



República Dominicana
Secretariado Técnico de la Presidencia

Programa de Apoyo a la Reforma y Modernización
del Poder Ejecutivo (Pro-Reforma)

**Unidad Ejecutora del programa BID 1176/OC-DR
Componente No. 2**

Consultoría Especializada en Servicios Públicos

METODOLOGIA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS

Tercer Informe de resultados presentado por el grupo de
Consultores constituido por:

**Isis Duarte, Consultora Coordinadora
José Oviedo, Consultor**

C2—A6-01

“Queda establecido que las opiniones y recomendaciones de los Consultores no comprometen ni a la Entidad Contratante, ni a otras entidades locales, ni al Banco, los que se reservan el derecho de formular al respecto las observaciones o salvedades que consideren apropiadas”.

*Santo Domingo, República Dominicana
Junio, 2005*

PRESENTACION

A partir de las directrices esbozadas en los Términos de Referencia (TR) este informe contiene el instrumental técnico y la metodología que se utilizará en la Encuesta de Usuarios que será ejecutada en el ámbito de servicios públicos ofrecidos directamente por el Poder Ejecutivo, a través de tres dependencias gubernamentales: la SEESCYT, PGR, Y PN.

Los tres servicios publicos seleccionados para la aplicación de la encuesta de usuarios fueron escogidos mediante acuerdos con las autoridades durante la fase del Levantamiento de Información Preliminar reportados en el Segundo Informe de la consultoría. Para estos fines, la SEESCYT escogió *Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales* que concentra el 86% de los usuarios de los servicios públicos de esa dependencia gubernamental; la Procuraduría recomendó la solicitud de Incorporación de Asociaciones sin fines de lucro, un servicio que, con la aplicación de la nueva Ley en esta materia, será administrado completamente por la PGR; y en el caso de la Policía Nacional se recomienda la obtención de *Certificación de no antecedentes penales*, que en la actualidad sólo cuenta con una unidad proveedora ubicada en la ciudad de Santo Domingo para atender una demanda diaria de más de 800 usuarios.

El cuestionario de la encuesta ha sido diseñado para medir las condiciones existentes y el grado de satisfacción y problemas de accesibilidad, gestión, calidad, e integridad y transparencia en la provisión de servicios, a partir de las percepciones y experiencias de los usuarios.

Antes de la realización de la encuesta se indagó, mediante técnicas cualitativas (grupos focales y entrevistas semiestructuradas), las opiniones de funcionarios y empleados de dichos servicios sobre las principales dimensiones estudiadas. En tal sentido, los datos aportados por los beneficiarios de los servicios y recopilados a través de la encuesta, constituyen nuevos hallazgos que permitirán establecer comparaciones, convergencias y divergencias respecto a las experiencias y opiniones de los y las proveedores de servicios publicos. A su vez, los resultados obtenidos a través de estas dos fuentes e informantes servirán de insumo para la elaboración del diagnóstico institucional de esos servicios que debe identificar los problemas

fundamentales y proponer recomendaciones sobre aspectos relacionados con los ejes centrales del proyecto, y que culminará con el diseño de la propuesta de nuevos modelos de provisión de servicios públicos y de un plan piloto para su implementación, sustentando una estrategia de acciones concretas para incrementar la accesibilidad, calidad, integridad y transparencia en su provisión.

FASES DE LA ESTRATEGIA METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

A grandes rasgos, la estrategia metodológica de la encuesta comprende las siguientes fases: i) Selección de los servicios públicos y delimitación del objeto de estudio, ii) Elaboración del cuestionario, iii) Diseño muestral, iv) Organización y ejecución del trabajo de campo, y v). Procesamiento y análisis de los datos.

1. La población objeto de estudio y su estratificación

a). Sobre la delimitación geográfica.

En la propuesta original se contempló la realización de la Encuesta de Usuarios en tres ciudades: Santo Domingo, Santiago (región norte) y Baní (sur), a fin de captar la visión de la ciudadanía residente en localidades con diferencias en el grado de urbanización y ubicación geográfica. Sin embargo por razones derivadas de la concentración en Santo Domingo de la provisión de los servicios públicos que resultaron seleccionados, la consultoría debió cambiar la estrategia metodológica, utilizando otro recurso para garantizar la participación en la encuesta de los usuarios que no habitan en la ciudad donde se administra el servicio, es decir, que viven fuera de Santo Domingo y deben desplazarse de todas las localidades del país para obtener los servicios públicos bajo estudio. El mecanismo que será utilizado es la estratificación de la población objeto de estudio diferenciando las dos categorías de informantes según ubicación geográfica utilizando el lugar de residencia.

b). La heterogeneidad social de la población usuaria.

La encuesta de usuarios se aplicará a poblaciones que poseen perfiles diferentes y en tres servicios que son administrados por instituciones públicas con funciones y características muy peculiares:

- *El certificado de no antecedentes penales*, bajo control de la PN, es demandado por un amplio sector social que requiere de este documento para cumplir requisitos necesarios para solicitar empleo en el sector formal de la economía, obtener visado, e ingresar a centros académicos nacionales o extranjeros, entre otras utilidades. El certificado sólo tiene vigencia de un mes, razón por la cual, una amplia mayoría de los ciudadanos y ciudadanas del país han tenido que obtener esta certificación más de una vez, principalmente los que buscan trabajo asalariado y los que viajan fuera del país.

- La solicitud de *Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales*, constituye un servicio ofertado a un público más especializado que el anterior, aunque también reviste cierta heterogeneidad, ya que es demandado por estudiantes que han cursado estudios en universidades, y otros centros de educación ubicados en el ámbito público y el privado.¹ Un aspecto que ilustra la idea expuesta es el criterio tomado en cuenta para establecer el monto cobrado por este servicio, que varía según la universidad de procedencia (privada o pública).

- Por último, la solicitud de Incorporación de Asociaciones sin Fines de Lucro es demandada por un usuario muy especializado ya que se trata de organizaciones sociales y porque, además, un sector de estas asociaciones reciben subvención del gobierno dominicano para financiar sus actividades.

En tal sentido, en las tablas que aparecen más adelante, se delimita la población objeto de estudio de la encuesta para cada uno de los servicios (véase tabla 1) y se presenta una propuesta de estratificación (tabla 2) que toma en consideración la posible incidencia de los factores geográficos y las condiciones sociales de los informantes en el grado de satisfacción con el servicio recibido. En segundo lugar, esta matriz permitirá conocer el impacto de estas variables sobre otros aspectos que serán medidos a través de esta técnica, a saber, los indicadores de: accesibilidad, costos, calidad, e integridad y transparencia. Por último, la información contenida en estas tablas constituye el punto de partida para el diseño muestral, ya que permite identificar los dominios de la muestra, y resulta de suma relevancia para la elaboración del plan de tabulaciones y el análisis de los datos (véase tablas 3 y 4).

¹ Véase Segundo Informe consultoría, Abril, 2005.

Tabla 1.
Encuesta de satisfacción de usuarios en tres instituciones públicas
Servicio seleccionado, población objeto de estudio y universo
aproximado (cantidad anual de usuarios). PROREFORMA.2005.

Institución y servicio recomendado	Población objeto de estudio	Universo aproximado (Cantidad usuarios)	
		Año 2004	Semanal ²
PN: Certificado de no antecedentes penales	Todas las personas elegibles que acuden al local de la PN ubicado en SD a solicitar el servicio, durante un período previamente determinado	211,200 ³	4,400
SEESCYT: Certificación y legalización de documentos nacionales	Todas las personas elegibles que acuden al local de la SEESCYT ubicado en SD a solicitar el servicio, durante un período previamente determinado.	74,786	1,558
PGR: Incorporación de Asociaciones sin fines de lucro		1,203	25

Tabla 2.
Encuesta de satisfacción de usuarios en tres instituciones públicas
Estratificación de la población objeto de estudio según factores
geográficos y sociales. PROREFORMA.2005.

	Policía Nacional				SEESCYT				Procuraduría General Republica			
Índice de satisfacción con el servicio	Certificación no Antecedentes Penales				Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales				Incorporación ASFL			
	DN/SD		Resto país		DN/SD		Resto país		DN/SD		Santiago/Baní	
	Obtuvo la Certificación		Obtuvo la Certificación		Universidad de Procedencia		Universidad de procedencia		Recibe Fondos Gobierno		Recibe Fondos Gobierno	
	Si	No	Si	No	Pública	Privada	Pública	Privada	Si	No	Si	No
Muy insatisfecho												
Insatisfecho												
Satisfecho												
Muy satisfecho												
Tamaño muestras												

² Estimación de la consultoría a partir del total de usuarios año 2004.

³ Estimación de la consultoría a partir de un número de 800 usuarios diarios. Ver Segundo Informe de la Consultoría, Abril, 2005.

Tabla 3.

Encuesta satisfacción de Usuarios. PROREFORMA. 2005.

**Modelo de correlación entre variables: Índice de satisfacción con el servicio
Certificación de no antecedentes penales según sexo y años de escolaridad.**

Variables independientes	Índice de satisfacción con el servicio Certificación de no antecedentes penales				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Sexo entrevistado(a)					100.0
Masculino					100.0
Femenino					100.0
Años de estudio:					100.0
0-5					100.0
6-11					100.0
12 y más					100.0
Total					100.0

Tabla 4.

Encuesta satisfacción de Usuarios. PROREFORMA. 2005.

**Modelo de correlación entre variables: Índice de satisfacción con el servicio
Certificación de no antecedentes penales según indicadores de integridad.**

Indicadores de Transparencia e Integridad	Índice de satisfacción con el servicio Certificación de no antecedentes penales				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Tuvo que pagar dinero extra para obtener el servicio					
Percepción del grado de integridad del personal responsable del servicio.					
Total					

2. Diseño muestral y selección de los informantes.

A partir de la conceptualización de la población objeto de estudio y del universo constituido por los usuarios de los servicios incluidos en la encuesta, se diseñarán cada una de las muestras.

En el caso de los servicios *Certificado de ausencia de antecedentes penales y Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales*, las muestras serán representativas del total de los usuarios que asisten a obtener el servicio de todo el país, y el diseño permitirá construir dos estratos o dominios para el análisis de la información: Zona Metropolitana de Santo Domingo, y resto del país.

El informante de la encuesta será seleccionado a partir del lugar y día en que acude a las oficinas donde se presta el servicio. Para cumplir con este cometido, se requerirá disponer de una oficina o espacio en la PN y en la SEESCYT que ofrezca facilidades a los entrevistadores para realizar la encuesta en condiciones óptimas de privacidad.

Para ser elegible la persona que asiste a obtener el servicio deben ser *usuario y beneficiario*. Es decir serán excluidos los casos en que el usuario realiza el trámite para otra persona (ver filtro en la portada del cuestionario).

El servicio correspondiente a *Incorporación de Asociaciones sin Fines de Lucro* presenta peculiaridades ya reseñadas y derivadas del carácter especializado del usuario (una organización), del tiempo que se requiere para obtener el servicio, entre otros condicionantes, que obligan a una estrategia diferente en cuanto al diseño muestral y ubicación de los informantes. El cambio de estrategia está relacionado con el costo que se requiere para el levantamiento de la información, ya que debe hacerse a domicilio y no a partir del lugar de provisión del servicio.

En tal sentido y para este servicio se propone el siguiente procedimiento para la selección de la muestra:

- Identificar las ASFL que fueron incorporadas entre el 1 de enero del 2004 al 8 de abril del 2005, fecha en que se promulgó la nueva Ley de incorporación de las ASFL (Ley 122-del 2005) que derogó la Ordenanza 520 del 1920.
- Estratificar las ASFS incorporadas en ese período, clasificándolas en cuatro grupos: DN/SD, Santiago, Bani, y resto del país.
- Seleccionar una muestra del listado formado por DN/SD, Santiago, Bani. El tipo de muestra puede ser aleatoria simple o por cuota.

3. Elaboración del cuestionario

En un documento anexo presentamos el cuestionario que se utilizará para el levantamiento de información a través de la encuesta de usuarios. Como se desprende de la lectura del instrumento, el cuestionario fue elaborado a partir de los mismo ejes de contenido que se utilizaron en las técnicas cualitativas aplicadas a proveedores de servicios, es decir: *accesibilidad, costo, calidad de la atención, e integridad y transparencia*. Sin embargo al evaluar la información obtenida a través de las entrevistas y grupos focales a proveedores se excluyeron de la medición a través del cuestionario de usuarios variables que se consideraron no pertinentes porque ya se dispone de suficiente información aportada por las técnicas cualitativas y la observación⁴. Por otro lado, el tipo de informante (usuarios, clientes o beneficiarios del servicio) determinaba la necesidad de incluir aspectos diferentes y que no eran relevantes en el caso de los proveedores y funcionarios, o la necesidad de profundizar el estudio de ciertas dimensiones, como es el caso de la incorporación de baterías de preguntas relacionadas con satisfacción, integridad y transparencia.

La mayoría de las preguntas del cuestionario están precodificadas, aunque aún permanece un grupo de preguntas abiertas que eventualmente podrían ser objeto de cierre luego de la aplicación del pretest.

La propuesta de cuestionario contiene preguntas aplicables a todos los servicios estudiados, aunque el caso de la Incorporación de ASFL habrá que hacer ajustes para adecuar la formulación de las preguntas al tipo de usuario (una asociación) y posiblemente se tendrá que eliminar algunos aspectos o incluir otros.

El cuestionario contiene preguntas que permitirán la construcción de índices e indicadores que reflejen la situación en varias de las dimensiones de los servicios públicos estudiados, principalmente en aspectos relacionados con calidad, eficiencia y satisfacción.

Un conjunto de variables independientes, o factores que pueden producir diferencias en los valores, percepciones y experiencias de los usuarios y en la satisfacción con el servicio, se incluyen en el cuestionario, entre las que se destacan: sexo, edad, lugar de residencia, nivel educativo, y ocupación.

⁴ En ese tenor, en la encuesta no se pregunta, por ejemplo, por la existencia de sala de espera o de unidad de atención al público.

4. Organización y ejecución del trabajo de campo

Antes de iniciar el trabajo de campo, se deben cumplir las etapas previas de la encuesta, relativas a elaboración del cuestionario y la selección de la muestra. Los manuales de encuestadores y de supervisión también se confeccionarán durante este período previo.

A. La prueba piloto

Personal con experiencia en encuestas en el país, incluyendo la coordinadora del proyecto, realizará la prueba de los cuestionarios. En esta etapa se llevará a cabo una prueba minuciosa del fraseo y del orden de las preguntas para una mejor comprensión, así como también de los flujos correspondientes. Durante la prueba piloto se harán unas 60 entrevistas a usuarios de los servicios públicos que forman parte del estudio y los cambios generados en el proceso serán incorporados al cuestionario.

B. El entrenamiento del personal de campo

Todo el personal que participará en el trabajo de campo será seleccionado entre personas que han tenido experiencia en encuestas semejantes. El entrenamiento será dirigido por la Consultora Coordinadora del Proyecto, la colaboración del asistente jefe de campo y otros integrantes del equipo.

El entrenamiento del personal de campo se realizará en dos momentos. La primera capacitación, con una duración de tres días, estará dirigida a la formación de los/as supervisores/as e incluye la primera prueba piloto del cuestionario. En el segundo entrenamiento se capacitarán a los/as entrevistadores/as y luego se procederá a realizar la segunda prueba piloto.

La capacitación para ambos grupos será teórica y práctica. El primer día se concentrará en indicarle a los/as participantes la información concerniente a cada uno de los temas tratados en la encuesta y posteriormente se explicarán a profundidad las preguntas y definiciones relacionadas con el manejo del cuestionario y los parámetros y normas relacionados con el manejo de la muestra. En la capacitación de los supervisores se incluirá una sesión de organización de trabajo de campo, conducción

de los equipos de trabajo, supervisión del personal y la revisión y crítica de los cuestionarios en el terreno.

Entre las técnicas de capacitación que serán utilizadas en el entrenamiento se incluirán sesiones formales, trabajo en grupo en el aula, entrevistas simuladas entre los aspirantes y los instructores y entrevistas de prueba en el campo. Durante todo el proceso de capacitación, el personal será evaluado a través de pruebas escritas y mediante la observación del desempeño, así como por la habilidad y destreza para el manejo del cuestionario. Especial atención se prestará a la selección del personal definitivo, dadas la delicadeza del tema y las consideraciones éticas y de privacidad.

C. Organización del trabajo de campo

Para el levantamiento de la información se conformarán tres equipos cada uno constituido por 4 encuestadores/as y un/a supervisor/a, y un conductor. Se estima que esta etapa durará 3 semanas.

Los equipos serán supervisados por el asistente de campo. La Consultora Coordinadora del Proyecto visitará el lugar de aplicación de las encuestas en varias oportunidades, especialmente al principio y al final para mantener la moral de los encuestadores, para dilucidar problemas y aportar soluciones, y en general para mantener o aumentar el ritmo y calidad del trabajo de campo.

A medida que las entrevistadoras recolecten los datos, los cuestionarios serán revisados en forma cuidadosa y exhaustiva en el terreno con el fin de detectar posibles inconsistencias u omisiones, las cuales serán corregidas inmediatamente si las hubiese. Este proceso permitirá llevar un control de calidad estricto y constante a través de todo el desarrollo del trabajo de campo.

La Consultora Isis Duarte, será la responsable de coordinar todas las tareas relativas a la preparación y ejecución del trabajo de campo con el apoyo del asistente de campo.

5. El procesamiento y análisis de los datos

La información de la encuesta será ingresada por medio de micro computadoras y siguiendo los procedimientos que permiten agilizar el ingreso de la información, crítica, corrección y elaboración de tabulaciones, lo que hace posible la presentación de los

resultados al poco tiempo del término del trabajo de campo. El programa también se utiliza para preparar tabulaciones de control de calidad con el objeto de realizar evaluaciones de la calidad de la información a partir de los primeros días del trabajo de campo, con retroalimentación a las supervisoras y entrevistadoras.

Para el ingreso de la información, los operadores trabajarán bajo un supervisor de procesamiento de datos y utilizando computadores conectados en red. Se realizará doble digitación en el 100 por ciento de los casos.

La *codificación de las preguntas abiertas* se iniciará a partir de la segunda semana del trabajo de campo. El procedimiento incluye la selección y digitación de los textos de una submuestra y su clasificación posterior a partir de las categorías elaboradas por los investigadores.

Los datos serán sometidos a un proceso de construcción de índices e indicadores que reflejen la situación en varias de las dimensiones de los servicios públicos estudiados. Asimismo, se aplicarán pruebas de asociación estadística entre diferentes variables e indicadores, para evaluar si efectivamente existe una asociación estadísticamente significativa entre ellas, o más bien es producto del azar. Esta construcción, lo mismo que las diferentes pruebas se realizarán a partir de un plan de tabulación donde se recogerán los principales aspectos de la encuesta, presentados a través de cruces de variables en diferentes dimensiones. Los resultados más importantes serán ilustrados por medio de gráficos apropiados.

ANEXO 1: Información Preliminar del Inventario de los Servicios Públicos

Tabla A.1
 Certificado de ausencia de antecedentes penales
 Unidad responsable, Base legal, requerimientos, procedimientos y tiempo de obtención

POLICIA NACIONAL Leopoldo Navarro esq. México Teléfono: 221-2151 / 221-3004 – Fax 687-3310	
Nombre del servicio: 1.- Certificado de ausencia de antecedentes penales*	
Unidad responsable	Archivo Central de Investigaciones
Base legal	<ul style="list-style-type: none"> - Ley Núm. 1022, de fecha 19 de octubre del 1935, que autoriza al Poder Ejecutivo para refundir en uno solo los diversos cuerpos de la Policía Municipal, con el nombre de Policía Nacional - Decreto Núm. 4587, de fecha 19 de febrero de 1959, que establece el Reglamento Orgánico de la Policía Nacional.
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral. - Dos (2) sellos de la Dirección General de Impuestos Internos por valor de RD\$1.00 y RD\$0.25. - Recibo de pago de la Dirección General de Impuestos Internos por valor de RD\$50.00. Una fotografía tamaño 2x2, de frente. Un sobre en blanco.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Interesado deposita la documentación en la Ventanilla de Recepción de Documentos, de la Sección de Antecedentes Penales. 2) Empleado de la Sección de Antecedentes Penales, recibe la documentación y verifica si el interesado está o no fichado; en caso negativo, sella y le entrega la copia del recibo de pago, realiza las investigaciones de lugar y emite el certificado correspondiente. 3) Interesado presenta Recibo de Pago en la Ventanilla de Retiro de documentos y recibe el Certificado solicitado. <p>NOTA I: En caso de que el interesado aparezca fichado, no se le recibe la documentación, y se remite hasta el Encargado del Archivo Central de Investigaciones, a fin de que hagan las indagatorias correspondientes.</p> <p>NOTA II: El certificado de ausencia de antecedentes penales tiene vigencia de un (1) mes.</p>
Tiempo de obtención	Un (1) día

Fuente: ONAP, 2000

* Este servicio aparece en la pág. 85 del Tomo II de la guía de servicios de la ONAP, en la sección de la Dirección Gral. De Migración

Tabla A.2

Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos

Trámites requeridos para obtener servicios públicos de la Policía Nacional indicados.
Entrevistas a Proveedores de Servicios. PROREFORMA 2005.

Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos		
	<i>(3) Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos Santo Domingo</i>	<i>(6) Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos Santiago</i>
<i>Trámite 1</i>	Pago de impuestos por usuarios	Deposito de documentos requeridos por usuarios en "ventanilla de servicio" ⁵ para el procesamiento de datos
<i>Trámite 2</i>	Deposito de documentos requeridos por usuarios en "ventanilla de servicio" ⁶ para el procesamiento de datos	Verificación de documentos presentados
<i>Trámite 3</i>	Digitación de certificado solicitado ⁷	Digitación de certificado solicitado ⁸
<i>Trámite 4</i>	Ensamblaje de certificado (colocación de foto y sellos)	Ensamblaje de certificado (colocación de foto y sellos)
<i>Trámite 5</i>	Envío de certificado ensamblado a Dpto. de Drogas y al Dpto. de Investigación para la verificación y depuración ⁹	Envío de certificado ensamblado al Dpto. de Investigación para la verificación y depuración
<i>Trámite 6</i>	Envío de certificado verificado al Encargado del Dpto. de Archivo Central para la verificación y firma	Envío de certificado verificado al Inspector para la verificación y firma
<i>Trámite 7</i>	Envío de certificado firmado a la Sección de Operaciones para la entrega a usuarios	Envío de certificado firmado al Dpto. de Archivo Central para la entrega a usuarios

⁵ Los documentos exigidos son: copia de cédula, el recibo por el pago de impuestos y una foto 2x2.

⁶ Los documentos exigidos son: copia de cédula, el recibo por el pago de impuestos y una foto 2x2.

⁷ En este paso, automáticamente el sistema automatizado hace una depuración sobre la base del número de la cédula del usuario. Si tiene antecedentes policiales, el sistema automáticamente rechaza la solicitud. Es importante señalar que existe una red interna al respecto, conectando los diferentes puntos de entrega de las certificaciones con una base datos centralizados en la sede de la PN.

⁸ En este paso, automáticamente el sistema automatizado hace una depuración sobre la base del número de la cédula del usuario. Si tiene antecedentes policiales, el sistema automáticamente rechaza la solicitud. Es importante señalar que existe una red interna al respecto, conectando los diferentes puntos de entrega de las certificaciones con una base datos centralizados en la sede de la PN.

⁹ Es importante señalar que los miembros de estos Departamentos usualmente están ubicados cerca del lugar de prestación del servicio de "certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos" para agilizar este trámite.

Tabla A.3

Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos

Problemas que se presentan en la tramitación de expedientes para obtener servicios públicos de la Policía Nacional según reporte de los proveedores. Entrevistas a Proveedores de Servicios. PROREFORMA 2005.

Servicio	Problemas Identificados por Entrevistados
<i>Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos Santo Domingo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación de imprimir formularios digitados en bloque por la falta de mayores facilidades para la impresión. • Problemas con el sistema automatizado para la elaboración de certificaciones. • Concentración de servicios en el Distrito Nacional¹⁰.
<i>Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos Santiago</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de electricidad por los apagones y la falta de una planta eléctrica. • Dificultades de acceso a la red interna y la base de datos centralizada para fines de depuración.

Tabla A.4

Quejas de usuarios recibidas según reporte de los proveedores de servicios públicos de la Policía Nacional. Entrevistas a Proveedores de Servicios. PROREFORMA 2005.

Servicio	Quejas de usuarios Recibidas (Según reporte de los proveedores de servicios)
<i>Emisión de certificaciones de rectificación de chasis, traspaso de vehículo y cambio de color</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vehículo no aparece registrado en la base de datos centralizada lo que complica la etapa de depuración¹¹. • Horario limitado de la estafeta de pago de la DGII. • Revisión física de vehículos en espacio abierto sin protección contra el sol. • Espacio de oficina de la Sección de Certificaciones muy pequeña.
<i>Certificación y querellas de accidentes de tránsito Santo Domingo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Largas filas para pago de impuestos. • Falta de facilidades de fotocopias. • Falta de aire acondicionado en el espacio físico de oficina. • Limitado espacio físico ya que en muchos casos los declarantes vienen con acompañantes. • Falta de un sistema de numeración del orden de llegada de los usuarios.
<i>Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos Santo Domingo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tardanza del proceso. • Largas filas para depositar solicitud y retirar certificaciones.
<i>Querellas de la ciudadanía Villa Juana</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Llegada tarde de policías a los lugares de los incidentes. • Falta de herramientas de comunicación entre Destacamento y patrullas.
<i>Certificación y querellas de accidentes de tránsito Baní</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente número de médicos legistas, más bien en caso de accidentes con lesionados.
<i>Certificación de ausencia antecedentes policiales y pérdida de documentos Santiago</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lejanía de la estafeta de pago de la DGII. • Plazo de entrega de certificados.

¹⁰ Recordamos que en Santiago solamente se emite certificaciones para fines laborales, no por motivo de viaje; es decir, las embajadas solamente aceptan certificaciones emitidas en el Distrito Nacional.

¹¹ En estos casos, los usuarios están obligados a dirigirse a la oficina central de la DGII para procurar una certificación de esa institución que el vehículo en cuestión está realmente registrado.

Tabla A.5
 Unidad proveedora de los servicios públicos, nombre del servicio y distribución del número de usuarios por servicios. SEESCYT. Año 2004

UNIDAD PROVEEDORA DEL SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO	TOTAL USUARIOS AÑO 2004	
		Número	%
División de Legalizaciones	Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales	74,786	86.0
Documentos Académicos	Transferencia y legalización de documentos académicos extranjeros.	439	0.59
División de Exequátur	Tramitación de Exequátur	6,300	7.25
Departamento de Becas Nacionales	Gestión del Programa de becas nacionales	597	0.69
Departamento de Becas Internacionales	Gestión del Programa de Becas Internacionales	4,304	4.95
Subsecretaría de educación superior	Evaluación y aprobación de programas de grado y post-gradados en instituciones de educación superior	50 ¹²	0.06
	Aprobación de apertura de nuevas instituciones de educación superior o instituciones técnica superior	10 ¹³	0.01
Departamento de Instituciones Clausuradas	Emisión de Documentos Académicos Universidades Clausuradas	441	0.51
Total	8 Servicios Públicos	86,927	100.0%

Fuente: Elaboración de la Consultoría con información de la SEESCYT.

¹² La distribución del flujo de usuarios durante el año es muy irregular.

¹³ La distribución del flujo de usuarios durante el año es muy irregular.

Tabla A.6

Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales

Unidad Proveedoradora de los servicios públicos, Nombre del Servicio y Número de Usuarios según diferentes períodos de medición. SEESCYT.

UNIDAD PROVEEDORA DEL SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO	NUMERO USUARIOS SEGÚN DIFERENTES PERIODOS DE MEDICION			
		Total Año 2004	Mes de marzo 2005		
			Total mes Marzo/05	Última semana	Último día
División de Legalizaciones	Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales	74,786	528	528	152
Documentos Académicos	Transferencia y legalización de documentos académicos extranjeros.	439	59	38	06
División de Exequátur	Tramitación de Exequátur	6,300	144	316	16
Departamento de Becas Nacionales	Gestión del Programa de becas nacionales	597	150	256	36
Departamento de Becas Internacionales	Gestión del Programa de Becas Internacionales	4,304	400	65	13
Subsecretaria de educación superior	Evaluación y aprobación de programas de grado y post- grados en instituciones de educación superior	50 ¹⁴	0	0	0
	Aprobación de apertura de nuevas instituciones de educación superior o instituciones técnica superior	10 ¹⁵	0	0	0
Departamento de Instituciones Clausuradas	Emisión de Documentos Académicos Universidades Clausuradas	441	75	30	6

Fuente: Elaboración de la Consultoría con información de la SEESCYT.

¹⁴ La distribución del flujo de usuarios durante el año es muy irregular.

¹⁵ La distribución del flujo de usuarios durante el año es muy irregular.

Tabla A.7

Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales
 Responsable de prestación, ubicación geográfica y número de personas atendidas

INSTANCIA QUE PRESTA EL SERVICIO:	SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACION SUPERIOR
Nombre del servicio:	1.- Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales
Nombre de la unidad que presta el servicio:	División de Legalizaciones
Dirección completa del lugar de prestación del servicio:	Av. Enrique Jiménez Moya, Esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, La Feria
Nombre y cargo del Funcionario responsable de la prestación del servicio	Nombre: Tomás Marmolejos Cuello Cargo: Encargado
Horario y días de atención al público	Días: Lunes a viernes Horario: 8 A.M a · 3 P.M.
Teléfono y e-mail de la persona responsable de la prestación del servicio	Teléfono: 533-3381 Ext. 237 -241 E-mail: legalizaciones@seescyt.gov.do
Número de personas atendidas en el último año para cada mes: AÑO 2004	Enero: 4912 Febrero: 6111 Marzo: 8292 Abril: 6976 Mayo: 5879 Junio: 6987 Julio: 8217 Agosto: 7079 Septiembre: 5269 Octubre: 5362 Noviembre: 4681 Diciembre: 5021 TOTAL AÑO: 74786
Número de personas atendidas en el último mes:	1,967
Número de personas atendidas en la última semana:	528
Número de personas atendidas el último día laborable:	152

Fuente: SEESCYT, marzo 2005.

Tabla A.8

Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales
 Unidad responsable, Base legal, requerimientos, procedimiento y tiempo de obtención
(SEESCYT)¹⁶

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACION SUPERIOR	
Nombre del servicio: 1.- Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales	
Unidad responsable	División de Legalizaciones
Base legal	Ley 139-01 en la descripción de las funciones de la secretaria como organismo regulador del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, mas las normas establecidas en el reglamento de las IES.
Requerimientos	Pago de impuestos
Procedimiento	Solicitar a la institución educativa el documento que desea legalizar para que esta lo envíe a la SEESCYT. Luego llenar personalmente un formulario en la SEESCYT, pagar los impuestos y esperar por el proceso.
Tiempo de obtención	Dos semanas

¹⁶ Fuente: Elaborado por la SEESCYT, marzo, 2005.

Tabla A.9

RELACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y TIPO DE USUARIOS DE LA SEESCYT

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGIA	
SERVICIOS	USUARIOS
1.- Certificación y legalización de documentos académicos de nacionales	Todos los nacionales egresados de carreras de grados y post-grados de las diferentes Instituciones de Estudios Superiores, más los que se transfieren de una a otra institución.
2.-Transferencia y legalización de documentos académicos extranjeros	Todos los extranjeros egresados de carreras de grados y post-grados de las diferentes Instituciones de Estudios Superiores, mas los que se transfieren de una a otra institución
3.- Tramitación de exequátur	Todos los egresados de carreras de grados y post-grados de las diferentes Instituciones de Estudios Superiores.
4.- Gestión del Programa de becas nacionales	Todos los interesados cursar en el país una de las becas ofertadas por las diferentes Instituciones a través de la SEESCYT.
5.- Gestión del Programa de becas internacionales	Todos los interesados cursar fuera del país una de las becas ofertadas por las diferentes Instituciones a través de la SEESCYT.
6.- Evaluación y aprobación de programas de grado y post-grados en instituciones de educación superior.	Todas las Instituciones de Estudios Superiores reconocidas por el CONESCYT.
7.- Aprobación de apertura de unas instituciones de educación superior o instituciones técnica superior.	Todas las Instituciones sin fines de lucro registradas en el país, que así lo deseen.
8.-Emisión de documentos académicos de las universidades clausuradas.	Todos los estudiantes y egresados que estuvieron registrados en las ocho instituciones de estudios superiores que han sido cerradas por el CONESCYT.

Fuente: ONAP, 2000 y SEESCYT, MARZO 2005.

Tabla A.10

**Unidad Proveedor, Nombre del Servicio y Número de Usuarios.
Servicios de la PGR con Estadísticas disponibles para el Año 2004.**

UNIDAD PROVEEDORA DEL SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO	USUARIOS AÑO 2004
Oficina de Control de Alquileres de Casas y Desahucios	Autorización de aumento de alquiler	19
	Autorización de solicitud de desalojo para ocupar la casa su propietario o sus parientes	8,150
	Autorización de desalojo para reconstrucción	8
	Autorización reducción del precio del alquiler	8
Oficina de Abogados Ayudantes	Levantamiento de impedimentos de salida*	792
Secretaría General	Tramitación de Notificaciones en el extranjero	31
	Certificación de Buena conducta que expiden los Alcaldes	2230.
	Certificación de Levantamiento de impedimento*	792
	Trámites para obtener incorporación de asociaciones sin fines de Lucro	1,203
Procuraduría General de la Corte de apelación	Solicitudes y tratamiento a los levantamientos provisionales de impedimentos de salidas del país	1,082
Secretaría General de la Corte de apelación	Informaciones a las partes interesadas sobre expedientes en curso, apoderados por la Corte de Apelación de Santo Domingo	398
Secretaría General de la Corte de apelación	Recepción de diferentes tipos de notificaciones: citaciones ante la Corte, área Civil, laboral o penal, por domicilio desconocido; Notificación laboral por alguacil o mediante instancia con denuncia o querrela, contra personas cuyo privilegio de jurisdicción radica en esta Procuraduría General	8,595
Procuraduría General de la Corte de apelación	Solicitudes y tratamiento a los levantamientos provisionales de impedimentos de salidas del país	1,082
Departamento Jurídico y de Antecedentes Penales	Certificados de Buena Conducta para solicitar Notaría	2
Sub-Dirección General de Prisiones	Permiso Especial para visitar las cárceles	2,079
Departamento de Antecedentes Penales	Poderes a abogados para representar jurídicamente instituciones del Estado	42
Procuraduría General de la Corte de Apelación	Apelación de sentencias de los tribunales en material criminal y/o correccional	1,968
Procuraduría General de la Corte de Apelación (Cámara de Calificaciones)	Apelación de las decisiones emanadas de los Juzgados de Instrucción	570
Comisión de Apelación sobre Alquileres de Casas y Desahucios	Conocimientos de apelaciones de resoluciones que autorizan desalojo, aumento o disminución del precio de alquiler	477
RESUMEN SITUACION ESTADISTICAS SERVICIOS PUBLICOS PGR (2004)		
		Número de servicios
Servicios con datos		19 54.3
Servicios sin información		16 45.7
Total servicios PGR		35 100.0

Fuente: Elaboración de la Consultoría con información de la Procuraduría General de la República.

* Estos servicios forman parte del mismo procedimiento y por tanto tienen igual número de usuario

Tabla A.11
Nombre del Servicio y Número de Usuarios según diferentes períodos de medición. Servicios de la PGR con Estadísticas disponibles para el año 2005

NOMBRE DEL SERVICIO	NÚMERO USUARIOS SEGÚN DIFERENTES PERÍODOS DE MEDICIÓN			
	Último mes	Quincena 14/ 28 feb.05	Última semana	Último día
Autorización de aumento de alquiler	3	5	1	1
Autorización de solicitud de desalojo para ocupar la casa su propietario o sus parientes	500	345	125	30
Autorización de desalojo para reconstrucción	1	2	0	0
Autorización reducción del precio del alquiler	2	2	2	1
Tramitación de Notificaciones en el extranjero	1	0	0	0
Expedición de certificaciones relativas a: Antecedentes penales	1,560	1,441	647	132
Buena conducta que expiden los Alcaldes	231	S.I.	55	14
Estado de un expediente	S.I.	11	S.I.	S.I.
Estado de un expediente	28		15	02
Situación carcelaria del recluso (muerte, excarcelación)	49	S.I.	07	08
Trámites para obtener incorporación de asociaciones sin fines de Lucro	60	S.I.	15	4
Trámites para obtener Exequátur de Abogado	279	S.I.	51	26
Solicitudes y tratamiento a los levantamientos provisionales de impedimentos de salidas del país	70	S.I.	40	30
Certificados de Buena Conducta para solicitar Notaría ¹⁷	0	S.I.	0	0
Permiso Especial para visitar las cárceles	78	93	45	2
Poderes a abogados para representar jurídicamente instituciones del Estado	S.I.	5	S.I.	S.I.
Certificado de No Delincuencia	S.I.	1,441	0	0
Atención a denuncias y/o querellas sobre corrupción	120	S.I.	S.I.	S.I.
Apelación de sentencias de los tribunales en material criminal y/o correccional	114	S.I.	36	13
Apelación de las decisiones emanadas de los Juzgados de Instrucción	17	S.I.	3	7
Conocimientos de apelaciones de resoluciones que autorizan desalojo, aumento o disminución del precio de alquiler	55	121	18	9

Fuente: Elaboración de la Consultoría con información de la ONAP/2000 y datos aportados recopilados por la Procuraduría General de la República. Marzo-Abril/2005.

¹⁷ La aprobación de nuevas matrículas para notarios públicos está suspendida por decisión de la SCJ.

Tabla A.12
Incorporación de asociaciones sin fines de lucro
Responsable de prestación, ubicación geográfica y número de personas atendidas

INSTANCIA QUE PRESTA EL SERVICIO:	PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPUBLICA
Nombre del servicio:	9.- Trámites para obtener incorporación de asociaciones sin fines de lucro
Nombre de la unidad que presta el servicio:	Secretaría General
Dirección completa del lugar de prestación del servicio:	Centro de los Héroes
Nombre y cargo del Funcionario responsable de la prestación del servicio	Nombre: Gladys Sánchez Cargo: Secretaria General Proc. Gral. De la Rep.
Horario y días de atención al público	Días: Lunes a viernes Horario: 7:30 a 3:30 p.m.
Teléfono y e-mail de la persona responsable de la prestación del servicio	Teléfono: E-mail:
Número de personas atendidas en el último año para cada mes:	Enero: 58 personas
	Febrero: 80 personas
	Marzo: 92 personas
	Abril: 98 personas
	Mayo: 131 personas
	Junio: 84 personas
	Julio: 131 personas
	Agosto: 104 personas
	Septiembre: 122 personas
	Octubre: 126 personas
	Noviembre: 105 personas
	Diciembre: 72 personas
TOTAL AÑO: 1,203 personas	
Número de personas atendidas en el último mes:	60 personas
Número de personas atendidas en la última semana:	15 personas
Número de personas atendidas el último día laborable:	4 personas
Número de persona atendida en la quincena del 14 al 28 feb/05:	

Fuente: Elaboración: Duarte, Oviedo y Ramlakhan con información de ONAP, 2000, PGR, abril 2005.

Tabla A.13
Incorporación de asociaciones sin fines de lucro
Unidad responsable, Base legal, requerimientos, procedimiento y tiempo de obtención

PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	
Nombre del servicio: 9.- Trámites para obtener incorporación de asociaciones sin fines de lucro	
Unidad responsable	Secretaría General
Base legal	Ley Núm. 520, de fecha 26 de julio de 1920 y sus modificaciones, sobre formación de asociaciones sin fines de lucro.
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Una solicitud o instancia dirigida al Poder Ejecutivo, vía Procuraduría General de la República, firmada por el Presidente de la Asociación. - Original y cuatro copias de los Estatutos o Reglamentos, firmados y rubricados por cada uno de los socios y debidamente registrada en el Registro Civil del domicilio de la asociación. - Original y cuatro (4) copias del Acta de la Asamblea Constitutiva en que fueron aprobados los Estatutos, firmada y certificada por el representante de la asociación. - Dos (2) sellos de Impuestos Internos de RD\$6.00 c/u, y uno de RD\$0.30 centavos. - Un (1) recibo de la Dirección General de Impuestos Internos por valor de RD\$10.00, para publicación en Gaceta Oficial del certificado de incorporación, y otro por valor de RD\$5.00 pesos.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1) El interesado deposita la documentación en la Secretaría General de la Procuraduría General de la República, donde se analiza y se envía a la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo. 2) El Poder Ejecutivo emite el Decreto correspondiente y se procede a informar al interesado, para que pase por la Secretaría General a retirar su certificado de incorporación de asociación.
Tiempo de obtención	Tres (3) meses aproximadamente

Fuente: Elaboración: Duarte, Oviedo y Ramlakhan con información de ONAP, 2000, PGR, abril 2005.

Nota: Luego de obtenido el decreto de incorporación, el trámite para obtener la Certificación del Decreto deben traer tres (3) copias del decreto, un (1) recibo de RD\$100.00 de la Procuraduría, un (1) recibo de \$232.00 de Impuestos Internos y un juego de sellos por valor de \$5.00.

En un plazo de 3 días laborables se le entrega la certificación.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER CERTIFICACIÓN DE QUE UNA ONG ESTÁ INCORPORADA, SI ESTÁ VIGENTE.

El interesado deposita por ante la Secretaría una instancia solicitándola, un recibo de \$100.00 y un juego de sellos. En un plazo de tres (3) días se le entrega la certificación.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER CERTIFICACIÓN DE QUE PUEDE UTILIZAR UN NOMBRE PARA CONSTITUIR UNA ONG, O SEA, QUE DICHO NOMBRE NO LO TIENE OTRA ONG.

El interesado deposita por ante la Secretaría su solicitud acompañada de un recibo de \$100.00 y un juego de sellos; los datos son buscados en el archivo y se expide la certificación correspondiente en un plazo de tres (3) días.

Tabla A.14

Trámites requeridos y tiempo para obtener *Incorporación de asociaciones sin fines de lucro* de la PGR. Entrevistas a Proveedores de Servicios. PROREFORMA, marzo, 2005.

Servicio <i>Incorporación de asociaciones sin fines de lucro</i>		
	<i>Tramites requeridos</i>	<i>Tiempo</i>
<i>Tramite 1</i>	Deposito de documentos requeridos por usuario	--
<i>Tramite 2</i>	Revisión de expediente y preparación de oficio de solicitud al Poder Ejecutivo	2 días
<i>Tramite 3</i>	Envío de expediente y oficio al Poder Ejecutivo ¹⁸	1 día
<i>Tramite 4</i>	Revisión de expediente y emisión de decreto de incorporación	6 semanas ¹⁹
<i>Tramite 5</i>	Valoración de decreto en PGR	3 días
<i>Tramite 6</i>	Expedición de certificación o resolución al usuario	1 día

¹⁸ La nueva Ley de Organizaciones Sin Fines de Lucro eliminaría este paso tras su promulgación.

¹⁹ Con la promulgación de la nueva Ley de Organizaciones Sin Fines de Lucro se eliminaría el papel del Poder Ejecutivo en este servicio. Esta misma Ley establece que todos los trámites deben completarse en un tiempo máximo de 60 días.

ANEXO 2: Cuestionario Encuesta satisfacción usuarios de servicios públicos