



**“Año de la Innovación y la Competitividad”
“Avanzamos para ti”**

EL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)

En cumplimiento de las atribuciones conferidas en la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008 y el Decreto Núm. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP), del 22 de abril de 2015, dicto la siguiente:

Resolución Núm. 03-2019, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

CONSIDERANDO: 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 de interés colectivo”.

CONSIDERANDO: 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: 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: 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.

CONSIDERANDO: Que la 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: Que la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 18 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, la evaluación y monitoreo 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: Que uno de los mecanismos más eficaces para el monitoreo de la calidad de los servicios públicos es la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para medir el nivel de cumplimiento del servicio prestado por la institución en relación a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.

CONSIDERANDO: Que es competencia del Ministerio de Administración Pública (MAP) promover la realización de encuestas de satisfacción ciudadana entre las instituciones públicas del gobierno central y los ayuntamientos de la República Dominicana, de conformidad con el Decreto Núm. 111-15 del 22 de abril de 2015.

CONSIDERANDO: Que para impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo y monitoreo de la calidad de los servicios públicos, las instituciones públicas tienen que planificar y ejecutar anualmente la realización de una encuesta de satisfacción ciudadana, de acuerdo al modelo y en la fecha propuesta por el Ministerio de Administración Pública.

CONSIDERANDO: Que la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5), establece que los órganos y entes del Estado deben realizar encuestas de satisfacción al ciudadano en la cual se pueda medir la calidad y disponibilidad de los servicios brindados.

CONSIDERANDO: Que el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores del indicador 01.5, que son: 1) Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, y 2) Índice de satisfacción ciudadana.

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

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 Orgánica 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. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008, que crea el Ministerio de Administración Pública.

VISTA: La Ley Núm. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, que crea la Oficina de Acceso a la Información, y su reglamento de aplicación establecido mediante el Decreto Núm. 130-05 del 25 de febrero del 2005.

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 538-12, del 20 de septiembre de 2012, que crea el Vice-Ministerio de Servicios Públicos.

VISTA: La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009.

VISTA: La norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado dominicano (NORTIC A5).

VISTA: Los Sub-indicadores del indicador 01.5 del SISMAP: 1) Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, y 2) Índice de satisfacción ciudadana.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), en ejercicio de sus facultades legales,

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto. Establecer y definir el proceso a seguir para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, en cumplimiento de las normativas vigentes del sector público.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. El proceso para la realización de la encuesta de satisfacción ciudadana establecido en la presente resolución será aplicado en toda la Administración Pública, que comprende las instituciones del gobierno central, instituciones autónomas, descentralizadas y gobiernos locales.

Artículo 3. Planificación del proceso. Se instruye a los órganos y entes públicos a incorporar en su plan anual de trabajo la realización del proceso de encuesta de



satisfacción ciudadana, 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 de la ficha técnica elaborada por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos, que será remitida a toda la administración pública. Dicho documento recoge la metodología a utilizar para la encuesta de satisfacción, como son: universo, ámbito, muestra, método a utilizar, validez de contenido, selección, fecha de trabajo y realización.

Artículo 5. Aplicación de la Encuesta. Se aplica el cuestionario elaborado por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos, la misma comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública.

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 6. Reporte de Informe de los Resultados de Encuestas. Los órganos y entes de la Administración Pública elaborarán y remitirán al Ministerio de Administración Pública el informe de los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada en el primer semestre. Dicho informe deberá estar estructurado en base a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, por lo que los órganos y entes que tienen un sistema de medición de la satisfacción de sus usuarios, deben verificar que las cinco dimensiones especificadas en el modelo SERVQUAL están integradas en el instrumento de recolección utilizado, e incluirlas en caso de que no estén integradas.

El informe de resultados deberá incluir los elementos siguientes, en el mismo orden, como sigue:

- 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: Tablas y Gráficos con los resultados.

Artículo 7. Plazo de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana y Remisión del Informe. La encuesta de Satisfacción Ciudadana será realizada en el primer semestre de cada año, conforme la programación anual del organismo. Los resultados deberán ser remitidos al Ministerio de Administración Pública en formato físico y digital (vía correo electrónico a la dirección observatorio@seap.gob.do), antes del 30 de junio de cada año a partir de la presente disposición.

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

Artículo 9. Administración de los Resultados. El informe de resultados de las encuestas aplicadas en los órganos y entes, serán revisados y validados por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios a lo interno del MAP y publicado en el Barómetro de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos dentro del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

La presente Resolución deroga y sustituye cualquier otra disposición de igual o menor jerarquía que le sea contraria.

Dada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, a los Dieciocho (18) días del mes de enero del año Dos Mil Diecinueve (2019).


Lic. Manuel Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública

