

EL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su Ministro, en el ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08, de Función Pública, la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública y la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, dicta la siguiente:

Resolución Núm. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que la Constitución de la República, consagra el principio de la calidad y la eficiencia en los servicios públicos prestados por el Estado, los cuales están destinados a “satisfacer las necesidades del interés colectivo”.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la Ley núm. 1-12, del 25 de enero del 2012, que crea la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establece la conformación de “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”.

CONSIDERANDO TERCERO: Que el desarrollo económico y social en un Estado fuerte viene dado por “la conformación de una Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados”, por lo que es responsabilidad de toda institución pública del Estado dominicano garantizarle a la sociedad servicios básicos de calidad, de conformidad con el Art. 8 de la Ley núm. 1-12.

CONSIDERANDO CUARTO: Que la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, dispone y reconoce en su artículo 4, el derecho a la buena administración y 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 procedimientos administrativos.

Resolución Núm. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.



CONSIDERANDO QUINTO: Que la citada Ley núm. 107-13, establece el derecho de las personas a una respuesta oportuna y eficaz de las autoridades administrativas, así como que se le reconozca el derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Administración Pública.

CONSIDERANDO SEXTO: Que la Ley núm. 167-21, del 22 de julio del 2023, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, dispone la definición y articulación de políticas públicas dirigidas a la mejora regulatoria y la simplificación de trámites administrativos, el monitoreo y evaluación de los servicios públicos, a fin de facilitar el relacionamiento de los ciudadanos con los órganos y entes de la Administración Pública y mejorar el clima de inversión.

CONSIDERANDO SÉPTIMO: Que la Ley núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado, hoy Ministerio de Administración Pública (MAP), como órgano rector de la función pública, el fortalecimiento, el monitoreo y la evaluación de la calidad de los servicios públicos, tiene a su cargo la administración e implementación del Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, para garantizar un alto nivel de institucionalidad de la Administración Pública.

CONSIDERANDO OCTAVO: Que el Ministerio de Administración Pública, de conformidad con el artículo 27, de la Ley núm. 167-21, es el órgano supervisor y coordinador de los procesos de mejora regulatoria y simplificación de trámites en los órganos y entes de la Administración Pública.

CONSIDERANDO NOVENO: Que la Ley 200-04, del 28 de julio de 2004, establece el derecho de los ciudadanas y ciudadanos a acceder a las informaciones registradas en todo tipo de documentos (escritos, grabados, ópticos, electrónicos, imágenes etc); incluyendo a las entidades del Estado y aquellas donde éste tiene participación.

CONSIDERANDO DÉCIMO: Que uno de los mecanismos más eficaces para el monitoreo de la calidad de los servicios públicos es la realización de encuestas de satisfacción de usuarios para medir el nivel de cumplimiento del servicio prestado por los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales, en relación con los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.

CONSIDERANDO UNDECIMO: Que el Decreto núm. 486-22, del 24 de agosto del 2022, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley Núm. 167-21, de Mejora Regulatoria

Resolución Núm. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.



y Simplificación de Trámites, desarrolla las herramientas necesarias para el diseño y aplicación efectiva de las políticas y los procesos de mejora regulatoria y simplificación de trámites.

CONSIDERANDO DÉCIMO SEGUNDO: Que es competencia del Ministerio de Administración Pública (MAP), promover el uso de herramientas de medición de la satisfacción de usuarios entre los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales en la República Dominicana, de conformidad con el Decreto núm. 111-15, del 22 de abril de 2015.

CONSIDERANDO DÉCIMO TERCERO: Que en aplicación a la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública se promoverá la regulación y la utilización de diversos canales que permitan la participación ciudadana en la gestión pública, en función de sus marcos normativos, tradiciones jurídicas e institucionales e instrumentos internacionales.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio del 2015.

VISTA: La Ley núm. 200-04, del 28 de julio de 2004, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

VISTA: La Ley núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008, que crea el Ministerio de Administración Pública.

VISTA: La Ley núm. 01-12, del 25 de enero del 2012, de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana.

VISTA: La Ley núm. 247-12, del 9 de agosto del 2012, Orgánica de la Administración Pública.

VISTA: La Ley núm. 107-13, del 6 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimientos Administrativos.

VISTA: La Ley núm. 167-21, del 22 de julio del 2023, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

VISTO: El Decreto núm. 111-15, del 22 de abril de 2015, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP).

VISTO: El Decreto núm. 486-22, del 24 de agosto del 2022, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley Núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Resolución Núm. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.



VISTA: La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, del 25 de junio de 2009, aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Lisboa, Portugal.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. El proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios establecido en la presente resolución, será aplicado en todos los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.

Artículo 3. Planificación del Proceso. Se instruye a los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales, a incorporar en su plan anual de trabajo la realización del proceso de encuesta de satisfacción de usuarios, teniendo como meta la remisión de los resultados obtenidos del proceso, al Ministerio de Administración Pública (MAP).

Artículo 4. Uso de Ficha Técnica. Se instruye el uso del modelo de la ficha técnica elaborada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de la unidad de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos. En la misma se detallan las características de la encuesta, con la descripción de la metodología para el levantamiento de información, como son: población, ámbito, muestra, método a utilizar, fecha del levantamiento y responsables de la realización.

Artículo 5. Modalidad del Servicio. Para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios se considerarán las tres modalidades de prestación de los servicios públicos:

- Servicio presencial
- Servicio en línea
- Servicio institucional



Resolución Núm. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.



Artículo 6. Instrumentos. Se instruye mediante la presente resolución, la aplicación de los cuestionarios conforme la modalidad de los servicios que ofrece la institución, los cuales establecen las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción de usuarios respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública.

Párrafo: El modelo SERVQUAL mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

- a) **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- b) **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- c) **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- d) **Empatía:** atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- e) **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Artículo 7. Informe de Resultados de la Encuesta. Los órganos y entes de la Administración Pública y gobiernos locales, remitirán al Ministerio de Administración Pública (MAP), el informe de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios que haya aplicado, en el primer semestre.

Párrafo I: El informe de resultados deberá incluir en el orden establecido, los elementos siguientes:

- Portada, con el nombre de la Institución y fecha en que fue realizado el informe.
- Índice
- Introducción
- Información general o metodología aplicada resumida en la ficha técnica.
- Descripción y análisis de los resultados.
- Plan de acción elaborado en base a resultados de las encuestas.
- Anexo: Base de datos y gráficos con los resultados.


Resolución Núm. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.



Párrafo II: Los resultados deberán ser remitidos al Ministerio de Administración Pública (MAP) en formato digital (vía correo electrónico observatorio@map.gob.do), antes del 30 de junio de cada año a partir de la presente disposición.

Artículo 8. Previsión Presupuestaria. Corresponde a cada ente y órgano y los gobiernos locales, realizar la previsión presupuestaria y planificación de los recursos necesarios para la ejecución de las acciones dispuestas en esta resolución.

Artículo 9. Validación y Publicación de los Resultados. El informe de resultados de las encuestas aplicadas en los entes y órganos, y los gobiernos locales, serán revisados y validados por la unidad de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos a lo interno del Ministerio de Administración Pública (MAP) y publicado en el apartado Barómetro dentro del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Artículo 10. Derogación. La presente Resolución deroga y sustituye la Resolución núm. 03-2019, del 18 de enero del 2019, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, y cualquier otra disposición de igual o menor jerarquía que le sea contraria.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los diecisiete (17) días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023).


Lc. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución Núm. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en los entes y órganos de la Administración Pública y los gobiernos locales.