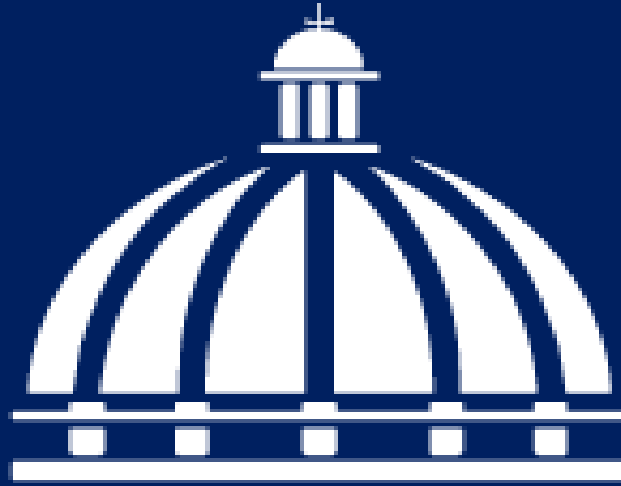


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos Ofrecidos por la
Dirección General de Minería
Junio 2024**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINERÍA

ÍNDICE

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



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 de manera presencial, 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 usuarios de esta Dirección con relación a la calidad de los servicios prestados de manera presencial, página web de DGM y vía telefónica durante el mes marzo 2024.



FICHA TÉCNICA



FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Usuarios de los servicios mineros en general, el promedio mensual de las solicitudes de servicios presenciales es 49.
- **ÁMBITO:** Sede de la Dirección General de Minería.
- **MUESTRA:** Con un margen de error de 5%, para un nivel de confianza de 95% se determinó la siguiente muestra:

Servicios Presenciales 49

Gestión de conflictos o procesos de litigios	3	Gestión de capacitación y asistencia técnica a los mineros artesanales, en ámbar, larimar, oro aluvial y rocas ornamentales	6
Solicitud Concesiones Mineras (Exploración/Explotación)	1	Certificación de estatus de las concesiones mineras	1
Registro de denuncias de sustancias minerales	20		
Certificaciones de no concesiones mineras	11		
Carta de no Objeción de Voladuras	5		
Solicitud de datos estadísticos de sector minero	2		

- **METODO A UTILIZAR:** Encuesta presencial, vía telefónica y enlace en la página web.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 18 de marzo - 29 de marzo 2024.
- **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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

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 para entregar el servicio solicitado.

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.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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

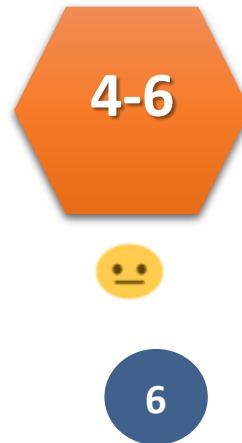
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde:

- **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).**

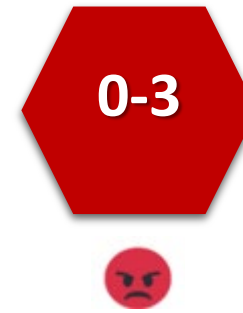
Satisfecho



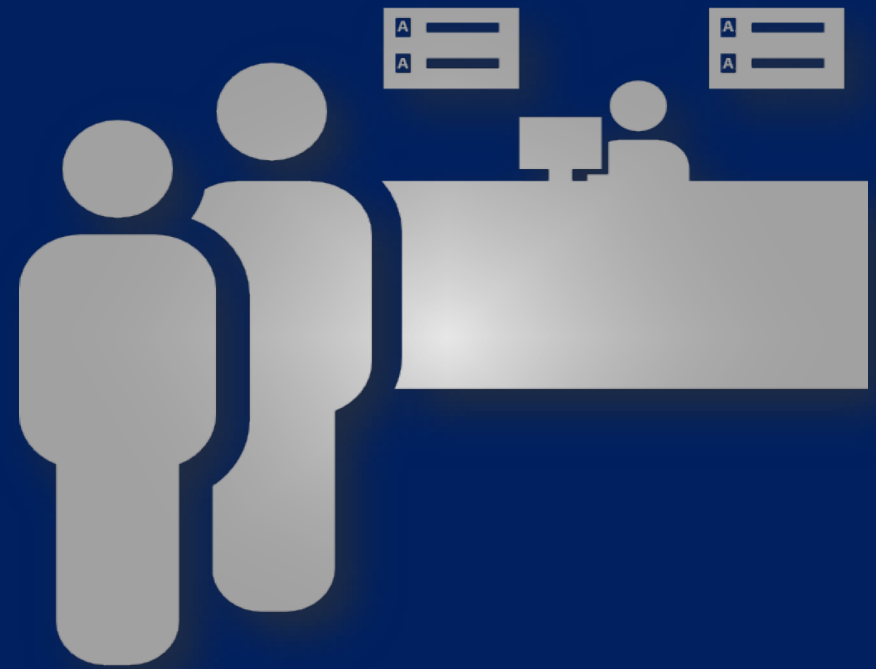
Poco satisfecho



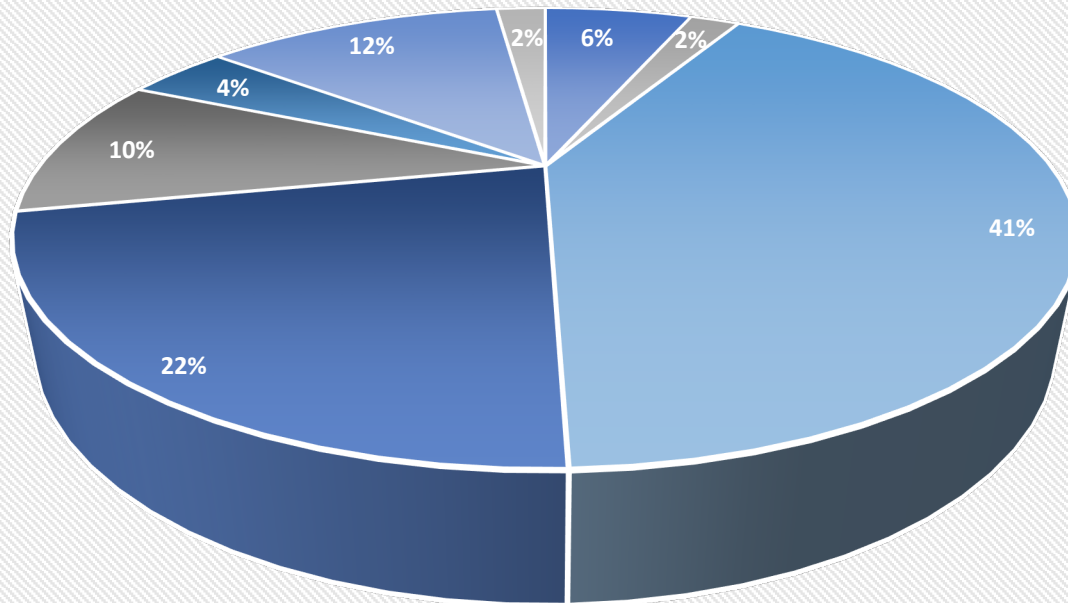
Insatisfecho



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



P.O Servicio solicitado.

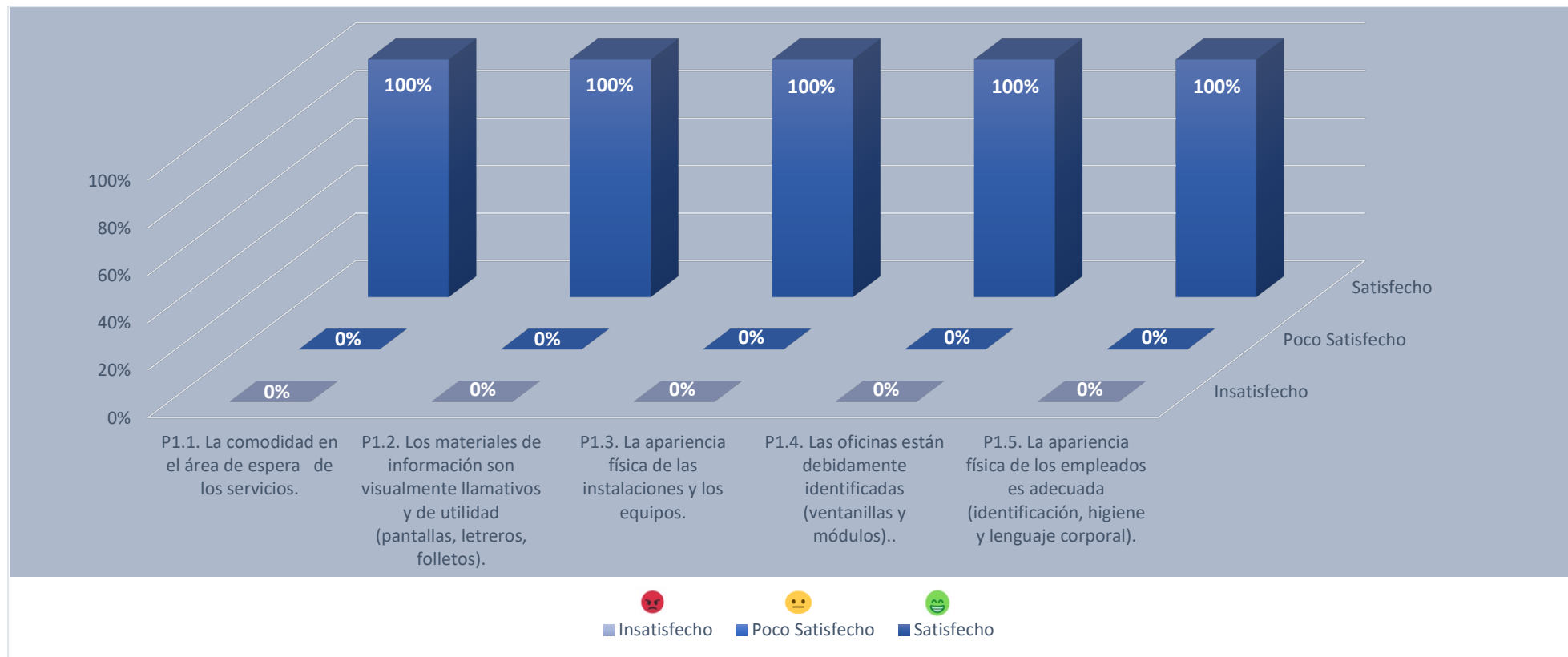


- Gestión de conflictos o procesos de litigios
- Solicitud de concesión de exploración minera
- Registro de denuncias de sustancias minerales
- Certificación de no concesión minera
- Carta de no objeción de voladuras
- Solicitud de datos estadísticos del sector minero
- Gestión de capacitación y asistencia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

Total de Respuestas: 49

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.
6%	2%	41%	22%	10%	4%	12%	2%

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

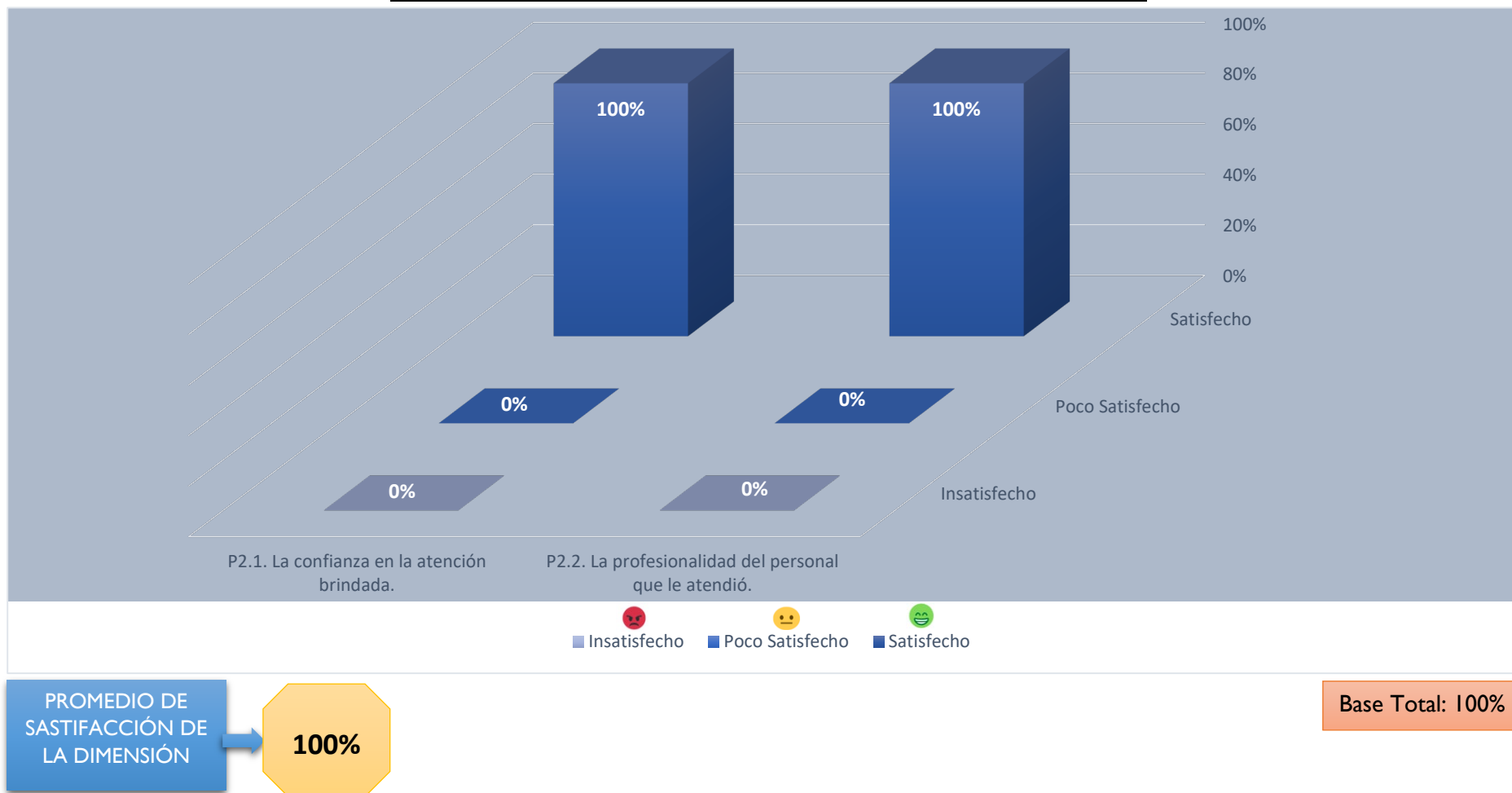


PROMEDIO DE SASTIFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN → **100%**

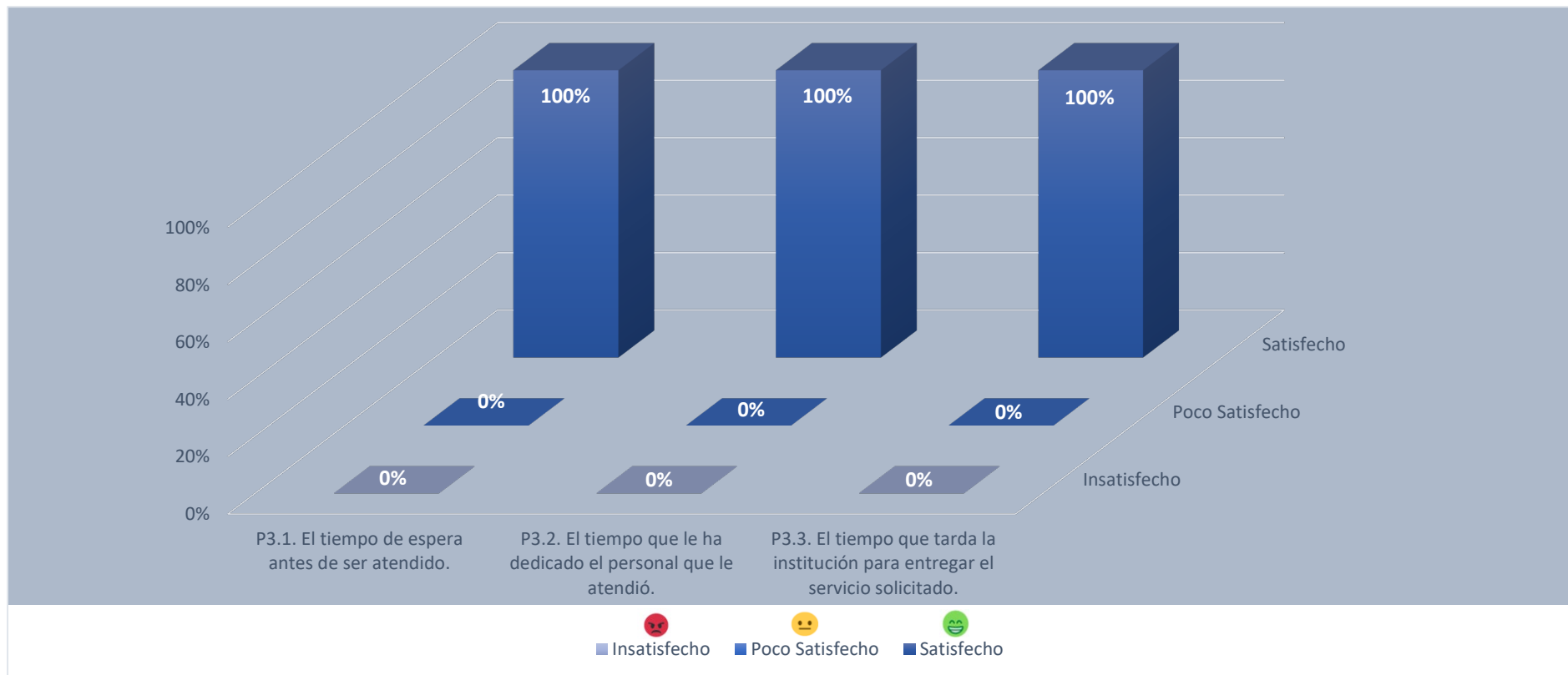
Base Total: 100%



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



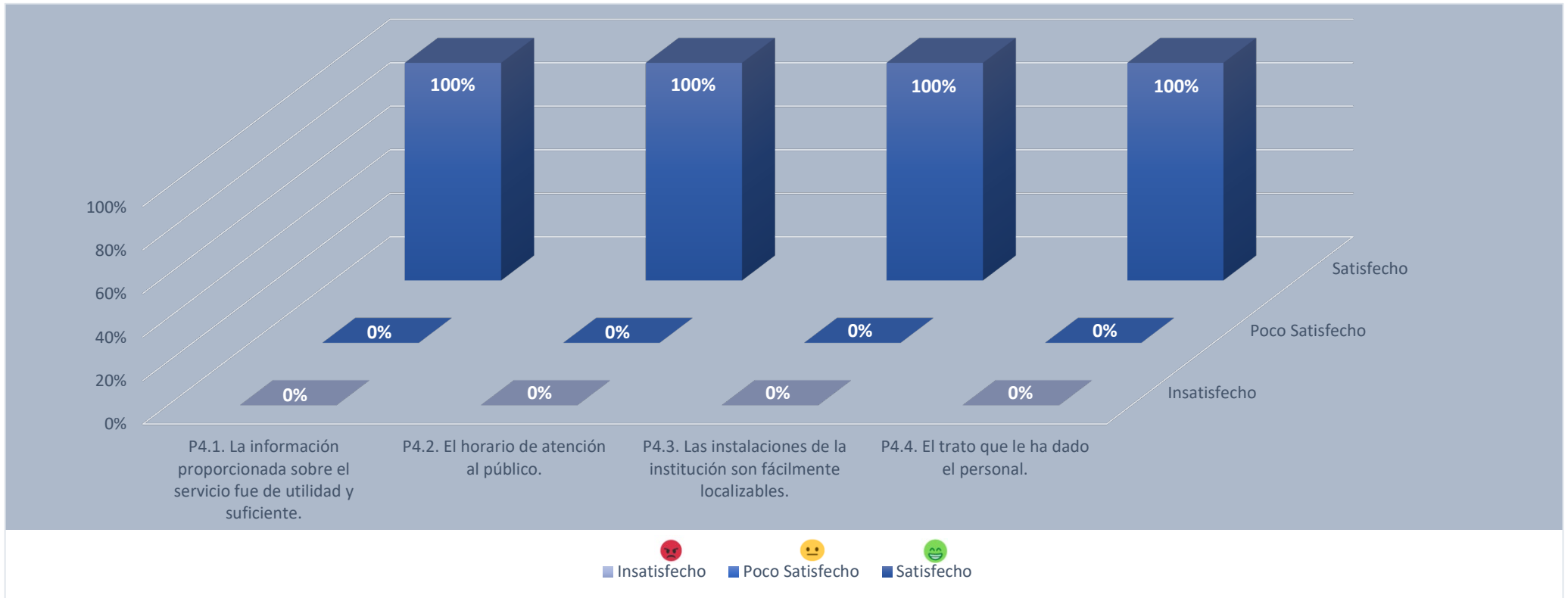
PROMEDIO DE SASTIFACIÓN DE LA DIMENSIÓN

100%

Base Total: 100%



DIMENSIÓN: EMPATÍA



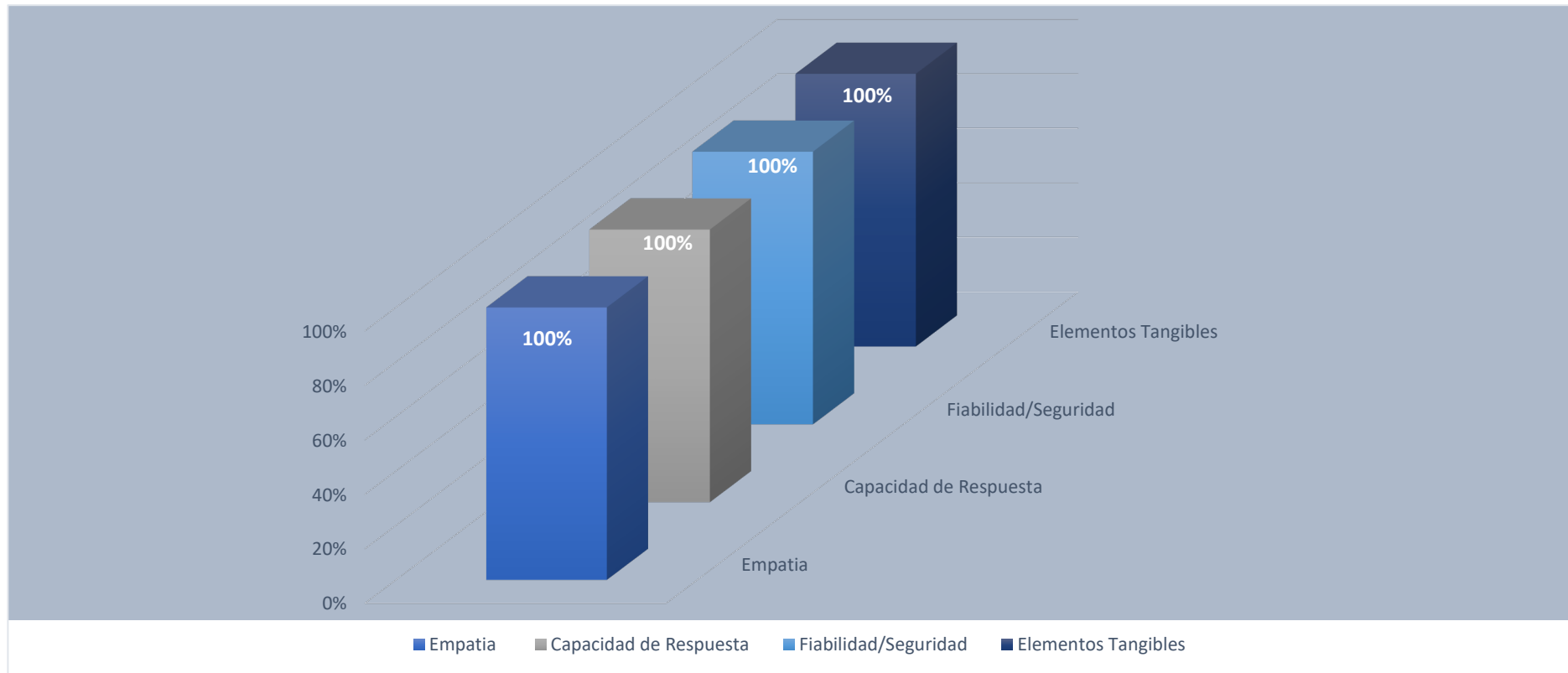
PROMEDIO DE
SASTIFACCIÓN DE
LA DIMENSIÓN

100%

Base Total: 100%



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

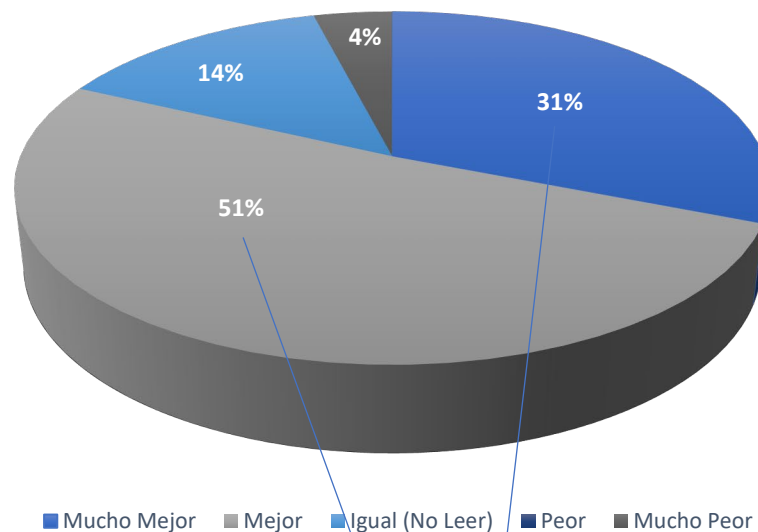
100%

Base Total: 100%



SERVICIO RECIBIDO

P.5 ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base Total: 100%

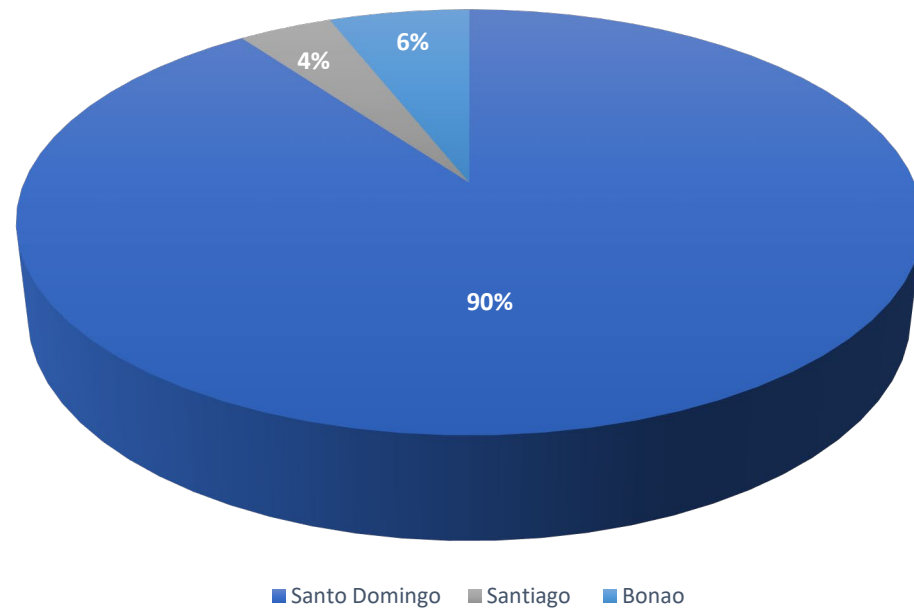
82%

El 82% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



DATOS DE CLASIFICACIÓN

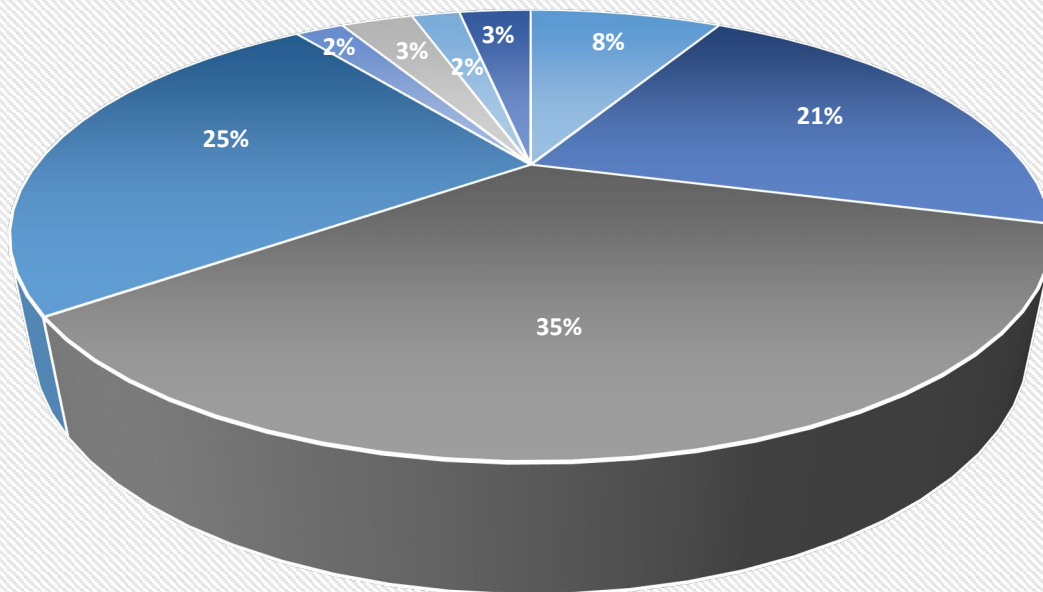
P.6 ¿Provincia donde usted vive ?



Base Total: 100%



P.7 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



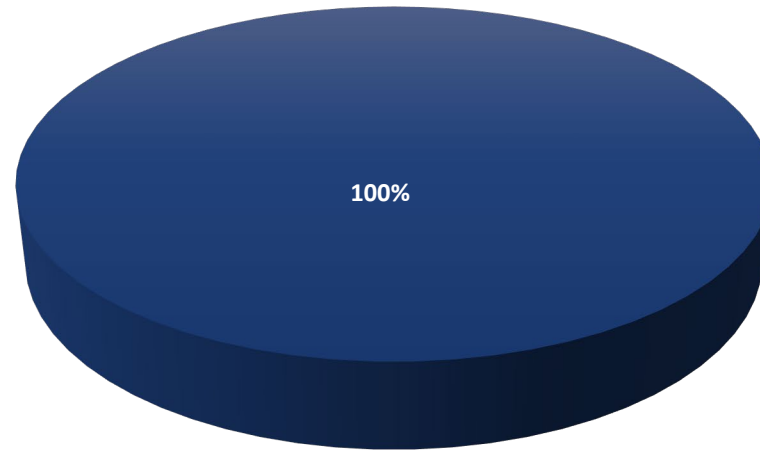
• 18-25 • 26-30 • 31-35 • 36-40 • 41-45 • 46-50 • 51-55 • 56-60 • 61-65 • 66-70 • 70 o más

18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	70 o más
0%	0%	8%	21%	35%	25%	2%	3%	2%	3%	0%

Base Total: 100%



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



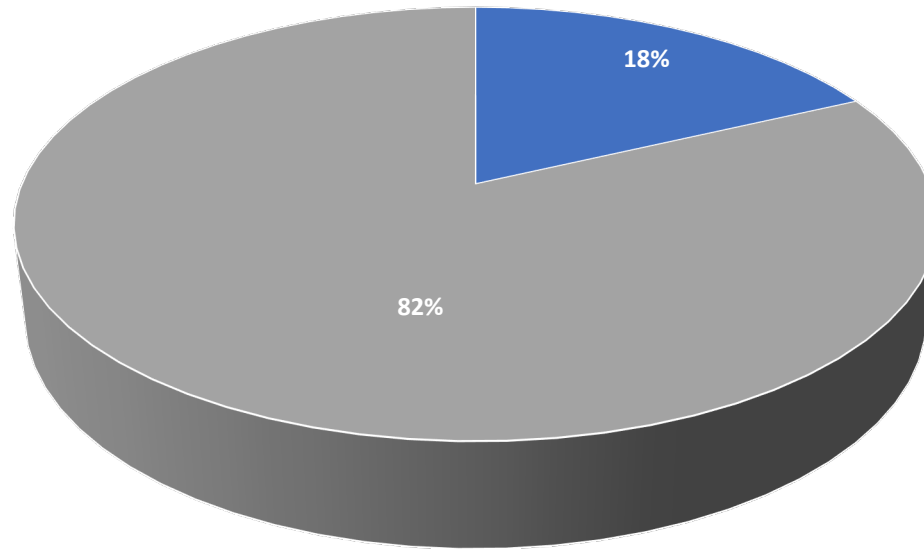
■ Ninguno ■ Educación Básica ■ Educación Media ■ Educación Superior

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior
0%	0%	0%	100%

Base Total: 100%



P.9 ¿cuál de las siguientes es su ocupación actual?



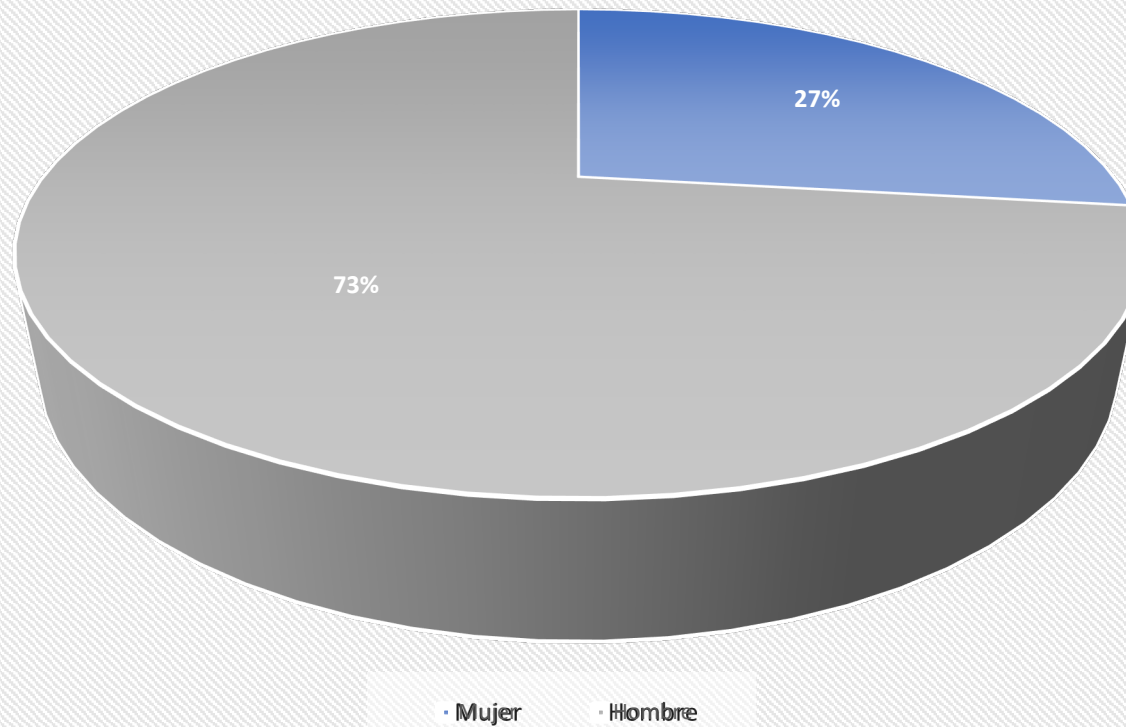
■ Empleado público ■ Empleado privado ■ Desempleado ■ Estudiante ■ Ama de casa ■ Otros

Empleado público	Empleado privado	Desempleado	Estudiante	Ama de Casa	Otros
18%	82%	0%	0%	0%	0%

Base Total: 100%



P.10 Sexo del entrevistado.



Mujer	Hombre
27%	73%

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)	P.1.5	¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?	Innovar en tecnología digital (implementación de la ventanilla única), evitando el desplazamiento del ciudadano-cliente, reduciendo así el tiempo de entrega, lo que aumentará su confianza y satisfacción.	Jul-24	Sept-24	Dirección General/Dirección Administrativo y Financiero/Departamento de Tecnología de la Información

