



Presidencia de la República  
**Ministerio de Administración Pública**  
**(MAP)**  
**RNC: 401-03674-6**

**“AÑO DE LA ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA”**

**RESOLUCION NUM.: 012-2015.** Que instruye a las instituciones del Gobierno Central, Autónomas, Descentralizadas y Gobiernos Locales a colocar en su Página Web el enlace del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

**VISTA:** La Constitución de la República, promulgada en fecha 26 del mes de enero del 2010;

**VISTA:** La Ley 41-08, del 16 de enero 2008 de Función Pública que crea al Ministerio de Administración Pública;

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

**VISTA:** La Ley I-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero 2012;

**VISTA:** La Ley 107-13 del 24 de julio del dos mil trece (2013), sobre los Derechos y Deberes de las Personas en relación con la Administración Pública;

**VISTO:** El Decreto 538-12, que crea el Vice-Ministerio de Servicios Públicos en fecha 20 del mes de Septiembre del 2012;

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

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

*M*

**CONSIDERANDO:** Que la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano establece el derecho fundamental de la persona a la buena administración pública y de sus derechos y deberes componentes. Así, los ciudadanos iberoamericanos podrán asumir una mayor conciencia de su posición central en el sistema administrativo y, de esta forma, poder 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 Carta Iberoamericana sobre la Participación Ciudadana en la Gestión Pública establece que “la participación ciudadana en la gestión pública refuerza la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, permite la expresión y defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población”.

**CONSIDERANDO:** Que es responsabilidad del Estado Dominicano proveer a todos sus ciudadanos de servicios públicos de calidad, de manera eficiente, eficaz, transparente, accesible, equitativo y en igualdad de condiciones, de conformidad con el art. 147 de la Constitución.

**CONSIDERANDO:** 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 No.1-12 del 25 de enero del 2012, que instituye la Estrategia Nacional de Desarrollo.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley 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 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 procedimientos administrativos.

**CONSIDERANDO:** Que es de interés de toda institución pública que gestiona servicios, conocer de la opinión de los ciudadanos con relación a la calidad de los mismos, así como también conocer del grado de satisfacción que expresan los ciudadanos que se benefician de tales servicios.

**CONSIDERANDO:** Que los servicios públicos deben ser evaluados no sólo desde el punto de vista de su eficacia y/o eficiencia, sino también de la satisfacción del usuario con el servicio, en relación con los niveles de satisfacción que sobre los mismos y cada uno de sus elementos tienen los usuarios.

**CONSIDERANDO:** Que el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos constituye el instrumento más idóneo de poner en práctica, las políticas sobre gobierno abierto, rendición de cuentas y participación ciudadana en la mejora de la calidad de la gestión y de los servicios públicos, mediante el uso de la tecnología de la información y la comunicación.

**CONSIDERANDO:** Que el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es 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. El cual opera bajo la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Vice Ministerio de Servicios Públicos del MAP.

**CONSIDERANDO:** Que el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, garantiza la mejora continua de los servicios públicos a través de la participación de la ciudadanía en el monitoreo de los mismos, mediante la implementación de mecanismos científicos y tecnológicos de medición y consultas, que contribuyan a desarrollar una cultura de la participación y el monitoreo de los servicios públicos en el País.

**CONSIDERANDO:** Que cada vez más los ciudadanos están empoderados de sus derechos, respecto a la calidad de los servicios que deben recibir de parte de la Administración pública, reclamando mayor grado de control, transparencia,

responsabilidad y rendición de cuentas de parte de las instituciones y sus funcionarios, y junto a ello, un mayor grado de participación en el proceso de gestión de los servicios públicos.

**CONSIDERANDO:** Que el Ministerio de Administración Pública (MAP) como órgano rector de la administración pública es responsable de vigilar y monitorear la calidad de los servicios públicos en las distintas dependencias del gobierno central, de las instituciones autónomas, descentralizadas y gobiernos locales.

**CONSIDERANDO:** Que el Ministerio de Administración Pública es el órgano responsable de gestionar la medición de las expectativas y la satisfacción de los ciudadanos con relación a la calidad de los servicios públicos de la República Dominicana, a los fines de promover la mejora continua de los mismos.

**CONSIDERANDO:** Que es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública promover dentro de las instituciones del Estado dominicano políticas sobre gobierno abierto y rendición de cuentas de los funcionarios del gobierno central, de las instituciones autónomas, descentralizadas y gobiernos locales, mediante el uso de la tecnología de información y comunicación.

#### **RESUELVE:**

**Primero:** Instruir a todas las instituciones del gobierno central, instituciones autónomas, descentralizadas y gobiernos locales, a colocar en su página web el enlace del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

**Segundo:** Se recomienda que la presente resolución sea puesta en vigencia a más tardar en un plazo no mayor de 6 meses, a partir de la fecha.

**Tercero:** Envíese a los entes y órganos que conforman la Administración Pública, para los fines de lugar.

**DADA:** En la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, a los Siete (7) días del mes de abril del año Dos Mil Quince (2015).

  
**Lic. Ramón Ventura Camejo**  
Ministerio de Administración Pública

