



Diseño de un Ranking de Percepción Ciudadana

**PLAN DE TRABAJO: ANTECEDENTES, METODOLOGÍA,
INSTRUMENTOS Y CRONOGRAMA**

**Santiago de los Caballeros
Marzo 2021**



PROYECTO

“Acción Ciudadana por una Administración Pública Inclusiva que garantice los Derechos Humanos”

CONSULTORIA

“Diseño de un Ranking sobre Percepción Ciudadana de la Administración Pública y la Calidad de los Servicios”

PRODUCTO 1.

DISEÑO DE UN RANKING DE PERCEPCION CIUDADANA

ENTREGABLE 1.

PLAN DE TRABAJO: ANTECEDENTES, METODOLOGIA, INSTRUMENTOS Y CRONOGRAMA

Consultor: JULIO CESAR CORRAL

Esta publicación se realiza en el marco del proyecto “Acción ciudadana por una administración pública inclusiva que garantice los derechos humanos” financiado por la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de Fundación Solidaridad.

Santiago de los Caballeros, Marzo 2021

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	3
SECCION I. ALCANCES DE LA CONSULTORIA	I-4
A. OBJETIVOS Y METODOLOGIA DEL PRODUCTO 1	I-4
B. OBJETIVOS Y METODOLOGIA DEL PRODUCTO 2	I-7
SECCION II. ANALISIS DE LA INFORMACION EXISTENTE	II-10
A. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	II-10
B. MARCO LEGAL VIGENTE	II-12
C. CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA (INAP)	II-15
D. EXPERIENCIA INSTITUCIONAL EN LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	II-17
SECCION III. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE APLICACION	III-22
A. MARCO CONCEPTUAL	III-22
A.1. Buen Gobierno Democrático	III-22
A.2. Gestión Pública de Calidad	III-23
A.3. Indicadores y Categorías. Conceptos y tipos	III-24
B. CARACTERISTICAS DE LOS INSTRUMENTOS	III-32
B.1. Estructura y Componentes	III-32
B.2. Método de Ponderación y Verificación de los Indicadores	III-35
B.3. Tipos de Instrumentos	III-37
SECCION IV. METODOLOGIA DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS EN UN PILOTO AL SECTOR AGUA Y SALUD	IV-42
A. APLICACIÓN PRESENCIAL MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION Y OBSERVACION DIRECTA	IV-42
B. APLICACIÓN VIRTUAL EN LA PAGINA WEB Y EN LAS REDES SOCIALES (Facebook, Instagram, Twitter)	IV-45
SECCION V. CRONOGRAMA DE TRABAJO	V-48
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	
ANEXO 1. Formulario A. Instrumento de Aplicación por Observación	
ANEXO 2. Formulario B. Instrumento de Aplicación por Encuesta de Satisfacción	
ANEXO 3. Formulario C. Instrumento de Aplicación en Página Web	
ANEXO 4. Formulario D. Instrumento de Aplicación en Redes Sociales	

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al **Entregable 1 del Producto 1** de la Consultoría *“Diseño de un ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios”*, que está realizando el Consultor Julio Corral para el Consorcio conformado por Fundación Solidaridad, OXFAM, Ciudad Alternativa y Participación Ciudadana. Se trata de una iniciativa que se enmarca dentro del proyecto *“Acción ciudadana por una administración pública y la calidad de los servicios”*, financiado por la Unión Europea. Este proyecto se orienta a *contribuir al fortalecimiento de la gobernanza democrática social y la modernización del Estado, con instituciones que promueven la equidad actuando con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa en República Dominicana.*

En tal sentido, los productos que se generen en esta consultoría estarán fundamentados en el principio de gobierno abierto y dirigido a que sean las propias organizaciones de la sociedad civil (OSC) quienes lideren el proceso de evaluación, ponderación y puntuación de estas entidades públicas, fungiendo, así como colaboradores de la acción y actores protagónicos del proceso evaluativo. Para ello se utilizará una metodología de tipo participativa en la que el consultor fungirá como facilitador del proceso, ya que todos los instrumentos que diseñe para elaborar el ranking serán consensuados con el consorcio.

El documento se ha estructurado en 4 partes secuenciales y complementarias entre sí. En la *primera* se presentan los objetivos de esta consultoría y la metodología que se utilizará para su cumplimiento. En la *segunda* se realiza un análisis de la información existente, considerando los antecedentes internacionales en los cuales se encuentra involucrado el Estado Dominicano, el marco legal vigente en el país relacionado con el servicio de los/as servidores/as públicos, los contenidos que se imparten en los cursos del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) dirigido al personal de las instituciones públicas, y las experiencias institucionales en la aplicación de indicadores de calidad del servicio público (MAP, SENASA).

En la *tercera* se describe el diseño de los instrumentos que se aplicarán para la evaluación de la calidad del servicio de las entidades públicas, considerando el marco conceptual que los fundamenta (buen gobierno democrático, gestión pública de calidad, alcances y tipos de indicadores), y las características de los instrumentos diseñados (estructura y componentes, tipos de indicadores y métodos de ponderación, y tipos de instrumentos). Finalmente, en la *cuarta* se presenta el cronograma de trabajo que se ha establecido para el cumplimiento de los objetivos de esta consultoría. El documento concluye con 5 anexos referidos a la tabla síntesis de indicadores y a los 4 formularios que se aplicarán para elaborar el Ranking.

SECCIÓN I

ALCANCES DE LA CONSULTORIA

A. OBJETIVOS Y METODOLOGIA DEL PRODUCTO 1. DISEÑO DE UN RANKING DE PERCEPCION CIUDADANA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

A.1. OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar una metodología de medición cuantitativa y cualitativa que permita a las OSC ponderar, verificar y valorar las acciones desarrolladas por las entidades públicas priorizadas en el proyecto, considerando sus roles y funciones establecidas por ley y sus planes operativos y/o estratégicos que orientan su acciones vs. las expectativas de la población, promover una mayor calidad en la prestación de servicios básicos a la población, así como realizar un análisis comparativo entre instituciones sobre la percepción de la población acerca de estas acciones.

Objetivos Específicos

- Definir los fundamentos teóricos-metodológicos que contribuyan al diseño de los indicadores sobre la calidad de los servicios públicos que se utilizarán para la medición del ranking de las instituciones definidas para este proyecto.
- Diseñar un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios públicos de las entidades priorizadas, tales como las entidades del sector salud y las de provisión del servicio de agua potable.
- Conducir la implementación del sistema de monitoreo y evaluación del proyecto, de acuerdo a lo establecido en la propuesta del proyecto y en los presentes TDR.
- Liderar el proceso de capacitación de los/as representantes de OSC, responsables de realizar el monitoreo y la evaluación.
- Dar seguimiento al procesamiento y análisis de la información que resultara de monitoreo y evaluación, a cargo de los/as representantes de OSC vinculadas.

Estos objetivos se han formulado de acuerdo al propósito de los promotores de esta iniciativa, y a los alcances establecidos en los TDRs.

A.2. METODOLOGIA DE TRABAJO

La Metodología que se utilizará para abordar y completar este producto de la consultoría se fundamenta en tres elementos interrelacionados entre sí: el enfoque metodológico, el proceso metodológico y las etapas metodológicas. El enfoque metodológico alude a la modalidad que se adoptará para el abordaje del proceso, adoptándose para este caso la de tipo participativo

que se establecerá en la relación consultor-Consorcio Fundación Solidaridad, OXFAM, Ciudad Alternativa y Participación Ciudadana. Esto significa que todas las tareas de coordinación, motivación, y planificación del proceso, serán preparadas por el consultor y consensuadas con el consorcio. De esta manera se logrará un empoderamiento permanente del proceso entre ambos, lo que facilitará el logro de los objetivos de la consultoría

Bajo este enfoque, el proceso metodológico se estructurará en la dinámica *Diseño y aplicación de una herramienta metodológica de levantamiento de información existente-Definición de un piloto y levantamiento y compilación de información en terreno-elaboración de Índices de Satisfacción adaptado al Piloto y al conjunto-diseño de guía de actualización-presentación de resultados finales*. Esto significa que se diseña y aplica una herramienta metodológica para el levantamiento de la información existente (diseño y aplicación herramienta metodológica); se define un piloto para la aplicación de los instrumentos diseñados para el levantamiento y compilación de información del terreno (levantamiento y compilación de información con actores territoriales); se elaboran dos Índices de Satisfacción del usuario (Índices adaptado al Piloto y al Conjunto), se diseña una guía para actualizar los indicadores diseñados para el año 2021, (diseño de guía de actualización); y se prepara y presenta un informe preliminar final al Consorcio sobre los resultados obtenidos de la consultoría (presentación de resultados).

El proceso metodológico señalado define dos etapas metodológicas secuenciales y complementarias entre sí que responden fundamentalmente a los entregables con sus correspondientes productos. En cada una de estas etapas se incluyen el objetivo de la misma, los procedimientos metodológicos que se utilizarán para su cumplimiento, las actividades a realizar, y el tiempo estimado de su realización. Dado que este Plan de Trabajo constituye un primer entregable correspondiente al Producto 1. Solo se incluyen en este caso los alcances del entregable 2 y 3 del Producto 1 y el Producto 2, que se sintetizan a continuación.

i) Documento contentivo de resultados obtenidos del levantamiento de información en el terreno y Documento conceptual contentivo del Índice de Satisfacción *adaptado para el piloto y adaptado para el conjunto*.

El objetivo de esta etapa es desarrollar un piloto de satisfacción ciudadana de los servicios prestados por entidades del sector salud y de agua potable de Santo Domingo, Santiago, y La Vega, considerando la aplicación de los instrumentos desarrollados en la etapa anterior por parte de miembros de OSC vinculadas al proyecto, y el diseño de Índices de satisfacción ciudadana de los mismos. Con este levantamiento se obtendrán informaciones que permitirán incluir factores de corrección o de reforzamiento de la data existente. El análisis de las informaciones levantadas se compilará e integrará a la información existente procedente del MAP, SNS u otra entidad que se considere de interés.

Por otra parte, a los fines de validar el proceso de análisis y de construcción del índice de satisfacción ciudadana en estas entidades piloto, se incluirán en la medición al menos cuatro indicadores referidos a las siguientes variables, relacionadas a la prestación del servicio: a) Cobertura, b) Eficacia, c) Eficiencia y, d) Competitividad, así como otras que pudieran ser considerados por el consultor.

La elaboración del Índice de Satisfacción Adaptado para el Piloto se realizará con la información procedente del levantamiento de campo, para las entidades del piloto. Por su parte, la elaboración de Índice de Satisfacción Adaptado para el Conjunto se realizará mediante un proceso de extrapolación del ajuste al conjunto de entidades priorizadas en el marco de la presente investigación. Todo ello se plasmará en un documento contentivo que incluirá: a) Indicadores y sub-indicadores propuestos a analizar; b) Escala de valoración de indicadores y sub-indicadores propuestos; y c) Medios y fuentes para la captura y de verificación de información, por parte de OSC, incluyendo instrumentos para la recolección de datos.

Los procedimientos metodológicos que se utilizarán para el cumplimiento del objetivo de esta etapa serán encuentros de coordinación/planificación/concertación/análisis del proceso con representantes del Consorcio; encuentros de socialización e inducción de metodología e instrumentos para el levantamiento de información con representantes de OSC vinculados; aplicación de las herramientas diseñadas para el levantamiento de la información en terreno; y trabajos de gabinete de parte del consultor para la elaboración de los documentos contentivos de los resultados obtenidos del levantamiento de información y de los Índices de satisfacción *adaptado al Piloto y al conjunto*. Con estos índices se podrá elaborar el ranking de calidad de las prestaciones de los servicios públicos de salud y agua potable, y extrapolarlos para otras entidades públicas.

Las actividades que se realizarán para el cumplimiento de esta etapa serán las siguientes:

- Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio.
- Socialización e inducción de metodología e instrumentos para el levantamiento de información a representantes de OSC vinculados
- Aplicación de las herramientas metodológicas para el levantamiento de información básica a entidades del sector salud y agua potable.
- Compilación e integración de la información existente procedente del MAP, SNS u otra entidad que se considere de interés con los resultados obtenidos del levantamiento de informaciones en terreno.
- Diseño de los Índices adaptados del piloto y de conjunto.

- Discusión de la versión preliminar de los resultados obtenidos del proceso con representantes del Consorcio.
- Elaboración de los documentos contentivos del entregable 2, a partir de los comentarios recogidos del Consorcio.

ii) Guía para la actualización de información en el Ranking para el año 2021 e Informe Preliminar Final de los resultados de la consultoría.

El objetivo de esta etapa es elaborar una Guía para la actualización de la información en el ranking para el año 2021, considerando los resultados alcanzados del proceso de implementación en el terreno y su análisis comparativo con las informaciones existentes, y consolidar todo el proceso desarrollado en un Informe Final de la consultoría. Todo ello se plasmará también en una presentación en power point que será presentada al Consorcio. Los procedimientos metodológicos que se utilizarán para el cumplimiento del objetivo de esta etapa serán encuentros de coordinación/planificación/concertación/análisis del proceso con representantes del Consorcio; encuentros de presentación de los resultados finales con el Consorcio, y trabajos de gabinete de parte del consultor para la elaboración de la Guía de actualización de información y del Informe Final y la presentación en PPT.

Las actividades que se realizarán para el cumplimiento de esta etapa serán las siguientes:

- Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio.
- Formulación de la Guía de actualización de información para el Ranking 2021 y del Informe Final
- Presentación Final de resultados a representantes del Consorcio.

B. OBJETIVOS Y METODOLOGIA DEL PRODUCTO 2. DISEÑO DE UNA APLICACIÓN TECNOLÓGICA DE PARTICIPACION INTERACTIVA.

B.1. OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar una aplicación tecnológica de participación interactiva que permita a los usuarios evaluar la calidad de los servicios públicos a los que acceden, así como conocer las opiniones de otros usuarios que ya utilizaron los servicios prestados por las instituciones públicas.

Objetivos Específicos

- Definir los alcances de la aplicación tecnológica de participación interactiva, considerando los indicadores definidos en el producto 1 de esta consultoría.
- Diseñar el sistema que contendrá la aplicación tecnológica de participación interactiva,

considerando el acceso de los usuarios para los distintos tipos de servicios que brinda la administración pública.

Estos objetivos se han formulado de acuerdo al propósito de los promotores de esta iniciativa, y a los alcances establecidos en los TDRs, y en consonancia con los resultados obtenidos del producto 1 de esta consultoría.

B.2. METODOLOGIA DE TRABAJO

La Metodología que se utilizará para abordar y completar este producto 2 de la consultoría también se fundamenta en tres elementos interrelacionados entre sí: el enfoque metodológico, el proceso metodológico y las etapas metodológicas. El *enfoque metodológico* alude a la modalidad que se adoptará para el abordaje del proceso, adoptándose para este caso la de tipo participativo que se establecerá en la relación consultor-Consorcio Fundación Solidaridad, OXFAM, Ciudad Alternativa y Participación Ciudadana. Esto significa que todas las tareas de coordinación, motivación, y planificación del proceso, serán preparadas por el consultor y consensuadas con el consorcio. De esta manera se logrará un empoderamiento permanente del proceso entre ambos, lo que facilitará el logro de los objetivos de este segundo producto de la consultoría

Bajo este enfoque, el *proceso metodológico* se estructurará en la dinámica *Diseño de los alcances de la aplicación tecnológica-Diseño de la aplicación tecnológica y aplicación en terreno-validación, ajuste y presentación de resultados finales*. Esto significa que se diseñan y validan los alcances de la aplicación tecnológica a partir de los resultados obtenidos del producto 1 (diseño de los alcances); se diseña la aplicación propiamente dicha aplicándolas en el terreno (diseño y aplicación de la herramienta tecnológica); y se validan, ajustan y presentan los resultados finales al Consorcio (presentación de resultados).

El proceso metodológico señalado define dos *etapas metodológicas* secuenciales y complementarias entre sí que responden fundamentalmente a los entregables con sus correspondientes productos. En cada una de estas etapas se incluyen el objetivo de la misma, los procedimientos metodológicos que se utilizarán para su cumplimiento, las actividades a realizar, y el tiempo estimado de su realización. Sus alcances se sintetizan a continuación.

i) Definición de los alcances de la aplicación tecnológica.

El *objetivo* de esta etapa es definir los alcances que tendrá la aplicación tecnológica considerando su capacidad para evaluar la calidad de los servicios públicos, así como para conocer las opiniones de otros usuarios que tuvieron acceso a los mismos servicios. Para ello se procederá a validar los indicadores definidos en el Producto 1, ajustándolos a las

capacidades que brinda la plataforma de la aplicación tecnológica. Los procedimientos metodológicos que se utilizarán para el cumplimiento del objetivo de esta etapa serán encuentros de coordinación/planificación/concertación/análisis del proceso con representantes del Consorcio; y trabajos de gabinete de parte del consultor para la elaboración de los alcances de la aplicación tecnológica.

Las actividades que se realizarán para el cumplimiento de esta etapa serán las siguientes:

- Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio.
- Diseño de los criterios, variables, indicadores y subindicadores relativos a los componentes que se incluirán en la aplicación tecnológica de participación interactiva.
- Discusión y ajuste con el Consorcio de los alcances elaborados por el consultor para la aplicación tecnológica.

ii) Diseño de la aplicación tecnológica de participación interactiva

El objetivo de esta etapa es diseñar la aplicación tecnológica de participación interactiva considerando los alcances definidos previamente y su implementación en las entidades de salud y agua potable establecidas para la aplicación de un piloto en Santo Domingo, Santiago, y La Vega. Con este diseño e implementación se podrán ajustar los alcances de la aplicación previamente definidos, de manera de cumplir con los objetivos de esta consultoría.

Los procedimientos metodológicos que se utilizarán para el cumplimiento del objetivo de esta etapa serán encuentros de coordinación/planificación/concertación/análisis del proceso con representantes del Consorcio; implementación en el terreno de la aplicación diseñada; encuentros de socialización y ajuste de la aplicación diseñada; y trabajos de gabinete de parte del consultor para el diseño de la aplicación tecnológica y para preparar un documento contentivo de los resultados obtenidos de la aplicación tecnológica.

Las actividades que se realizarán para el cumplimiento de esta etapa serán las siguientes:

- Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio.
- Diseño e implementación de la Aplicación tecnológica de participación interactiva en el terreno.
- Socialización de los resultados obtenidos del diseño e implementación en el terreno de la aplicación tecnológica.
- Elaboración de un documento contentivo de los resultados obtenidos del Producto 2.

SECCIÓN II

ANÁLISIS DE LA INFORMACION EXISTENTE

En esta sección se presenta un análisis de la información existente respecto a la calidad de los servicios públicos, considerando aquella documentación relativa a los acuerdos internacionales que tiene el Estado Dominicano sobre este tema; al marco legal vigente sobre el comportamiento de los/as servidores públicos y los derechos y deberes de los/as usuarios/as de los servicios; a los contenidos que se imparten en los programas de formación que imparte el INAP a los/as servidores/as públicos/as; y las experiencias de aplicación de algunos instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios públicos como el SISMAP y las Encuestas de Satisfacción del MAP. Un detalle de los mismos se presenta a continuación.

A. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Uno de los antecedentes que se consideran importante de abordar en el presente análisis es el de la ***Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública***¹ de la cual el Estado Dominicano es signatario. Este documento realizado y acordado en el marco de las acciones que desarrolla el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), propugna una nueva gestión pública para América Latina revalorizando el rol del Estado. En tal sentido, considera que el *“Estado es un instrumento indispensable para el desarrollo económico, político y social de cualquier país, y que en la región tiene que orientarse a la atención de tres grandes problemas: la consolidación de la democracia, la necesidad de retomar el crecimiento económico y la reducción de la desigualdad social, garantizando la inclusión social”*². Todo ello, aspectos claves para la implementación de los servicios públicos de calidad que demandan los/as usuarios/as.

Esta orientación se enfatiza aún más al comprometerse los países signatarios de la región en la profesionalización de la función pública, a través de la *Carta Iberoamericana de la Función Pública*. En dicho documento señalan que *“Reiteramos nuestro empeño en el fortalecimiento institucional del Estado, en lograr administraciones públicas más eficaces y transparentes y en promover los instrumentos necesarios para una mayor participación de la sociedad civil en el proceso de toma de decisiones. Los Estados Iberoamericanos fortalecerán en sus agendas gubernamentales las políticas de reforma de la Administración Pública”*³.

¹ Consejo Latinoamericano de Administración (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. CLAD. San Salvador, El Salvador.

² IDEM, pág. 3

³ IDEM, pág. 4

Precisamente, los objetivos de *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública* adoptan los señalamientos anteriores, ya que se orientan a “...promover un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública...conformar un cuerpo de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las distintas Administraciones Públicas de los Estados Iberoamericanos... (y) proponer la adopción de instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública...”⁴.

Tanto el enfoque como los principios establecidos en esta *Carta de Calidad de la Gestión Pública*, constituyen un excelente marco de referencia para el diseño de Indicadores de calidad de los servicios públicos que se procura evaluar a través de esta consultoría. Los principios de *servicio público, legitimidad democrática, transparencia y participación ciudadana, legalidad, coordinación y cooperación, ética pública, acceso universal, continuidad en la prestación de servicios, imparcialidad, eficacia, eficiencia, economía, responsabilidad, y evaluación permanente y mejora continua*⁵, son las orientaciones inspiradoras de la calidad de los servicios públicos que deben considerarse al momento de su diseño, implementación y evaluación.

Otro de los aspectos señalados en la *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública* es el de los Derechos y Deberes de los Ciudadanos para una gestión pública de calidad. Se trata de un excelente aporte en tanto señala como los principales **derechos** los de *acceder a cualquier servicio o prestación, solicitar y obtener cualquier información pública de interés general... conocer los servicios y prestaciones que ofrecen las entidades públicas... presentar con facilidad peticiones, solicitudes o reclamos a los órganos de la Administración Pública... participar en el ciclo de diseño y mejora del servicio público... exigir un trato respetuoso y deferente* (y) ... *acceder fácilmente a los datos que la Administración Pública dispone...*⁶.

No obstante, ello, la *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública* señala cuatro **deberes** que deben cumplir los/as usuarios/as de los servicios públicos para una mejora en la calidad de la gestión pública. Con relación a ello, indica que “...contribuirá al sostenimiento de los costes de la gestión pública... dará un trato respetuoso y conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas... realizará un uso adecuado de los bienes y servicios públicos... (y) ... participará en el ciclo de formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas...”⁷. Esto significa que la Administración Pública facilitará el ejercicio de los derechos de los/as usuarios/as y velará por el cumplimiento de sus deberes.

⁴ IDEM, pág. 7

⁵ IDEM, págs. 9-11

⁶ IDEM, págs. 12-13

⁷ IDEM, pág. 13

B. MARCO LEGAL VIGENTE

Un segundo análisis de la información existente es el marco legal vigente en República Dominicana, conformado por las leyes referidas al Código de Ética del Servidor Público (Ley 120-01); a la Función Pública (Ley 41-08); a los derechos de las personas en su relación con la Administración y de Procedimiento Administrativo (Ley 107-13); y al Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (Decreto Ley 111-15). Un detalle de las mismas se describe a continuación.

En el caso de la **Ley 120-01 Que Instituye el Código de Ética del Servidor Público**, su objetivo es “... *normar la conducta de los servidores públicos respecto a los principios éticos que han de regir su desempeño en la administración pública, a fin de garantizar y promover el más alto grado de honestidad y moralidad en el ejercicio de las funciones del Estado*”⁸. Se trata de una iniciativa en la cual el Estado Dominicano está comprometido ética y moralmente con la sociedad para obrar de acuerdo a normas y principios que rijan la conducta de los integrantes de la administración pública. En tal sentido promueve 13 principios éticos que tienen que poner en práctica los/as servidores/as públicos en la gestión de los servicios públicos.

Los principios éticos que señala el *Código de Ética del Servidor Público* aluden a “... *la honestidad... justicia y equidad...el decoro... la lealtad... la vocación de servicio... la disciplina... la honradez... la cortesía... la probidad... la discreción... el carácter... la transparencia... (y) la pulcritud...*”⁹. Tal como se observa, se trata de principios que rigen el comportamiento de los/as servidores/as públicos y que deben ser visibilizados en las instituciones públicas, de manera que el/la usuario/a tenga conocimiento de los deberes de los/as mismos/as. Es un excelente aporte para evaluar la calidad de los servicios públicos.

Respecto a la **Ley 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública**¹⁰, tiene como objetivo “...*regular las relaciones de trabajo de las personas designadas por autoridad competente para desempeñar los cargos presupuestados para la realización de funciones públicas en el Estado, los municipios y las entidades autónomas, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus servidores*”¹¹. Se trata de una ley que aboga por la puesta en práctica de un sistema de administración pública basado en la profesionalización que resulta de principios meritocráticos. En tal sentido, establece un

⁸ Congreso Nacional (2001). *Ley 120-01. Código de Ética del Servidor Público*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.

⁹ IDEM págs. 3-6

¹⁰ Congreso Nacional (2008). *Ley 41-08. Función Pública y Crea la Secretaría de Estado de Administración Pública*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.

¹¹ IDEM pág. 3

conjunto ordenado y sistemático de principios fundamentales como el “... *mérito personal... la igualdad de acceso a la función pública... la estabilidad en los cargos de carrera... la equidad retributiva... la flexibilidad organizacional... la irrenunciabilidad... (y) ... la tutela judicial...*”¹².

Tal como se observa, es una ley orientada a garantizar el acceso y la sostenibilidad de la carrera administrativa, de manera de darle continuidad a la calidad de los servicios públicos.

Con relación a la **Ley 107-13 sobre los derechos de las personas en su relación con la Administración y de Procedimiento Administrativo**¹³, su objetivo es “...*regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa*”¹⁴. Es una ley orientada a revalorizar un Estado Social y Democrático de Derecho en el que los/as usuarios/as no son súbditos sino personas dotadas de dignidad humana, y activos involucrados en el análisis y evaluación de las políticas públicas y de las decisiones administrativas.

La ley señala 22 principios de actuación administrativa referidos a “... *la juridicidad... servicio objetivo a las personas... promocional... de racionalidad... igualdad de trato... eficacia... normas, procedimientos y del entero quehacer administrativo... seguridad jurídica, previsibilidad y certeza normativa... proporcionalidad... ejercicio normativo del poder...imparcialidad e independencia... relevancia... coherencia... buena fe... confianza legítima... asesoramiento... responsabilidad... facilitación... celeridad... protección de la intimidad... ética... (y) debido proceso...*”¹⁵. Todos ellos, principios que enfatizan aún más los señalados en el *Código de Ética del Servidor Público*, garantizando con objetividad el interés general y sus actuaciones con las personas que acuden a los servicios públicos.

Otro aporte importante de esta ley es el que refiere a los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración. En tal sentido, señala 32 derechos de una buena administración entre los que se destacan los relacionados a “... *la tutela administrativa efectiva... la motivación de las actuaciones administrativas... la resolución administrativa en plazos razonables... la resolución justa de las actuaciones administrativas... la presentación por escrito de peticiones... la respuesta oportuna y eficaz de las autoridades administrativas... la no presentación de documentos que obren en poder de la Administración Pública... el ser oído*

¹² IDEM pág. 4

¹³ Congreso Nacional (2008). *Ley 41-08. Función Pública y Crea la Secretaría de Estado de Administración Pública*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.

¹⁴ Congreso Nacional (2013). *Ley 107-13. Derecho de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.

¹⁵ IDEM págs. 4-6

antes de que se adopten medidas que lo puedan afectar desfavorablemente... la participación en las actuaciones administrativas... la indemnización justa en caso de lesiones de bienes o derechos... el acceso a servicios públicos en condiciones de universalidad y calidad... la elección y acceder en condiciones de universalidad y calidad... la opinión sobre el funcionamiento de los servicios públicos... (y) el presentar quejas, reclamaciones y recursos ante la Administración...”¹⁶.

No obstante, estos derechos, la ley señala 5 deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública. Estos deberes aluden a “... *cumplir con lo dispuesto en la Constitución y en las leyes y el ordenamiento jurídico en general... actuar de acuerdo al principio de buena Fe... ejercer con responsabilidad sus derechos...observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública... (y) colaborar con el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes...”*¹⁷. Estos deberes resultan fundamentales para la relación entre las personas y el/la servidor/a público/a, porque no puede ser ignorado por estos/as ante un reclamo de las personas.

Finalmente, el **Decreto Ley 111-15 sobre el Reglamento del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos** tiene como objetivo crear la “... *estructura funcional encargada del diseño, implementación y control de políticas de monitoreo de la calidad de los servicios públicos en República Dominicana...”*¹⁸. Este sistema está conformado por un órgano administrativo responsable (Vice Ministerio de Servicios Públicos); un órgano consultivo (Consejo Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos); y una plataforma integrada de investigación, participación y rendición de cuentas (Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos). El sistema se sustenta en el derecho que tienen todos/as los/as ciudadanos/as a recibir servicios de calidad, y a demandar a las instituciones públicas este tipo de servicios clasificados.

Los principios que rigen el Sistema Nacional de Monitoreo son “...*la accesibilidad... calidad... continuidad... eficacia...eficiencia... equidad tarifaria... legalidad... razonabilidad... responsabilidad... transparencia... (y) universalidad...”*¹⁹. Los instrumentos que se proponen para el monitoreo son encuestas de satisfacción ciudadana y estudios sobre la calidad de los servicios públicos. Para ello se crea el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos que cuenta con un espacio virtual de participación de la ciudadanía.

¹⁶ IDEM págs. 7-9

¹⁷ IDEM pág. 9

¹⁸ Presidencia de la República Dominicana (2015). *Decreto Ley 111-15 Reglamento del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos*. Presidencia RD. Santo Domingo, República Dominicana.

¹⁹ IDEM págs. 10-12

C. CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA (INAP)²⁰.

Un tercer análisis de la información existente, son los contenidos que se imparten a los/as servidores públicos/as sobre la *Atención al Usuario y la Calidad en Servicio* en los cursos que realiza el Instituto Nacional de la Administración Pública. Este análisis resulta interesante porque permite visualizar si dentro de los contenidos se incluyen los aspectos señalados en los antecedentes internacionales y en el marco legal vigente en el país. La interacción del/la ciudadano/a con el Estado, se realiza la mayor parte de las veces a través de servidores públicos, quienes junto con sus conocimientos técnicos de las materias que están a su cargo, deben mantener un trato fluido, una comunicación efectiva y un actuar eficiente y de calidad. De allí la necesidad de que estos servidores públicos cuenten con los conocimientos y técnicas necesarias para optimizar la atención que se brinda a los usuarios. Precisamente, el INAP procura concretar los fines del servicio mediante la demostración de actitudes, comportamientos y el uso de técnicas e instrumentos, que constituyen buenas prácticas utilizadas por las organizaciones, particularmente las públicas para lograr alcanzar la plena satisfacción de los/as ciudadanos/as. Los objetivos de este Programa son:

- **Objetivo general.** Promover el desarrollo de competencias en materia de prestación de servicios públicos, orientado a la satisfacción de los requerimientos, necesidades y deseos de los usuarios.

- **Objetivos específicos.**
 - a. Conocer técnicas de relaciones humanas y del marco institucional, para una efectiva atención al usuario.
 - b. Practicar técnicas fundamentales de atención de ciudadanos/usuarios, con especial énfasis en procesos de comunicación efectiva.
 - c. Conocer y analizar estrategias de servicios que conlleven a optimizar resultados y una relación de lealtad con los usuarios.
 - d. Aplicar estrategias para la interacción efectiva con usuarios, particularmente aquellos difíciles o con problemas complejos.
 - e. Involucrar al personal administrativo en programas que inciden en calidad del servicio al ciudadano.
 - f. Desarrollar las actitudes necesarias para la presentación de un servicio profesional, con los índices de calidad que exige una organización que busca responder a las necesidades ciudadanas.

²⁰ Instituto Nacional de la Administración Pública (2017). *Programa de Atención al usuario y calidad en servicio*. INAP. Santo Domingo, República Dominicana.

Estos objetivos son ilustrativos de que el proceso enseñanza-aprendizaje de los/as servidores/as públicos/as se focaliza en la calidad del servicio hacia los/as usuarios/as. Precisamente, los contenidos que se imparten en los cursos del INAP tienen 5 unidades de trabajo:

- i) **UNIDAD I. INTRODUCCION Y GENERALIDADES** (Conceptos básicos de administración pública; Definición de los elementos generales de la Gestión Pública; Teoría organizacional de la calidad en el servicio; Características de los servicios; Deberes y Derechos de los ciudadanos en competencia pública; y Conceptos del código de ética del servidor público para un servicio de calidad).
- ii) **UNIDAD II. ELEMENTOS DE ATENCION AL USUARIO** (Conductas orientadas al servicio; Calidad en el servicio; Resultados de una buena calidad; Factores que inciden en una atención inadecuada; y Manejo del usuario según su tipología).
- iii) **UNIDAD III. LA COMUNICACIÓN EFECTIVA** (La comunicación como proceso en el servicio; Factores que influyen en la comunicación; Vías utilizables para una comunicación rápida y efectiva).
- iv) **UNIDAD IV. LA RELACION CON EL USUARIO** (El trato directo: recepción, acogida, solución de problemas, información, prácticas; el trato a través del teléfono, componentes de la comunicación telefónica: voz, entonación, articulación, elocución, sonrisa y silencio, recepción, emisión, filtro, transparencia de llamadas; El manejo de quejas y reclamaciones; Técnicas de confrontación de conflictos; Práctica en aula).
- v) **UNIDAD V: LA CALIDAD EN EL SERVICIO** (Elementos que conforman un servicio de calidad; Indicadores y evaluación para un servicio de calidad; Instrumentos para medir calidad. Etc.)

Tal como se observa, los contenidos se ajustan a los antecedentes internacionales y al marco legal vigente, ya que enfatizan en los deberes y derechos de los/as ciudadanos/as, la atención al/la usuario/a, la comunicación efectiva, la relación con el usuario, y la calidad en el servicio. Todos ellos, elementos claves para un eficiente y eficaz servicio por parte de los/as servidores/as públicos.

D. EXPERIENCIA INSTITUCIONAL EN LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

El diseño y aplicación de indicadores de calidad de los servicios públicos cuenta con cuatro antecedentes, que se constituyen en referentes para el diseño de un Ranking de la percepción de los usuarios. Referentes tanto en la definición de las dimensiones e indicadores de evaluación como en los instrumentos aplicados para ello. Dos de estos antecedentes, correspondientes al Ministerio de Administración Pública (MAP), se focalizan en el sistema de monitoreo (SISMAP) y en la encuesta de satisfacción del usuario implementada por el propio MAP a través de su Banco de Conocimiento. Por su parte, los otros dos forman parte del sistema de compras y contrataciones (SISCOMPRAS) de la Dirección Nacional de Compras y Contrataciones, y de la encuesta de satisfacción del usuario que aplica el MAP al sector salud. Una descripción de sus alcances se presenta a continuación.

Un primer referente es el **Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**²¹ implementado desde el 2010 por parte del Ministerio de la Administración Pública. Es un sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, tomando como referencia los indicadores del Barómetro de las Américas, sondeo auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) así como, los postulados de la Carta Iberoamericana de la Función Pública. Actualmente el SISMAP tiene tres vertientes:

- i. **SISMAP Poder Ejecutivo**, que está orientado a monitorear la gestión de los entes y órganos del Poder Ejecutivo, a través de Indicadores Básicos de Organización y Gestión (IBOG) y Sub-Indicadores Vinculados (SIV), relacionados principalmente a la Ley de Función Pública y otras normativas complementarias, en términos de Profesionalización del Empleo Público, Fortalecimiento Institucional y Calidad.
- ii. **El SISMAP Municipal**, dirigido a medir los niveles de desarrollo de la gestión de los gobiernos locales (Ayuntamientos y Juntas de Distrito) en lo relativo a los procesos de gestión interna, el fortalecimiento institucional y la prestación de servicios municipales; en términos de eficiencia, eficacia, calidad y participación, y en correspondencia, con los marcos normativos que inciden en la gestión municipal.
- iii. **El SISMAP Salud**, que está diseñado para monitorear el desarrollo de la gestión de las entidades del sector salud. En una primera etapa, el enfoque es a monitorear la gestión de los centros de salud de las distintas regiones de la República Dominicana, con indicadores relacionados con la gestión administrativa, recursos humanos, aspectos sanitarios y la prestación de servicios, en términos de calidad, cumplimiento de normas, eficiencia administrativa y rendición de cuentas.

²¹ Ministerio de la Administración Pública (2020). *Guía SISMAP Versión Poder Ejecutivo*. MAP. Santo Domingo, República Dominicana.

Para el SISMAP del Poder Ejecutivo la medición se realiza a través de un conjunto de Indicadores Básicos de Gestión (IBOG's) que son ponderados mediante una Escala de valoración en colores y puntos, a partir de evidencias que demuestren el nivel alcanzado en la gestión. Se trata de un Rango de puntuación cualitativa y cuantitativa con la que se mide a cada subindicador, en base a la calidad y validez de las evidencias presentadas por las Instituciones. Funciona en formato de colores del semáforo, donde el rojo es *poco avance* (-de 59 puntos); el amarillo es *cierto avance* (60-79 puntos); y el verde es *objetivo logrado* (80-100 puntos).

Gráfico Nº 1. Información de valoración Institucional del SISMAP

IBOG	SIV	PESO PONDERADO EN %	ESCALA DE VALORACIÓN DE COLORES	ESCALA DE VALORACIÓN EN PUNTOS	EVIDENCIAS	FECHA DE VENCIMIENTO	UNIDADES RESPONSABLES MAP Y CONTACTO
1. GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIOS	1.1 Autoevaluación CAF	7	Objetivo Logrado	100 - Autoevaluación CAF realizada e Informe Autodiagnóstico	Guía e Informe de Autodiagnóstico presentando puntos fuertes y áreas de mejoras.	Hasta el 30 de junio de cada año	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional (DEGI) 809-682-3298, Ext. 2350, 2351, 2352, 353, 2354 y 2355.
			Poco Avance	40 - Comité de Calidad capacitado	Relación de miembros del comité de calidad capacitado.	4 años	
				20 - Comité de Calidad establecido	Comunicación con los miembros del Comité de Calidad y Relación con contactos remitido al MAP.	4 años	
				0 - No se ha planteado ni tratado en ningún nivel	No aplica.		

Fuente de Información: Ministerio de la Administración Pública (2020). *Guía SISMAP Versión Poder Ejecutivo*. MAP. Santo Domingo, República Dominicana.

Los IBGO's utilizados para medir la gestión pública son los siguientes²²:

- i) *gestión de la calidad de servicios* (autoevaluación, plan de mejora, estandarización de procesos, carta compromiso, transparencia en las informaciones de funcionarios y servicios, monitoreo de la calidad de los servicios, índice de satisfacción ciudadana);
- ii) *gestión de la organización de la función de recursos humanos* (nivel de administración del sistema de carrera);
- iii) *gestión de la planificación de recursos humanos* (plan de recursos humanos);
- iv) *gestión de la organización del trabajo* (estructura organizativa, manual de organizaciones y funciones, manual de cargos);
- v) *gestión del empleo* (concursos públicos, sistema de administración de servidores públicos);
- vi) *gestión de compensaciones y beneficios* (escala salarial);

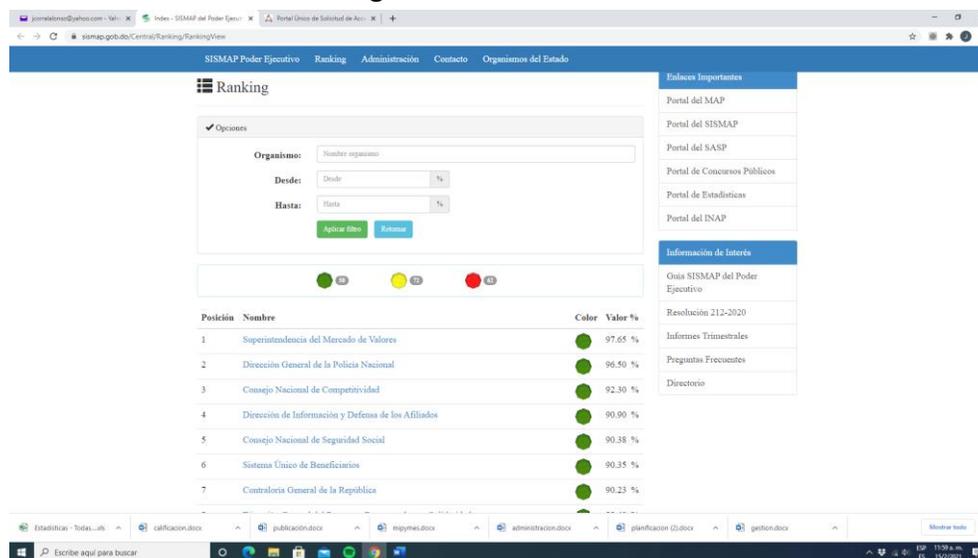
²² IDEM págs. 13-26

- vii) *gestión del rendimiento* (acuerdos de desempeño, evaluación del desempeño por resultados y competencias);
- viii) *gestión del desarrollo* (plan de capacitación),
- ix) *gestión de las relaciones humanas y sociales* (asociación de servidores públicos, subsistema de relaciones laborales, implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo de la Administración Pública, y encuestas de clima).

Tal como se observa, es una plataforma abierta al público que establece a través de sus mediciones el grado en que cada entidad evaluada obtiene avances en su gestión, mediante el incremento de la puntuación definida en cada indicador y subindicador establecido. Esto contribuye a colaborar en el incremento de los niveles de transparencia institucional, y a facilitar la fiscalización y el control ciudadano. Sin embargo, algunos de los indicadores definidos en el SISMAP obedecen al interés de presentar en la plataforma procesos construidos internamente que no necesariamente guardan relación con una adecuada cobertura u homogenización en la prestación de tales servicios.

Un segundo referente es la **Encuesta de Satisfacción del Ministerio de la Administración Pública** que se realiza en varias entidades públicas y cuya evidencia se muestra en el indicador 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana del SISMAP Poder Ejecutivo.

Gráfico N° 2. Información del Ranking de la Encuesta de satisfacción del MAP



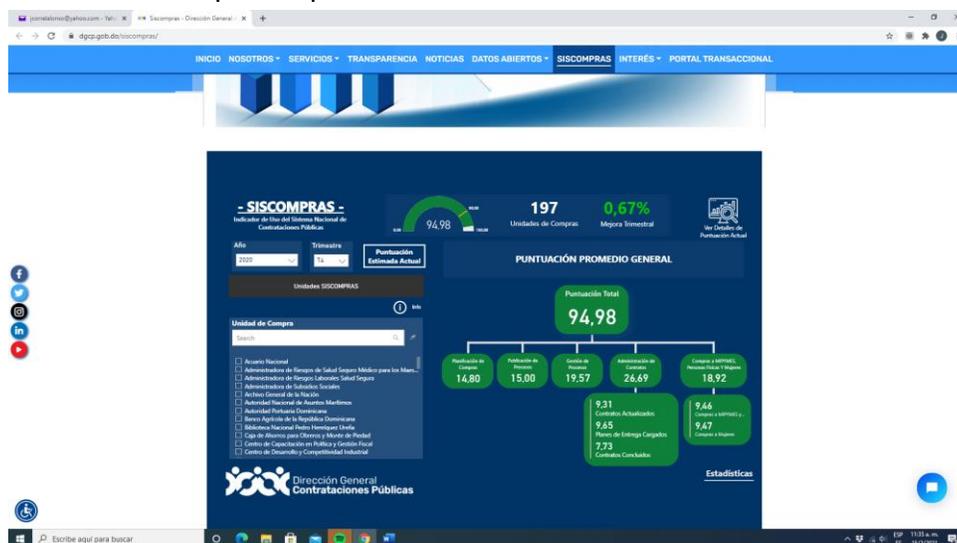
Fuente de Información: Ministerio de la Administración Pública (2020). *SISMAP. Evidencias Indicador: 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana.* MAP. Santo Domingo, República Dominicana.

Esta encuesta permite conocer como valoran los usuarios los servicios ofrecidos por las instituciones del Estado, considerando su nivel de satisfacción; sus necesidades con relación a

los servicios; las áreas de mejora; los factores que fortalecen la relación con los/as usuarios/as. Con esto se compara el nivel de desempeño institucional y el grado de satisfacción ciudadana.

Un tercer referente es el **Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS)**²³ que mide el comportamiento de los contratos de las instituciones públicas a través de 5 indicadores que totalizan 100 puntos: i) planificación de compras (15 puntos); ii) publicación de procesos (15 puntos); iii) gestión de procesos (20 puntos); iv) administración de contratos (30 puntos); y v) compras a MIPYMES, personas físicas y mujeres (20 puntos). Al igual que el SISMAP funciona en formato de colores del semáforo, donde el rojo es *poco avance* (- de 59 puntos); el amarillo es *cierto avance* (60-79 puntos); y el verde es *objetivo logrado* (80-100 puntos).

Gráfico Nº 3. Indicadores para la ponderación de las instituciones en el SISCOMPRAS



Fuente de Información: Dirección General de Compras y Contrataciones (2020). *SISCOMPRAS. Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas*. DGCP. Santo Domingo, República Dominicana.

La planificación de compras “...mide que la institución haya realizado el proceso de planificación establecido en la normativa vigente para el año en curso a más tardar el 31 enero”; la publicación de procesos “...mide que los procesos de compras sean publicados en el Portal Transaccional para cumplir con los principios de publicidad establecidos en la Ley 340-06 y su modificación”; la gestión de procesos “...mide que los procesos de compras sean gestionados completamente en el Portal Transaccional, agotando cada fase en las fechas establecidas en el cronograma del proceso”; la administración de contratos “...mide que los contratos se encuentren con el estado actualizado, con sus planes de entrega registrados y que son concluidos y/o cerrados, en las fechas establecidas en el contrato, orden de compra u orden de servicio”; y las compras a MIPYMES, personas físicas y mujeres “...mide que se cumpla con

²³ Dirección General de Compras y Contrataciones (2020). *SISCOMPRAS. Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas*. DGCP. Santo Domingo, República Dominicana.

las cuotas de compras a Mipymes y Mipymes lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector”.

Un cuarto referente es la **Encuesta de Satisfacción que aplica el MAP al Sector Salud**²⁴ que monitorea el índice de satisfacción de los usuarios que utilizan las instalaciones de salud. Para ello se utiliza el Modelo SERVQUAL conformado por 5 Dimensiones:

- 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

Gráfico N° 4. Resultados generales de la encuesta de satisfacción del usuario en el sector salud

Satisfacción general por dimensión
- Dimensiones SERVQUAL

Se presentan dos dimensiones que destacan del resto: **empatía** y **seguridad**. Estos constructos presentan porcentajes de satisfacción por encima del 85%, lo cual quiere decir que el trato percibido es bueno, además, sienten seguridad en el servicio, lo cual aumenta la **confianza** de los pacientes. El resto de dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, reciben calificaciones muy similares.



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Pregunta sobre satisfacción global en cada dimensión

17

Fuente de Información: Ministerio de la Administración Pública (2019). Op. Cit.

Tal como se observa, todos estos referentes constituyen un excelente insumo para el diseño de nuevos indicadores sobre la calidad de los servicios públicos.

²⁴ Ministerio de la Administración Pública (2019). *Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía por los hospitales provinciales y de Tercer Nivel en la República Dominicana*. MAP. Santo Domingo, República Dominicana.

SECCIÓN III

DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE APLICACION

En esta sección se presentan las particularidades de los instrumentos diseñados a los fines de esta consultoría, así como los fundamentos de los mismos. En tal sentido, en un *primer momento* se describe el marco conceptual que fundamenta el diseño de los instrumentos que serán aplicados para la elaboración del ranking de calidad de los servicios públicos, considerando el buen gobierno democrático, la gestión pública de calidad, y el alcance del concepto de indicadores. Complementario de ello, en un *segundo momento* se describen las características de los instrumentos que se aplicarán, considerando su estructura, componentes, tipos de indicadores y métodos de ponderación de los mismos. Un detalle de los mismos se presenta a continuación.

A. MARCO CONCEPTUAL

A.1. Buen Gobierno Democrático²⁵

El concepto de *Buen Gobierno Democrático* es un primer elemento considerado para el diseño de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos, y se adopta de acuerdo a lo señalado en la *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. En efecto, este documento alude a dos aspectos claves del buen gobierno democrático:

- a) *Toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano.* Este aspecto está vinculado al principio de corresponsabilidad social, ya sea que el/la ciudadano/a participe como usuario/a o beneficiario/a de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas.
- b) *Toda gestión pública tiene que orientarse para resultados.* Si lo que se procura es la satisfacción del/la ciudadano/a, toda gestión pública necesariamente debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas.

Estos dos aspectos implican una gestión por procesos en la Administración Pública, en tanto debe tener en cuenta que el/la ciudadano/a es el eje fundamental de la intervención pública, por lo que se requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del/la ciudadano/a, usuario/a o beneficiario/a, y no desde la perspectiva de la

²⁵ Consejo Latinoamericano de Administración (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. CLAD. San Salvador, El Salvador.

Administración Pública. En este sentido, el aprendizaje y la innovación son determinantes para la mejora de la calidad y la sostenibilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Administración Pública. La mejora continua y la innovación facilitan el desarrollo de nuevos servicios, nuevos procesos para la gestión, así como su racionalización, simplificación y normalización.

De allí la importancia de la realización de **encuestas de opinión** o de otras modalidades de percepción de la calidad de gestión de los servicios públicos, ya que persiguen la identificación de las necesidades y expectativas, así como el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios. Para la elaboración de dichas encuestas, se identifican los *atributos de calidad que caracterizan el servicio prestado*, y la importancia otorgada a cada uno. Su objetivo es obtener información sobre las expectativas del ciudadano y acerca del nivel de satisfacción con el servicio recibido. El *análisis comparado entre las expectativas del ciudadano y su nivel de satisfacción* permite identificar potenciales áreas de mejora de la calidad del servicio. La medición permite la identificación continua de posibles aspectos a mejorar para una óptima orientación de la organización a la satisfacción de los diferentes grupos de interés y al cumplimiento de sus objetivos.

A.2. Gestión Pública de Calidad²⁶

El concepto de *Gestión pública de calidad* es un segundo elemento considerado para el diseño de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos, y también se adopta de acuerdo a lo señalado en la *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. En efecto, este documento alude a dos aspectos claves de la calidad en la gestión pública:

- a) *La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos.* Esto significa, cumplir con las metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.
- b) *La calidad en la gestión pública tiene sentido si su fin último es alcanzar una sociedad del bienestar, con justicia y equidad.* Con ello se procura garantizar el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, la cohesión social y la garantía del cumplimiento efectivo e integral de los derechos humanos.

²⁶ Consejo Latinoamericano de Administración (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. CLAD. San Salvador, El Salvador.

Precisamente, los principios que orientan una gestión pública de calidad, abogan para dar garantía y protección de las libertades públicas consagradas a los ciudadanos; y por observar **valores éticos** que orientan la gestión, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del Interés público sobre el privado.

Por otra parte, propugnan que los servicios públicos se presten de manera **regular e ininterrumpida**, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio; que se atienda a todos los/as ciudadanos/as con **imparcialidad**, asegurando que serán tratados con igualdad, sin discriminación por motivos tales como el género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica. Por causas objetivas, la Administración Pública podrá establecer discriminaciones positivas para proteger a los ciudadanos que lo puedan requerir. Finalmente, propugnan por una Rendición de cuentas por el desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública; y una Evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas.

A.3. Indicadores²⁷ y Categorías. Conceptos y Tipos

El concepto de indicadores está estrechamente relacionado a una instancia de medición de una situación determinada, en general (calidad del servicio público), o, de algunos de los elementos constitutivos o determinantes de ésta (sector salud, sector agua). Esta *primera conceptualización* permite definir a los indicadores como una **herramienta de medición** cuantificable (verificable con métodos cuantitativos) o no cuantificable (no verificable o parcialmente verificable con métodos perceptivos). Esto significa que el indicador no existe en sí mismo, sino que resulta de una construcción social para el cumplimiento de determinados objetivos. Por ejemplo, conocer la cantidad de población que tiene cobertura del servicio de agua potable posibilita cuantificar los requerimientos para la satisfacción de las necesidades básicas de la misma.

Un *segundo concepto* de indicadores se orienta a su consideración como un **valor referencial** de una situación determinada. A diferencia del anterior que sólo se refiere a una medición de

²⁷ Corral, julio César (2010). *Propuesta de Indicadores de Desarrollo Municipal*. Asociación de Municipios de la región Norte de la Federación Dominicana de Municipios. Santiago, República Dominicana.

un elemento o conjunto de elementos, en este caso se focaliza en una medición que proporciona referencias para actuar en consecuencia de ello. Por ejemplo, la relación de un 100% de personas que no sienten ningún tipo de discriminación cuando solicitan atención médica en un hospital público es un indicador de referencia de lo que debería considerarse como óptimo para implementar un proceso de calidad en la oferta del servicio público de salud. Esto significa que, a medida que el indicador de situación es igual o menor que el de referencia se detecta que hay problemas de discriminación de algún tipo (género, nacionalidad, imagen, edad, orientación sexual) que atenta contra dicho proceso.

Un *tercer concepto* visualiza los indicadores como un **instrumento de medición de causas y consecuencias** de una situación determinada. Esta conceptualización es una variante de la primera en tanto *mide* la situación, pero, no su estado actual sino sus causas y consecuencias. Aunque se parezca conceptualmente a la primera, metodológicamente no se construye de la misma manera porque es el resultado de varios indicadores simples. Por ejemplo, un indicador de escasa o nula inversión en instalaciones accesibles para personas con discapacidades (causa) en un hospital público, genera otro indicador de déficit de equipamiento físico en el hospital para este tipo de personas, con los consecuentes problemas que ello genera (consecuencias); a raíz de haber detectado primeramente un indicador simple (de base o estado situacional) que indica la cantidad de m²/persona con discapacidad que se requiere en las instalaciones de un hospital público.

Finalmente, una *cuarta conceptualización* de un indicador es aquella que alude al mismo como una **cifra concreta, absoluta o relativa** sobre una realidad determinada o la de alguno de sus elementos. En este caso, el concepto se centra en el indicador como un valor que puede absolutizar o relativizar la instancia que se está midiendo. Esto significa que, el indicador (cuantificable o no cuantificable) puede moverse entre *lo concreto*, por ejemplo, la cantidad de personas que reciben una cobertura del servicio de salud con seguro, *lo absoluto*, por ejemplo, el crecimiento en la cantidad de personas que se estiman que recibirán a futuro dicho tipo de cobertura, y *lo relativo*, por ejemplo, el porcentaje (%) del crecimiento de las personas con seguro de salud. Son tres facetas de una misma realidad que proporcionan informaciones diferentes, pero necesarias para el conocimiento de la realidad objeto de la medición.

Las cifras absolutas o relativas, cuantificables o no cuantificables que definen a un indicador determinado exigen precisiones al momento de ser aplicadas en el marco de un proceso de evaluación de la calidad del servicio público. En tal sentido, en esta investigación se consideran de manera desagregada los **tipos** de indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten comprender la situación de la calidad de los servicios; y las **categorías** que agrupan a distintos tipos de indicadores de acuerdo a la orientación que tienen para el conocimiento de dicha

situación. Estas precisiones resultan fundamentales para establecer claramente los alcances de unos y otros, de manera de no mezclar en el análisis un tipo con una categoría. Bajo esta perspectiva se considera un **tipo** de indicador de calidad del servicio público a:

Toda aquella cifra absoluta o relativa, cuantificable o no cuantificable que mide la calidad de un determinado aspecto del servicio público en sus distintas fases temporales (retrospectivas, actuales y prospectivas) y procesuales (diagnóstico, monitoreo y metas).

El tipo de indicador es una herramienta metodológica de aproximación a una realidad determinada que contribuye a analizar, interpretar, evaluar y monitorear los componentes de un servicio público, en sí mismos (por ejemplo, tipo de información ofrecida en carteles) y/o en interacción con el/la usuario/a (por ejemplo, la relación solicitud-respuesta entre el/la usuario/a y el/la servidor/a público/a). Con relación a ello, los tipos de indicadores posibles de ser contruidos para la calidad del servicio público son los siguientes:

1. Indicadores de Situación o de base. Son aquellos que permiten medir el estado actual de algún/os aspecto/s de la calidad del servicio público. Generalmente es un dato simple no explicativo ni de causas ni consecuencias del estado medido, por lo tanto, limitado a “fotografiar” una realidad en un momento dado. La información sobre la cobertura del servicio, el horario de atención al público, los sistemas de seguridad personal e institucional, entre otros, pertenecen a este nivel de indicadores.
2. Indicadores de Causas. Son aquellos que permiten medir las causas que determinaron la situación actual o de base de la calidad del servicio público. Se construyen a partir de la combinación relacional de dos o más indicadores, generalmente relacionados con la gestión de los actores que inciden en la misma. Son datos que permiten entender las razones por las cuales un indicador de base se presenta con el nivel medido. La ausencia de información sobre los derechos y deberes de los/as usuarios/as frente al trato irrespetuoso del/la servidor/a público/a, por el cual el/la usuario/a no exige un trato respetuoso al/la servidor/a público/a, o de equipamiento físico para personas con discapacidades que limitan su acceso a las instalaciones hospitalarias, entre otros, son ejemplos de estos indicadores.
3. Indicadores de Consecuencias. Son aquellos que permiten medir las consecuencias que se generan a partir de la relación que se establezca entre uno o más indicadores de base. Son datos que posibilitan identificar el nivel de las potencialidades y limitaciones que tienen los servicios públicos. La demora en la atención a los/as usuarios/as de un hospital generando molestias e insatisfacciones hacia ellos/as, el incumplimiento de los protocolos de

protección frente al COVID19 por parte de los/as usuarios/as por ausencia de informaciones y sistemas de control que posibiliten que se cumplan, entre otros, son algunos de los indicadores que forman parte de este tipo.

4. Indicadores de Resultados. Son aquellos que permiten medir el nivel de estabilidad o cambio de los indicadores de base sobre los cuales se focalizaron las acciones para el mejoramiento de la calidad del servicio público. Son indicadores que miden el desempeño de un componente en un tiempo determinado (1 año, 4 años, etc.) a partir de su comparación en dos momentos: uno, al momento de definirse una línea de base, y, otro, al momento de haberse implementado acciones para su estabilización o cambio. Por ejemplo, si al inicio de una medición había un déficit de carteles de información sobre protocolos frente a riesgos naturales alcanzando una ponderación de un 25% y, al año siguiente ese déficit disminuye se obtiene un indicador de resultado, que, a la vez, se constituye en un nuevo indicador de base para su comparación a corto y mediano plazo.
5. Indicadores de Metas. Son aquellos que permiten referenciar las acciones que se realicen a fin de obtener determinados logros en el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos. Las metas son valores referenciales de los cambios o estabilizaciones que se esperan en la calidad de los servicios públicos. Orientan el accionar de las políticas públicas y contribuyen a focalizar de manera más precisa las inversiones en los servicios públicos. Por su naturaleza, están relacionadas con el tiempo y el espacio de aplicación de las acciones. Por ejemplo, si al inicio de una medición hay un nivel de atención de usuarios/as del servicio hospitalario donde el 55% no tienen seguro de salud, y se quiere modificar esa realidad, se establece un indicador de metas a través del cual se expresa cuánto se espera que reduzca ese nivel dentro de 4 años.
6. Índice de Calidad del Servicio Público. Es aquél que permite medir la capacidad de los/as administradores/as de los servicios públicos para brindar oportunidades y facilitar el acceso de la población a una mejor calidad de los mismos. Se trata de datos complejos que surgen como resultado de la conjunción de varios indicadores de base capaces de definir el nivel de competitividad, eficiencia, competencia, eficacia, transparencia, confortabilidad, empatía e inclusión que se expresa a través de la calidad de los servicios públicos. Es un indicador síntesis que se mide en comparación con un indicador referencial. A partir de esta comparación se establece el estado de los niveles señalados. Por ejemplo, si el Índice de calidad del servicio público es de 2.5 sobre un nivel referencial máximo de 5, significa que no se está ofreciendo la máxima calidad en el servicio. Es decir que, el índice puede subir o bajar en función de varios factores relacionados entre sí.

En un sentido más específico y, relacionado con los tipos, se considera una **categoría** de calidad del servicio público a:

Toda aquella cifra absoluta o relativa, cuantificable o no cuantificable que mide diferentes aspectos del estado de la calidad del servicio público y su comportamiento frente a la demanda de los/as usuarios/as de los mismos.

La categoría es una herramienta metodológica de aproximación a una realidad determinada que se corresponde con uno o varios tipos de indicadores, contribuyendo a analizar, interpretar, evaluar y monitorear el comportamiento de la calidad de los servicios públicos. Con relación a ello, las categorías de indicadores posibles de ser construidos para la ponderación de los servicios públicos son las siguientes:

1. Cobertura. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten conocer el nivel de accesibilidad territorial de los/as usuarios/as ante la oferta de un servicio dado. Se incluyen dentro de esta categoría los indicadores relacionados con la información que brinda una institución pública sobre la oferta-demanda del servicio y los horarios de atención al/la usuario/a. La existencia de este tipo de información posibilita que el/la usuario/a tenga conocimiento sobre sus posibilidades de acceder al servicio que brinda la misma.
2. Competitividad. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten conocer la capacidad que tiene una entidad pública para satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, a través del servicio que ofrece. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con la calidad de la información que brinda una institución pública sobre los mecanismos de quejas y reclamaciones, derechos y deberes de los/as usuarios/as, medidas de protección frente al COVID19 y los riesgos naturales, y protocolos para la atención-respuesta del/la usuario/a. La existencia de este tipo de capacidad posibilita que el/la usuario/a tenga conocimiento sobre el comportamiento que debe considerarse en la relación servidor/a público/a-usuario/a.
3. Eficiencia. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten conocer la capacidad que tiene una entidad pública para lograr sus metas de calidad en el servicio con la menor cantidad de recursos, o lograr más metas con la misma cantidad de recursos. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con el uso de sistemas tecnológicos en los procesos de atención-respuesta a los/as usuarios/as; el tiempo de espera para ser atendido y el tiempo de demora para brindar la respuesta a la solicitud del/la usuario/a; y la imagen del/la servidor/a público/a. La existencia de este

tipo de conocimiento posibilita evaluar cuál es la capacidad que tiene el/la servidor/a público/a-usuario/a para atender y responder al/la usuario/a.

4. Competencia. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar los conocimientos, habilidades y actitudes que tiene un/a servidor/a público/a para brindar un servicio al/la usuario/a. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con el nivel de conformidad del/la usuario/a frente a la atención brindada por el/la servidor/a público/a; y la fiabilidad en la información brindada por el/la servidor/a público/a. La existencia de este tipo de ponderación posibilita conocer cuál es la capacidad que tiene el/la servidor/a público/a-usuario/a para brindar la información requerida por el/la usuario/a.
5. Eficacia. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la capacidad del/la servidor/a público/a para satisfacer un requerimiento del/la usuario/a. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con el nivel de cumplimiento de la respuesta prometida por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a; el nivel de concentración del/la servidor/a público/a al momento de atender al/la usuario/a; y la actitud demostrada por el/la servidor/a público/a para satisfacer el requerimiento solicitado por el/la usuario/a. La existencia de este tipo de capacidad posibilita conocer cuál es la disposición que tiene el/la servidor/a público/a-usuario/a para satisfacer la solicitud requerida por el/la usuario/a.
6. Confortabilidad. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la calidad física y del equipamiento que tienen las instalaciones de una institución pública para la oferta de sus servicios. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con la comodidad, limpieza e higiene de las áreas de atención al/la usuario/a; y la presencia de personal y equipamiento de seguridad para la protección del/la usuario/a. La existencia de este tipo de valoración posibilita conocer si las instalaciones de servicio al/la usuario/a son placenteras y producen deseos de estar de manera cómoda al/la usuario/a.
7. Transparencia. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la veracidad de las informaciones que brinda el/la servidor/a público/a al/la usuario/a, generando en éste/a la confianza y seguridad de que se le dijo lo que es y lo que establece la entidad. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con el nivel de confianza que sintió el/la usuario/a al recibir información y/o atención por parte del/la servidor/a público/a. La existencia de este tipo de información

posibilita conocer el nivel de credibilidad que tiene el/la usuario/a frente a la atención brindada por el/la servidor/a público/a.

8. Empatía. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la capacidad cognitiva, emocional o afectiva que tiene el/la servidor/a público/a para ponerse en la situación emocional en la que se encuentra el/la usuario/a que requiere un servicio público. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con el trato, y la actitud frente al diálogo que sintió el/la usuario/a ante la atención-respuesta que le brindó el/la servidor/a público/a. La existencia de este tipo de actitud posibilita conocer el nivel de comprensión y reconocimiento que tiene el/la usuario/a frente a la atención que brinda el/la servidor/a público/a.
9. Inclusión. Es aquella categoría que comprende a indicadores que permiten ponderar la capacidad cognitiva, emocional o afectiva que tiene el/la servidor/a público/a para atender a la diversidad de usuarios/as que requieren de un servicio público, sin discriminación de edad, género, nacionalidad, imagen u orientación sexual. Se incluyen dentro de esta categoría, los indicadores relacionados con la accesibilidad a la información física que se brinda al/la usuario/a y a las instalaciones donde se ofrece el servicio público para todas las personas sin discriminar sus limitaciones físicas; y al nivel de inclusión a todas las personas que solicitan el servicio público. La existencia de este tipo de posibilidad alude al valor que se tiene sobre todos/as los/as usuarios/as por su natural condición de ser personas.

Tal como se observa, las categorías presentadas son complementarias entre sí porque refieren a distintos aspectos del servicio público. En tal sentido, permiten tener un amplio espectro de posibilidades de análisis y valoración para definir un ranking al momento de comparar varios tipos de servicios públicos (agua, salud, seguridad, entre otros). Por otra parte, tres de ellos son propios de la política de la institución (*cobertura, competitividad, y confortabilidad*), cuatro refieren a la actitud del/la servidor/a público/a (*competencia, eficacia, transparencia y empatía*); y dos a una combinación de la política institucional y de la actitud del/la servidor/a público/a (*eficiencia, inclusión*).

Correlacionando los indicadores con las categorías se observa una correspondencia de 9 categorías para 26 indicadores que no se distribuyen de manera similar. En efecto, hay categorías (competencia, transparencia) que tienen un solo indicador; otras que tienen 2 indicadores (cobertura, confortabilidad, empatía), otros 3 indicadores (competitividad, eficacia); solo una (eficiencia) 4 indicadores; y otra sola (inclusión) 8 indicadores (*Tabla N° 1*).

Tabla N° 1. Correlación entre Categorías e Indicadores

Categorías	Indicadores
Relativas a la política institucional	
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta-demanda del servicio • Horario de atención-demanda del/la usuario/a
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones • Calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID19 • Disponibilidad de información sobre protocolos para la atención del/la usuario/a
Confortabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a • Nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a
Relativas a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conformidad con la información brindada por el/la servidor/a público/a
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a • Nivel de concentración del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a • Nivel de disposición del/la servidor/a público/a para atender el requerimiento del/la usuario/a
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de credibilidad de que la información brindada por el/la servidor/a público/a es transparente y veraz
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a • Nivel del diálogo del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a
Relativas a la política institucional y a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de sistemas tecnológicos para la atención al/la usuario/a • Tiempo de espera para ser atendido • Tiempo de respuesta a la solicitud del/la usuario/a • Imagen del/la servidor/a público/a
Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública • Nivel de accesibilidad física a las instalaciones • Nivel de discriminación a los adultos mayores en su atención-respuesta • Nivel de discriminación a las mujeres en su atención-respuesta • Nivel de discriminación por orientación sexual en su atención-respuesta • Nivel de discriminación por nacionalidad en su atención-respuesta • Nivel de discriminación por imagen de las personas en su atención-respuesta • Nivel de discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud en su atención-respuesta

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, marzo 2021

Esta variedad de categorías e indicadores solo es posible ponderarlas a través de la aplicación de cuatro tipos de instrumentos que recogen informaciones generales y específicos de cada una de ellas: a) la observación directa; b) la encuesta de satisfacción; c) la página web; y d) las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram). Esta variedad de instrumentos complementarios entre sí permitirá conocer resultados específicos obtenidos en cada uno de ellos, y otros generales resultantes de un promedio obtenido entre los resultados específicos.

B. CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS

B.1. Estructura y Componentes

A diferencia de las experiencias institucionales señaladas en el tópic D de la Sección II de este documento²⁸, en las que los indicadores se agrupan en 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), en este ejercicio los indicadores se agrupan en *9 categorías*; las categorías en *4 principios o derechos*, y los principios o derechos en *4 valores*. Tal como se observa, hay un agregado de principios o derechos y valores que posibilitan profundizar aún más en los impactos que tendría un Ranking que no sólo pondere la calidad de los servicios en términos de sus categorías (tal como se ha realizado con las dimensiones en las experiencias mencionadas), sino también de los derechos de los/as usuarios/as y de los valores que se encuentran en juego. De esta manera se evaluaría tanto la calidad del servicio en sí mismo (a través de indicadores y categorías) como los derechos y valores que se preservan/enaltescen o que se vulneran a los/as usuarios/as.

Los **derechos** que se incluyen en el ejercicio señalado, corresponden a algunos de los Derechos Fundamentales establecidos en la Constitución Nacional y a otros establecidos en la Ley N° 385-05 de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario (Capítulo IV; art. 33)²⁹:

- a) Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud. Este derecho alude a que *“Los productos y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, consumidos o utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para la salud y la seguridad del consumidor o usuario”* (Capítulo V, art. 34). Precisamente, la propia Constitución Nacional lo afirma aún más cuando señala que *“El Estado debe velar por la protección de la salud de todas las personas, el acceso al agua potable, el mejoramiento de la alimentación, de los servicios sanitarios, las condiciones higiénicas, el saneamiento ambiental, así como procurar los medios para la prevención y tratamiento de todas las enfermedades, asegurando el acceso a medicamentos de calidad y dando asistencia médica y hospitalaria gratuita a quienes la requieran”* (Capítulo I, Sección II, art. 61). Tal como se observa, este derecho está relacionado con la cobertura y competitividad institucional, y la confortabilidad de las instalaciones para que todas las personas tengan acceso a servicios públicos de calidad.

²⁸ En este tópic se describen como antecedentes los correspondientes al MAP como el sistema de monitoreo (SISMAP), la encuesta de satisfacción del usuario implementada por el MAP a través de su Banco de Conocimiento, y la del sistema de compras y contrataciones (SISCOMPRAS) de la Dirección Nacional de Compras y Contrataciones, y la encuesta de satisfacción del usuario que aplica el MAP al sector salud.

²⁹ Congreso de la República Dominicana (2005). *Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.

- b) Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna. Este derecho refiere a que *“Todo proveedor de bienes y/o servicios está obligado a proporcionar al consumidor o usuario... una información, por lo menos, en idioma español, clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los bienes y servicios que oferta y comercializa, a fin de resguardar la salud y seguridad de este último, así como sus intereses económicos, de modo tal que pueda efectuar una adecuada y razonada elección”* (Capítulo 7, art. 84). Esto se fundamenta en el mandato Constitucional de que *“Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consume, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley”* (Capítulo I, Sección II, art. 53). Con relación a ello, este derecho está relacionado con la competencia, transparencia y empatía con la que el/la servidor/a público/a atiende y responde a los requerimientos del/la usuario/a.
- c) Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad. Este derecho fundamental establecido en la Constitución Nacional refiere a que *“El Estado se fundamenta en el respeto a la dignidad de la persona y se organiza para la protección real y efectiva de los derechos fundamentales que le son inherentes”* (Capítulo I, Sección I, art. 38). Esto se enfatiza aún más cuando señala que *“Toda persona tiene derecho a la intimidad. Se garantiza el respeto...se reconoce el derecho al honor, al buen nombre y a la propia imagen. Toda autoridad o particular que los viole está obligado a resarcirlos o repararlos conforme a la ley”* (Capítulo I, Sección I, art. 44). Este derecho está relacionado con la eficiencia y eficacia con al que el/la servidor/a público y la institución promueven el respeto de la dignidad del/la usuario/a al momento de recibir un servicio público.
- d) Derecho a la Igualdad de trato y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales. Este derecho alude a que los proveedores de servicios tienen como una de sus obligaciones *“Actuar... con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios”* (Capítulo IX, Sección I, art. 98). Esto se afirma aún más en la Constitución Nacional cuando se establece que *“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal”* (Capítulo I, Sección I, art. 39). En este sentido, este derecho está relacionado con la inclusión de todas las personas al acceso de servicios públicos de calidad.

Tabla N° 2. Correlación entre Derechos y Categorías

Derechos	Categorías
Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura • Competitividad • Confortabilidad
Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Transparencia • Empatía
Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia
Derecho a la Igualdad de trato y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales.	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

Finalmente, los 4 principios o derechos señalados responden a 4 **valores** que los contienen y los fundamentan para su aplicación a la calidad en los servicios públicos (Tabla N° 3):

- Justicia. Este valor alude a Ser equitativo y dar a cada quien lo que le corresponde por derecho.
- Honestidad. Este valor refiere a Actuar siempre con base a la verdad y la sinceridad.
- Respeto. Este valor se focaliza en la Capacidad de reconocer, apreciar y valorar a los otros teniendo en cuenta que todos somos importantes.
- Equidad. Este valor es clave para reforzar el respeto a las características de cada persona y dar un sentido más profundo a la justicia como derecho fundamental.

Tabla N° 3. Correlación entre Valores, Derechos y Categorías

Valores	Derechos	Categorías
Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura • Competitividad • Confortabilidad
Honestidad	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Transparencia • Empatía
Respeto	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la Igualdad de trato y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

La tabla anterior muestra cómo se correlacionan los valores con los derechos y con las categorías que se utilizarán en esta investigación para establecer un Ranking en la calidad de los servicios públicos.

B.2. Método de Ponderación y Verificación de los Indicadores

Los 26 indicadores distribuidos en las 9 categorías indicadas en la Tabla N° 1, se ponderarán con valores del 1 al 5, donde 1 es el valor más bajo y 5 el más alto, y con una escala de puntuación de 0% a 100%, donde el 0% corresponde a 1 y el 100% a 5 (*Ver Tabla N° 4*):

Tabla N° 4. Ponderación y Puntuación de los Indicadores

Tipos de Indicadores	Ponderación	Escala de Puntuación
De Cobertura		
<ul style="list-style-type: none"> Oferta-demanda del servicio Horario de atención-demanda del/la usuario/a 	1 - 5	0% - 100%
De Competitividad		
<ul style="list-style-type: none"> Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones Calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID19 Disponibilidad de información sobre protocolos para la atención del/la usuario/a 	1 - 5	0% - 100%
De Confortabilidad		
<ul style="list-style-type: none"> Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a Nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a 	1 - 5	0% - 100%
De Competencia		
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conformidad con la información brindada por el/la servidor/a público/a 	1 - 5	0% - 100%
De Eficacia		
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a Nivel de concentración del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a Disposición del/la servidor/a público/a para atender al/la usuario/a 	1 - 5	0% - 100%
De Transparencia		
<ul style="list-style-type: none"> Credibilidad en la información brindada por el/la servidor/a público/a 	1 - 5	0% - 100%
De Empatía		
<ul style="list-style-type: none"> Tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a Nivel del diálogo del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a 	1 - 5	0% - 100%
De Eficiencia		
<ul style="list-style-type: none"> Uso de sistemas tecnológicos para la atención al/la usuario/a Tiempo de espera para ser atendido Tiempo de respuesta a la solicitud del/la usuario/a Imagen del/la servidor/a público/a 	1 - 5	0% - 100%
De Inclusión		
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública Nivel de accesibilidad física a las instalaciones Nivel de discriminación a los adultos mayores en su atención-respuesta Nivel de discriminación a las mujeres en su atención-respuesta Nivel de discriminación por orientación sexual en su atención-respuesta Nivel de discriminación por nacionalidad en su atención-respuesta Nivel de discriminación por imagen de las personas en su atención-respuesta Nivel de discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud en su atención-respuesta 	1 - 5	0% - 100%

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

La **ponderación** del 1 al 5 permite evaluar 5 opciones posibles frente al comportamiento del indicador, en cualquiera de los instrumentos que se aplique para evaluar la calidad de los servicios públicos. De este modo, se abre un espectro de alternativas de valores que van del más bajo (1) al más alto (5), según el estado de situación que se observe para cada uno de los indicadores. Por otra parte, cabe señalar que cada uno de los indicadores tiene 5 opciones de ponderación que varían de uno a otro porque se trata de distintos temas de abordaje.

La **escala de puntuación** para cada una de las ponderaciones de los indicadores también tiene 5 valores que se han establecido en términos porcentuales, donde el 0% es el más bajo y corresponde a la ponderación del 1, y el 100% es el más alto y hace lo propio con la ponderación del valor 5. A modo de ejemplo, se presenta en la tabla siguiente el ejercicio de ponderación-escala de puntuación y los medios de verificación de un indicador de calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, correspondiente a la categoría de competitividad.

Tabla N° 5. Indicador de calidad de la información disponible sobre queja y reclamaciones

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de un espacio de información sobre quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	0%	Fotografía de buzones libros de quejas y reclamaciones, y/o carteles con información al respecto
b)	Información de carteles sobre quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	25%	
c)	Información en “buzones” para quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	50%	
d)	Información de carteles y “buzones para quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	75%	
e)	Información en carteles, “buzones” y libros de quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	100%	

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

El ejemplo presentado corresponde a la aplicación del Instrumento de *Observación Directa* donde un/a “usuario/a misterioso/a” aplica un formulario mediante la observación de cuál de las opciones es la que se presenta en la institución que se evalúa. De acuerdo a la tabla anterior, las distintas alternativas tienen una escala de puntuación que valoran el comportamiento del indicador, resultando la más baja (0%) la de peor calidad en el servicio público que se ofrece, y la más alta (100%) la de mejor calidad en el mismo. Para ello se establece el **medio de verificación** que corroborará la opción elegida; en este caso, la de fotografía de las evidencias a las cuales se refieren las opciones (“buzones”; carteles informativos, libro de quejas). Tal como se verá en el tópico siguiente, los medios de verificación varían según el instrumento que se aplique, con excepción de la encuesta de satisfacción que es el resultado de la percepción del/la usuario/a al momento de aplicarla.

B.3. Tipos de Instrumentos

La variedad de categorías e indicadores diseñados para esta investigación obliga a aplicar 4 tipos de instrumentos complementarios entre sí, donde solo algunas categorías se repiten en 2 o más instrumentos y otras solo pueden ser ponderadas por un solo instrumento. La utilización de estos 4 instrumentos es diferente a las utilizadas en las experiencias institucionales señaladas en el tópico D de la Sección II de este documento³⁰, en las que solo se utilizan encuestas de satisfacción del/la usuario/a (MAP) y sistemas de monitoreo (SISMAP) o de compras y contrataciones (SISCOMPRAS). Esta diferencia radica en que el propósito del Ranking de esta investigación es conocer la percepción del/la usuario/a mediante todas las opciones por las cuales se puede indagar sobre la calidad del servicio público. En este caso, los instrumentos utilizados para el Ranking de la calidad del servicio público son:

- a) Observación Directa;
- b) Encuesta de satisfacción del/la usuario/a (*Véase Anexo 2*);
- c) Información en Línea (Página web) (*Véase Anexo 3*);
- d) Información en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) (*Véase Anexo 4*);

La *Observación Directa* es un instrumento que posibilita obtener información de manera presencial a las instalaciones de la entidad que se está evaluando. Se realiza a través de un Formulario diseñado para tal fin, en el que se incluyen aquellos indicadores que solo pueden ponderarse a través de la observación (*Véase Anexo 1*). Tal es el caso de 9 indicadores distribuidos en 4 categorías como la competitividad (información disponible sobre quejas y reclamaciones, derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas sobre el COVID 19, y protocolos para la atención al/la usuario/a); confortabilidad (calidad de las instalaciones y nivel de seguridad personal y de las instalaciones); eficiencia (sistemas tecnológicos para la atención al/la usuario/a e imagen del servidor público); e inclusión (accesibilidad a la información física que brinda la institución, accesibilidad física a las instalaciones).

Mientras las dos primeras son relativas a la política institucional, las dos segundas refieren a una combinación entre la actitud del/la servidor/a público/a en la atención al/la usuario/a y la política institucional eficiente e inclusiva. La tabla siguiente sintetiza los alcances de las categorías y los indicadores que se ponderan con este tipo de instrumento.

³⁰ En este tópico se describen como antecedentes los correspondientes al MAP como el sistema de monitoreo (SISMAP), la encuesta de satisfacción del usuario implementada por el MAP a través de su Banco de Conocimiento, y la del sistema de compras y contrataciones (SISCOMPRAS) de la Dirección Nacional de Compras y Contrataciones, y la encuesta de satisfacción del usuario que aplica el MAP al sector salud.

Tabla N° 6. Categorías e Indicadores a ser ponderados mediante la Observación Directa

Categorías	Indicadores
Relativas a la política institucional	
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones • Calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID19 • Disponibilidad de información sobre protocolos para la atención del/la usuario/a
Confortabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a • Nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a
Relativas a la política institucional y a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de sistemas tecnológicos para la atención al/la usuario/a • Imagen del/la servidor/a público/a
Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública • Nivel de accesibilidad física a las instalaciones

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

La *Encuesta de Satisfacción* es un instrumento que también posibilita obtener información de manera presencial a través de la opinión que tienen los/as usuarios/as que fueron atendidos en una institución determinada. Se realiza a través de un Formulario diseñado para tal fin, en el que se incluyen aquellos indicadores que solo pueden ponderarse a través de la percepción que tienen los/as usuarios/as de un servicio determinado (*Véase Anexo 2*).

Tal es el caso de 17 indicadores distribuidos en 6 categorías como la competencia (nivel de conformidad de la información brindada por el/la servidor/a público/a); eficacia (nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas por el/la servidor/a público/a, y nivel de concentración y de disposición del/la servidor/a público/a al momento de atender al/la usuario/a); transparencia (nivel de credibilidad a la información brindada por el/la servidor/a público/a); empatía (tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a y nivel de diálogo entre ambos/as); eficiencia (tiempo de espera para ser atendido/a por parte del/la servidor/a público/a, y tiempo de respuesta dada al requerimiento del/la usuario/a); e inclusión (nivel de discriminación dado por el/la servidor/a público/a a los adultos mayores, a las mujeres, o por orientación sexual, nacionalidad -especialmente los de la comunidad haitiana-, o imagen, o porque no cuentan con seguro de salud -para el caso de las atenciones que se brindan en el sector salud).

Mientras las cuatro primeras son relativas a la capacidad/actitud del/la servidor/a público/a para atender al/la usuario/a, las dos segundas refieren a una combinación entre la actitud del/la servidor/a público/a en la atención al/la usuario/a y la política institucional eficiente e inclusiva. La tabla siguiente sintetiza los alcances de las categorías y los indicadores que se ponderan con este tipo de instrumento.

Tabla N° 7. Categorías e Indicadores a ser ponderados mediante la Encuesta de Satisfacción

Categorías	Indicadores
Relativas a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conformidad con la información brindada por el/la servidor/a público/a
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a Nivel de concentración del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a Nivel de disposición del/la servidor/a público/a para atender el requerimiento del/la usuario/a
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de credibilidad de que la información brindada por el/la servidor/a público/a es transparente y veraz
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a Nivel del diálogo del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a
Relativas a la política institucional y a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera para ser atendido Tiempo de respuesta a la solicitud del/la usuario/a
Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de discriminación a los adultos mayores en su atención-respuesta Nivel de discriminación a las mujeres en su atención-respuesta Nivel de discriminación por orientación sexual en su atención-respuesta Nivel de discriminación por nacionalidad en su atención-respuesta Nivel de discriminación por imagen de las personas en su atención-respuesta Nivel de discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud en su atención-respuesta

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

La *información en Línea* es un instrumento que posibilita obtener información de manera virtual a través de la página web de la institución que se evalúa. Se realiza a través de un Formulario diseñado para tal fin, en el que se incluyen aquellos indicadores que solo pueden ponderarse a través de lo que se difunde en el portal institucional (*Véase Anexo 3*).

Tal es el caso de 12 indicadores distribuidos en 7 categorías como la cobertura (oferta-demanda del servicio y horarios de atención al público); competitividad (información disponible sobre quejas y reclamaciones, derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas sobre el COVID 19, y protocolos para la atención al/la usuario/a); competencia (nivel de conformidad de la información brindada por el/la servidor/a público/a); eficacia (nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas por el/la servidor/a público/a); transparencia (nivel de credibilidad a la información brindada por el/la servidor/a público/a); empatía (tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a y nivel de diálogo entre ambos/as); y eficiencia (tiempo de espera para ser atendido/a por parte del/la servidor/a público/a, y tiempo de respuesta dada al requerimiento del/la usuario/a).

Mientras las dos primeras son relativas a la política institucional, las cuatro segundas refieren a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a; y la última a una combinación entre la actitud del/la servidor/a público/a en la atención al/la usuario/a y la política institucional eficiente e inclusiva. La tabla siguiente sintetiza los alcances de las categorías y los indicadores que se ponderan con este tipo de instrumento.

Tabla Nº 8. Categorías e Indicadores a ser ponderados mediante la Información en Línea

Categorías	Indicadores
Relativas a la política institucional	
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta-demanda del servicio • Horario de atención-demanda del/la usuario/a
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones • Calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID19 • Disponibilidad de información sobre protocolos para la atención del/la usuario/a
Relativas a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conformidad con la información brindada por el/la servidor/a público/a
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de credibilidad de que la información brindada por el/la servidor/a público/a es transparente y veraz
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a • Nivel del diálogo del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a
Relativas a la política institucional y a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para ser atendido • Tiempo de respuesta a la solicitud del/la usuario/a

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

La *información en Redes Sociales* es un instrumento que también posibilita obtener información de manera virtual a través de las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram que tienen habilitada la institución que se evalúa. Se realiza a través de un Formulario diseñado para tal fin, en el que se incluyen aquellos indicadores que solo pueden ponderarse a través de lo que se difunde en esos tipos de plataformas institucional (*Véase Anexo 4*).

Tal es el caso de 5 indicadores distribuidos en 4 categorías como la competitividad (información disponible sobre quejas y reclamaciones); eficacia (nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas por el/la servidor/a público/a); empatía (tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a); y eficiencia (tiempo de espera para ser atendido/a por parte del/la servidor/a público/a, y tiempo de respuesta dada al requerimiento del/la usuario/a).

Mientras la primera es relativa a la política institucional, las dos segundas refieren a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a; y la última a una combinación entre la actitud del/la servidor/a público/a en la atención al/la usuario/a y la política institucional eficiente. La tabla siguiente sintetiza los alcances de las categorías y los indicadores que se ponderan con este tipo de instrumento.

Tabla Nº 9. Categorías e Indicadores de la Información en Redes Sociales

Categorías	Indicadores
Relativas a la política institucional	
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones
Relativas a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Nivel del diálogo del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a
Relativas a la política institucional y a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera para ser atendido Tiempo de respuesta a la solicitud del/la usuario/a

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

A modo de síntesis, cabe señalar que la aplicación del instrumento de la *observación directa* permite ponderar informaciones de solo 4 categorías; la *encuesta de satisfacción* hace lo propio con 6 categorías; la *información en línea* pondera información de 7 categorías; y las *redes sociales* permiten ponderar información de 4 categorías. Esto es demostrativo de la complementariedad que existe entre todos los instrumentos a fin de ponderar el comportamiento de la calidad del servicio público. Por otra parte, solo la categoría de eficiencia se pondera con los 4 instrumentos; mientras que la de competitividad, empatía y eficacia hacen lo propio con 3 instrumentos. Le siguen en orden importancia las categorías de competencia, transparencia e inclusión que se ponderan con 2 instrumentos; y finalmente las categorías de cobertura y confortabilidad se ponderan con un solo instrumento. No obstante, ello, todas son importantes porque aportan información sobre la calidad del servicio público.

Tabla Nº 10. Relación entre Categoría e Instrumentos de Ponderación de Indicadores

Instrumentos	Categorías								
	Cobertura	Competitividad	Confortabilidad	Competencia	Eficacia	Transparencia	Empatía	Eficiencia	Inclusión
Observación Directa		X	X					X	X
Encuesta de Satisfacción				X	X	X	X	X	X
Información en Línea	X	X		X	X	X	X	X	
Información en Rede Sociales		X			X		X	X	

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

SECCIÓN IV

METODOLOGIA DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS EN UN PILOTO AL SECTOR AGUA Y SALUD

En esta sección se presenta la metodología que se utilizará para la aplicación de los instrumentos descritos en el tópico anterior, a través de una experiencia piloto a instituciones vinculadas al sector agua y salud de Santiago y de La Vega. En el caso del sector agua se aplicará a CORAASAN de Santiago y a COORAVEGA de La Vega; mientras que en el correspondiente al sector Salud a los Hospitales José María Cabral y Báez, Seguro Social y Rafael Castro y al Centro de Atención Primaria de Korea de Santiago, y a los Hospitales Morillo King y Seguro Social de La Vega. La selección de estas instituciones fue acordada entre el consultor y los representantes de la Fundación Solidaridad, coordinadores del proyecto.

La descripción que se presenta en esta Sección se ha estructurado en dos momentos secuenciales y complementarios entre sí. En un *primer momento* se describe la correspondiente a la aplicación presencial de los formularios mediante la observación directa y la encuesta de satisfacción. Por su parte, en un *segundo momento* se describe la metodología que se utilizará para la aplicación de los formularios de manera virtual como es el caso del portal institucional y de las redes sociales en la cuales tienen presencia institucional (Facebook, Instagram y Twitter) las instituciones seleccionadas para el piloto. Un detalle de los mismos se presenta a continuación.

A. APLICACIÓN PRESENCIAL MEDIANTE OBSERVACION DIRECTA Y ENCUESTA DE SATISFACCION

La metodología que se utilizará para la aplicación presencial de los instrumentos de observación directa y encuesta de satisfacción supone la realización de seis momentos secuenciales y complementarios entre sí:

- i. Definición de la muestra que se utilizará para la aplicación de los instrumentos. Este primer momento alude al diseño de la muestra de la cantidad de formularios que se aplicarán para la observación directa y para la encuesta de satisfacción. En el caso de la **observación directa** se aplicarán un formulario para cada una de las instalaciones de las entidades que se seleccionaron para este piloto, correspondiendo un total de 12 formularios (10 para el sector salud y 2 para el sector agua). Aunque las instalaciones del sector salud son 6, se aplicarán 10 porque en el Hospital Cabral y Báez se realizarán 2, una para el sector de consulta y otro para el de emergencia; en el Hospital Estrella Ureña se hará lo propio con 2, una para consulta y otra para emergencia; en el Hospital Rafael Castro Silverio también se

aplicarán 2, una para el área de consulta y otra para el de emergencia; y en la Unidad de Atención Primaria de Korea se aplicará una en el área de consulta; y en los Hospitales Morillo King y del Seguro Social se aplicarán 3, una en el primero y dos en el segundo (Emergencia y área de COVID19).

Por su parte, para las **encuestas de satisfacción** se aplicarán un total de 140 encuestas de las cuales 75 se aplicarán en el sector salud (50 en Santiago y 25 en la Vega) y 65 (40 en Santiago y 25 en La Vega) en el sector agua. Esta distribución responde a las características propias de un Piloto en el que se procura verificar la pertinencia del Instrumento que se aplica y obtener resultados “pilotos” de un ranking preliminar. De allí que se haya optado por un piso mínimo 10 encuestas/institución y un piso máximo de 30 encuestas/institución. En la práctica, esta muestra se determinará mediante métodos estadísticos relacionados con la cantidad de personas que se estiman asisten a la solicitud de servicios a las instituciones involucradas. La tabla siguiente muestra cómo se realizará la distribución.

Tabla Nº 11. Distribución de las Encuestas de satisfacción por Institución

Institución	Nº de Encuestas
Sector Agua	65
CORAASAN (Oficina central)	30
CORAASAN (Oficina Cienfuegos)	10
CORAAVEGA	25
Sector Salud	75
Hospital José María Cabral y Báez	20
Hospital Rafael Castro Silverio	10
Hospital Estrella Ureña (Seguro Social)	10
Unidad de Atención Primaria de Korea	10
Hospital Morillo King de La Vega	15
Hospital del Seguro Social de La Vega	10

Fuente: Elaboración propia a los fines de esta consultoría, Marzo 2021

- ii. Selección de las personas que participarán de la aplicación de los instrumentos. Este segundo momento corresponde a la selección de las personas que aplicarán los formularios de Observación directa y de las encuestas. Para ello se recurrirá como mínimo a 4 personas en Santiago y a dos personas en La Vega, que hayan tenido algún tipo de experiencia en la aplicación de encuestas y que manifiesten su interés por participar del proceso con una disponibilidad de 7 días en distintos horarios del día. Con relación a ello, la Fundación Solidaridad se encargará de contactar y reclutar a estas personas quienes recibirán una capacitación sobre la aplicación de los instrumentos, de manera que cualquiera de ellos pueda aplicar los dos instrumentos de manera simultánea o discontinuada.

iii. Capacitación a las personas que aplicarán los instrumentos. Este tercer momento alude a la capacitación que recibirán las personas que han sido reclutadas para la aplicación de los formularios de manera presencial. Durante la realización de la misma se dará la bienvenida y se realizará una autopresentación de los participantes, y posterior a ello se les explicará sobre los siguientes aspectos:

- el objetivo de la aplicación de estos instrumentos;
- las instituciones que se encuentran involucradas;
- la particularidad de que se trata de una experiencia piloto porque no existen antecedentes similares realizados en el país por parte de los usuarios;
- el comportamiento que deben tener al realizar la observación en las instalaciones de la institución que se aplica el formulario de observación directa, y frente al/la usuario/a que se aplica el formulario para el caso de las encuestas de satisfacción;
- los contenidos de cada uno de los formularios.

Posterior a estas explicaciones habrá un turno libre para que los participantes hagan sus comentarios o planteen sus dudas respecto a todo lo expuesto. Una vez concluido esto, se hará una práctica piloto entre los encuestados para verificar si entendieron bien los contenidos del formulario y las modalidades para su completamiento. Finalmente, se acordará con ellos/as la distribución de los horarios, días y sitios donde se aplicarán los formularios.

iv. Aplicación de los instrumentos. Este cuarto momento refiere a la aplicación de los formularios de observación directa y de encuesta de satisfacción, los cuales presentan diferencias entre sí en la distribución de los tiempos. Para el caso de la aplicación de los formularios de **observación directa**, se realizará un día seleccionado al azar para cada institución de lunes a viernes, y en el horario de 8.00 am a 5.00 pm. Indistintamente se pueden aplicar estos formularios hasta 3 instituciones/día, ya que el tiempo estimado para ello no es mayor a 20 minutos/institución.

Por su parte, para la aplicación de los formularios de la **encuesta de satisfacción** se realizará en dos momentos diferenciados para el sector agua y el sector salud. En el caso del sector agua, se aplicarán de lunes a viernes en el horario de 8.00 am a 5.00 pm. pero en tres momentos diferentes para cada día. El primer día se hará de 8.00 a 9.00; el segundo día de 12.00 m a 1.00 pm; el tercer día de 4.00 a 5.00 pm; el cuarto día de 8.00 a 9.00 am; y el quinto día de 12.00 m a 1.00 pm. De este modo se obtendrán informaciones de usuarios/as que han recibido un servicio público en distintos días y horarios, lo cual permitirá evaluar si el comportamiento del/la servidor/a público presenta algún tipo de variaciones en determinados días y horarios. Respecto al sector salud, se procederá de la misma manera que lo señalado para el sector agua, pero de lunes a domingo dado que los fines de semana

se puede aplicar en el área de emergencia. En estos dos días (sábado y domingo), se aplicarán los formularios en el horario de 3.00 pm a 4.00 pm. (sábado) y de 8.00 a 9.00 am (domingo).

Tanto para la aplicación de los formularios de observación directa como de la encuesta de satisfacción, las personas que participen de su aplicación entregarán cada día a la Fundación Solidaridad los formularios que hayan completado durante esa jornada. De esta manera, se revisarán los mismos, pudiéndose realizar cualquier corrección o rectificación de algún error u omisión al momento de completarlo. En el caso de los formularios de observación directa, que requieren de fotografías como evidencias de las opciones completadas en el formulario. Las personas que lo apliquen deberán enviar esas evidencias fotográficas vía e-mail o WhatsApp a los representantes de la Fundación Solidaridad para su revisión y archivo junto con los formularios.

- v. Procesamiento de las informaciones recogidas del trabajo de campo. Este quinto momento corresponde al procesamiento de las informaciones en una base de datos diseñadas en Excel, la cual permitirá realizar tablas y gráficos para la interpretación de los datos recopilados con ambos formularios. Sin embargo, cabe señalar que se realizará una base de dato por formulario, de modo de tener por separados los resultados obtenidos de la aplicación de los mismos. Ambas bases de datos incluirán todas las informaciones detalladas en cada uno de los formularios correspondientes a la observación directa y a la encuesta de satisfacción. Con este ejercicio piloto se contará con ejemplos de bases de datos que pueden actualizarse toda vez que se realicen ejercicios similares en distintas instituciones de diferentes partes del país.
- vi. Análisis de los resultados obtenidos del procesamiento de las informaciones. Este sexto y último momento se focaliza en la interpretación de los resultados obtenidos de cada uno de los formularios aplicados para este piloto. Este análisis se realizará con un ranking general en el que se incluirán todas las instituciones que fueron evaluadas en la calidad de su servicio, y otro ranking específico para el sector agua y otro para el sector salud. De esta manera se tendrá un análisis comparativo entre instituciones de diversa índole, y otro entre aquellas que pertenecen a un mismo sector. Aunque la base de datos solo arrojará los resultados de las categorías e indicadores, que es la modalidad como se han agrupado las informaciones en los formularios, no será una limitante para realizar un Ranking en función de los derechos y valores que agrupan a las distintas categorías e indicadores.

B. APLICACIÓN VIRTUAL EN LA PAGINA WEB Y EN LAS REDES SOCIALES

La metodología que se utilizará para la aplicación virtual de los instrumentos de la página web y plataformas de las redes sociales supone también la realización de seis momentos secuenciales y complementarios entre sí:

- i. Definición de la muestra que se utilizará para la aplicación de los instrumentos. Este primer momento alude al diseño de la muestra de la cantidad de formularios que se aplicarán para la página web y plataformas de las redes sociales. Tanto para la **página web** como para las **redes sociales** se aplicará un formulario por cada instrumento para cada una de las instituciones que se seleccionaron para este piloto, correspondiendo un total de 5 formularios (3 para el sector salud y 2 para el sector agua). En el sector salud se aplicará al Hospital Cabral y Báez, Hospital Estrella Ureña, y al Hospital Morillo King, que son los que cuentan con un portal institucional. En el sector agua se hará lo propio con CORAASAN y CORAAVEGA que cuentan con este tipo de instrumento de difusión de informaciones.
- ii. Selección de las personas que participarán de la aplicación de los instrumentos. Este segundo momento corresponde a la selección de las personas que aplicarán los formularios de la página web y de las redes sociales. Para ello se recurrirá como mínimo a 1 persona en Santiago y a 1 persona en La Vega, que tengan conocimiento del funcionamiento de estos dos instrumentos virtuales y que manifiesten su interés por participar del proceso con una disponibilidad de al menos 3 días a la semana para su aplicación. Con relación a ello, la Fundación Solidaridad se encargará de contactar y reclutar a estas personas quienes recibirán una capacitación sobre la aplicación de los instrumentos, de manera que cualquiera de ellos pueda aplicar los dos instrumentos de manera simultánea o discontinuada.
- iii. Capacitación a las personas que aplicarán los instrumentos. Este tercer momento alude a la capacitación que recibirán las personas que han sido reclutadas para la aplicación de los formularios de manera virtual. Durante la realización de la misma se dará la bienvenida y se realizará una autopresentación de los participantes, y posterior a ello se les explicará sobre los siguientes aspectos:
 - el objetivo de la aplicación de estos instrumentos;
 - las instituciones que se encuentran involucradas;
 - la particularidad de que se trata de una experiencia piloto porque no existen antecedentes similares realizados en el país por parte de los usuarios; y
 - los contenidos de cada uno de los formularios.

Posterior a estas explicaciones habrá un turno libre para que los participantes hagan sus comentarios o planteen sus dudas respecto a todo lo expuesto. Una vez concluido esto, se hará una práctica piloto entre los encuestados para verificar si entendieron bien los contenidos del formulario y las modalidades para su completamiento. Finalmente, se acordará con ellos/as la distribución de los horarios y días en los que se aplicarán los formularios.

- iv. Aplicación de los instrumentos. Este cuarto momento refiere a la aplicación de los formularios de página web y de las redes sociales, que no presentan diferencias entre sí en la distribución de los tiempos ya que pueden realizarse a cualquier hora del día. Tanto para la aplicación de los formularios de la página web como de las redes sociales, las personas que participen de su aplicación entregarán cada día a la Fundación Solidaridad los formularios que hayan completado durante esa jornada. De esta manera, se revisarán los mismos, pudiéndose realizar cualquier corrección o rectificación de algún error u omisión al momento de completarlo. Dentro de ello se incluirán las capturas de pantalla que deben realizar al momento de la aplicación de los formularios como evidencias de las opciones completadas en el formulario. Las personas que lo apliquen deberán enviar esas evidencias fotográficas vía e-mail o WhatsApp a los representantes de la Fundación Solidaridad para su revisión y archivo junto con los formularios.
- v. Procesamiento de las informaciones recogidas del trabajo de campo. Este quinto momento corresponde al procesamiento de las informaciones en una base de datos diseñadas en Excel, la cual permitirá realizar tablas y gráficos para la interpretación de los datos recopilados con ambos formularios. Cabe señalar que se realizará una base de dato por formulario, de modo de tener por separados los resultados obtenidos de la aplicación de los mismos. Ambas bases de datos incluirán todas las informaciones detalladas en cada uno de los formularios correspondientes a la página web y a las redes sociales. Con este ejercicio piloto se contará con ejemplos de base de datos que pueden actualizarse toda vez que se realicen ejercicios similares en distintas instituciones de diferentes partes del país.
- vi. Análisis de los resultados obtenidos del procesamiento de las informaciones. Este sexto momento se focaliza en la interpretación de los resultados obtenidos de cada uno de los formularios aplicados para este piloto. Este análisis se realizará con un ranking general de todas las instituciones que fueron evaluadas en la calidad de su servicio, y otro ranking específico para el sector agua y otro para el sector salud. De esta manera se tendrá un análisis comparativo entre instituciones de diversa índole, y otro entre aquellas que pertenecen a un mismo sector. Al igual que en los formularios anteriores, se obtendrán resultados directos por categorías e indicadores e indirectos de los derechos y valores que los agrupan.

SECCIÓN V

CRONOGRAMA DE TRABAJO (1/2)

ETAPAS METODOLOGICAS/ACTIVIDADES	Mes 1 (15/12-15/01)				Mes 2 (15/01-15/02)				Mes 3 (15/02-15/03)				Mes 4 (15/03-15/04)				Mes 5 (15/04-30/04)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Etapa 1. Plan de Trabajo para la elaboración del Ranking																				
<ul style="list-style-type: none"> Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio. 																				
<ul style="list-style-type: none"> Revisión de materiales de referencia e información complementaria que sirva de apoyo al diseño de la herramienta metodológica. 																				
<ul style="list-style-type: none"> Diseño de criterios, variables, indicadores y subindicadores relativos a la calidad de los servicios públicos como herramienta de seguimiento ciudadano 																				
<ul style="list-style-type: none"> Preparación y entrega al Consorcio del Plan de Trabajo a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos de la consultoría. 																				
Etapa 2. Documento contentivo de resultados obtenidos del levantamiento de información en el terreno y Documento conceptual contentivo del Índice de Satisfacción <i>adaptado para el piloto y adaptado para el conjunto</i>																				
<ul style="list-style-type: none"> Realización de reuniones de coordinación, planificación, concertación y seguimiento del proceso con representantes del Consorcio 																				

CRONOGRAMA DE TRABAJO (1/2)

ETAPAS METODOLOGICAS/ACTIVIDADES	Mes 1 (15/12-15/01)				Mes 2 (15/01-15/02)				Mes 3 (15/02-15/03)				Mes 4 (15/03-15/04)				Mes 5 (15/04-30/04)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
▪ Inducción de metodología e instrumentos para el levantamiento de información a representantes de OSC																				
▪ Aplicación de las herramientas metodológicas para el levantamiento de información básica																				
▪ Compilación e integración de la información existente procedente del MAP, SNS u otra entidad que se considere de interés con los resultados obtenidos																				
▪ Diseño de los Índices adaptados del piloto y de conjunto.																				
▪ Discusión de la versión preliminar de los resultados obtenidos del proceso con representantes del Consorcio.																				
▪ Elaboración de los documentos contentivos del entregable 2.																				
Etapa 3. Guía para la actualización de información en el Ranking para el año 2021 e Informe Preliminar Final de los resultados de la consultoría y Diseño de la Aplicación Digital																				
▪ Formulación de la Guía de actualización de información para el Ranking 2021 y del Informe Final																				
▪ Diseño de la aplicación digital de indicadores																				
▪ Presentación Final de resultados a representantes del Consorcio																				

BIBLIOGRAFIA

- Congreso Nacional (2001). *Ley 120-01. Código de Ética del Servidor Público*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.
- Congreso de la República Dominicana (2005). *Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.
- Congreso Nacional (2008). *Ley 41-08. Función Pública y Crea la Secretaría de Estado de Administración Pública*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.
- Congreso Nacional (2008). *Ley 41-08. Función Pública y Crea la Secretaría de Estado de Administración Pública*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.
- Congreso Nacional (2013). *Ley 107-13. Derecho de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo*. Congreso Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.
- Consejo Latinoamericano de Administración (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. CLAD. San Salvador, El Salvador.
- Corral, julio César (2010). *Propuesta de Indicadores de Desarrollo Municipal*. Asociación de Municipios de la región Norte de la Federación Dominicana de Municipios. Santiago, República Dominicana.
- Dirección General de Compras y Contrataciones (2020). *SISCOMPRAS. Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas*. DGCP. Santo Domingo, República Dominicana.
- Instituto Nacional de la Administración Pública (2017). *Programa de Atención al usuario y calidad en servicio*. INAP. Santo Domingo, República Dominicana.
- Ministerio de la Administración Pública (2019). *Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía por los hospitales provinciales y de Tercer Nivel en la República Dominicana*. MAP. Santo Domingo, República Dominicana.
- Ministerio de la Administración Pública (2020). *Guía SISMAP Versión Poder Ejecutivo*. MAP. Santo Domingo, República Dominicana.
- Ministerio de la Administración Pública (2020). *SISMAP. Evidencias Indicador: 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana*. MAP. Santo Domingo, República Dominicana.
- Presidencia de la República Dominicana (2015). *Decreto Ley 111-15 Reglamento del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos*. Presidencia RD. Santo Domingo, República Dominicana.

ANEXOS

ANEXO 1.
FORMULARIO A.
INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION POR *OBSERVACION*
DIRECTA

Nº Cuestionario					
Institución:					
Unidad de Trabajo:				Ciudad	
Observador(a)			Día		Hora

1. CATEGORIA: *COMPETITIVIDAD*

INDICADORES

1.1. Calidad de la Información disponible sobre quejas y reclamaciones

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de un espacio de información sobre quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	0%	Fotografía de buzones libros de quejas y reclamaciones, y/o carteles con información al respecto
b)	Información de carteles sobre quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	25%	
c)	Información en “buzones” para quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	50%	
d)	Información de carteles y “buzones para quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	75%	
e)	Información en carteles, “buzones” y libros de quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	100%	

1.2. Calidad de la Información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios, riesgos naturales y medidas para el COVID19

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de información visual en carteles /electrónica sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, sobre riesgos naturales y medidas del COVID19	0%	Fotografía de información visual en carteles /electrónica sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, sobre riesgos naturales y medidas del COVID19
b)	Información parcial en carteles/electrónica sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, y medidas del COVID19	25%	
c)	Información parcial en carteles/electrónica sobre sobre riesgos naturales y medidas del COVID19	50%	
d)	Información parcial en carteles/electrónica sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, y sobre riesgos naturales	75%	
e)	Información disponible en carteles/electrónica sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, sobre riesgos naturales y medidas del COVID19	100%	

1.3. Disponibilidad de Información de Protocolos para atención al/la usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia total de información sobre protocolos generales, por áreas, específicos frente al COVID 19, y de evaluación y monitoreo	0%	Fotografía de información visual en carteles /electrónica, y/o documentos sobre protocolos generales, por áreas, específicos frente al COVID 19, y de evaluación y monitoreo
b)	Disponibilidad parcial de información sobre protocolos generales, por áreas, y específicos frente al COVID 19	25%	
c)	Disponibilidad parcial de información sobre protocolos generales, por áreas, y de evaluación y monitoreo	50%	
d)	Disponibilidad parcial de informaciones sobre protocolos generales, específicos frente al COVID 19 y de evaluación y monitoreo	75%	
e)	Disponibilidad total de informaciones sobre protocolos generales, por áreas, específicos frente al COVID 19 y de evaluación y monitoreo	100%	

2. CATEGORIA: EFICIENCIA

INDICADORES

2.1. Uso de Sistemas tecnológicos para la atención al/a usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de sistemas tecnológicos	0%	Fotografía de sistemas tecnológicos utilizados para la obtención de turnos al momento de atención al/la usuario/a
b)	Uso de sistemas tecnológicos solo en la obtención de turnos	25%	
c)	Uso de sistemas tecnológicos solo en la atención al usuario	50%	
d)	Uso de sistemas tecnológicos solo en la atención y respuesta al usuario	75%	
e)	Uso de sistemas tecnológicos en la obtención de turnos, y en la atención y respuesta al usuario	100%	

2.2. Imagen de los/as servidores/as públicos

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de identificación, uniforme y protección frente al COVID19	0%	Fotografía de la imagen del/la servidor/a público/a respecto a su identificación, uniforme y protección frente al COVID19
b)	Ausencia de identificación y protección frente al COVID19	25%	
c)	Ausencia de identificación y uniforme	50%	
d)	Ausencia de protección frente al COVID19	75%	
e)	Uso de identificación, uniforme y protección frente al COVID19	100%	

3. CATEGORIA: CONFORTABILIDAD

INDICADORES

3.1. Calidad de las instalaciones de atención al/a usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Mala calidad en comodidad, higiene, limpieza y confortabilidad del equipamiento	0%	Fotografía de las instalaciones respecto a la comodidad, higiene, limpieza y confortabilidad del equipamiento
b)	Calidad parcial en comodidad, higiene y limpieza de las instalaciones	25%	
c)	Calidad parcial en comodidad, limpieza y equipamiento de las instalaciones	50%	
d)	Calidad parcial en comodidad del equipamiento de las instalaciones	75%	
e)	Calidad total en comodidad, higiene, limpieza y equipamiento de las instalaciones	100%	

3.2. Nivel de Seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Inseguridad total a nivel personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a	0%	Fotografía de las instalaciones respecto a la seguridad de las personas y de las instalaciones de atención al/la usuario/a
b)	Seguridad parcial de las instalaciones en algunas áreas de las instalaciones	25%	
c)	Seguridad parcial a nivel personal en algunas áreas de las instalaciones	50%	
d)	Seguridad total a nivel personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a sin informaciones a la vista	75%	
e)	Seguridad total a nivel personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a con informaciones al respecto	100%	

4. CATEGORIA: INCLUSION

4.1. Nivel de accesibilidad a la Información física que brinda la institución pública

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ninguna accesibilidad a la información que brinda la entidad a personas en situación de discapacidad	0%	Fotografía de las instalaciones respecto a la accesibilidad de información física a personas en situación de discapacidad
b)	Parcial accesibilidad a información, excluyendo a personas en situación de discapacidad	25%	
c)	Parcial accesibilidad a información a todas las personas incluyendo solamente a personas sordas	50%	
d)	Parcial accesibilidad a información a todas las personas incluyendo solamente a personas ciegas y sordas	75%	
e)	Total accesibilidad a todas las personas sin discriminación	100%	

4.2. Nivel de accesibilidad física a las instituciones públicas

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ninguna accesibilidad a personas en situación de discapacidad	0%	Fotografía de las instalaciones respecto a la accesibilidad física de personas en situación de discapacidad
b)	Parcialmente accesible a personas en situación de discapacidad	25%	
c)	Parcialmente accesible a las instalaciones a todas las personas incluyendo solamente a personas con limitaciones motoras	50%	
d)	Parcialmente accesible a las instalaciones a todas las personas incluyendo solamente a personas no videntes y con limitaciones motoras	75%	
e)	Total accesibilidad a las instalaciones a todas las personas sin discriminación	100%	

ANEXO 2.

FORMULARIO B.

INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION POR ENCUESTA DE SATISFACION

Nº Cuestionario					
Institución:					
Unidad de Trabajo:				Ciudad	
Encuestador(a)				Día	Hora

Datos de la persona encuestada					
Género	Femenino	Masculino	Edad		
Tipo de Consulta que realizó					

1. CATEGORIA: EFICIENCIA

INDICADORES

1.1. ¿Qué Tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Mas de una hora	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Entre 40-60 minutos	25%	
c)	Entre 25-40 minutos	50%	
d)	Entre 10-25 minutos	75%	
e)	Menos de 10 minutos	100%	

1.2. ¿En qué tiempo respondieron a su solicitud?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Mas de una hora	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Entre 40-60 minutos	25%	
c)	Entre 25-40 minutos	50%	
d)	Entre 10-25 minutos	75%	
e)	Menos de 10 minutos	100%	

2. CATEGORIA: *COMPETENCIA*

INDICADORES

2.1. ¿Ud. quedó conforme con la información que le brindó la persona que lo/a atendió?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No le creí nada a la persona que me brindó la información que le solicité	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Le creí algunas informaciones que me brindó la persona que me atendió	25%	
c)	Le creí parcialmente los conocimientos que me brindó la persona que me atendió, pero hubo informaciones que no me proporcionó	50%	
d)	Le creí parcialmente a la profesionalidad con la que la persona que me atendió porque solo satisfizo parcialmente mis requerimientos	75%	
e)	Le creí totalmente al conocimiento, la profesionalidad y la comunicación de la persona que me atendió	100%	

3. CATEGORIA: *EFICACIA*

INDICADORES

3.1. ¿Le cumplieron con las respuestas que le habían prometido dar ante su solicitud?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Hubo un Incumplimiento con engaño	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Hubo un Incumplimiento total	25%	
c)	Hubo un Incumplimiento parcial	50%	
d)	Hubo un Cumplimiento total	75%	
e)	Hubo un Cumplimiento total y con valor agregado	100%	

3.2. ¿La persona que lo/a atendió estaba concentrado/a en lo que Ud. le solicitaba mientras lo/a atendía?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Estaba Totalmente desconcentrado/a	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Estaba parcialmente concentrado/a en mí, en el celular y en los alimentos/bebidas que ingería	25%	
c)	Estaba parcialmente concentrado/a en mí y en otras tareas	50%	
d)	Estaba parcialmente concentrado/a en mí y en otros usuarios que lo interrumpen	75%	
e)	Estaba totalmente concentrado/a en mí	100%	

3.3. ¿La persona que lo/a atendió se encontraba dispuesto a satisfacer su requerimiento?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Tenía una Total indisposición hacia mi	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Tenía parcial disposición en el tiempo de atención	25%	
c)	Tenía parcial disposición en dar respuesta a lo requerido	50%	
d)	Tenía total disposición en la atención hacia mí	75%	
e)	Tenía total disposición en atenderme y hasta lo hizo con un valor agregado	100%	

4. CATEGORIA: TRANSPARENCIA

INDICADORES

4.1. ¿La información que Ud. solicitó le pareció transparente y verdadera?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Me pareció totalmente falsa la información que me brindó	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Me pareció parcialmente verdadera la información que me brindaron en el área de Recepción	25%	
c)	Me pareció parcialmente verdadera la información que me brindaron en el área de servicio técnica-profesional	50%	
d)	Me pareció totalmente verdadera la información que me brindaron de manera verbal	75%	
e)	Me pareció totalmente verdadera la información que me brindaron de manera verbal	100%	

5. CATEGORIA: EMPATIA

INDICADORES

5.1. ¿Cómo considera que fue el trato que le brindó el/la servidor/a público/a?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Fue totalmente irrespetuoso	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Fue parcialmente respetuoso en el trato y en el modo de hablar	25%	
c)	Fue parcialmente respetuoso en el trato	50%	
d)	Fue totalmente respetuoso	75%	
e)	Fue totalmente respetuoso y agradable	100%	

5.2. ¿Cómo considera que fue el Diálogo que tuvo con el/la servidor/a público/a?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No tuvo ninguna disposición a escuchar y dejar hablar	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Tuvo Parcial disposición a escuchar	25%	
c)	Tuvo Parcial disposición a dejar hablar	50%	
d)	Tuvo total disposición a escuchar y dejar a hablar	75%	
e)	Tuvo total disposición a escuchar y dejar a hablar y ponerse a la orden	100%	

6. CATEGORIA: INCLUSION

INDICADORES

6.1. ¿Ud. observó algún tipo de discriminación por edad a los/as usuarios/as en la atención y respuesta a sus demandas, especialmente a los adultos mayores?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Hubo total discriminación a los/as adultos/as mayores	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Hubo una parcial discriminación a los/as adultos/as mayores en la toma de turnos	25%	
c)	Hubo una parcial discriminación a los/as adultos/as mayores en la atención a sus demandas	50%	
d)	Hubo una parcial discriminación a los/as adultos/as mayores en las respuestas a sus demandas	75%	
e)	Hubo una total inclusión a las personas sin discriminación	100%	

6.2. ¿Ud. observó algún tipo de discriminación por género a los/as usuarios/as en la atención y respuesta a sus demandas, especialmente de las mujeres?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Hubo una total discriminación a las mujeres	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Hubo una parcial discriminación a las mujeres en la toma de turnos	25%	
c)	Hubo una parcial discriminación a las mujeres en la atención a sus demandas	50%	
d)	Hubo una parcial discriminación a las mujeres en las respuestas a sus demandas	75%	
e)	No hubo ninguna discriminación a las mujeres	100%	

6.3. ¿Ud. observó algún tipo de discriminación por orientación sexual a los/as usuarios/as en la atención y respuesta a sus demandas (Cuando aplique)?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Observé una total discriminación a las personas por su orientación sexual	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Observé una parcial discriminación a las personas por su orientación sexual en la toma de turnos	25%	
c)	Observé una parcial discriminación a las personas por su orientación sexual en la atención a sus demandas	50%	
d)	Observé una parcial discriminación a las personas por su orientación sexual en las respuestas a sus demandas	75%	
e)	No observé ninguna discriminación a las personas por su orientación sexual	100%	
f)	No aplica (<i>No se presentó este tipo de situación</i>)		

6.4. ¿Ud. observó algún tipo de discriminación a las personas de nacionalidad haitiana en la atención y respuesta a sus demandas (Cuando aplique)?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Observé una total discriminación a las personas de nacionalidad haitiana	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Observé una parcial discriminación a las personas de nacionalidad haitiana en la toma de turnos	25%	
c)	Observé una parcial discriminación a las personas a de nacionalidad haitiana en la atención a sus demandas	50%	
d)	Observé una parcial discriminación a las personas de nacionalidad haitiana en las respuestas a sus demandas	75%	
e)	No observé ninguna discriminación a las personas de nacionalidad haitiana	100%	
f)	No aplica (<i>No se presentó este tipo de situación</i>)		

6.5. ¿Ud. observó algún tipo de discriminación por la imagen que tenían los/as usuarios/as en la atención y respuesta a sus demandas (Cuando aplique)?

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Hubo una total discriminación a las personas que se encuentran mal vestidos, con los “pelos desgreñados”, con tatuajes o con piercing	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Hubo una parcial discriminación a las personas que se encuentran mal vestidos o con los “pelos desgreñados” o con tatuajes en la toma de turnos	25%	
c)	Hubo una parcial discriminación a las personas que se encuentran mal vestidos o con los “pelos desgreñados” o con tatuajes en la atención a sus demandas	50%	
d)	Hubo una parcial discriminación a las personas a que se encuentran mal vestidos o con los “pelos desgreñados” o con tatuajes en las respuestas a sus demandas	75%	
e)	No hubo ninguna discriminación a las personas que se encuentran mal vestidos, con los “pelos desgreñados”, con tatuajes o con piercing	100%	
f)	No aplica (<i>No se presentó este tipo de situación</i>)		

6.6. Nivel de discriminación por no contar con seguro de salud (Aplicable al sector SALUD)

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Total discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud	0%	Percepción del/la usuario/a
b)	Parcial discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud, refiriéndolas a otros centros de salud	25%	
c)	Parcial discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud, brindándoles algunos servicios	50%	
d)	Parcial discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud, brindándoles los servicios mediante un sistema de copago	75%	
e)	Total inclusión a las personas sin discriminación de si cuentan o no con seguro de salud	100%	

ANEXO 3
FORMULARIO C.
INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION EN LINEA

Nº Cuestionario									
Institución: Centros de salud de Santiago									
Página web:						Sección			
Usuario(a)						Día		Hora	

1. CATEGORIA DE ANALISIS: COBERTURA
INDICADORES

a. Oferta-demanda del servicio

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Sin información de la cobertura	0%	Documento de la página web de Información General
b)	Solo Información específica de la cobertura de la oferta de servicios	25%	
c)	Solo Información general y específica de la cobertura de la oferta de servicios	50%	
d)	Solo información general y específica de la cobertura de la oferta y demanda de todos los servicios a nivel municipal	75%	
e)	Solo información general y específica de la cobertura de la oferta y demanda de todos los servicios a nivel municipal y regional	100%	

b. Horario de atención-demanda del/a usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Sin información sobre horarios de atención	0%	Documento de la página web de Información General
b)	Solo información sobre horarios de atención de servicios específicos	25%	
c)	Solo información sobre horarios de atención de servicios específicos en la sede central	50%	
d)	Solo información sobre horarios de atención de servicios específicos y generales en la sede central	75%	
e)	Solo información sobre horarios de atención de servicios específicos y generales en la sede central y sus sucursales	100%	

2. CATEGORIA: COMPETITIVIDAD

INDICADORES

a. Calidad de la Información disponible sobre quejas y reclamaciones

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de un espacio de información sobre quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	0%	Documento de la página web de Atención de quejas y reclamaciones
b)	Redirecciona la solicitud de quejas y reclamaciones a la línea gubernamental 311	25%	
c)	Informa en línea con qué departamento de la institución debe contactarse para una solicitud de quejas y reclamaciones	50%	
d)	Cuenta con la opción de ser atendido/a por un/a recepcionista para recibir una solicitud de quejas y reclamaciones	75%	
e)	Cuenta con la opción de ser atendido/a por un/a recepcionista para recibir una solicitud de quejas y reclamaciones y con otra opción para registrar de manera digital la misma	100%	

b. Calidad de la Información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios, riesgos naturales y medidas para el COVID19

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de información en línea sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, sobre riesgos naturales y medidas del COVID19	0%	Documento de la página web de Código de ética u otros relacionados con los derechos y deberes de los/a usuarios/as (Misión, Visión, Valores)
b)	Redirecciona hacia otras instituciones la solicitud de información sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas a considerar frente al COVID 19	25%	
c)	Solo cuenta con Información sobre los derechos y deberes de los/as usuarios/as en el documento carta Compromiso	50%	
d)	Solo cuenta con Información sobre medidas a considerar frente al COVID 19 y derechos y deberes de los/as usuarios/as	75%	
e)	Información disponible en línea sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, sobre riesgos naturales y medidas del COVID19	100%	

c. Disponibilidad de Información de Protocolos para atención y respuesta personalizada al/la usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia total de información en línea sobre protocolos generales y específicos para atención y respuesta personalizada al/la usuario/a frente al COVID 19	0%	Documento de la página web de Protocolos de atención al/la usuario/a
b)	Redirecciona hacia otras instituciones la solicitud de información sobre los protocolos para la atención y respuesta personalizada al/la usuario/a	25%	
c)	Disponibilidad de información en línea sobre protocolos generales solo para la atención personalizada al/la usuario/a frente al COVID 19	50%	
d)	Disponibilidad de información en línea sobre protocolos generales y específicos solo para la atención personalizada al/la usuario/a frente al COVID 19	75%	
e)	Disponibilidad de información en línea sobre protocolos generales y específicos para la atención y respuesta personalizada al/la usuario/a frente al COVID 19	100%	

d. Tarifa del servicio de AGUA aplicado de manera justa a los/as usuarios/as (aplicable a sector agua)

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ninguna tarifa aplicada al servicio de agua (<i>servicio gratuito</i>)	0%	Información en la página web y/o en las redes sociales.
b)	Tarifa aplicada según tipo de uso sin mediciones de consumo	25%	
c)	Tarifa aplicada según tipo de uso con parámetros preestablecidos	50%	
d)	Tarifa aplicada de acuerdo al consumo de agua estimado individualmente	75%	
e)	Tarifa aplicada de acuerdo al consumo de agua medido individualmente	100%	

3. CATEGORIA: EFICIENCIA
INDICADORES

a. Tiempo de espera para ser atendido en línea

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No pudo ser atendido porque la institución no tiene chat u otro servicio en línea para la atención instantánea al ciudadano	0%	Teléfono o chat de contacto de la página web
b)	Pudo ser atendido esperando más de 1 hora	25%	
c)	Pudo ser atendido esperando entre 40-60 minutos	50%	
d)	Pudo ser atendido esperando entre 20-40 minutos	75%	
e)	Pudo ser atendido esperando menos de 20 minutos	100%	

b. Tiempo de cumplimiento en línea de la solicitud-capacidad de respuesta del servidor público

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No pudo recibir una respuesta a su solicitud porque no fue atendido porque la institución no tiene chat u otro servicio en línea para la atención instantánea al ciudadano	0%	Teléfono o chat de contacto de la página web
b)	Pudo recibir una respuesta a su solicitud esperando más de 1 hora	25%	
c)	Pudo recibir una respuesta a su solicitud esperando entre 40-60 minutos	50%	
d)	Pudo recibir una respuesta a su solicitud esperando entre 20-40 minutos	75%	
e)	Pudo recibir una respuesta a su solicitud esperando menos de 20 minutos	100%	

4. CATEGORIA: COMPETENCIA

INDICADORES

4.1. Nivel de Fiabilidad de la información que brinda el/la servidor/a público en línea

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No pudo constatar el nivel de fiabilidad de la información que brinda el/la servidor/a público/a porque la institución no tiene chat u otro servicio en línea para la atención instantánea al ciudadano	0%	Captura de pantalla de la información brindada por Teléfono o chat de contacto de la página web, con la información general existente en la página web o en otros documentos de la institución
b)	Ninguna credibilidad a la información brindada por el servidor público por contradicciones con las informaciones que tiene el usuario	25%	
c)	Parcial credibilidad a los conocimientos brindados por el/la servidor/a público por satisfacer parcialmente los requerimientos del/a usuario/a	50%	
d)	Parcial credibilidad a la profesionalidad del/la servidor/a público por satisfacer parcialmente los requerimientos del/a usuario/a	75%	
e)	Total credibilidad en el conocimiento, la profesionalidad y la comunicación del/la servidor/a público por satisfacer los requerimientos del/a usuario/a	100%	

5. CATEGORIA: EFICACIA

INDICADORES

5.1. Nivel de solicitud-respuesta a reporte de averías en el servicio de agua/alcantarillado sanitario (aplicable al sector AGUA)

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No hay información de solicitud de arreglo de averías por parte de los usuarios/as	0%	Captura de pantalla de la información solicitada por Teléfono o chat de contacto de la página web, con la información brindada al /la usuario/a por ambos medios o alguno de ellos
b)	No hay ninguna información sobre respuesta a los reportes de averías enviados por los/as usuarios	25%	
c)	Hay información parcial de respuesta brindada por un mensaje automático a los reportes de averías enviados por los/as usuarios	50%	
d)	Hay información parcial cumplimiento a los reportes de averías enviados por los/as usuarios	75%	
e)	Hay total respuesta y cumplimiento a los reportes de averías enviados por los/as usuarios	100%	

5.2. Información sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de AGUA (aplicable a sector agua)

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ninguna información brindada previamente sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	0%	Información en la página web y/o en las redes sociales
b)	Información brindada en el mismo día sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	25%	
c)	Información brindada en 24 hrs antes sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	50%	
d)	Información brindada 48 hrs. antes sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	75%	
e)	Información brindada 72 hrs, antes o más sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	100%	

6. CATEGORIA: TRANSPARENCIA

6.1. Nivel de veracidad de la información requerida y brindada en línea

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No pudo constatar el nivel de veracidad de la información requerida y brindada por el/la servidor/a público/a porque la institución no tiene chat u otro servicio en línea para la atención instantánea al ciudadano o no es cliente con contratos	0%	Captura de pantalla de la información solicitada por Teléfono o chat de contacto de la página web, con la información brindada al /la usuario/a por ambos medios o alguno de ellos
b)	Totalmente falsa la información brindada como cliente con contrato	25%	
c)	Parcialmente veraz la información específica brindada en línea como cliente con contrato	50%	
d)	Totalmente veraz la información general brindada en línea como cliente con contrato	75%	
e)	Totalmente veraz la información específica y general brindada en línea como cliente con contrato	100%	

7. CATEGORIA: EMPATIA

INDICADORES

7.1. Nivel del trato brindado por el/la servidor/a público al/a usuario/a (Aplicable al sector AGUA)

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No pudo constatar el nivel del trato brindado por el/la servidor/a público/a porque la institución no tiene chat u otro servicio en línea para la atención instantánea al ciudadano o no es cliente con contratos	0%	Captura de pantalla del diálogo sostenido entre el/la usuario/a con el/la servidor/a público/a
b)	Totalmente irrespetuoso/a en el trato	25%	
c)	Parcialmente respetuoso/a en el trato	50%	
d)	Totalmente respetuoso/a	75%	
e)	Totalmente respetuoso/a y agradable	100%	

7.2. Nivel de Diálogo del/a servidor/a público al/a usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No pudo constatar el nivel de diálogo del/la servidor/a público/a porque la institución no tiene chat u otro servicio en línea para la atención instantánea al ciudadano o no es cliente con contratos	0%	Captura de pantalla del diálogo sostenido entre el/la usuario/a con el/la servidor/a público/a
b)	Ninguna disposición a atender la solicitud y responder	25%	
c)	Parcial disposición a dejar expresarse al/la usuario/a	50%	
d)	Total disposición a recibir la solicitud y responder	75%	
e)	Total disposición a recibir la solicitud, responder y orientar al/la usuario/a	100%	

ANEXO 4.
FORMULARIO D.
INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION EN REDES SOCIALES
(FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER)

Nº Cuestionario					
Institución:					
Red Social:				Sección	
Usuario (a)			Día		Hora

1. CATEGORIA: COMPETITIVIDAD

INDICADORES

a. Calidad de la Información disponible sobre quejas y reclamaciones

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ausencia de un espacio de información para realizar quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	0%	Captura de pantalla de la información disponible sobre Atención de quejas y reclamaciones
b)	Espacio libre en la plataforma para realizar quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	25%	
c)	Espacio donde la institución difunde sus actividades y es aprovechado por los/as usuarios/as para realizar las quejas y reclamaciones	50%	
d)	Espacio donde la institución difunde sus actividades y brinda respuestas a las queja y reclamaciones que los/as usuarios/as aprovechan para realizar	75%	
e)	Espacio libre en la plataforma para realizar quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as que son respondidas por la institución	100%	

2. CATEGORIA: EFICIENCIA

INDICADORES

a. Tiempo de espera para ser atendido en la plataforma

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No especifica ningún tiempo para ser atendido	0%	Captura de pantalla del tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para ser atendido en la plataforma utilizada
b)	Entre 16 y 24 horas	25%	
c)	Entre 8 y 16 horas	50%	
d)	Entre 1 y 8 horas	75%	
e)	Menos de 1 hora	100%	

b. Tiempo de cumplimiento de la solicitud-capacidad de respuesta del servidor público

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	No especifica ningún tiempo para brindar la respuesta	0%	Captura de pantalla del tiempo que el/la servidor/a público/a demoró en responder a la solicitud del/la usuario/a
b)	4 días o más	25%	
c)	3 días	50%	
d)	2 día	75%	
e)	1 día	100%	

3. CATEGORIA: EFICACIA

INDICADORES

a. Información sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de AGUA (aplicable a sector agua)

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ninguna información brindada previamente sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	0%	Información en la página web y/o en las redes sociales
b)	Información brindada en el mismo día sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	25%	
c)	Información brindada en 24 horas antes sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	50%	
d)	Información brindada 48 horas. antes sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	75%	
e)	Información brindada 72 horas, antes o más sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua	100%	

4. CATEGORIA: EMPATIA

INDICADORES

a. Nivel de interacción del/a servidor/a público/a ante la solicitud del/la usuario/a

Nº	Ponderación	Escala de Puntuación	Medio de Verificación
a)	Ninguna disposición del/la servidor/a público/a a interactuar con el/la usuario/a	0%	Captura de pantalla del diálogo sostenido entre el/la usuario/a con el/la servidor/a público/a
b)	Interactúa después de un día de manera parcial con algunos/as usuarios/as respondiendo a sus inquietudes	25%	
c)	Interactúa una vez al día de manera parcial con algunos/as usuarios/as respondiendo a sus inquietudes	50%	
d)	Interactúa tres veces al día de manera con todos/as los/as usuarios/as respondiendo a sus inquietudes y brindando informaciones sobre el servicio	75%	
e)	Interactúa de manera inmediata con todos/a los/as usuarios/as respondiendo a sus inquietudes y aportando contenidos e informaciones del servicio	100%	



ACCIÓN CIUDADANA POR UNA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA INCLUSIVA
QUE GARANTICE LOS DERECHOS HUMANOS

