



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

Número: 111-15

CONSIDERANDO: Que la República Dominicana ha adoptado la gestión por resultado como modelo de excelencia de la administración pública, para alcanzar el desarrollo sostenible, la competitividad, la gobernabilidad, el buen gobierno y el fortalecimiento continuo de la democracia, la cual se sustenta en los principios de eficiencia, eficacia, efectividad, transparencia, rendición de cuenta y la participación ciudadana;

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República establece que es facultad exclusiva del Estado la regulación de los servicios y de otras actividades económicas que se encuentren a cargo de organismos creados para tales fines, al tiempo que reconoce los derechos fundamentales de los ciudadanos como parte del Estado Social y Democrático de Derecho;

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República establece, en su Artículo 147, que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo y en consecuencia el Estado debe garantizar el acceso a servicios públicos de calidad directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en partición, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual. Por consiguiente estos servicios deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria;

CONSIDERANDO: Que la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública establece como principio que las administraciones públicas iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Además esta define la calidad en la gestión pública, como una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente,



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

para satisfacer cabalmente las necesidades y las expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos;

CONSIDERANDO: Que la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano establece que los ciudadanos iberoamericanos podrán asumir una mayor conciencia de su posición central en el sistema administrativo y, de esta forma, podrán exigir de las autoridades, funcionarios, agentes, servidores y demás personas al servicio de la Administración Pública, actuaciones caracterizadas siempre por el servicio objetivo al interés general y consecuente promoción de la dignidad humana;

CONSIDERANDO: Que la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12), establece en su Artículo 37 la creación del Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación, como parte integral del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, e incluye los sistemas de monitoreo y evaluación sectoriales, regionales e institucionales, conforme a las normas, procedimientos y metodologías emanadas del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo;

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 107-13, sobre los Derechos y Deberes de las Personas en Relación a la Administración Pública, reconoce en su Artículo 4, el derecho a la buena administración y los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública. De igual manera, en su Artículo 6, establece los deberes del personal al servicio de la Administración Pública, en el marco de las actuaciones y los procedimientos administrativos;

CONSIDERANDO: Que es facultad del Ministerio de Administración Pública como órgano rector, implementar y fomentar el monitoreo de la calidad de los servicios públicos en todas las instituciones públicas gubernamentales, autónomas, descentralizadas y los gobiernos locales, para garantizar la mejora continua de los servicios públicos.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

CONSIDERANDO: Que el monitoreo de la calidad de los servicios públicos, desde la perspectiva de la ciudadanía, constituye uno de los pilares de la gestión por resultado, sin el cual el modelo no podría ser efectivo, para desarrollar sus objetivos misionales de satisfacción ciudadana, buen gobierno, democracia, crecimiento económico sostenible y gobernabilidad;

CONSIDERANDO: Que el monitoreo de la calidad de los servicios públicos se inscribe dentro de los criterios 6,8 y 9, del Marco Común de Evaluación (CAF), por sus siglas en inglés, en lo que respecta a los resultados orientados a los ciudadanos clientes, a los resultados en la sociedad y a los resultados claves del rendimiento; el cual es de aplicación obligatoria en las instituciones del Estado dominicano, de conformidad con el Decreto No. 211-10, del 15 de abril de 2010;

VISTA: La Constitución Política de la República Dominicana, votada y proclamada por la Asamblea Nacional el 26 de enero de 2010; en sus Arts. 128 y 147,

VISTA: La Ley No. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004;

VISTA: La Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 18 de agosto de 2006;

VISTA: La Ley No.41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008 y sus Reglamentos de Aplicación;

VISTA: La Ley No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. G. O. No. 10656 del 12 de enero de 2012;



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

VISTA: La Ley Orgánica de Administración Pública No.247-12, del 9 de agosto de 2012;

VISTA: La Ley No. 107-13, del 6 de agosto del dos mil trece 2013, sobre los Derechos y Deberes de las Personas en relación con la Administración Pública;

VISTA: La Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, del 26 y 27 de junio de 2008;

VISTA: La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, del 25 y 26 de junio de 2009;

VISTA: La Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, del 10 de octubre de 2013;

VISTO: El Decreto No. 130-05, del 25 de febrero de 2005, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública;

VISTO: El Decreto No. 694-09, del 17 de septiembre de 2009, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana;

VISTO: El Decreto No. 211-10, del 15 de Abril de 2010, que declara obligatorio el Marco Común de Evaluación CAF (por sus siglas en ingles), así como también la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano;

VISTO: El Decreto No. 188-14, del 4 de junio del 2014, que establece los Principios y Normas de las Veedurías;



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

VISTA: La Resolución Número 14-2013, del 11 de abril del 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD);

VISTA: La Resolución Número 42-2013, del 11 del mes de octubre del 2013, que aprueba que aprueba una nueva Estructura Organizativa del Ministerio de Administración Pública (MAP);

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 128, de la Constitución de la República, dicto el siguiente:

REGLAMENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE MONITOREO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Objetivo del Reglamento, Glosario de Términos, Ámbito de Aplicación, Principios

Rectores

DEL OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objetivo la creación del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual integra el conjunto de principios y normas que orientan los procesos de diseño, implementación y control de políticas de monitoreo de la calidad de los servicios públicos de la República Dominicana, bajo la rectoría del Ministerio de Administración Pública (MAP).



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

Artículo 2.-Objetivo del Sistema. Promover la mejora continua de la calidad de los servicios públicos, a través de la investigación, la participación ciudadana, y el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Artículo 3.- Órganos responsables del Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos:

- Ministerio de Administración Pública
- Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo

Artículo 4.- El Sistema se sustenta en el derecho que tienen todos los ciudadanos de la República Dominicana a recibir servicios de calidad, como lo consagra la Constitución de la República, legislaciones internas y la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en su relación con la Administración Pública.

Artículo 5.- Todo ciudadano de la República Dominicana tiene derecho a demandar, de las instituciones públicas, servicios de calidad, siempre apegados a los principios establecidos por nuestro ordenamiento jurídico.

Artículo 6.- Los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales, como parte del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, realizarán acciones de monitoreo de la calidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía, a través de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD), a los fines de procurar la mejora continua de dichos servicios; de cuyo monitoreo rendirán informe trimestral al Ministerio de Administración Pública (MAP) a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Artículo 7.- A los fines del presente Reglamento, se han adoptado los siguientes conceptos o términos:

CIUDADANÍA: se entiende por ciudadanía el ejercicio por parte de cada persona de cumplir con sus derechos, consagrados en la Constitución, las leyes y demás ordenamientos jurídicos; así como, el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.

CIUDADANO: nombre dado al ser humano hombre o mujer, que resida legalmente en un país o nación determinada, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, quedando obligado, a hacer que se cumplan.

CONTROL CIUDADANO: los mecanismos institucionales con que cuenta la sociedad dominicana, haciendo uso de sus derechos y obligaciones, para detectar, prevenir, controlar y regular el manejo y la distribución de los fondos públicos, en cooperación con los organismos de control y fiscalización del Estado, que garantizan la transparencia, eficiencia, eficacia y economía, para la consecución de servicios de calidad a la ciudadanía.

CONSULTA: mecanismo de medición mediante el cual la administración pública se vale para conocer las opiniones de los ciudadanos respecto a la calidad de la gestión y de los servicios públicos.

DIRECTORIO: constituye una lista, guía, banco o archivo que contiene informaciones especializadas relativas a los temas de interés del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

EVALUACION: es una herramienta que proporciona al sector público una información fundamental para la mejora de la acción pública y la rendición de cuentas, permitiendo analizar la calidad, eficacia y eficiencia, comprobando hasta qué punto las políticas, los programas que se ejecutan y los servicios que se prestan, ofrecen resultados ajustados a los objetivos previstos con el mejor rendimiento.

FORO: es el encuentro o agrupación de distintas personas que se reúnen para conversar, debatir o analizar temas de interés común del conglomerado. Así como también, el espacio virtual a través del cual comparten y debaten ideas y opiniones distintas personas convocadas por el tema de discusión.

MONITOREO: es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para dar seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y guiar las decisiones de gestión.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: se concibe como la integración de los ciudadanos de forma individual y colectiva, formal e informal, en el proceso de diseño, formulación, toma de decisiones, gestión y evaluación de los servicios públicos.

SERVICIOS PÚBLICOS: es toda actividad realizada por un órgano o entidad competente, pública o privada, bajo la autoridad del Estado, la cual se traduce en bienes y servicios que satisfacen en los ciudadanos necesidades de naturaleza material, intelectual y cultural, en sujeción al orden jurídico establecido.

SERVICIO PÚBLICO DE CALIDAD: es toda actividad caracterizada por la eficiencia, eficacia y efectividad, realizada por todo órgano o entidad jurídicamente competente, asegurada, regulada y controlada por los organismos del Estado, que tiene como fin la satisfacción de la ciudadanía que lo recibe.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

SOCIEDAD CIVIL: instituciones y asociaciones de individuos que actúan de forma colectiva en defensa de sus intereses, objetivos e ideas, y regidos por sus propias reglas; suelen ser autogestionados y autorregulados, por lo cual mantienen su autonomía frente al Estado, y son limitadas por un ordenamiento normativo y reglamentario compartido.

RECLAMO/QUEJA: es todo acto de expresar, de forma oral o escrita, la insatisfacción, oposición y disgusto, con relación a determinados servicios públicos, con la intención de aportar a la mejora de los mismos.

SUGERENCIA: es el planteamiento hecho por los ciudadanos, de forma oral o escrita, a una institución pública, con relación a un servicio o trámite prestado por esta, con el fin de contribuir a su mejora continua.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 8.- El Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, se rige fundamentalmente por el presente Reglamento, el cual es aplicable a todos los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo, y a los gobiernos locales.

PRINCIPIOS RECTORES

Artículo 9.- El Sistema Nacional de Monitoreo de la calidad de los Servicios Públicos estará regido por los siguientes principios:

1) **Accesibilidad:** constituye un deber de todos los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales, de crear las condiciones de fácil acceso a los servicios que ofrecen a la ciudadanía.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

- 2) **Calidad:** de acuerdo a este principio, una gestión pública de calidad es aquella que, mediante la evaluación permanente, interna y externa, está orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas, centrados en el servicio al ciudadano y a la consecución que proporcionen insumos para la adecuada rendición de cuentas.

- 3) **Continuidad:** en base a este principio, la prestación de los servicios públicos no se debe interrumpir, ni ser objeto de ejecución forzosa, ni implicar privilegio personal o individual que afecte el principio de igualdad ante la ley.

- 4) **Eficacia:** en base a este principio, las instituciones del Estado se comprometen a brindar a la ciudadanía servicios públicos de calidad, en correspondencia con las expectativas de los ciudadanos y los objetivos institucionales.

- 5) **Eficiencia:** en base a este principio, todas las instituciones del Estado que prestan servicios públicos, se comprometen a optimizar los resultados alcanzados, en lo referente a la calidad de los servicios, en relación con los recursos disponibles e invertidos en su consecución, en un marco de compatibilidad con la equidad y el interés general.

- 6) **Equidad Tarifaria:** en base a este principio, las tarifas de los servicios públicos deben ser justas y razonables, orientándose a garantizar que cada ciudadano tenga acceso a servicios públicos de calidad, en idénticas condiciones de costo y cantidad, cualesquiera sean los ciudadanos que lo soliciten.

- 7) **Legalidad:** este rige las actuaciones de la administración pública, bajo el escrutinio de la ley, en el sentido de que la administración puede hacer sólo lo que está permitido y



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

encomendado por la ley y el derecho; este principio constituye una pieza fundamental del derecho administrativo, cuyo cumplimiento contribuye al sostenimiento de la calidad de la gestión y los servicios públicos.

8) **Razonabilidad:** en base a este principio, se trata de asegurar que los fines o las metas, en cuanto a la oferta de servicios públicos de calidad, sean satisfactorios para todos los usuarios, en atención al sentido jurídico de los mismos y al bienestar general de la sociedad.

9) **Responsabilidad:** en base a este principio, las instituciones del Estado y sus funcionarios se comprometen con la ciudadanía a rendir cuentas de sus acciones, en cuanto a la prestación de servicios públicos de calidad de forma transparente, apegadas a las normas éticas de la administración pública, bajo el criterio de que la actuación de los órganos y los funcionarios públicos deben ceñirse al orden jurídico vigente y responder por ellos.

10) **Transparencia:** en base a este principio, los ciudadanos tienen el derecho de ser informados de manera oportuna, amplia y veraz sobre el estado, características y acceso a los servicios públicos que ofrecen las instituciones del Estado.

11) **Universalidad:** todos los ciudadanos de la República Dominicana tienen derecho a exigir y recibir servicios públicos de calidad, en igualdad de condiciones, sin importar las diferencias sociales y personales de ninguna naturaleza.

CAPÍTULO II

OBSERVATORIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

Artículo 10.- Se crea el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos como un medio virtual para promover la mejora de la calidad de los servicios públicos, a través del monitoreo, la investigación, la participación ciudadana y el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

Artículo 11.- El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos tiene como funciones principales:

- a) Facilitar a la ciudadanía herramientas que viabilicen el monitoreo de las instituciones públicas;
- b) Concientizar a la ciudadanía de la importancia de monitorear la gestión pública;
- c) Empoderar al ciudadano para el seguimiento, monitoreo y la toma de decisiones; respecto a la calidad de los servicios públicos;
- d) Transparentar y facilitar el acceso a las informaciones públicas; relativas al monitoreo de la calidad de los servicios públicos;
- e) Crear los espacios institucionales de participación ciudadana; para el monitoreo de la calidad de los servicios públicos;
- f) Implementar la retroalimentación de información a las instituciones públicas, para la mejora de los servicios públicos;
- g) Promover actividades de difusión sobre buenas prácticas en materia de la calidad de los servicios públicos;

Artículo 12.- El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos está integrado por los siguientes componentes:



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

- a) Directorio de Servicios Públicos;
- b) Directorio de Cartas Compromiso al Ciudadano;
- c) Directorio de Expectativas Ciudadanas de la Calidad de los Servicios Públicos;
- d) Directorio de Buenas Prácticas;
- e) Directorio de funcionarios Públicos;
- f) Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos;
- g) Foro Ciudadano de los Servicios Públicos;
- h) De los Reclamos y Sugerencias;

ARTÍCULO 15.- Se instruye a todos los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales, incluir un enlace en su portal web al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos <http://www.observatorioserviciospublicos.gob.do>.

DIRECTORIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 16.- El Directorio de Servicios Públicos constituye la plataforma virtual de registro e información de los servicios que prestan a la ciudadanía los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales de la República Dominicana.

Artículo 17.- Cualquier ciudadano interesado podrá acceder al Directorio de Servicios Públicos del Observatorio mediante el enlace indicado en la página web del Ministerio de Administración Pública, y así conocer de los servicios que ofrecen las distintas instituciones públicas de la República Dominicana.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

DIRECTORIO DE CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO

Artículo 18.- Se entiende por Directorio de Cartas Compromiso al Ciudadano, el conjunto de cartas aprobadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), elaboradas por los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y por los gobiernos locales, de conformidad con lo establecido en la “Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano”.

Artículo 19.- El Ministerio de Administración Pública definirá los instrumentos de medición de la satisfacción, los reclamos y las sugerencias de los ciudadanos, respecto a la calidad de los servicios públicos, para ser aplicados en todos los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y en los gobiernos locales.

Artículo 20.- El Ministerio de Administración Pública es responsable de monitorear la satisfacción, los reclamos y las sugerencias hechas por los ciudadanos, con relación al cumplimiento de la calidad de los servicios públicos que ofrecen los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales; a través de su Carta Compromiso al Ciudadano.

DIRECTORIO DE EXPECTATIVAS CIUDADANAS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 21.- Se crea el Directorio de Expectativas Ciudadanas de la Calidad de los Servicios Públicos, en donde se registran las expectativas sobre la calidad de los servicios públicos, expresadas por los ciudadanos a través de encuestas, sugerencias u otro medio de participación, el cual constituye un medio de control ciudadano para la mejora continua de la calidad de los servicios en las instituciones públicas del Estado Dominicano.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

Artículo 22.- Las expectativas ciudadanas sobre la calidad de los servicios públicos; es lo que el ciudadano espera recibir de los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y de los gobiernos locales, en materia de servicios, las cuales son recogidas por el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, a través de encuestas, entrevistas, informes, entre otros.

DIRECTORIO DE BUENAS PRÁCTICAS

Artículo 23.- Se crea el Directorio de Buenas Prácticas, espacio virtual del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, encargado de recoger, registrar y promover las experiencias creativas e innovadoras, en materia de calidad, de los servicios públicos, como forma de contribuir a la mejora continua de la calidad de los mismos.

Artículo 24.- El Directorio de Buenas Prácticas consiste en un espacio en el cual el Ministerio de administración Pública registra las buenas prácticas de las instituciones galardonadas al Premio Nacional y Provincial a la calidad, que sirva de ejemplo a seguir por otras instituciones que requieran de mejoras en la gestión o en la calidad de los servicios que ofrecen a los ciudadanos.

Artículo 25.- El Ministerio de Administración Pública elaborará el instrumento o guía de captura y registro de los servicios que hayan sido galardonados en Premios Nacionales, Provinciales o Internacionales a la Calidad; y lo pondrán a disposición y conocimiento de los demás organismos del Estado y de la ciudadanía.

DIRECTORIO DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Artículo 26.- Se crea el Directorio de Funcionarios Públicos, espacio virtual del Observatorio Nacional De la Calidad de los Servicios Públicos, en el cual el Ministerio de



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

Administración Pública (MAP) registra el personal de mayor rango técnico y político de la administración pública de la República Dominicana, a los fines de ponerlo al conocimiento de toda la ciudadanía, como parte de la política de transparencia que promueve este Ministerio.

Artículo 27.- Forman parte del Directorio de Funcionarios Pública los Presidentes y Vicepresidentes de los poderes del Estado, Ministros, Viceministros, Directores y Subdirectores generales, directores de Áreas y Departamentales, Senadores, Diputados, jueces de la Republica, las autoridades con funciones administrativas de las instituciones castrenses y la Policía Nacional, Rectores, Vicerrectores, Decanos y Directores de escuelas de las universidades estatales, así como también Alcades, Vicealcaldes, Secretarios Generales de los ayuntamientos y los Directores de los Distritos Municipales.

Artículo 28.- El Directorio de funcionarios públicos será actualizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) de manera continua y permanente, en la medida que se produzcan cambios o sustituciones de funcionarios en las dependencias del Estado.

Artículo 29.- Es de obligatoriedad para todos los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales, mantener actualizado el registro de sus funcionarios, así como remitir al Ministerio de Administración Pública los cambios que se generen en su interior, entre su personal de mayor rango técnico y político, como se indica precedentemente.

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

Artículo 30.- Se crea el Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos, como un espacio virtual del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, donde se publican los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, aplicada a los ciudadanos-clientes de los entes y órganos que conforman la Administración Pública, bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales, con relación a la calidad de los servicios públicos y a los fines de lograr un mayor conocimiento de las tendencias de opinión de la ciudadanía, respecto a la mejora de la calidad de los mismos.

Artículo 31.- El Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos es uno de los componentes del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ONACSEP), el cual refleja los resultados de la medición de la satisfacción ciudadana, con relación a la calidad de los servicios que prestan los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales.

Artículo 32.- El Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos tiene entre sus objetivos promover la mejora continua de los servicios públicos a través de la encuesta nacional de satisfacción, de los reclamos y sugerencias de la calidad de los servicios públicos y de los estudios sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de los servicios, que se indican en las cartas compromiso al ciudadano, a través del “ranking” de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 33.- El Ministerio de Administración Pública realizará cada dos años una encuesta nacional entre los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y los gobiernos locales para conocer las expectativas ciudadanas con relación a la calidad de los servicios públicos, la cual servirá de referencia para las encuestas de satisfacción.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

Artículo 34.- El Ministerio de Administración Pública como órgano rector realizará encuestas de satisfacción ciudadana, entre las instituciones públicas del gobierno central y los ayuntamientos de la República Dominicana, como un mecanismo de control ciudadano, para determinar los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios que ellas prestan a la ciudadanía.

Artículo 35.- El Ministerio de Administración Pública emitirá de cada encuesta satisfacción un informe de la misma para cada institución objeto de estudio, destacando las posibles áreas de mejoras que resulten de la encuesta.

PARRAFO: El Ministerio de Administración Pública publicará, a través del Barómetro de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana realizadas anualmente.

Artículo 36.- Las publicaciones del Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos tienen una periodicidad de un (1) año, respecto a la encuesta de satisfacción y el cumplimiento de las Cartas Compromiso al Ciudadano, y para los casos de los reclamos y las sugerencias, estas se harán de forma trimestral; estos resultados servirán de base para la planificación y la mejora continua.

FORO CIUDADANO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Artículo 37.- Se establece el Foro Ciudadano de los Servicios Públicos, como un evento participativo, científico, anual, de discusiones y debates sobre temas relativos a la calidad de los servicios públicos, en el cual especialistas nacionales e internacionales exponen sobre temas de actualidad relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

PARRAFO:- El Observatorio contará con un espacio especializado para la publicación de las participaciones en el Foro Ciudadano; de igual modo, contará con un espacio donde investigadores, académicos y expertos en los temas en cuestión podrán exponer sus ideas y consideraciones al respecto, para la mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 38.- Participarán en dicho foro todas los organismos públicos y de la sociedad civil que tienen entre sus objetivos investigar, intercambiar y divulgar informaciones relativas a la calidad de los servicios públicos.

DE LOS RECLAMOS Y LAS SUGERENCIAS

Artículo 39.- El Ministerio de Administración Pública gestionará las reclamaciones y sugerencias que le sean remitidas por los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos, a través de comunicación escrita dirigida al Ministerio de Administración Pública, del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, del Sistema 311 y las Oficinas de acceso a la información (OAI), de cada institución pública.

Artículo 40.- Cada institución pública dispondrá de las condiciones materiales y humanas necesarias, para el monitoreo de la calidad de los servicios públicos; así como también, de la recepción, análisis y respuesta a los reclamos y las sugerencias realizados por los ciudadanos a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) o cualquier otro mecanismo que establezca la institución.

Artículo 41.- El Ministerio de Administración Pública dará respuesta a los reclamos remitidos por los ciudadanos, por efecto de no haber tenido las respuestas satisfactorias de los organismos a los cuales les fueron hechas. Luego de recibida dicha reclamación, el Ministerio de Administración Pública, a través del Observatorio Nacional de la Calidad de



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

los Servicios Públicos, procederá a comunicarse con el organismo en cuestión, a los fines de determinar las razones que motivaron la reclamación hecha por el ciudadano, y darle la respuesta correspondiente, según sea el caso, dentro del plazo que establece en su Artículo 20, la Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

Artículo 42.- El Ministerio de Administración Pública elaborará una guía de reclamos y de sugerencias, para facilitar al ciudadano un mecanismo ágil y eficiente que le permita manifestar su insatisfacción sobre la calidad de los servicios recibidos por parte de cualquiera ente u órgano que conforman la Administración Pública bajo la dependencia del Poder Ejecutivo y por los gobiernos locales, o cualquier sugerencia que contribuya a la mejora continua de los servicios públicos.

Artículo 43.- La violación por parte de los organismos prestadores de servicios públicos de los plazos de respuestas satisfactorias a los ciudadanos que hayan remitido reclamos sobre la calidad de los servicios prestados por éste, está sujeta a lo indicado en la Ley No. 107-13, de los Derechos y Deberes de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública.

Artículo 44.- El Ministerio de Administración Pública coordinará acciones con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), para el traspaso de los reclamos y las sugerencias recibidos a través del Sistema 311, de Atención Ciudadana, relativas a la calidad de los servicios públicos en la República Dominicana.

CAPITULO III



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 45.- De acuerdo a los principios establecidos en el Artículo 9, de este Reglamento, los servicios públicos están destinados a satisfacer derechos, necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

Artículo 46.- Es responsabilidad del Estado dominicano garantizar a sus ciudadanos servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con la Constitución de la República y las leyes.

Artículo 47.- Para que un Servicio Público sea considerado de calidad, debe ser prestado al ciudadano en correspondencia a sus expectativas y demandas del momento, dentro de los estándares y las especificaciones prometidos por el órgano o entidad prestadora.

DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 48.- Todo Servicio Público deberá contar con las siguientes características:

- a) Debe ser creado o servido a la ciudadanía por persona física o moral, pública o privada, de conformidad con el ordenamiento jurídico de la nación, siempre bajo la vigilancia del Estado.
- b) La entidad u órgano público o privado autorizada por el Estado, que brinda determinado servicio público a la ciudadanía, no puede tener como fin principal la obtención de lucros económicos.
- c) El Servicio Público debe funcionar de forma continua, regular y permanente, siempre dirigido a satisfacer la necesidad del ciudadano.



Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana

d) Todo Servicio Público que se le ofrece al ciudadano se debe hacer con estricto apego a las normas jurídicas, técnicas, procedimentales y éticas, nacionales e internacionales vigentes.

Artículo 49.- Quedan derogadas todas las disposiciones reglamentarias y administrativas que sean contrarias al presente Reglamento.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintidós (22) días del mes de abril del año dos mil quince (2015); año 172 de la Independencia y 152 de la Restauración.