

DADO en la ciudad de 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), años 172 de la Independencia y 152 de la Restauración.

DANILO MEDINA

Dec. No. 111-15 que establece el Reglamento del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos. G. O. No. 10796 del 12 de mayo de 2015.

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 ésta define la calidad en la gestión pública, como una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente, 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 incluyendo 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.

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 26 de enero de 2012.

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 inglés), 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.

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 de octubre del 2013, 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. Se crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP), como estructura funcional encargada del diseño, implementación y control de políticas de monitoreo de la calidad de los servicios públicos de la República Dominicana, adscrita al Ministerio Administración Pública (MAP).

Artículo 2. El Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos consta de los siguientes componentes:

- Viceministerio de Servicios Públicos, como órgano administrativo responsable.
- Consejo Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, como órgano consultivo.
- Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, como plataforma integrada de investigación, participación y rendición de cuentas.

Artículo 3. El Viceministerio de Servicios Públicos es el órgano coordinador del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual tiene como objetivo principal 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 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, la legislación interna 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 demanda, de las instituciones públicas, servicios de calidad, siempre apegados a los principios establecidos por nuestro ordenamiento jurídico.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Artículo 6. Para los fines del presente Reglamento se han adoptado las siguientes definiciones de términos:

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN: Espacio virtual del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, donde se publican los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, con relación a la calidad de los servicios públicos.

CARTA COMPROMISO: Es un documento público firmado por el organismo adherente, en el que la entidad explicita, ante los ciudadanos, su misión y objetivos, los derechos y las obligaciones de los usuarios o beneficiarios, con relación a los servicios que presta el organismo, la forma de acceder a ellos y la calidad esperada de los mismos.

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.

COMUNICACIÓN: Es el mecanismo de relación, contacto e información, mediante el cual ciudadanos y gestores públicos comparten informaciones e intereses, de manera bidireccional y por cualquier medio convenido o constituido legalmente, que contribuye a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de la ciudadanía.

CONTROL SOCIAL: 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 para la ciudadanía.

CONSULTA: Mecanismo mediante el cual se vale la Administración Pública para conocer las opiniones de los ciudadanos respecto a la calidad de la gestión y de los servicios públicos.

DELIBERACIÓN: Mecanismo creado para la reflexión, el debate y la discusión entre la ciudadanía y la Administración Pública, sobre decisiones, opiniones y valores que impactan de alguna manera a la población.

DIRECTORIO: Constituye una lista, guía, banco o archivo que contiene informaciones especializadas relativas a un tema de interés de la Administración Pública.

DIRECTORIO DE EXPECTATIVAS CIUDADANAS: Constituye un registro de las expectativas sobre la calidad de los servicios públicos, expresadas por los ciudadanos, a través de encuestas, sugerencias u otro medio de participación.

DIRECTORIO DE BUENAS PRÁCTICAS: Consiste en un espacio virtual del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, para el registro y la publicación de las mejores prácticas implementadas por las instituciones públicas, en materia de calidad de servicios.

EVALUACION: Proceso sistemático que se sigue para determinar los efectos, impactos, pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad de un proyecto, en relación con las metas planteadas y esperadas a alcanzar inicialmente, el cual proporciona informaciones creíbles y útiles para la mejora continua.

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.

FORO CIUDADANO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS: Es un evento científico periódico, en el cual diversos especialistas nacionales e internacionales debaten temas de actualidad relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos.

MONITOREO: Se trata de un procedimiento sistemático utilizado para comprobar la efectividad y eficiencia del proceso de planeación, programación, ejecución, distribución, gestión y evaluación de los servicios públicos, que son desarrollados de forma directa por instituciones públicas y de forma indirecta por instituciones privadas, el cual permite identificar las fortalezas, áreas de mejora y su impacto en la ciudadanía.

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 una 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 toda entidad jurídicamente competente, asegurada, regulada y controlada por los órganos del Estado, que tiene como fin la satisfacción de la ciudadanía que lo recibe.

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 autogestionadas y autorreguladas, 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 ésta, con el fin de contribuir a su mejora continua.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 7. El Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP), se rige fundamentalmente por el presente Reglamento, el cual es aplicable a todas las instituciones públicas gubernamentales, autónomas, descentralizadas y gobiernos locales.

PRINCIPIOS RECTORES

Artículo 8. El Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos estará regido por los siguientes principios:

- 1) **Accesibilidad:** Constituye un deber de todas las instituciones públicas gubernamentales, autónomas, descentralizadas y gobiernos locales, de crear las condiciones de fácil acceso a los servicios que ofrecen a la ciudadanía.
- 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 para resultados 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 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

CONSEJO NACIONAL DE MONITOREO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 9. Se crea el Consejo Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual tiene como función actuar como organismo consultivo y asesor del Ministerio de Administración Pública, en lo que respecta a la política y el funcionamiento del Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.

Artículo 10. El Consejo Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos lo integran:

- 1) El Ministerio de Administración Pública (MAP).
- 2) La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 3) La Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.
- 4) La Oficina Nacional de Protección al Consumidor.

- 5) La Universidad Autónoma de Santo Domingo.
- 6) La Defensoría del Pueblo.
- 7) El Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP).
- 8) La Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE).
- 9) Dos (2) instituciones de la sociedad civil.

PARRAFO: El Ministerio de Administración Pública determinará el mecanismo de escogencia de las organizaciones de la sociedad civil que formarán parte del Consejo Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.

Artículo 11.- El Consejo estará conformado por un (1) Presidente, un (1) Secretario y siete (7) Vocales. La presidencia corresponde al Ministerio de Administración Pública (MAP); la secretaría será ocupada por uno de los miembros restantes del Consejo, quien será escogido cada dos (2) años, de forma rotativa entre los mismos.

PARRAFO: La presidencia del Consejo estará a cargo del Ministro de Administración Pública o en la persona que él delegue, quien actuará en su nombre y representación, con derecho a voz y voto en las reuniones que celebre el Consejo.

CAPÍTULO III

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CIUDADANÍA

Artículo 12. La Dirección de Gestión y Ciudadanía es el órgano encargado de ejecutar la política de monitoreo de la calidad de los servicios públicos, del Ministerio de Administración Pública (MAP), la cual se halla bajo la dependencia directa del Vice-ministerio de Servicios Públicos.

Artículo 13. La Dirección de Gestión y Ciudadanía es responsable de cuidar y vigilar que la actuación administrativa se acomode a las disposiciones vigentes, con el fin de alcanzar correcto funcionamiento de los servicios y la consecución de los objetivos previamente programados, y que garanticen que los recursos materiales y humanos se utilicen adecuadamente y al menor costo posible.

Artículo 14. Son funciones de la Dirección de Gestión y Ciudadanía:

- a) Coordinar y promover la realización de encuestas de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos que prestan las instituciones del gobierno central, descentralizadas, autónomas y gobiernos locales.
- b) Realizar estudios sobre la calidad de los servicios públicos.
- c) Publicar los resultados de las investigaciones realizadas.

- d) Preparar y tramitar los informes de retroalimentación a las instituciones objeto de las encuestas de satisfacción.
- e) Coordinar los trabajos del barómetro y del foro ciudadano de los servicios públicos.
- f) Coordinar y promover los estudios sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de los servicios que se indican en las cartas compromisos, desde la óptica ciudadana.
- g) Coordinar el monitoreo de la calidad de los servicios públicos en las instituciones del gobierno central, autónomas, descentralizadas y de los gobiernos locales.
- h) Preparar y tramitar los informes de retroalimentación de los reclamos y las sugerencias hechas por los ciudadanos, respecto a la calidad de los servicios públicos.
- i) Aportar al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) elaborado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), los resultados e insumos del monitoreo de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 15. Como instrumento de promoción de la calidad de los servicios públicos, la Dirección de Gestión y Ciudadanía dispone la organización del concurso: **“Reconocimiento a la Mejor Propuesta para la mejora de un Servicio Público”**, el cual tiene por objeto involucrar a la ciudadanía en el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones del Estado.

CAPÍTULO IV

OBSERVATORIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 16. Se crea el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ONACSEP), como plataforma para promover la mejora de la calidad de los servicios públicos, a través de la investigación, la participación ciudadana y el uso de la tecnología de la información y la comunicación.

PARRAFO: El Observatorio cuenta con un espacio virtual de participación diseñado para observar, investigar y analizar en torno a la calidad de los servicios públicos desde la óptica institucional y ciudadana.

Artículo 17. El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos tiene como funciones:

- 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 y la toma de decisiones.
- d) Transparentar y facilitar el acceso a las informaciones públicas.
- e) Crear los espacios institucionales de participación ciudadana.

- f) Implementar la retroalimentación de información a las instituciones públicas, para la mejora de los servicios públicos.

Artículo 18. El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos cuenta con las siguientes herramientas:

- a) El Directorio de Servicios Públicos.
- b) El Directorio de Cartas Compromisos o de Servicios Públicos.
- c) El Directorio de Expectativas Ciudadanas de la Calidad de los Servicios Públicos.
- d) El Directorio de Buenas Prácticas.
- e) El Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos.
- f) El Seminario de Servicios Públicos.
- g) El Foro Ciudadano de los Servicios Públicos.

ARTÍCULO 19. Se instruye a todas las instituciones públicas del gobierno central, descentralizadas, autónomas y gobiernos locales, a incluir un enlace en su portal web al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos <http://www.observatorioserviciospublicos.gob.do>.

CAPÍTULO V DIRECTORIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 20. El Directorio de Servicios Públicos constituye la plataforma virtual de registro e información de los servicios que prestan a la ciudadanía las instituciones públicas del gobierno central, autónomas, descentralizadas y los gobiernos locales de la República Dominicana.

Artículo 21. El Directorio de Servicios Públicos cuenta con un área para el registro de las instituciones del Estado, los servicios que ofrecen, los datos que describen su naturaleza y ubicación.

Artículo 22. 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.

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 23. De acuerdo a los principios establecidos en el Artículo 6 de este Reglamento, los servicios públicos están destinados a satisfacer derechos, necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

Artículo 24. 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 25. Para que un servicio público sea considerado de calidad, debe llegarle al ciudadano en correspondencia a sus expectativas y demandas del momento, dentro de los estándares y las especificaciones prometidos por la entidad prestadora.

DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 26. 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 pública o privada 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.
- 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.

CAPÍTULO VI DIRECTORIO DE CARTAS COMPROMISOS O DE SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 27. Se entiende por Directorio de las Cartas Compromisos, el conjunto de cartas aprobadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), elaboradas por las diferentes instituciones del Estado, de conformidad con lo establecido en la “Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromisos”.

Artículo 28La Dirección de Gestión y Ciudadanía 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 todas las instituciones del Estado dominicano.

Artículo 29. La Dirección de Gestión y Ciudadanía 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 ofrece cada institución del Estado; a través de su carta compromiso.

CAPÍTULO VII

DIRECTORIO DE EXPECTATIVAS CIUDADANAS RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 30. Se crea el Directorio de Expectativas Ciudadanas de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual constituye un medio para la mejora continua de la calidad de los servicios en las instituciones públicas gubernamentales, autónomas, descentralizadas y gobiernos locales, mediante el conocimiento y la gestión de los reclamos y las sugerencias ciudadanas.

Artículo 31. Las expectativas ciudadanas sobre la calidad de los servicios públicos, es lo que el ciudadano espera recibir de las instituciones públicas gubernamentales, autónomas, descentralizadas y 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.

CAPÍTULO VIII

DE LOS RECLAMOS Y LAS SUGERENCIAS

Artículo 32. Los reclamos y sugerencias son un mecanismo activo de participación ciudadana y retroalimentación para la administración pública, utilizados para promover la mejora continua e incentivar la calidad de los servicios públicos.

Artículo 33. Cada institución pública dispondrá del recurso humano necesario, dentro del área que considere pertinente para el monitoreo de la calidad de los servicios públicos, así como también de la recepción, análisis y respuesta a los reclamos y a las sugerencias realizados por los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que ofrece dicha institución.

Artículo 34. Se considera como reclamo toda acción o manifestación de insatisfacción respecto a determinado servicio público, expresada por los ciudadanos en forma de demandas, denuncias o reclamaciones.

Artículo 35. La Dirección de Gestión y Ciudadanía dará respuesta a los reclamos y a las sugerencias remitidas por los ciudadanos al Ministerio de Administración Pública, por efecto de no haber tenido las respuestas satisfactorias de las instituciones a las cuales les fueron hechas. Este Ministerio luego de recibida dicha queja o sugerencia procederá a comunicarse con la institución en cuestión, a los fines de determinar las razones que motivaron la queja o 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 36. La Dirección de Gestión y Ciudadanía 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 en las instituciones del Estado dominicano, o cualquier sugerencia que contribuya a la mejora continua de los servicios públicos.

Artículo 37. Los ciudadanos podrán presentar sus reclamos y/o sugerencias en la Dirección de Planificación y en la Oficina de Acceso a la Información de las instituciones, a través del Sistema 311 y la página web del Observatorio.

Artículo 38. La oficina encargada de atender, en cada institución del Estado, los reclamos y las sugerencias, deberá llevar un registro mensual y por año de las mismas. Esta deberá remitir trimestralmente a la Dirección de Gestión y Ciudadanía, un informe de los reclamos y sugerencias recibidos y los niveles de respuesta a los ciudadanos que las hayan hecho.

Artículo 39. La violación por parte de la institución pública, en los plazos de respuestas satisfactorias a los ciudadanos que hayan remitido reclamos sobre la calidad de los servicios prestados por ésta, 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 40. La Dirección de Gestión y Ciudadanía coordinará acciones con la Oficina Presidencial de Tecnología 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.

CAPÍTULO IX DIRECTORIO DE BUENAS PRÁCTICAS

Artículo 41. Se crea el Directorio de Buenas Prácticas del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual se encargará 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 servicios públicos en el gobierno central, instituciones descentralizadas, autónomas y de los gobiernos locales.

Artículo 42. El Directorio de Buenas Prácticas consiste en un espacio (una herramienta) virtual a través del cual las instituciones públicas registrarán sus buenas prácticas en materia de prestación de servicios de calidad, lo que creará al mismo tiempo la oportunidad de compartir las mismas.

Artículo 43. La Dirección de Gestión y Ciudadanía elaborará el instrumento o guía de captura y registro de los servicios que hayan sido galardonados a premios nacionales, provinciales o internacionales a la calidad, y lo pondrán a disposición y conocimiento de las demás instituciones del Estado y la ciudadanía.

CAPÍTULO X

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 44. Se crea el Barómetro de Satisfacción con la Calidad de los Servicios Públicos, 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 servicios públicos.

Artículo 45. El Barómetro de Satisfacción con la Calidad de los Servicios Públicos es una herramienta 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 las instituciones del Estado dominicano.

Artículo 46. El Barómetro de Satisfacción con la Calidad de los Servicios Públicos tiene entre sus objetivos promover las mejoras continuas 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 compromisos, a través del “ranking” de la calidad de los servicios públicos entre las instituciones del Estado dominicano.

Artículo 47. El Ministerio de Administración Pública realizará cada dos años una encuesta nacional entre las instituciones públicas del gobierno central y los ayuntamientos para conocer las expectativas ciudadanas con relación a la calidad de los servicios públicos, la cual servirá de referencia para las encuestas de satisfacción.

Artículo 48. El Ministerio de Administración Pública como órgano rector promoverá la realización de encuestas de satisfacción ciudadana entre las instituciones públicas del gobierno central y los ayuntamientos de la República Dominicana.

Artículo 49.- Cada institución pública realizará anualmente y conforme a su presupuesto, una encuesta de satisfacción ciudadana, de acuerdo al modelo y en la fecha propuesta por el Ministerio de Administración Pública. Sus resultados serán gestionados y administrados por el Ministerio de Administración Pública a través de la Dirección de Gestión y Ciudadanía.

PARRAFO: El Ministerio de Administración Pública publicará y difundirá anualmente, a través del Barómetro de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, los informes y los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana realizadas por las instituciones públicas. La realización de dicha encuesta será establecida como un indicador del desempeño institucional, a ser evaluado por el **Sistema de Monitoreo y Seguimiento de la Administración Pública (SISMAP)**.

Artículo 50. 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 Compromisos, y para los casos de los reclamos y las sugerencias, éstas se harán de forma trimestral; estos resultados servirán de base para la planificación y las mejoras continuas.

CAPÍTULO XI

FORO CIUDADANO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Artículo 51. Se establece el Foro Ciudadano de la Calidad de los Servicios Públicos, como un evento participativo y científico anual, de discusiones y debates sobre los temas relativos a la calidad de los servicios públicos, bajo la responsabilidad de la Dirección de Gestión y Ciudadanía.

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 52. Participarán en dicho foro todas las instituciones públicas y de la sociedad civil que tienen entre sus objetivos investigar, intercambiar y divulgar informaciones relativas a la calidad de los servicios públicos que son ofrecidos a la ciudadanía por entidades competentes públicas o privadas, bajo la autoridad del Estado.

Artículo 53. La Dirección de Gestión y Ciudadanía realizará el Seminario Internacional de Servicios Públicos, el cual consistirá en un evento anual en el que representantes de instituciones públicas, nacionales como internacionales, expondrán sus experiencias sobre las mejores prácticas relativas a la calidad de los servicios públicos.

Artículo 54. Quedan derogadas todas las disposiciones reglamentarias y administrativas que sean contrarias al presente Reglamento.

DADO en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintinueve (29) días del mes de abril del año dos mil quince (2015), años 172 de la Independencia y 152 de la Restauración.

DANILO MEDINA