	10	84.07
Servicio de electrificación rural y suburbana (Instalación de redes eléctricas)	40	79.43
Sensibilización sobre la importancia de la Energía para el Desarrollo	41	78.83

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

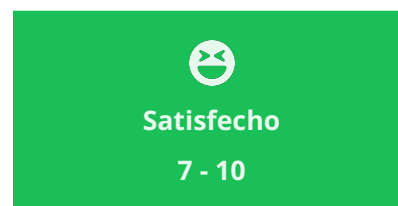
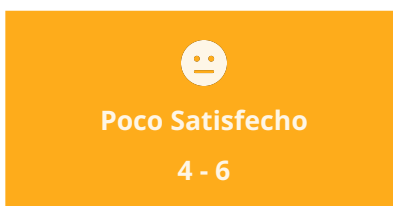
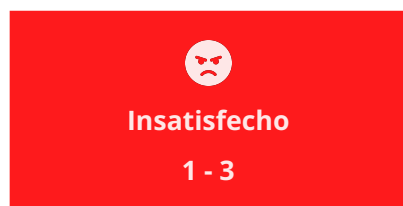
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios públicos del MAP. Se inicia con el índice de satisfacción general alcanzado, seguido de los resultados según la modalidad de levantamiento y de un análisis de las distintas dimensiones evaluadas, destacando áreas de mayor satisfacción y oportunidades de mejora. Este enfoque permite comprender de manera clara y ordenada el desempeño del servicio desde lo general hasta lo particular.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



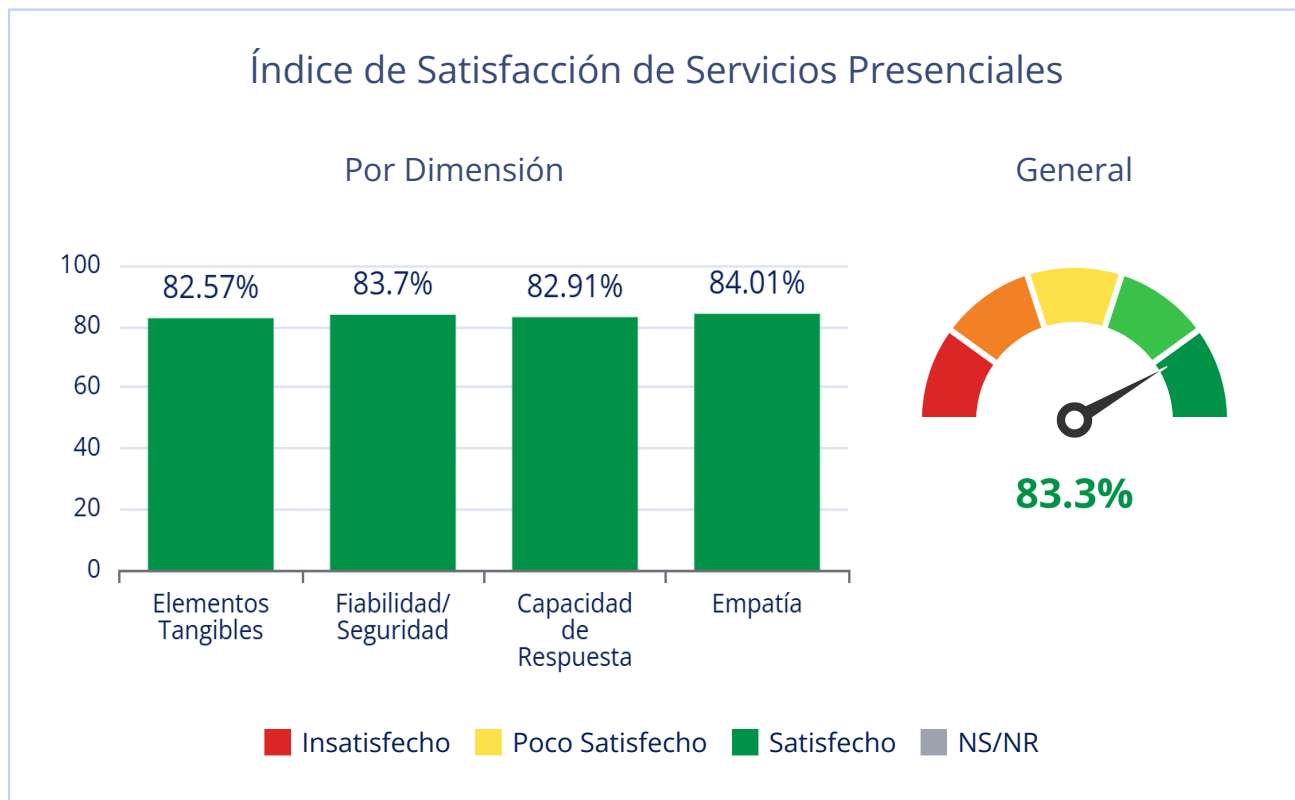
83.3%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales

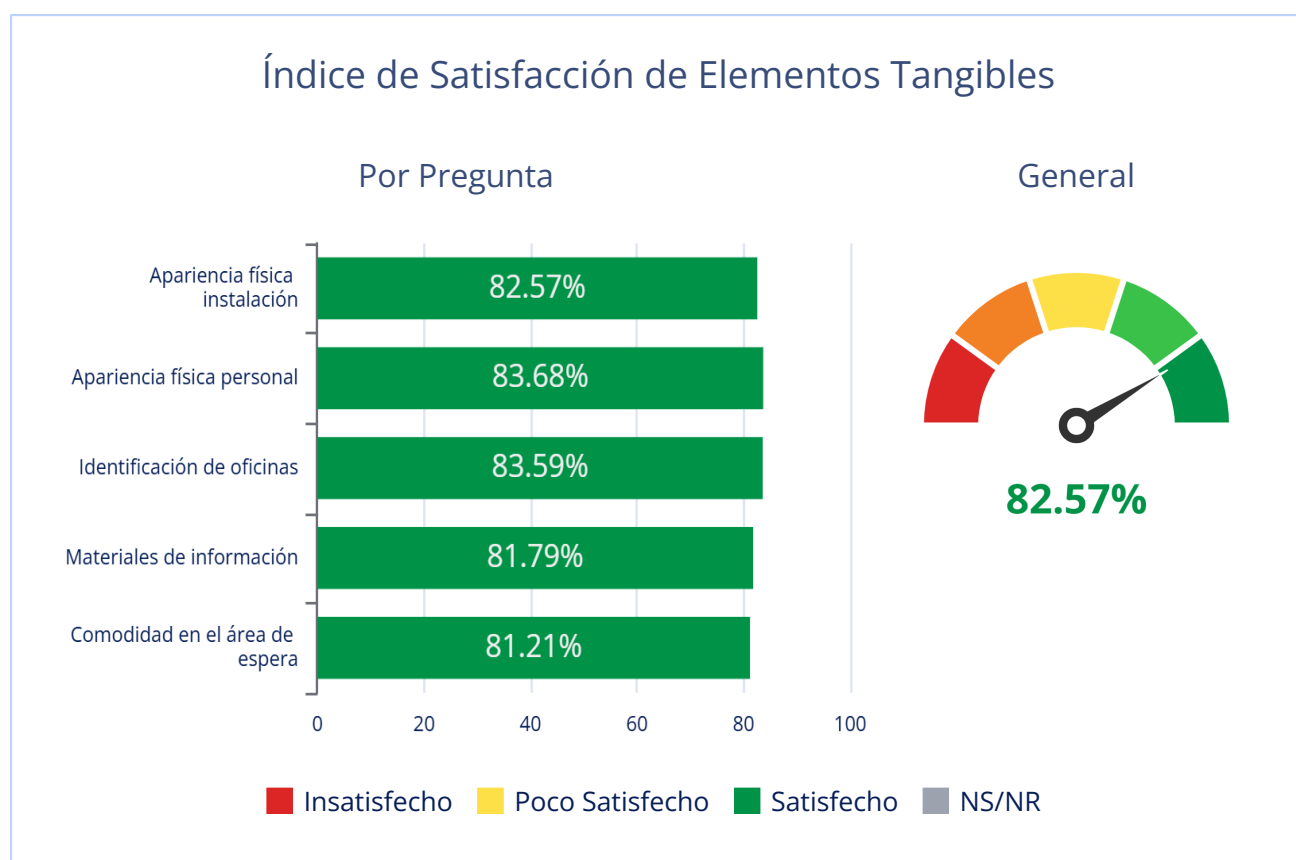


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

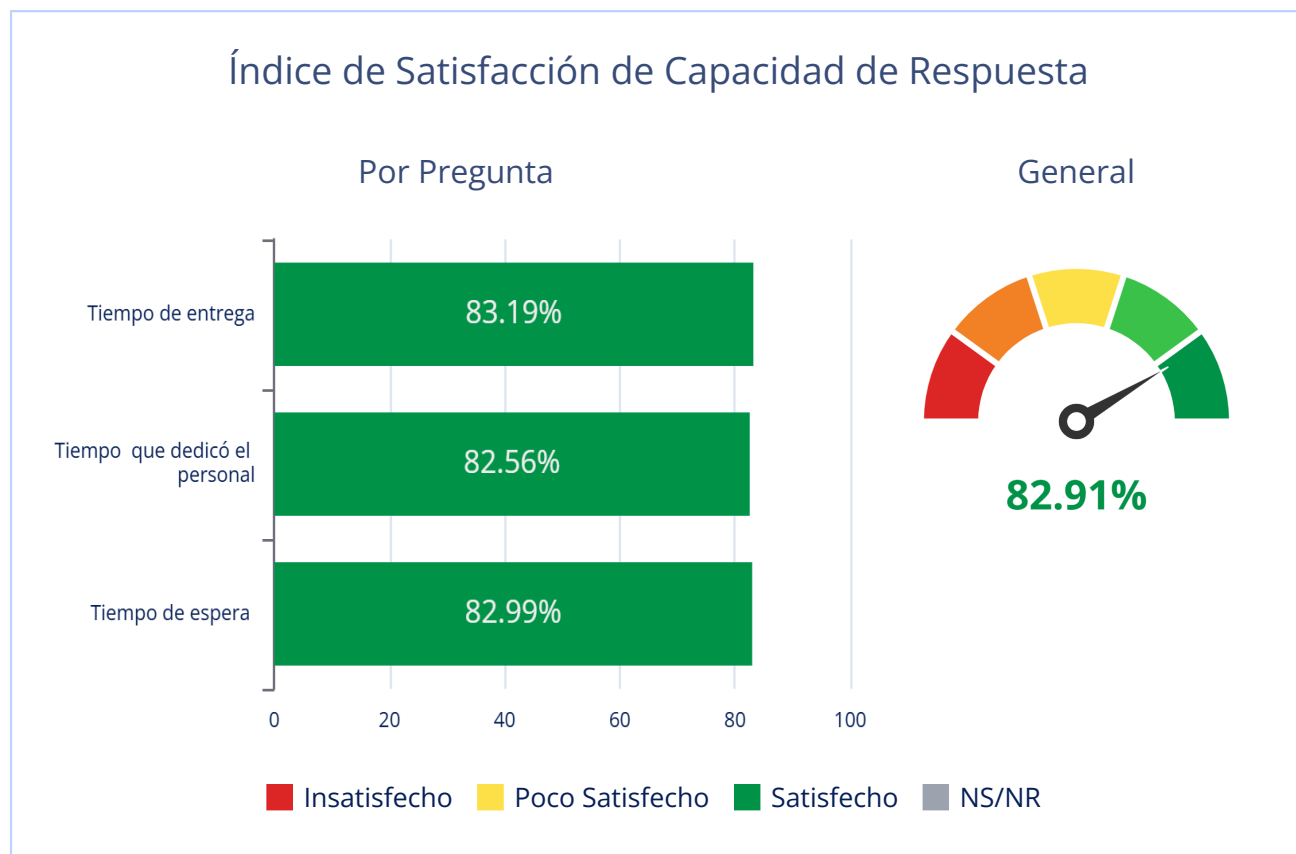
Por Dimensión

Elementos Tangibles



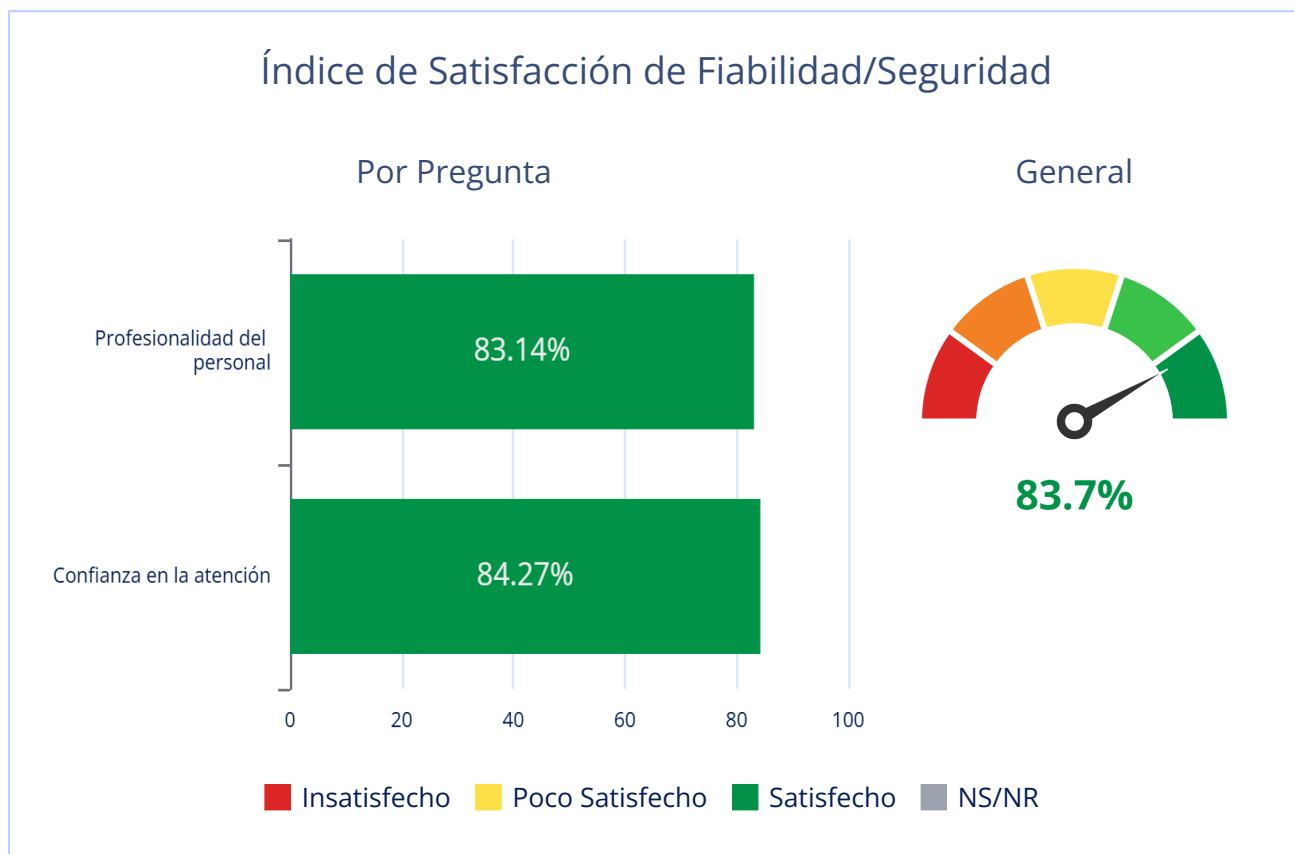
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Capacidad de Respuesta



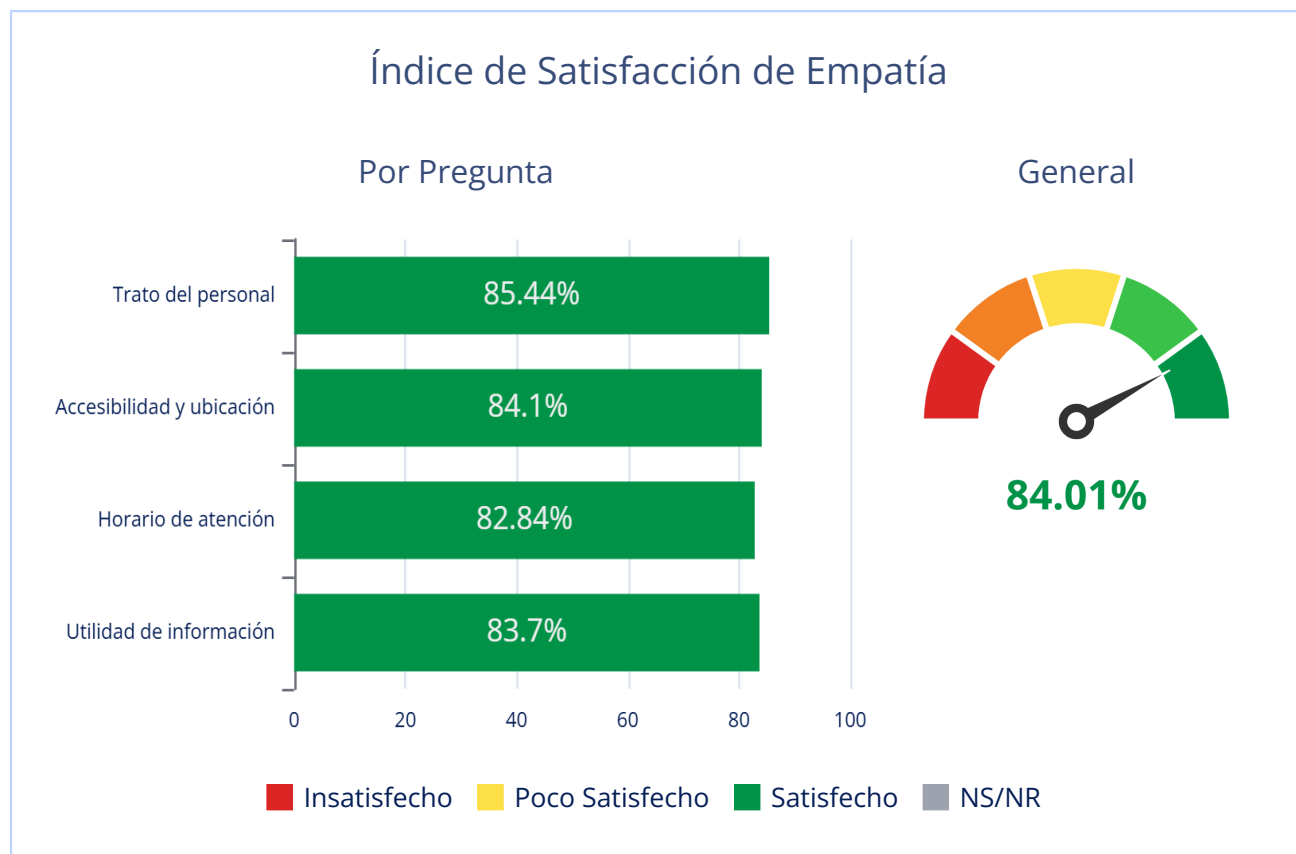
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía

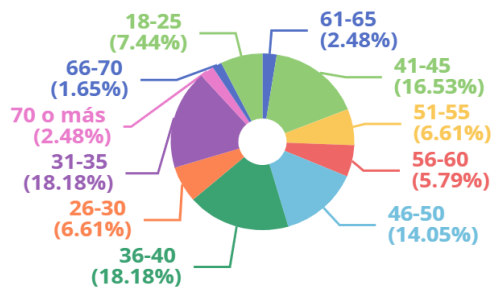


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

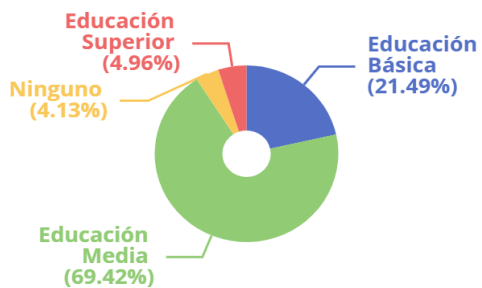
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Apariencia física del personal (82.57%) El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción, complementado con la observación directa, ha identificado una inconsistencia en la proyección de la imagen institucional a través de sus colaboradores. Se evidencia una aplicación heterogénea y no uniforme del código de vestimenta institucional, lo que se manifiesta en Presencia de prendas no autorizadas combinadas con el uniforme, falta de algunas piezas establecidas o uso inapropiado según el área de trabajo.
Acción de Mejora	- Reforzar el cumplimiento de normas de vestimenta institucional (uso correcto de uniforme, gafetes, higiene personal). - Realizar charlas de sensibilización sobre la importancia de la imagen profesional. - Implementar auditorías internas de presentación (checklist bimestral).
Unidad Responsable	Departamento de Relaciones Públicas
Fecha de Inicio	01/01/2026
Fecha Fin	02/06/2026

Elementos Tangibles

Oportunidad de Mejora

Materiales de información (81.79%)
El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción y la interacción directa con los usuarios revela una barrera significativa en el acceso y la comprensión de la información proporcionada por la institución. Los materiales físicos actuales (folletos, carteles, volantes) presentan las siguientes limitaciones: accesibilidad limitada, falta de canales digitales, dudas recurrentes sobre el contenido, entre otros.

Acción de Mejora

- Crear versiones digitales accesibles (QR en carteleras o sitio web).
- Validar con usuarios la claridad de la información antes de impresión/distribución.

Unidad Responsable

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Fecha de Inicio

01/01/2026

Fecha Fin

01/06/2026



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Ministerio de Energía y Minas

Agosto 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ENERGÍA Y MINAS