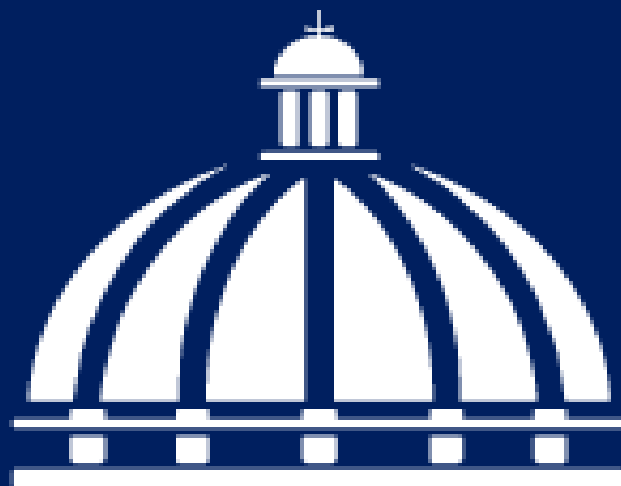


**Publicación de los Resultados de las Mediciones de  
los compromisos asumidos en la Carta Compromiso  
de la Dirección General de Minería**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**MINERÍA**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
FICHA TÉCNICA	2
METODOLOGÍA	4
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA	6
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION	7
NO OBJECION DE VOLADURAS	8
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS MINEROS	9
INSCRIPCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE SUSTANCIAS MINERALES	10
CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA A LOS MINEROS ARTESANALES	11
VERIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ÁMBAR Y LARIMAR PARA LA EXPORTACIÓN	12
AUTORIZACION DEL PAGO DE PATENTES MINERAS	13
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA	14



# 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 los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).



# FICHA TÉCNICA



## FICHA TÉCNICA

- Población: Usuarios servicios mineros ciudadanía en general, el promedio mensual de las solicitudes de servicios presenciales es 103.
- 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 103

NO OBJECIÓN DE VOLADURAS	10
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS MINEROS	12
INSCRIPCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE SUSTANCIAS MINERALES	41
CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA A LOS MINEROS ARTESANALES	10
VERIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ÁMBAR Y LARIMAR PARA LA EXPORTACIÓN	6
AUTORIZACIÓN DEL PAGO DE PATENTES MINERAS	24

- METODO A UTILIZAR: Encuesta presencial, vía telefónica y enlace en la página web.
- RESPONSABLES: Departamento de Planificación y Desarrollo (Asistido por el Departamento de Tecnología).
- FECHA DEL LEVANTAMIENTO DE MUESTRAS: Del 05 de mayo al 30 de mayo de 2025.



# 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

CAPACIDAD DE RESPUESTA

ACCESIBILIDAD

FIABILIDAD

ELEMENTOS TANGIBLES

AMABILIDAD

PROFESIONALIDAD



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



## CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION

1. ¿COMO CONSIDERA EL TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

2. ¿COMO CONSIDERA LAS CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES (LIMPIEZA, SEÑALIZACIONES, APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES Y DEL PERSONAL)?

3. ¿CON QUE FACILIDAD PUDO OBTENER LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO Y SOLICITAR EL MISMO?

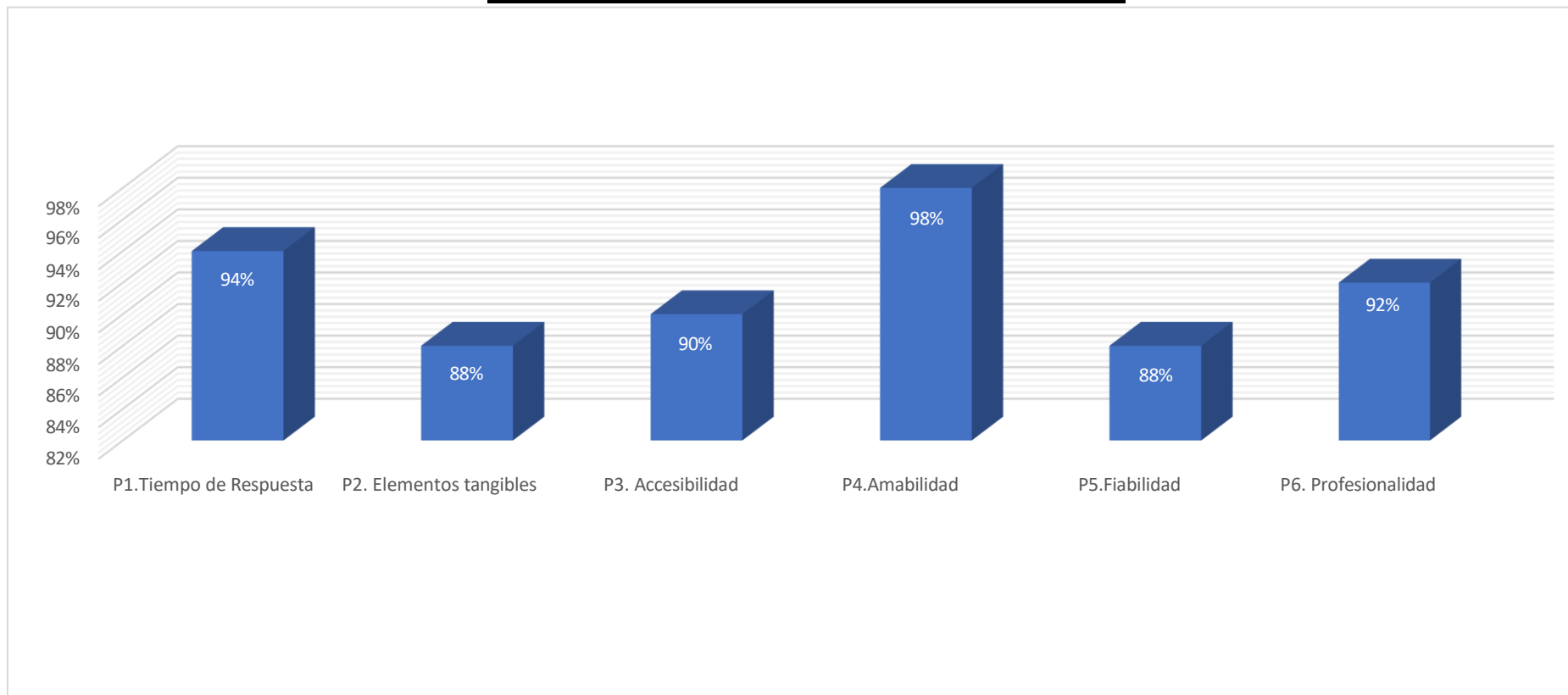
4. ¿COMO CALIFICA EL TRATO DEL PERSONAL?

5. ¿LA INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO FUE ACERTADA?

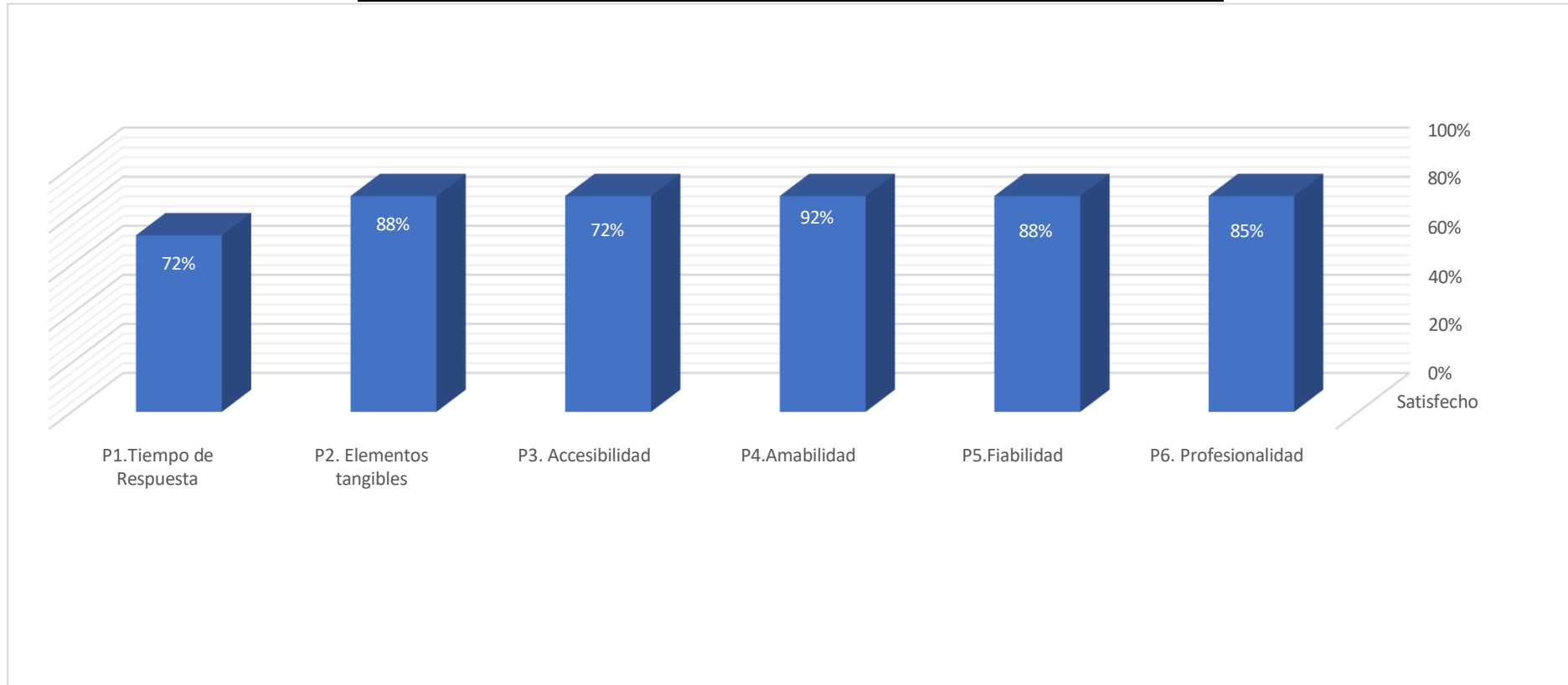
6. ¿COMO CALIFICA LOS CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?



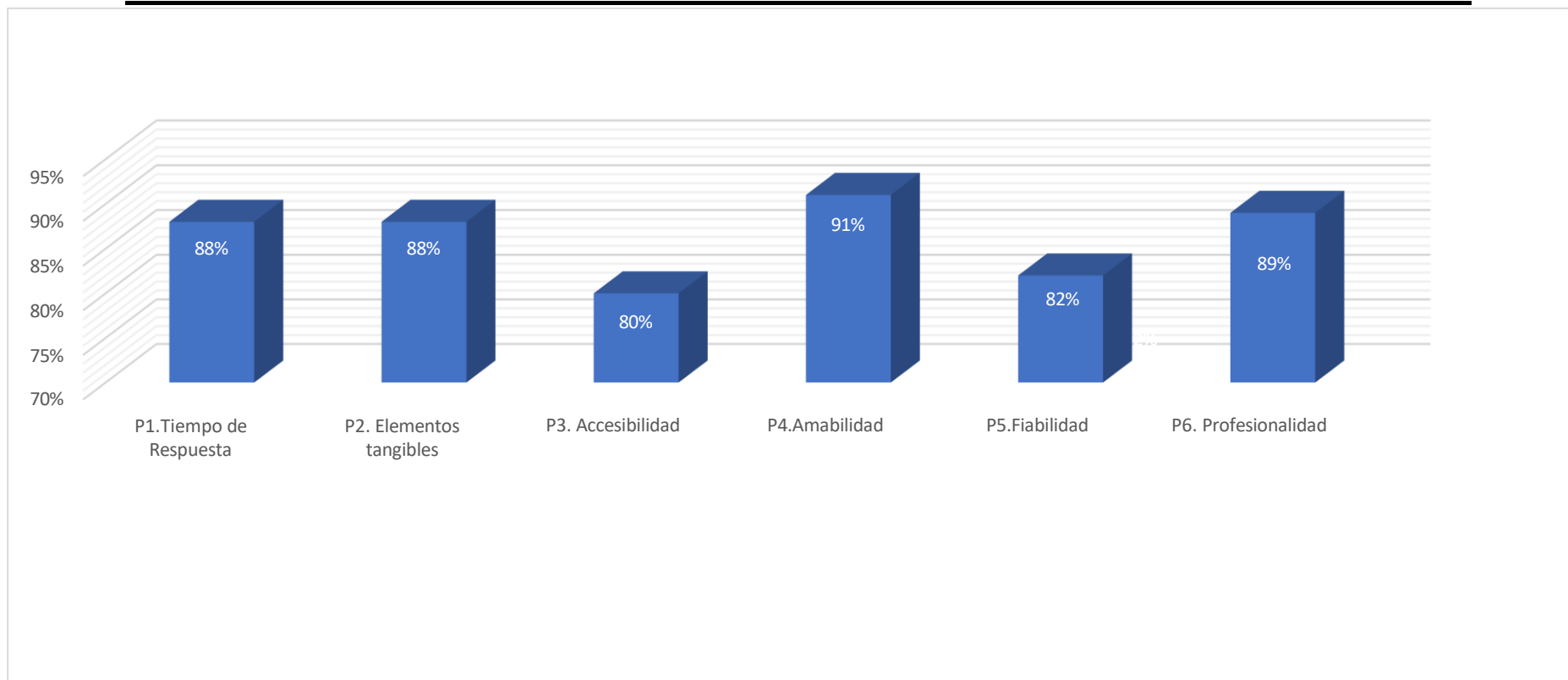
## NO OBJECIÓN DE VOLADURAS



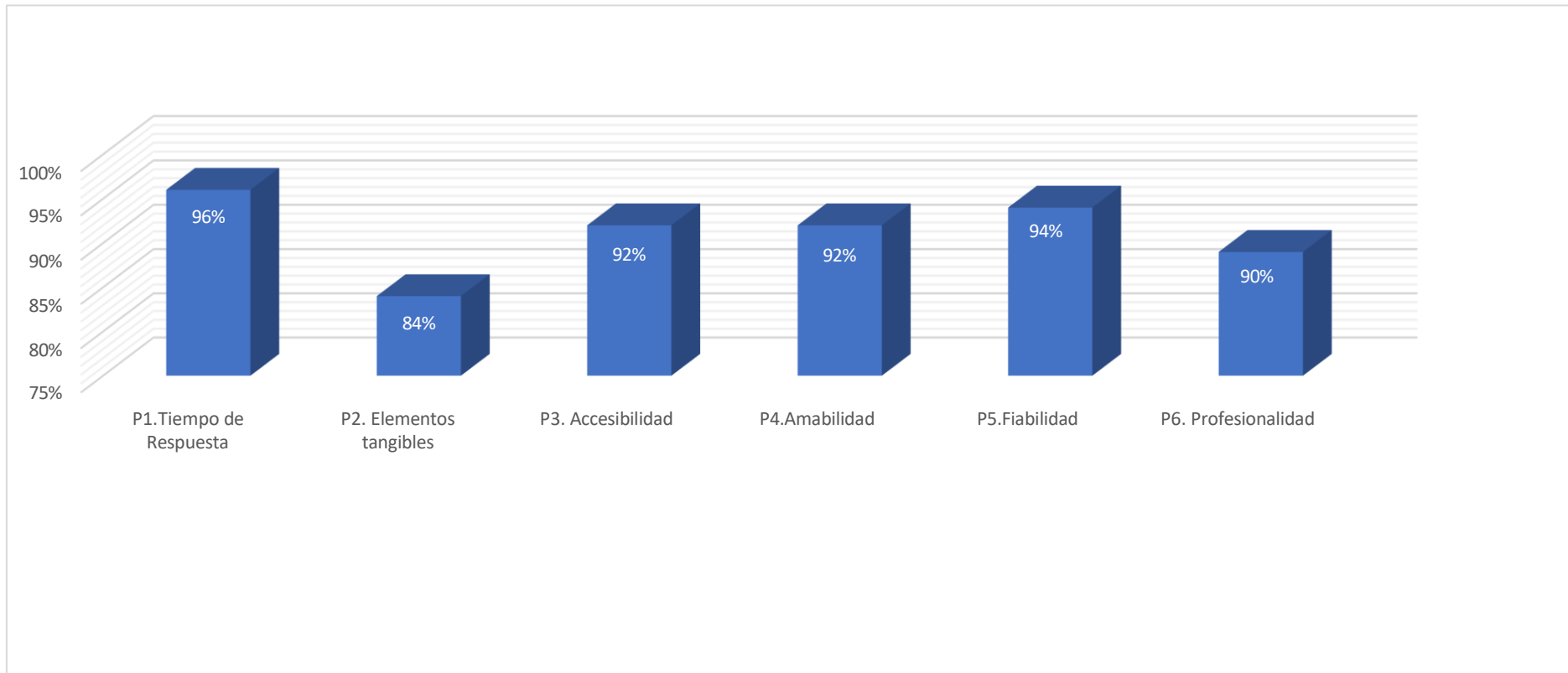
## CERTIFICACIÓN DE DERECHOS MINEROS



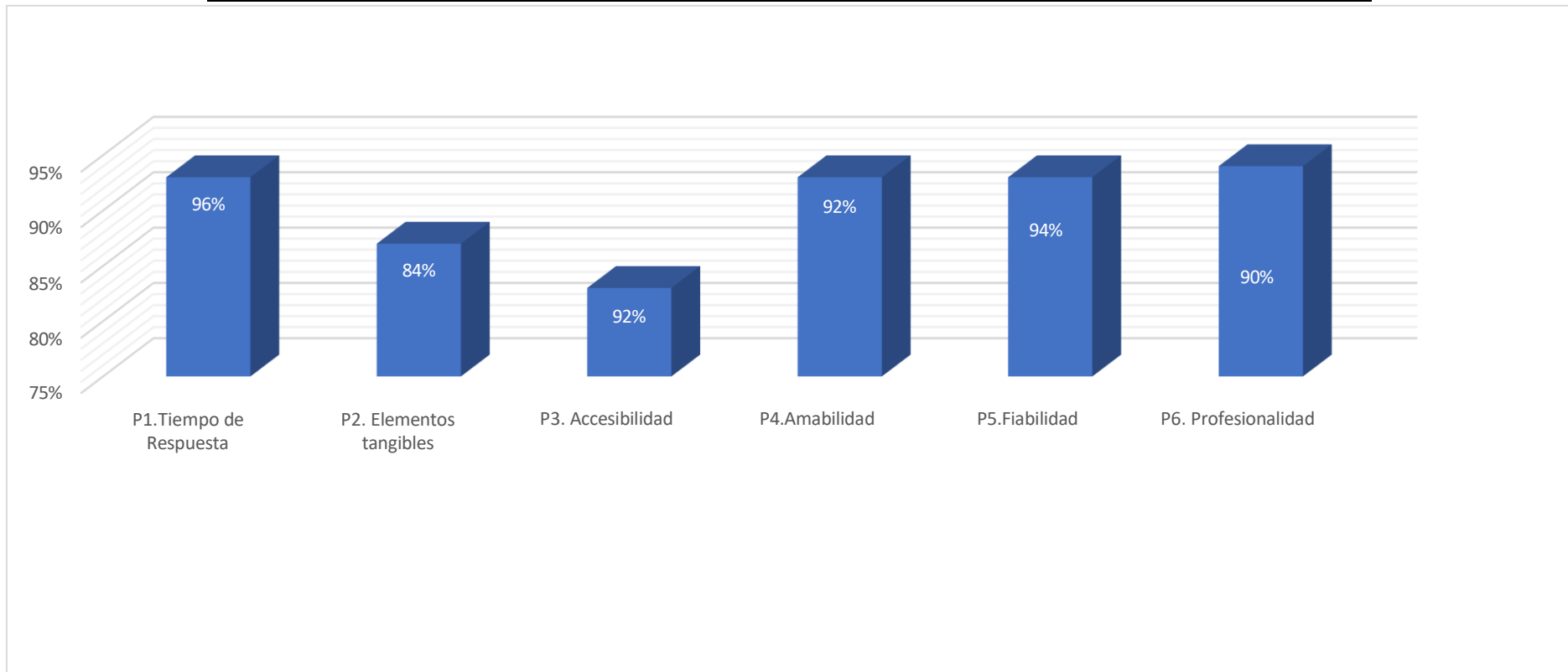
## INSCRIPCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE SUSTANCIAS MINERALES



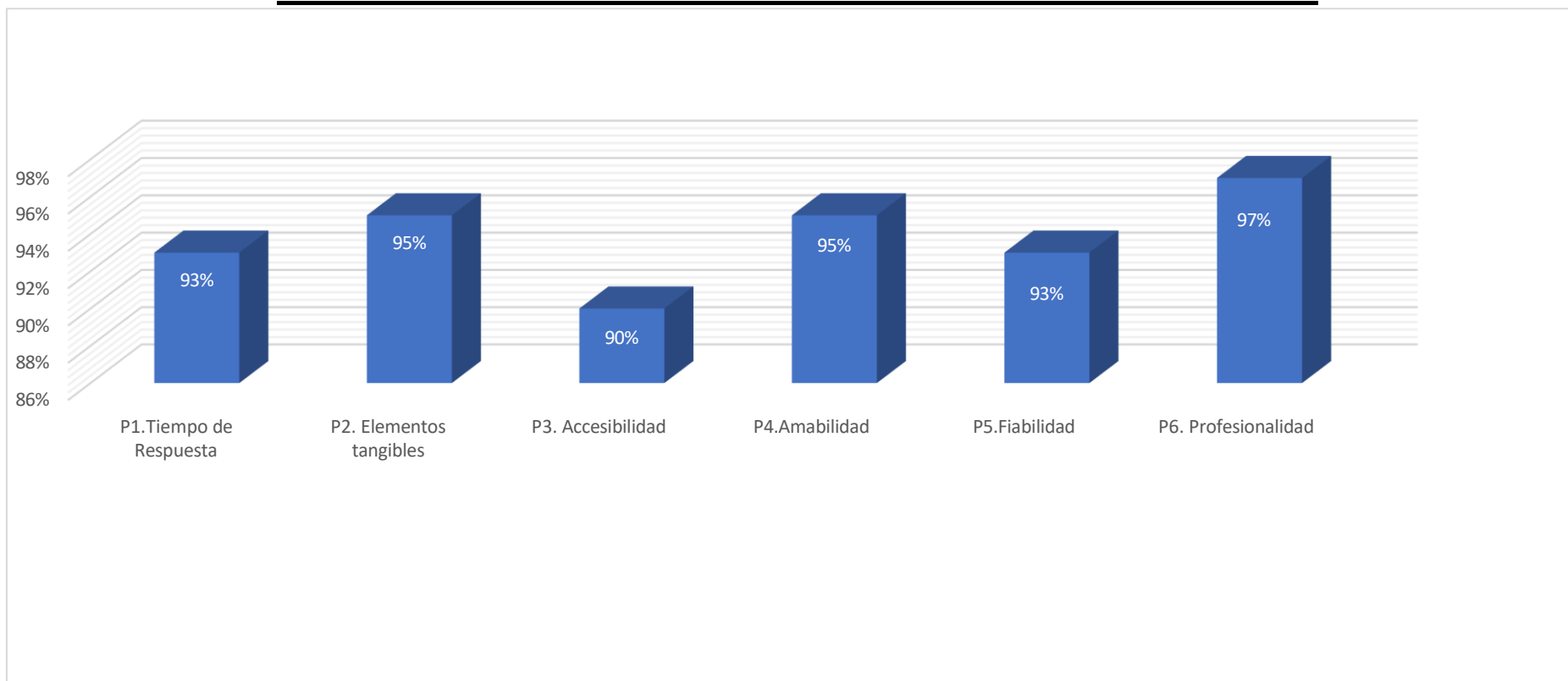
# CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA A LOS MINEROS ARTESANALES



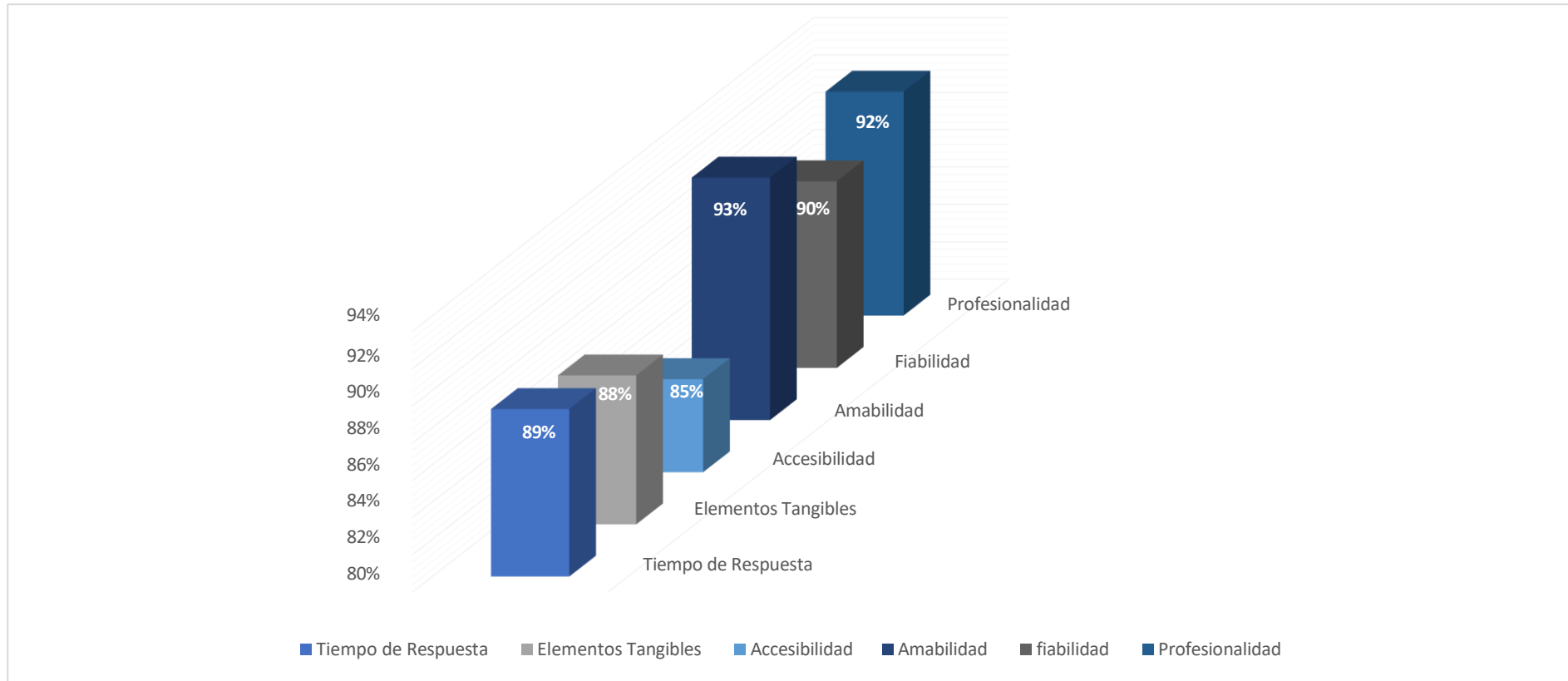
## VERIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ÁMBAR Y LARIMAR



## AUTORIZACIÓN DEL PAGO DE PATENTE MINERAS



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA




Levantado por:

  
\_\_\_\_\_


**Mel Lombert**  
Secretaria

Elaborado por:

  
\_\_\_\_\_

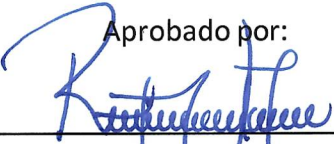
**Leandro Claudio Almonte**  
Ing. En Fiscalización

Revisado por:

  
\_\_\_\_\_

**Carlos Peña Mercedes**  
Enc. Depto. Planificación y Desarrollo

Aprobado por:

  
\_\_\_\_\_

**Rolando Muñoz Mejía**  
Director General de Minería



9 de junio de 2025