

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



(809) 685-8191



info@mineria.gob.do



www.mineria.gob.do

@mineriard



@mineriado



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Semestralmente se realizan encuestas para medir la satisfacción de los ciudadanos por los servicios que se ofrecen en la institución.

## OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

La oficina de Acceso a la Información (OAI), está encargada de facilitar las informaciones requeridas a través del contacto **809-685-8191 Ext.318**, vía [www.mineria.gob.do](http://www.mineria.gob.do) o mediante [info@mineria.gob.do](mailto:info@mineria.gob.do)

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Respuestas:  
15 DÍAS LABORABLE

### Buzón de Quejas y Sugerencias:

Todo ciudadano puede presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios prestados y serán respondidos a los 15 días hábiles a partir de la solicitud por las siguientes vías:



Buzón de quejas y sugerencias



<https://mineria.gob.do/>



[info@mineria.gob.do](mailto:info@mineria.gob.do)



Línea 311

Las quejas, felicitaciones, sugerencias y los comentarios son retirados semanalmente y respondidos en (15) días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Respuestas:  
15 DÍAS LABORABLE

Ante incumplimientos de los compromisos asumidos en este documento, el cliente / ciudadano recibirá en un plazo no mayor de quince días (15) días laborables una comunicación firmada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), explicando los motivos que originaron la falta, así como las medidas correctivas de estas.

## DATOS DE CONTACTO



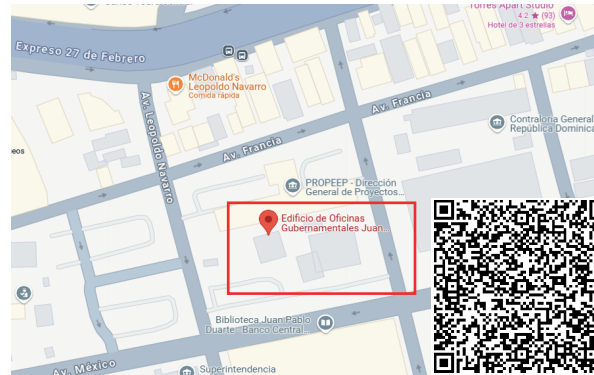
**Horario de Atención:**  
8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes



809-685-8191



Avenida México esquina Leopoldo Navarro; edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, piso 10, Gazeo; Santo Domingo, D.N.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

### Planificación y Desarrollo



809-685-8191 Exts. 230, 267, 242, y 271.



[servicioscartacompromiso@mineria.gob.do](mailto:servicioscartacompromiso@mineria.gob.do)



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza del ciudadano en el Estado.



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

Agosto 2025 – Agosto 2027

1ra versión

## DATOS IDENTIFICATIVOS

La Dirección General de Minería es la institución adscrita al Ministerio de Energía y Minas que recomienda las concesiones mineras para explotación y exploración, promoviendo así el desarrollo sostenible en el país, cuidando el interés nacional en lo concerniente a la industria minero-metalúrgica.



### MISIÓN

Desarrollar el sector minero nacional a través de la aplicación del marco normativo y legal, para generar riquezas, empleos, desarrollo económico y protección al medioambiente en el país, recomendando el otorgamiento de concesiones mineras de Exploración, Explotación y Plantas de Beneficio a concesionarios, así como los permisos de extracción, asegurando el cumplimiento operativo y legal de las concesiones mineras, mediante una fiscalización efectiva y una minería responsable.



### VISIÓN

Ser una institución pública de alto nivel de capacidad técnica y operativa, para impulsar de manera responsable y competitiva, el sector minero nacional como un pilar del desarrollo económico del país; modernizando el sistema de gestión de permisos y concesiones mineras y estableciendo un sistema de fiscalización integral que asegure el cumplimiento de sus obligaciones.



### VALORES

- Innovación
- Responsabilidad
- Capacidad
- Transparencia

## NORMATIVAS

- Ley Minera 146-71.
- Reglamento de Aplicación No. 207-98 de la Ley 146-71.
- Ley No. 100-13 G. O. No. 10721 del 2 de agosto de 2013.
- Decreto 370-19.
- Resolución No-R-MEM-REG-002-2017.

## Certificaciones

- Normativa E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
- Normativa A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
- Normativa A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

## INCLUSIÓN

Las solicitudes de los servicios pueden hacerla de manera presencial y virtual, contamos con ascensores y rampas para facilitar el acceso a ciudadanos discapacitados o con limitaciones de movilidad. Así con una sala de recepción confortable con facilidad de internet.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Inscripción de las Denuncias de Sustancias Minerales	Tiempo de Respuesta	Se inscriben en 1 día laborable y se evalúan en ≤ 10 días laborables	% de cumplimiento de plazos de inscripción y evaluación.
	Profesionalidad Amabilidad	85%	% de ciudadanos satisfechos con el trato y la atención del personal (encuesta semestral)
Capacitación y asistencia técnica a los mineros artesanales	Fiabilidad Profesionalidad Amabilidad	85%	% de cumplimiento del plan de capacitación validado al cierre del semestre/ % de ciudadanos satisfechos con el trato, la competencia del personal y fiabilidad de la información (encuesta semestral).
Certificación de Derechos Mineros	Fiabilidad	85%	% de ciudadanos satisfechos con la confiabilidad del servicio (encuesta semestral).
No Objeción de Voladuras	Tiempo de Respuesta	15 días hábiles	% Solicitudes completadas en un plazo no mayor a 15 días hábiles
	Profesionalidad Fiabilidad Amabilidad	85%	% satisfacción de los Concesionarios y ciudadanos encuesta semestral
Verificación y Clasificación de ámbar y larimar para exportación	Tiempo de Respuesta	30 días calendario	% de solicitudes procesadas dentro del plazo de 30 días calendario respecto al total recibido.
	Profesionalidad Fiabilidad	85%	% satisfacción de los Concesionarios y ciudadanos encuesta semestral
Autorización del pago de patentes mineras	Tiempo de Respuesta	15 días hábiles	% de solicitudes procesadas dentro del plazo de 15 días hábiles respecto al total recibido
	Profesionalidad Fiabilidad	85%	% de los ciudadanos con el trato, la atención y la confiabilidad del proceso por medio de encuesta semestral

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta: satisfacer las necesidades de los ciudadanos en los plazos establecidos, cumpliendo con parámetros fundamentales que otorga la ley 146-71
- Fiabilidad: suministra información precisa con calidad, que responde a los seguimientos de la persona interesada.
- Profesionalidad: nuestro personal es altamente calificado con conocimientos técnicos certificados para ofrecer las asistencias requeridas por los ciudadanos
- Amabilidad: trato cordial y respetuoso a los clientes/ciudadanos para garantizar la satisfacción de estos.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Realizar oportunamente el pago de las tasas del servicio. solicitado.
- Cumplir con los horarios y los plazos establecidos para la prestación del servicio.
- Cumplir con las documentaciones requeridas para solicitar el servicio.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- Responder dentro de los plazos establecidos a los requerimientos que les notifique la DGM, de acuerdo a la Ley Minera No. 146-71, su Reglamento de Aplicación No. 207-98 y sus resoluciones.
- Buscar, solicitar, recibir y difundir información perteneciente a la administración del Estado y de formular consultas a las entidades y personas que cumplan funciones publicas. Art. 1 de la Ley No. 200-04.

## DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser atendidos de manera respetuosa y oportuna.
- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Protección de sus datos personales.
- Libre acceso a la información pública.
- Obtener información de los servicios que ofrecemos virtual y presencial.
- Realizar quejas y sugerencias.