



PARTICIPACIÓN  
**CIUDADANA**  
*movimiento cívico no partidista*



# **INFORME TÉCNICO: METODOLOGÍA Y RESULTADOS DEL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS DE SERVIDORES-AS PÚBLICOS-AS Y FUNCIONARIOS-AS DE CARRERA**



Santo Domingo, República Dominicana  
2022

# ÍNDICE

I.	Introducción	3
II.	Marco legal de la Administración Pública	4
III.	Metodología	7
-	Objetivo general	7
-	Objetivos específicos	7
-	Método	7
-	Ejes del macro índice	7
-	Ponderación y puntuación del índice	7
IV.	Resultados	13
V.	Principales conclusiones	19
VI.	Referencias	20

# I. INTRODUCCIÓN

El macro índice es una medida estadística que permite medir la percepción ciudadana en base al desempeño y competencias de los servidores-as públicos-as y funcionarios-as de carrera.

Al hablar de índice, nos referimos a un conjunto agregado o ponderado de parámetros o indicadores. Un índice nos permite hacer comparaciones (o rankings), por lo que se puede entender como un agrupamiento de las medidas de diversas variables que representa convencionalmente el grado o intensidad de una determinada cualidad o fenómeno.

Permiten asignar un valor a la cualidad, o al aspecto al que se haga referencia, utilizando un número específico de parámetros, permitiendo indicar las características de un fenómeno que no puede ser medida de manera directa. En ese sentido, el término macro indica características a un nivel de escala "grande".

En este marco, se realizó una consultoría con el objetivo de sistematizar el levantamiento y análisis de información cuantitativa del índice de percepción ciudadana, teniendo un alcance nacional con presencia en las instituciones del Ministerio de Interior y Policía, Ministerio de la Administración Pública, Ministerio de la Mujer y Ministerio Público.

De acuerdo con esto, se diseñaron instrumentos de recolección de información y se realizaron sesiones de trabajo con los comités de veeduría de los municipios Santo Domingo, Distrito Nacional, Barahona, San Pedro, La Vega, Azua, y Santiago quienes realizaron solicitud de servicios en las instituciones priorizadas, así como levantamiento de información.

Para la recopilación de información en los ministerios, se elaboró una serie de indicadores que responden a transparencia, calidad del servicio y desempeño con el objetivo de medir a gran escala los tres ejes que componen el índice de percepción ciudadana.

De esta forma, se presenta a continuación un primer apartado donde se enmarca el contexto de la administración pública como principio general para comprender las acciones y responsabilidades de los servidores-as públicos-as y funcionarios-as, seguido está el marco legal con las leyes, reglamentos y decretos.

La metodología utilizada en el desarrollo del macro índice, donde se hace mención de los objetivos que se definieron en la construcción del índice, el método y técnicas utilizados, y la descripción de los ejes que han sido evaluados juntamente con los indicadores y variables que los conlleva, así como la ponderación asignada para cada eje y los principales resultados generales obtenidos. menor puntuación.

## II. MARCO LEGAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La administración pública en República Dominicana ha tenido gran avance después de la puesta en vigencia de la Ley 41-08 de función pública que reglamenta las relaciones de trabajo en los cargos del estado, desde la creación de la entidad correspondiente para este ejercicio, así como el proceder de los funcionarios públicos en cada institución correspondiente.

De esta forma, se crea el Ministerio de Administración Pública, en cuyo inicio era llamado como Secretaria de Estado de Administración Pública y quien sería el órgano rector del empleo público, del fortalecimiento institucional y de los procesos de evaluación de la gestión institucional. Para poder lograr una buena efectividad, eficiencia y calidad en el desarrollo de sus funciones se ha estructurado en los siguientes tres viceministerios:

1. Función Pública;
2. Fortalecimiento Institucional;
3. Evaluación del Desempeño Institucional.

En relación con la evaluación del desempeño como uno de los puntos a tratar en la construcción del índice, la misma ley dispone en su artículo 45 que la formación y capacitación es fundamental para el desarrollo de los servidores públicos y para incrementar la capacidad de gestión de la administración pública.

Por tanto, es un caso obligatorio que dichos servidores participen en los procesos de capacitación que prevea el Ministerio de la Administración Pública a través del Instituto Nacional de Administración Pública.

El Instituto Nacional de Administración Pública, como describe el artículo 10 de dicha ley, se encargará de ejecutar y coordinar los procesos de formación y capacitación que hayan sido aprobados por el ministerio de administración pública una vez se hayan presentado en este.

Ahora bien, las gestiones que enmarca la Ley 41-08 de función pública orientadas a los servidores públicos, también permiten conocer a precisión qué se entiende por servidor público, ofreciendo una clasificación de estos en su artículo 18, en 4 categorías:

1. Funcionarios o servidores públicos de libre nombramiento y remoción;
2. Funcionarios o servidores públicos de carrera;
3. Funcionarios o servidores públicos de estatuto simplificado;
4. Empleados temporales

Tomando en referencia a los servidores públicos que han sido evaluados por medio de la percepción ciudadana dado su desempeño, se hace eminente definir lo enmarcado en los artículos 23 y 24 de la ley, a los funcionarios o servidores públicos de carrera y funcionarios o servidores públicos de estatuto simplificado de la manera siguiente:

Un funcionario o servidor público de carrera administrativa es quien ha sido nombrado después de haber concursado públicamente y superado las correspondientes pruebas e instrumentos de evaluación, de conformidad con la ley y sus reglamentos complementarios, para desempeñar un cargo de carácter permanente clasificado de carrera y con previsión presupuestaria. Sin embargo, un funcionario o servidor público de estatuto simplificado es quien resulta seleccionado para desempeñar tareas de servicios generales y oficios diversos, en actividades tales como:

- Mantenimiento, conservación y servicio de edificios, equipos e instalaciones; vigilancia, custodia, portería y otros análogos;
- Producción de bienes y prestación de servicios que no sean propiamente administrativos y, en general, todos los que impliquen el ejercicio de un oficio específico;
- Las que no puedan ser incluidas en cargos o puestos de trabajo de función pública.
- En el curso de evaluar el desempeño de estos servidores, se ha establecido el decreto 525-09 de evaluación de desempeño individual en donde se enmarcan el procedimiento, las acciones y metodología para realizar dicha evaluación en cada uno de los componentes establecidos en el artículo 9 de dicho decreto, los cuales son:
  - Logro de Metas: Medición de los logros obtenidos con relación a las metas establecidas en el Acuerdo de Desempeño para el período de evaluación.
  - Capacidad para ejecutar el trabajo: Nivel de dominio mostrado por el servidor público con respecto a las competencias y los conocimientos requeridos por el perfil del cargo que ocupa.
  - Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario: medido a través del nivel de cumplimiento del servidor público con el Régimen Ético y Disciplinario que se establece en el Título IX de la Ley 41-08, del 16 de enero de 2008.

De esta forma, en el artículo 11 de este Decreto se describe la metodología a seguir al momento de emprender una evaluación por competencia mediante un procedimiento de 360 grados, basado en los comportamientos básicos de cada una de las competencias incluidas en el perfil del cargo que ocupa el servidor público; además, este decreto establece que el periodo de evaluación deberá ser una vez al año iniciando en enero y culminando en el mes de diciembre.

En correlación con este, la Ley Orgánica de la Administración Pública (Ley 247-12), en su artículo 12 evidencia la evaluación del desempeño como uno de sus principios fundamentales que han de regir adecuadamente este organismo. También lo hace con el principio de transparencia donde se enmarca lo siguiente:

*“Las personas tienen el derecho de ser informados de manera oportuna, amplia y veraz sobre la actividad administrativa y los resultados de la gestión pública. En consecuencia, los entes públicos establecerán sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de que se pueda ejercer el control social sobre la gestión pública.”*

*“... Cualquier administrado puede solicitar, de conformidad con la ley, a los entes y órganos de la Administración Pública, la información que desee sobre la actividad de éstos. Todos los entes y órganos de la Administración Pública mantendrán permanentemente actualizadas y a disposición de las personas, en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización, la de los órganos dependientes y la de los organismos autónomos que le están adscritos, así como guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones aplicables en el ámbito de su competencia.”*

En continuidad con la evaluación del desempeño, se estableció el reglamento para la evaluación del desempeño (EDI), del decreto 273-13, en donde se describe el proceso a seguir para esta evaluación con los siguientes objetivos:

- a) Mejorar la Gestión Pública a través de la retroalimentación y aprendizaje organizacional.
- b) Satisfacción de los ciudadanos.
- c) Responsabilización y empoderamiento.
- d) Rendición de cuentas.

Además, en la guía de evaluación del desempeño creada por el Ministerio de Administración Pública están pautados los lineamientos que siguen el proceso de evaluación con relación a cada una de sus etapas. De esta forma se describe que *“la evaluación del desempeño institucional es un proceso objetivo, en el cual se toman como referencia parámetros preestablecidos, a nivel de metas y objetivos, procesos, productos o servicios, que considera distintos aspectos y en el que intervienen muchos actores institucionales.”*

Para la ejecución del sistema de evaluación de desempeño intervienen dos líneas de acción conocidas como Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), que se fundamenta en el Marco común de referencia (CAF); y Evaluación del Desempeño Institucional Especial, que monitorea y evalúa los resultados de indicadores económicos abordados en los programas de la institución correspondiente.

El marco común de referencia (CAF) no es más que una herramienta para la gestión de calidad, basada en principios de excelencia, que permite a las instituciones autoevaluarse para identificar fortalezas y áreas de mejora e implementar planes de acción para mejorar su desempeño y la calidad de sus servicios. Esta herramienta fue declarada como obligatoria a través del decreto 211-10 al igual que la carta compromiso (que es un documento a través del cual las instituciones públicas informan al ciudadano sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación), para la evaluación de desempeño en la administración pública.

La estructura del modelo CAF sigue nueve criterios clasificados en agentes facilitadores (criterios 1 al 5) y resultados deseados (criterios 6 al 9), los cuales a su vez abarcan 28 subcriterios en conjunto.

Asimismo, existe una guía de autodiagnóstico para lograr que las instituciones públicas realicen la evaluación de forma eficaz, en donde se enmarcan cada uno de los criterios con los subcriterios correspondientes, en formato editable para su posterior llenado referente a la organización de que se trate.

En ese tenor, se ha tratado la evaluación de desempeño institucional juntamente con la evaluación de desempeño individual, porque si bien se sabe que una u otra tiene una estrecha relación para operar. En tal caso, se hizo necesario conocer todo este abordaje para entender el ámbito en que se desarrollan los servidores públicos y funcionarios de carrera sobre los cuales se ha de aplicar la herramienta construida.

### III. METODOLOGÍA

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) un índice es un conjunto agregado o ponderado de parámetros o indicadores (FAO, 2018), por ende, su construcción conlleva un proceso sistemático y organizado que da constancia de su característica y funcionamiento.

- **Objetivo general:** Medir a través de un índice la percepción ciudadana del desempeño y competencias de servidores-as públicos-as y funcionarios-as de carrera.
- **Objetivos específicos:**
  - Evaluar la transparencia del Ministerio de Administración Pública, Ministerio de la Mujer, Ministerio de Interior y Policía y Ministerio Público.
  - Conocer la satisfacción ciudadana en base al servicio que brindan los servidores-as públicos y funcionarios-as de carrera.
  - Medir el desempeño y competencias de los servidores-as públicos y funcionarios-as de carrera.
- **Método:** El diseño que sigue el macro índice está enmarcado bajo los lineamientos del paradigma cuantitativo, con enfoque transversal. De acuerdo con esto, se realizó un proceso de veeduría social en el cual se entrevistó a 36 ciudadanos.

La unidad de análisis la conforman los usuarios de los servicios de las instituciones públicas (Ministerio de la Mujer, Ministerio de Interior y Policía, Ministerio Público, Ministerio de Administración Pública).

En este orden, los entrevistados solicitaron servicios en función del canal de prestación del servicio, presencial o virtual.

- **Ejes del macro índice**

Los ejes evaluados en el índice están orientados a tres componentes:

- **Transparencia gubernamental:** consiste en que la información sobre las actividades de los organismos públicos sea creada y esté a disposición del público, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos sin límites para la reutilización. (CEPAL, 2018)
- **Calidad del servicio:** consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. (EcuRed, 2019)
- **Desempeño de los servidores:** es la forma en que los servidores se desarrollan en la ejecución de su labor atendiendo a las componentes que dicta el Decreto 525-09 que aprueba el Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.

A continuación, se detallan cada uno de estos ejes evaluados en el índice de percepción ciudadana.

- **Eje de transparencia gubernamental**

En el marco de querer transparentar de una forma estándar las actividades de las instituciones del Estado a través de sus portales web, se han dictado algunas leyes, decretos y reglamentos como es el caso de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, donde se describen una serie de pautas y/o acciones enmarcadas a contribuir con la transparencia institucional del Estado dominicano.

En cumplimiento a las directrices de esta Ley la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental emitió la Resolución 01-2018 donde quedaron establecidos un conjunto de elementos o indicadores de transparencia que deben estar presentes en todos los portales de los organismos públicos.

Además, siguiendo las líneas de estandarizar los portales del Estado la Oficina Presidencial de Tecnologías de información y comunicación puso a disposición la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2:2016) donde se establece el modelo estándar de todos los portales web de las instituciones públicas para contribuir con la transparencia de las instituciones.

- **Eje de calidad del servicio**

Para la selección de las variables y los indicadores a utilizar en este eje se consultaron diversos documentos que ayudaron a definir cada uno de estos, dando especial mención a la Resolución 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, cuyo cuestionario de aplicación ha sido realizado por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos en base al modelo SERVQUAL, el cual mide la calidad de los servicios en base a cinco dimensiones que son:

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

Seguido de este, se consultó la guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos establecida por el Ministerio de Trabajo del Salvador y la guía metodológica de evaluación de desempeño institucional (EDI 2018) del Ministerio de Administración Pública, los cuales sirvieron como principal documento guía para esta presentación.

- **Eje de Desempeño de los servidores-as públicos y funcionarios-as de carrera**

El desempeño de los servidores públicos queda enmarcado bajo el decreto No. 525-09 de aplicación de la Ley 41-08 sobre Función Pública en donde se evidencia el sistema de evaluación del desempeño individual, el cual versa sobre las siguientes tres componentes:

- **Logro de Metas:** medición de los logros obtenidos con relación a las metas establecidas en el Acuerdo de Desempeño para el período de evaluación.
- **Capacidad para ejecutar el trabajo:** nivel de dominio mostrado por el servidor público con respecto a las competencias que se medirán haciendo uso del Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.
- **Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario:** medido a través del nivel de cumplimiento del servidor público con el Régimen Ético y Disciplinario que se establece en el Título IX de la Ley 41-08, del 16 de enero de 2008.

Para los fines de medir la percepción de los ciudadanos sobre el desempeño de los servidores públicos se ha propuesto acoger los dos últimos componentes sobre los cuales estos servidores son evaluados para mostrar su desempeño, ya que son los que entran en contacto con los usuarios, debido a que el componente de logro de metas, como lo explica el decreto 525-09, está estrechamente vinculado al desempeño de la institución. Además, se expresan algunos elementos consultados en el modelo de evaluación SERVQUAL citado anteriormente que utiliza el MAP.

- **Servicios de las instituciones beneficiarias**

Las estadísticas de los servicios que presentan mayores porcentajes de consultas por parte de la ciudadanía, de las diferentes instituciones foco de estudio para la construcción del macro índice son las enlistado a continuación por institución:

- **Ministerio de la Mujer.**- El ministerio de la mujer presenta como servicio más solicitado en el trimestre octubre-diciembre del año 2019, la asesoría legal con un total de 34,205 solicitudes, también se encuentra entre otros servicios solicitados la asesoría y terapia psicológica con un total de 15,165 solicitudes en el mismo periodo.
- **Ministerio Público.**- Entre los servicios ofrecidos por el ministerio público uno de los más solicitados es el de las certificaciones de no antecedentes penales con un total de 177,937 solicitudes y la legalización de documentos notariales con un total de 130,591 solicitudes en el año 2019.
- **Ministerio de Administración Pública.**- De los servicios más solicitados en el periodo enero 2019 a marzo 2020 fue la postulación a concursos públicos para ocupar cargos de carrera administrativa general con un total de 39,341 solicitudes, luego le sigue la solicitud de beneficios laborales con 2,222 solicitudes.
- **Ministerio de Interior y policía.**- Los servicios que ofrece el ministerio de interior y policía están enmarcados en los siguientes bloques:
  - Armas de fuego
  - Jurídicos
  - Naturalización
  - Control de explosivos y fuegos artificiales

De estas los más solicitados estaban en el área de armas de fuego con un total de 32,421, luego están los pedidos jurídicos con una cantidad de 2,530 solicitudes, también están las naturalizaciones con un total de 147 solicitadas y las de Control de explosivos y fuegos artificiales con un total de 1,076 para el último trimestre del año 2019.

- **Ponderación y puntuación del índice**

- **Sobre la puntuación:** Uno de los procesos centrales que engloba la construcción del macro índice es la afijación de las puntuaciones para cada una de sus componentes. Correspondiente a lo antes dicho, cada eje del índice está compuesto por una cantidad determinada de indicadores que traen consigo varios elementos a evaluar. De acuerdo con esto, se ha seguido los lineamientos de la metodología utilizada en el documento del Índice de Cumplimiento de Normas que promueven Transparencia en la Gestión Pública (ITEP-2010), llevado a cabo por Participación Ciudadana, para la delimitación de las afijaciones de las puntuaciones de las variables, indicadores y elementos.

En respuesta a la distribución de las puntuaciones para el eje de transparencia se definió la puntuación de 100 puntos en promedio para cada una de las variables que conforman este eje, dicha puntuación está distribuida proporcionalmente en la cantidad de criterios que contiene dichas variables, resultando como total de la sumatoria de cada puntuación de los indicadores un total de 100 puntos.

Escala original	No (1)	No lo Sé (2)	No Funciona (3)	Si (4)
Escala equivalente	0	33.2	66.4	100

Para el caso de los ejes calidad del servicio y desempeño de los servidores-as públicos y funcionarios-as de carrera, la afijación de las puntuaciones para cada variable que conforman dichos ejes corresponde por igual a 100 puntos en promedio.

La distribución de los puntajes para cada indicador que está integrado en cada una de las variables de los dos ejes vale 100 puntos en promedio.

Esta afijación se debe a la escala de medición que se ha definido para cada uno de estos dos ejes, ya que estos van encaminados a medir la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio solicitado y la percepción sobre el desempeño de los servidores-as públicos.

De esta forma se definió una escala equivalente con miras a tener una puntuación que abarque el puntaje de los indicadores, por ende, para igualar las escalas se tomó un valor único, con el cual se tendrá el máximo valor de cada una de ellas, este valor corresponde a 100 puntos.

La base que sustenta la selección de este valor queda enmarcada en la usabilidad que ha tenido en todos los aspectos de la ciencia, según los textos consultados que ayudaron a comprender la asignación de los puntajes.

Por ende, cada una de las categorías definidas en la escala de satisfacción le corresponde una puntuación equivalente que conserva las características de tener sus intervalos mutuamente excluyentes y de ser una escala exhaustiva, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.:

<b>Escala original</b>	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
<b>Escala equivalente</b>	0	25	50	75	100

- **Sobre la ponderación**

Asimismo, se han definido las ponderaciones o peso para cada eje que integra el índice, correspondiendo a: 40 puntos para el eje de desempeño de los servidores-as públicos y funcionarios-as de carrera; 20 para el eje de transparencia gubernamental; y 40 para el eje de calidad del servicio, obteniendo en general un total de 100 puntos, el cual representa el valor máximo del macro índice.

Estas ponderaciones tienen como base metodológica la experiencia de los investigadores, considerando para el peso de cada eje los lineamientos que enmarca la percepción de los ciudadanos/as, la cual va encaminada en este sentido a la forma en como los servidores-as públicos se desempeñan en la atención del servicio, por igual, la calidad en que el mismo es brindado, por tal razón el eje de desempeño y calidad del servicio consta con una mayor puntuación por ser los ejes que miden directamente la percepción de los ciudadanos-as, seguido está el eje de transparencia gubernamental con menor puntuación.

Matriz del peso o ponderación de los indicadores y ejes del índice de percepción ciudadana del desempeño y competencias de servidores-as públicos-as y funcionarios-as de carrera, 2020.

Ejes	No. de Variables	No. de Indicadores	Total, de variable e indicadores	Peso o Ponderación (%)
Desempeño del servidor-a público	2	16	18	40
Transparencia Gubernamental	4	9	13	20
Calidad del Servicio	5	24	29	40
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

- **Expresión matemática del macro índice**

Con el objetivo de proyectar la estructura matemática que se ha desarrollado a través de las puntuaciones y ponderaciones definidas, se tiene la expresión más abajo que se construye de las variables de cada eje.

Ejes del macro índice		
<b>Eje 1: Transparencia gubernamental</b>	<b>Eje 2: Calidad del servicio</b>	<b>Eje 3: Desempeño del servidor-a público y/o funcionario-a de carrera</b>
<b>Variables</b>		
<b>X1: Información General</b>	<b>Y1: Infraestructura</b>	<b>Z1: Percepción de las Competencias generales de los servidores públicos</b>
<b>X2: Disponibilidad y servicio de información pública</b>	<b>Y2: Equipos y materiales</b>	<b>Z2: Percepción del Cumplimiento del Régimen Ético</b>
<b>X3: Existencia de documentos oficiales</b>	<b>Y3: Eficacia y Confiabilidad</b>	
<b>X4: Apartados de información de los servicios</b>	<b>Y4: Tramitología</b>	
	<b>Y5: Tecnologías de contacto</b>	

- **Expresión matemática del macro índice**

Con el objetivo de proyectar la estructura matemática que se ha desarrollado a través de las puntuaciones y ponderaciones definidas, se tiene la expresión más abajo que se construye de las variables de cada eje.

$$\text{Macro índice} = \frac{\sum (\underline{x} = \sum_{i=0}^{n=4} \underline{x}_i * 20 + \underline{y} = \sum_{i=0}^{n=5} \underline{y}_i * 40 + \underline{z} = \sum_{i=0}^{n=2} \underline{z}_i * 40)}{100}$$

Donde:

- \_x se refiere al promedio de las variables del eje de transparencia
- \_y se refiere al promedio de las variables del eje de calidad del servicio
- \_z se refiere al promedio de las variables del eje de desempeño de los servidores

La sumatoria se hace sobre todas las variables que contenga el eje, para el caso del eje de transparencia la sumatoria va desde 0 hasta 8 (n=4), lo que indica el total de variables que contiene este eje. En el caso del eje de calidad de servicio, n=5, referente a las cinco variables que contiene ese eje y para el caso del eje de desempeño del servidor, n=2, por las dos variables que contiene dicho eje.

\_xi, \_yi, \_zi se refieren al promedio de las variables de cada eje.

#### •Escalas de medición

Para medir las percepciones en cuanto a la satisfacción del desempeño y competencias en cada una de las variables y sus respectivos indicadores, la escala numérica utilizada tiene una afijación que va acrecentada de diez en diez, por tanto la primera escala inicia en 0 y llega hasta los 20 puntos, después de esta incrementa cada hasta completar los puntos, quedando una escala final de 5 categorías definidas en: 0-20, 21-40, 41-60, 61-80, 81-100.

Escala original	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
Escala equivalente	0-20	21-40	41-60	61-80	81-100

## IV. RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos el índice de general de percepción ciudadana de los servidores-as públicos-as presenta una puntuación de 48 puntos, ubicándose en la escala de satisfecho. En ese sentido, los resultados indican que los ciudadanos que realizaron la solicitud de servicios en las instituciones de estudio muestran una satisfacción ante el desempeño y competencias de los servidores-as públicos-as y funcionarios de carrera, lo cual refleja una percepción positiva.

#### Cuadro 1: Puntuación promedio por eje de estudio.

Fuente: elaboración propia con datos del levantamiento de los servicios en el MP, MM, MAP, MIP

Ejes	Eje de Transparencia	Eje de Calidad del servicio	Eje de desempeño del servidor/a público/a	Índice General de Percepción Ciudadana
Puntuación promedio	46	42	56	48

En ese tenor, los ejes de estudios alcanzaron una puntuación de 46 puntos transparencia, 42 puntos calidad del servicio y 56 puntos el eje de desempeño del servidor/a público/a los cuales al aplicar las ponderaciones definidas dieron como resultado general del índice una puntuación de 48 puntos total.

Las principales acciones que enmarcan esta percepción positiva, equivalente a una posición de satisfacción, se debe desde el punto de vista del eje de transparencia, a la visibilidad que tienen los servicios en el portal web de las entidades, a la disponibilidad de medios de información como lo son (teléfono, correo, directorio institucional), y actualización y correspondencia de las direcciones de las oficinas de atención al ciudadano.

## Cuadro 2: Puntuación promedio del eje de transparencia según los criterios evaluados.

Fuente: elaboración propia con datos del levantamiento de los servicios en el MP, MM, MAP, MIP

Eje	Criterios	Puntuación promedio
TRANSPARENCIA	El servicio solicitado se encuentra visible en el portal web de la entidad	50
	Existe información básica del departamento que brinda el servicio en el portal web de la entidad y otro espacio	45
	Existe información del contacto (teléfono, correo/ directorio institucional) del servidor/a que brinda el servicio	50
	Existe dirección física para cualquier oficina de servicio, ya sea local o departamental para solicitar el servicio	66
	Existen los números telefónicos, incluyendo números de las oficinas de atención de servicios, para darle seguimiento a la solicitud del servicio	53
	Existen políticas y procedimientos de la organización para responder a las solicitudes realizadas vía correo electrónico, incluyendo cómo se contestarán estas solicitudes y el tiempo de respuesta	45
	Existe información del costo del servicio en el portal web de la entidad, u otro espacio	34
	Están visible los horarios de trabajo	33
	Están visible los requisitos del servicio a solicitar ya sea en el portal web de la entidad como en otro espacio	39
<b>Promedio general del eje de transparencia</b>		<b>46</b>

Desde el eje de calidad del servicio, las principales acciones que estuvieron encaminadas en la percepción positiva y satisfacción de la ciudadanía han sido: presencia de calidad del espacio físico entre ellas (rampas, baños, ventilación, barras guías, ascensor, escaleras), seguridad y confianza en la atención brindada en el trámite o gestión del servicio, tiempo adecuado para dar respuesta al servicio, disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado, la información proporcionada sobre el trámite o gestión fue considera suficiente, clara y útil y facilidad de pago del servicio.

**Cuadro 3: Puntuación promedio del eje de calidad del servicio según los criterios evaluados.**

Fuente: elaboración propia con datos del levantamiento de los servicios en el MP, MM, MAP, MIP

Eje	Criterios	Puntuación promedio
Calidad del servicio	Calidad del espacio físico: rampas, baños, ventilación, barras guías, ascensor, escaleras	44
	La accesibilidad en los espacios para desplazarse dentro de la institución	34
	La localización de las instalaciones del servicio de la institución	39
	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	36
	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	30
	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas	28
	Disponibilidad y utilización de materiales/equipos técnicos especializados para la prestación del servicio	39
	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	46
	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización del servicio	43
	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	41
	Facilidad de pago a través de los canales automatizados de la institución	33
	Los requisitos para obtener el producto/servicio	46
	El tiempo en duración de desplazamiento en la institución que le ha dedicado el personal que le atendió	44
	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	49
	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	52
	La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado	46
	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil	43
	El horario de atención al público	43
	La facilidad con que consiguió cita	50
	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	43
La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	47	
Pasos que realizaste para obtener este servicio	41	
Información obtenida (claridad, información entendible)	43	
Rutas de atención	46	
<b>Promedio general del eje de calidad del servicio</b>		<b>42</b>

Respecto a la incidencia del eje de desempeño del servidor/a público/a se observar; disponibilidad y colaboración del soporte técnico, respeto y la responsabilidad del servidor, adecuada expresión verbal con que responde el servidor, conocimientos técnicos del personal para la prestación del servicio, en sentido (calidad, claridad, utilidad de la información recibida), proactividad (busca solución a los problemas), disciplina y honestidad mostrada, y actitudes estereotipadas por el género.

#### **Cuadro 4: Puntuación promedio del eje de desempeño del servidor/a público/a según los criterios evaluados.**

Fuente: elaboración propia con datos del levantamiento de los servicios en el MP, MM, MAP, MIP

<b>Eje</b>	<b>Criterios</b>	<b>Puntuación promedio</b>
<b>Desempeño del servidor/a público/a</b>	Atención personalizada	52
	Disponibilidad de soporte técnico	50
	La Colaboración que muestra el servidor	56
	El respeto y la responsabilidad que muestra el servidor	56
	La forma de expresarse verbalmente con que responde el servidor	57
	El Conocimiento técnico del personal para la prestación del servicio: calidad, claridad, utilidad de la información recibida- accesibilidad- idioma	61
	La Proactividad (busca solución a los problemas)	61
	La Disponibilidad y capacidad de respuesta brindada por el servidor en el punto de información de la institución	58
	El trato que le ha dado el servidor con respecto a la cortesía y amabilidad con que le atendió: amabilidad, respeto, proactividad	61
	La disciplina y honestidad mostrada por el servidor	59
	Actitudes estereotipadas por el género	57
	Actitudes estereotipadas por la discapacidad	53
	Actitudes estereotipadas por la orientación sexual	54
	Actitudes estereotipadas por la identidad de género o expresión de género	55
	Actitudes estereotipadas por la estética corporal	52
Actitudes estereotipadas por el nivel de lecto-escrita	57	
<b>Promedio general del eje de desempeño del servidor/a público/a</b>		<b>56</b>

Respecto a la incidencia del eje de desempeño del servidor/a público/a se observar; disponibilidad y colaboración del soporte técnico, respeto y la responsabilidad del servidor, adecuada expresión verbal con que responde el servidor, conocimientos técnicos del personal para la prestación del servicio, en sentido (calidad, claridad, utilidad de la información recibida), proactividad (busca solución a los problemas), disciplina y honestidad mostrada, y actitudes estereotipadas por el género.

### **Cuadro 6: Puntuación promedio según institución**

Fuente: elaboración propia con datos del levantamiento de los servicios en el MP, MM, MAP, MIP

Institución	Cantidad de servicios	Promedio por ejes			Índice de percepción Ciudadana
		Transparencia	Calidad del servicio	Desempeño del servidor público/a	
Ministerio de la Mujer	6	58	42	49	48
Ministerio de Interior y Policía	12	37	17	28	25
Ministerio Público	16	51	59	79	65
Ministerio de Administración Pública	2	33	38	29	33

Analizando el índice de percepción ciudadana por institución, se puede observar que los ciudadanos que hicieron consulta de los servicios del ministerio público presentan un puntaje de 65, equivalente a una escala de muy satisfecho. En ese tenor, los resultados indican la satisfacción que a mayor proporción que tienen los ciudadanos en cuanto al desempeño y calidad del servicio de este ministerio.

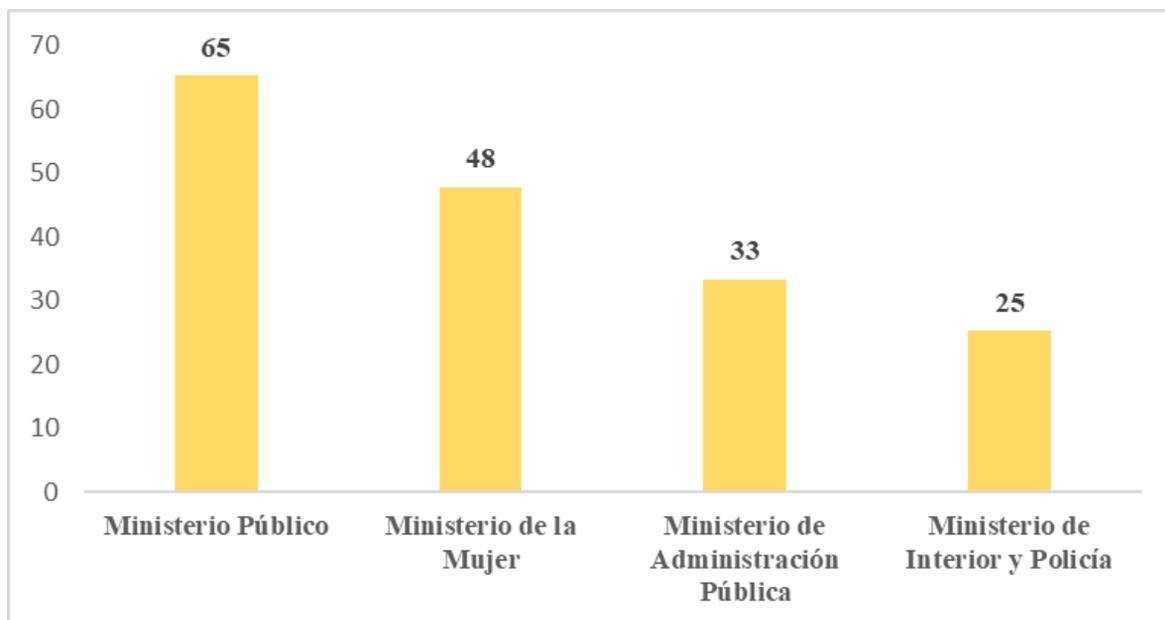
En ese sentido, también se evidenció la presencia de satisfacción de los ciudadanos en el ministerio de la mujer, presentando un valor total de 48 puntos, indicando la buena percepción y satisfacción que tienen los ciudadanos que solicitaron el servicio en base a las acciones de transparencia, calidad del servicio y desempeño público que se desarrolla desde estos dos ministerios.

Ante los resultados positivos del ministerio público y la mujer, los resultados indican poca satisfacción de la ciudadanía en base a los servicios solicitados en el ministerio de Interior y Policía y Ministerio de la Administración Pública, en los cuales el índice general de percepción ciudadana del desempeño de los servidores/as públicos/as se ubicó en 25 puntos y 33 puntos respectivamente.

Respecto a la incidencia del eje de desempeño del servidor/a público/a se observar; disponibilidad y colaboración del soporte técnico, respeto y la responsabilidad del servidor, adecuada expresión verbal con que responde el servidor, conocimientos técnicos del personal para la prestación del servicio, en sentido (calidad, claridad, utilidad de la información recibida), proactividad (busca solución a los problemas), disciplina y honestidad mostrada, y actitudes estereotipadas por el género.

## Gráfico 1: Índice de Percepción Ciudadana según Institución

Fuente: elaboración propia con datos del levantamiento de los servicios en el MP, MM, MAP, MIP



Desde la perspectiva de enfoque de género, al desagregar el índice de percepción ciudadana por sexo, se evidencia que entre ambos géneros existe un nivel de satisfacción en cuanto al desempeño y competencias de los servidores públicos en base al servicio solicitado, este nivel de satisfacción se aprecia en gran medida en las mujeres, en donde el índice de percepción por género (mujer) presentó una puntuación de 55, y desde el punto de vista de los hombres 44 puntos.

## Cuadro 7: Puntuación promedio según sexo

Fuente: elaboración propia con datos del levantamiento de los servicios en el MP, MM, MAP, MIP

Sexo	Cantidad de servicios	Promedio por ejes			Índice de percepción Ciudadana
		Transparencia	Calidad del servicio	Desempeño del servidor público/a	
Hombre	22	41	39	50	44
Mujer	14	54	46	65	55

## **V. PRINCIPALES CONCLUSIONES**

El análisis del índice de percepción ciudadana del desempeño de los servidores/as públicos/as en las instituciones foco de estudio indican que los ciudadanos que realizaron la solicitud de servicios muestran un grado de satisfacción ante el desempeño y competencias de los servidores-as públicos-as y funcionarios de carrera, lo cual refleja una percepción positiva.

A nivel de los ejes de estudios se alcanzó una puntuación de 46 puntos en transparencia, 42 puntos calidad del servicio y 56 puntos el eje de desempeño del servidor/a público/a los cuales al aplicar las ponderaciones definidas dieron como resultado general del índice una puntuación de 48 puntos total.

Esta puntuación refleja la satisfacción que los ciudadanos entrevistaron mostraron antes acciones como a la visibilidad que tienen los servicios en el portal web de las entidades, a la disponibilidad de medios de información, actualización y correspondencia de las direcciones de las oficinas de atención al ciudadano, asimismo, la calidad del espacio físico entre ellas (rampas, baños, ventilación, barras guías, ascensor, escaleras), seguridad y confianza en la atención brindada en el trámite o gestión del servicio, tiempo adecuado para dar respuesta al servicio, disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado, y la disponibilidad y colaboración del soporte técnico para la prestación del servicio.

De acuerdo con esto, los principales hallazgos desagregados por institución muestran que los ciudadanos que hicieron consulta de los servicios del ministerio público presentan un puntaje de 65, equivalente a una escala de muy satisfecho.

Asimismo, se evidenció la presencia de satisfacción de los ciudadanos en el ministerio de la mujer, presentando un valor total de 48 puntos, indicando la buena percepción y satisfacción que tienen en base a las acciones de transparencia, calidad del servicio y desempeño público que se desarrolla desde estos dos ministerios.

## VI. REFERENCIAS

- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Aristizabal, L. O. (s.f.). Evaluación de las instituciones públicas desde el estado colombiano. Obtenido de irg: <http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-390.html>
- Comisión Europea. (2014). Programa indicativo plurianual regional para América Latina. Bruselas.
- Comisión Europea. (2017). Acuerdo de Financiamiento entre la Comisión Europea y la República Dominicana. Santo Domingo.
- Comisión Europea. (2018). Convocatoria local de propuesta para programa de apoyo a la reforma de la administración pública y calidad del servicio público (PARAP II). Bruselas.
- Corporación Transparencia por Colombia. (2015). Índice de Transparencia Nacional 2013 -2014. Bogotá.
- Decreto que declara de carácter obligatorio la aplicación del modelo CAF (Decreto 211-10). (2010). Santo Domingo.
- Fundación Global Democracia y Desarrollo (FUNGLODE). (2015). 25 años de cooperación al desarrollo Unión Europea – República Dominicana. Santo Domingo: Editorial funglobe.
- Ley general de acceso a la información pública (Ley 200-04). (2004). Santo Domingo.
- Ley No. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública. (2008). Santo Domingo.
- Ley NO. 86-99 de creación de la secretaría de estado de la mujer. (1999). Santo Domingo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12. (2012). Santo Domingo.
- Ministerio de Administración Pública. (2018). Guía para la implementación de la evaluación del desempeño institucional (EDI). Santo Domingo: Publicaciones MAP.
- Ministerio de administración pública. (2014). Reglamento sobre la evaluación del desempeño institucional. Santo Domingo: Publicaciones MAP.
- Ministerio de Administración Pública. (2018). Informe de cumplimiento de los indicadores del acuerdo de financiamiento. Tramo variable. Santo Domingo.
- Ministerio de Administración Pública. (2018). Informe sectorial de avances en la reforma de la administración pública. Santo Domingo.
- Ministerio de administración pública. (s.f.). Guía para usuarios del sistema de monitoreo de la administración pública versión poder ejecutivo. Santo Domingo.
- Ministerio de Administración Pública. (2020). Carta Compromiso Ciudadano. Santo Domingo.
- Ministerio de hacienda y administraciones públicas. (2013). El marco común de evaluación (CAF): Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación. Madrid.
- Ministerio Público. (2011). Ley Orgánica del Ministerio Público (Ley 133-11). Santo Domingo.
- Participación Ciudadana. (2010). Índice de Cumplimiento de Normas que promueven Transparencia en la Gestión Pública (ITEP-2010). Santo Domingo: Mediabyte, S.A.
- Reglamento del sistema nacional de monitoreo de la calidad de los servicios públicos (Número 111-15). (2015). Santo Domingo.
- Unión Europea. (2014). Programa Indicativo 2014-2020. Santo Domingo.
- Unión Europea. (2015). Programa de apoyo a la reforma de la administración y la calidad de los servicios públicos (PARAP II).



PARTICIPACIÓN  
**CIUDADANA**  
*movimiento cívico no partidista*



Unión Europea

Santo Domingo, República Dominicana 2022  
Diagramación: [arrobafilm@gmail.com](mailto:arrobafilm@gmail.com) / WhatsApp 829.369.9253