



MINISTERIO DE ADMINISTRACION PUBLICA



3er. Seminario Internacional

“EXPERIENCIAS EN MONITOREO DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EN EL SECTOR PUBLICO”

“El Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los
Servicios Públicos”

Lic. Elso Segura Martinez

Vice Ministro de Servicios Públicos



MINISTERIO DE ADMINISTRACION PUBLICA



Fundamentos Juridicos del Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos en RD.

1. **Ley de Función Pública (41-08).**
2. **Constitución de la Republica (2010).**
3. **Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12)**
4. **Reglamento de Monitoreo de Los Servicios Públicos (Decreto 111-15)**
5. **Comisión Nacional de Monitoreo y Evaluación (Decreto 267-15)**



3ER. SEMINARIO INTERNACIONAL EXPERIENCIAS EN MONITOREO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL SECTOR PUBLICO



Contexto del Monitoreo de los Servicios Públicos:

- 1. Carta Iberoamericana de Función Pública, Santo Domingo, 2003 .**
- 2. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (Chile, 2007).**
- 3. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
(Portugal, 2009).**
- 4. Carta iberoamericana de Gobierno Abierto (Colombia, 2016).**



3ER. SEMINARIO INTERNACIONAL EXPERIENCIAS EN MONITOREO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL SECTOR PUBLICO



“El Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos”

1. Directorio de Servicios Públicos.
2. Directorio de Funcionarios.
3. Reclamos/Quejas y Sujerencias.
4. Barometro de Servicios Públicos.
5. Encuesta del Mes.

Guía de Reclamos/Quejas y Sugerencias



Ciudadanas Sobre la Calidad de los Servicios Públicos



Vías para presentar Reclamos/ Quejas y/o Sugerencias

1. El Portal Web del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.
2. El Sistema 311 (OPTIC).
3. Las Oficinas de Acceso a la Información -OAI- (DGEIG)
4. De forma Directa por Escrito al Ministerio (MAP)

El Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos



Observatorio
Nacional de la Calidad
de los Servicios Públicos

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

www.observatorioserviciospublicos.gob.do



¿Se siente insatisfecho con el servicio brindado por una institución?

Dirija su reclamo o queja a la institución que le brindó el servicio, si no está satisfecho con la respuesta a su reclamación, dirija la misma al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos

Para hacer su reclamación a través del observatorio, siga los pasos

1er paso: Entre al portal del observatorio (www.observatorioserviciospublicos.gob.do)

2do paso: Entre a la opción de Reclamos y Sugerencias

3er paso: Elija la opción Formulario de Reclamos

4to paso: Complete el formulario de Reclamos y Sugerencias

5to paso: Anote el número de reclamación para darle seguimiento al estatus de la misma.

