



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



Avanzamos para ti

OBSERVATORIO NACIONAL de la CALIDAD de los SERVICIOS PÚBLICOS



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Avanzamos para ti



Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ministerio de Administración Pública
Ave. México esq. Leopoldo Navarro
Edificio de Oficinas Gubernamentales "Juan Pablo Duarte"
Telf.: 809-682-3298 / 1-809 -200-3297
Regional Norte: Telf.: 809-241-1080
www.map.gob.do
www.observatorioserviciospublicos.gob.do

Con el auspicio de:



OBSERVATORIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

QUIÉNES SOMOS



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, que opera bajo la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Vice Ministerio de Servicios Públicos del MAP.

MISIÓN

Monitorear y controlar de forma eficiente y eficaz la prestación de los servicios públicos por parte de las instituciones del Estado, para identificar las mejores prácticas y las áreas de mejoras que contribuyan a satisfacer las expectativas y las demandas de los ciudadanos respecto a los mismos, así como también promover y difundir los mejores servicios, a fin de que sirvan de modelo a seguir, para garantizar su mejora continua.

VISIÓN

Constituir la entidad oficial rectora en el monitoreo de la calidad de los servicios públicos en la República Dominicana, desde una perspectiva institucional estatal y ciudadana.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Garantizar 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 monitoreo de los servicios públicos en el País.

VALORES

- Calidad
- Innovación
- Eficiencia
- Participación
- Eficacia
- Pluralidad
- Objetividad
- Transparencia

PRODUCTOS

Directorio de Servicios Públicos. Constituye la plataforma virtual de registro e información de los servicios que prestan a la ciudadanía las instituciones públicas del gobierno central, autónomas, descentralizadas y los gobiernos locales de la República Dominicana.



Directorio de Funcionarios: Espacio virtual que registra los datos de los funcionarios directivos de las instituciones gubernamentales y los gobiernos locales, puestos a disposición de la ciudadanía para consulta.



Directorio de Cartas Compromiso. Conjunto de cartas aprobadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), elaboradas por las diferentes Instituciones del Estado de conformidad con lo establecido en la "Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso".



Directorio de Expectativas Ciudadanas. Constituye un registro de las expectativas sobre la calidad de los servicios públicos, expresadas por los ciudadanos, a través de encuestas, sugerencias u otro medio de participación.



Reclamos y Sugerencias. Es un mecanismo activo de participación ciudadana y retroalimentación para la administración pública, utilizado para promover la mejora continua e incentivar la calidad de los servicios públicos.



Directorio de Buenas Prácticas. Consiste en un espacio virtual del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos para el registro y publicación de las mejores prácticas implementadas por las instituciones públicas, en materia de calidad de servicios.



Barómetro de Satisfacción Ciudadana. Espacio virtual del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos donde se publican los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana con relación a la calidad de los servicios públicos.



Foro Ciudadano de la Calidad de los Servicios Públicos. Es un evento participativo y científico anual, en el cual diversos especialistas nacionales e internacionales debaten temas de actualidad relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos.



Encuesta Virtual. Es un instrumento de medición periódica creado para conocer la satisfacción ciudadana respecto a la calidad de un servicio o de una institución pública en particular, como mecanismo de estímulo a la mejora continua.

