



CIUDAD  
ALTERNATIVA



PARTICIPACION  
CIUDADANA  
*movimiento cívico no partidista*



Con el financiamiento  
de la Unión Europea

PROYECTO

“Administración Pública  
Inclusiva 2019-2021”

# GESTIÓN NA CON CALIDAD

Mejorando sus servicios,  
garantizan **nuestros derechos.**

RELATORÍA

## Seminario sobre avances y desafíos en la Administración pública en los últimos 10 años

Santo Domingo, 15 de junio de 2022



# CONTENIDO

<b>1. Presentación</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Programa desarrollado en el seminario</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Perfil de expositores y panelistas</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Desarrollo del seminario</b>	
4.1 Palabras de apertura por Joseph Abreu, coordinador general de Participación Ciudadana .....	10
4.2 Palabras de salutación, embajadora Katja Afheldt, jefa de la Delegación de la Unión Europea en República Dominicana .....	11
4.3 Conferencia “Avances y Desafíos en la Administración Pública”, por: Darío Castillo Lugo, ministro de Administración Pública .....	12
4.4 Primer Panel: Avances en la reforma de la Administración Pública en los últimos 10 años .....	15
• Miosotis Rivas Peña, Directora General de la Oficina Nacional de Estadística .....	15
• Gregorio de Jesús Montero Motero, viceministro de Reforma del Estado, del Ministerio de Administración Pública .....	17
• Leidy Blanco, Abogada, ex coordinadora de Participación Ciudadana .....	20
• Preguntas y respuestas .....	22
4.5 Segundo Panel: Mejora en la calidad de los servicios públicos Vs Mejora en la calidad de vida de los ciudadanos/as .....	25
• Julio Corral, Consultor investigaciones del proyecto .....	25
• Guadalupe Valdez, Activista social .....	27
• Juan Castillo, director ejecutivo de Fundación Solidaridad .....	30
• Preguntas y respuestas .....	32
<b>5. Palabras de clausura, Ricardo González, director ejecutivo Ciudad Alternativa</b> .....	<b>35</b>
<b>6. Conclusiones</b> .....	<b>36</b>





## Presentación

El **“Seminario sobre avances y desafíos en la Administración Pública en los últimos 10 años”** realizado el pasado 15 de junio del 2022, en el marco del cierre del proyecto “Acción ciudadana por una Administración Pública inclusiva que garantice los derechos humanos”, el cual forma parte del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública (PARAP II) que cuenta con el financiamiento de la Unión Europea, y que han ejecutado las organizaciones de la sociedad civil Participación Ciudadana, Fundación Solidaridad y Ciudad Alternativa, desde hace más de 3 años.

El evento, tuvo por objetivo conocer desde diferentes enfoques, los avances y desafíos que se han generado a partir de las reformas normativas realizadas en los últimos años en la Administración pública, y como las mismas, han mejorado la calidad y efectividad de los servicios públicos, como garantía de derechos. De igual manera, ha procurado la reflexión y participación del público presente en relación a los temas tratados, así como un diálogo fluido entre este y las instituciones de Estado participantes.

La actividad conducida por Ramón Stalin Montero, fue desarrollada en tres momentos, que dieron inicio con la conferencia “Avances y desafíos en la Administración Pública”, cuya disertación estuvo a cargo del licenciado Darío Castillo Lugo, ministro de Administración Pública. Posteriormente, prosiguió con dos paneles denominados “Avances en la reforma de la Administración Pública en los últimos 10 años” y “Mejora en la calidad de los servicios públicos versus mejora en la calidad de vida de los ciudadanos/as”, en los que intervinieron, en total, seis representantes de instituciones públicas y de la sociedad civil, contando al final de cada sesión con un nutrido y significativo período de participación del público.

El seminario, que tuvo lugar en Santo Domingo, reunió a 150 personas, de las cuales el 52.6% fueron mujeres y el 47.4% hombres, en representación de 7 instituciones públicas y 41 organizaciones de la sociedad civil asentadas en las provincias Santiago, La Vega, Barahona, Azua, San Pedro de Macorís, así como en Santo Domingo Este.

La presente sistematización recoge las principales consideraciones presentadas por los y las ponentes, así como las intervenciones y aportes del público sobre los diversos temas tratados. Se espera que la misma, además de señalar los avances y desafíos de la Administración Pública tanto a nivel local como central, sirva de referencia para participantes y lectores en relación a futuros retos sobre el tema y como testimonio de los logros alcanzados en el proyecto “Administración Pública Inclusiva”.

# 2

## Programa desarrollado en el seminario

09:00 a.m.	Registro de asistencia Refrigerio
09:35 a.m.	Palabras de apertura a cargo de Joseph Abreu, coordinador general de Participación Ciudadana
09:40 a.m.	Palabras de salutación, Embajadora Katja Afheldt, jefa de la Delegación de la Unión Europea en República Dominicana
09:50 a.m.	Conferencia “Avances y Desafíos en la Administración Pública”, por: Darío Castillo Lugo, ministro de Administración Pública
10:30 a.m.	Refrigerio
	Primer Panel: Avances en la reforma de la Administración Pública en los últimos 10 años
10:40 a.m.	Miosotis Rivas Peña, directora general de la Oficina Nacional de Estadística
10:55 a.m.	Gregorio de Jesús Montero Motero, viceministro de Reforma del Estado, del Ministerio de Administración Pública
11:10 a.m.	Leidy Blanco, ex coordinadora de Participación Ciudadana
11:25 a.m.	Sesión de Preguntas y Respuestas
	Segundo Panel: Mejora en la calidad de los servicios públicos versus mejora en la calidad de vida de los ciudadanos/as
11:35 a.m.	Julio Corral, Consultor investigaciones del proyecto
11:50 a.m.	Guadalupe Valdez, Activista social
12:05 p.m.	Juan Castillo, director ejecutivo de la Fundación Solidaridad
12:20 p.m.	Segunda sesión de preguntas y respuestas
12:35 p.m.	Cierre – Almuerzo

# 3

## Presentación del perfil de expositoras y panelistas



### **Darío Castillo Lugo. Ministro de Administración Pública**

Administrador de Empresas por la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), con maestría en Gerencia Pública por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España, y formación especializada en Administración de personal y técnicas de Administración moderna en Psicología Industrial. Participante en más de 45 eventos nacionales e internacionales vinculados con los temas de Administración y gestión de recursos humanos, derecho administrativo, reforma y modernización del Estado, Administración y función pública, servicio público de carrera, gestión de calidad, política salarial y planificación estratégica, entre otros. Con experiencia como servidor público en cargos directivos de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, la Corporación Dominicana de Empresas Estatales y en la Oficina Nacional de Administración y Personal, hoy Ministerio de Administración Pública. Asesor en asuntos de la Carrera Administrativa para la Cámara de Diputados y el Senado, consultor del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública (PARME), consultor del Programa de Apoyo a la Reforma y Modernización del Poder Ejecutivo (Pro-Reforma), entre otras.



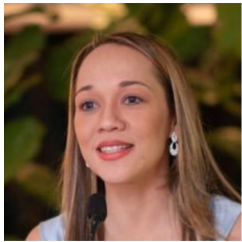
### **Miosotis Rivas Peña. Directora general de la Oficina Nacional de Estadística (ONE)**

Economista por la Universidad INTEC y maestrías en Política Económica de la Universidad Nacional de Costa Rica; en Género y Desarrollo de INTEC y en Desarrollo Humano, de la Universidad de Los Andes, Colombia. Experiencia profesional por más de veinte años en investigaciones a nivel nacional y para la región de Centroamérica y el Caribe en materia de integración regional, políticas públicas, desarrollo humano y sostenible, políticas públicas de igualdad, transversalización de la perspectiva de género, promoción de MIPYMES y negociaciones comerciales. Directora ejecutiva del Centro de Investigación Económica del Caribe (CIECA), en la República Dominicana, coordinadora del programa HUMANISIS en INTEC (2001), y directora de Estudios y Estrategia de la Comisión Nacional de Negociaciones Comerciales del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana (2006-2007). Desde 2020 directora de la Oficina Nacional de Estadísticas.



**Gregorio de Jesús Montero Motero. Viceministro de Reforma y Modernización del Estado, del Ministerio de Administración Pública**

Jurista, especialista en Ciencias Políticas y Magister en Administración y Políticas Públicas. Autor de varios trabajos relacionados con distintos tópicos del Estado y la Administración Pública y coautor de 15 obras colegiadas publicadas en Iberoamérica. Sus obras más importantes son Régimen Jurídico y Profesionalización de los Funcionarios Públicos y Dimensiones de la Administración Pública del Siglo XXI, Aportes para la Reflexión y la Praxis. Catedrático Universitario, consultor de varios organismos internacionales y conferencista en todos los países de América Latina, y en España. Fue Secretario General del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y miembro del Comité de Expertos en Administración Pública de la Organización de las Naciones Unidas. Funcionario de Carrera Administrativa y en la actualidad, viceministro de Reforma y Modernización del Ministerio de Administración Pública.



**Leidy Blanco García. Ex coordinadora de Participación Ciudadana**

Abogada, con maestría en Sociedad Democrática, Estado y Derecho. En la actualidad es coordinadora del departamento de Vinculación de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), perteneciente a la Dirección General de Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales de la universidad. Además, columnista voluntaria del periódico digital Acento, voluntaria en asentamientos populares por una República Dominicana más justa y sin pobreza, a través de Techo República Dominicana y de las iniciativas de equidad de género de ONU Mujeres RD. Actualmente se desempeña como coordinadora de la comisión de Análisis Político y de la iniciativa Juventud Participa, en Participación Ciudadana.



**Julio Corral. Consultor**

Arquitecto, por la Universidad Nacional de Tucumán, Argentina. Especialista en planificación urbana-territorial, medio ambiente, gestión municipal y desarrollo comunitario e institucional. Investigador y consultor para agencias de cooperación internacional y organismos públicos y privados de República Dominicana. Conferencista internacional y autor de 70 investigaciones publicadas sobre planificación y desarrollo de asentamientos humanos. Director de la Revista THEMA de Estudios de Urbanismo, Planificación y Economía (Argentina), coordinador de la Maestría de Planificación Urbana y Gestión Municipal de la



Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra y de la Maestría en Gestión Ambiental de la Universidad Tecnológica del Cibao. Con experiencia en el diseño e implementación de indicadores de base, de seguimiento y evaluación de planes de ordenamiento territorial, planes estratégicos turísticos y territoriales, planes de desarrollo municipal y en el diseño de indicadores de calidad de los servicios públicos. Director de proyectos de Danna Consulting y Consultor Senior del Consejo de Desarrollo Estratégico de Santiago en el tema de ordenamiento territorial, sostenibilidad ambiental y cambio climático.



**Guadalupe Valdez. Activista social**

Economista y con Maestrías en Educación Superior por la Universidad Autónoma de Santo Domingo y en Alta Dirección Pública por Funglode-Instituto Universitario Ortega y Gasset. Investigadora. Embajadora especial de Buena Voluntad Hambre Cero para América Latina y el Caribe de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). Con vasta experiencia en las áreas de consultorías y cooperación con organismos internacionales como el BID, BM, KfW, Unión Europea, CEPAL, PNUD, UNICEF, FNUAP, UNESCO, FAO, PMA, Servicio Alemán de Cooperación Social Técnica Cooperación Francesa, Agencia Española de Cooperación Internacional, Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional entre otras organizaciones. Ha desempeñado diversos cargos en la función pública.



**Juan Castillo. Director ejecutivo de la Fundación Solidaridad**

Licenciado en Derecho, con Maestría en Planificación Urbana y Gestión Municipal de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, diplomados en Formulación, Evaluación y Administración de Proyectos Sociales con Participación Comunitaria de la Universidad Autónoma de Santo Domingo y en Gerencia Social del Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social del Banco Interamericano de Desarrollo. Actualmente concluye una maestría en Ciencias Políticas y Políticas Públicas. Vinculado por varios años a proyectos sociales y organizaciones de la sociedad civil que promueven procesos de participación, el desarrollo local y la concertación. Co-autor de la “carpeta metodológica” para la capacitación de agentes de desarrollo local y la “guía para el presupuesto participativo en República Dominicana”. Consultor de Ayuntamientos, Organizaciones No Gubernamentales, instituciones de la sociedad civil en las áreas de planificación, participación, gestión, capacitación y fortalecimiento institucional. Director Ejecutivo de la Fundación Solidaridad.

# 4

## Desarrollo del seminario

### 4.1 Palabras de apertura por Joseph Abreu, coordinador general de Participación Ciudadana

Joseph Abreu inició su intervención dando la bienvenida a los presentes, saludando a los miembros de la mesa principal y expresando que Participación Ciudadana presentaba el “Seminario de avances y desafíos de la Administración Pública de los últimos 10 años” en el marco del proyecto “Acción ciudadana por una Administración Pública inclusiva que garantice los derechos humanos”, desarrollado conjuntamente con Fundación Solidaridad, Ciudad Alternativa, OXFAM y financiado por la Unión Europea.

Teniendo en cuenta los objetivos previstos por el proyecto, Abreu enfatizó en reiterar la función que tiene el Estado de garantizar los derechos sociales para todos los dominicanos y dominicanas y como estos se logra a través de la prestación de los servicios públicos, los cuales, de acuerdo con la calidad en que se entreguen, en esa misma medida será el disfrute de los mismos y las garantías del cumplimiento de derechos por parte de los ciudadanos. En ese orden, reiteró que son los funcionarios públicos quienes tienen la responsabilidad de garantizar esta función, y por lo tanto no pueden perder de vista que mejorar la calidad de los servicios públicos, se traduce en garantía de los derechos de los ciudadanos.

Asimismo, Abreu reconoció los avances de la Administración Pública, como la definición de un marco jurídico de derecho, constituido por la Ley 41-08 sobre la Función Pública y el Decreto 525-09 sobre la evaluación de desempeño. Siendo este último tema, el desempeño, el principal reto que tiene la carrera administrativa pública en el país, ya que los resultados de un informe realizado en 2021 sobre la evolución de la carrera administrativa y especial, señala que la meta establecida en la Estrategia Nacional del Desarrollo sobre la carrera administrativa está muy lejos de ser alcanzada y uno de los retos que implican el no alcanzar ese objetivo puede basarse principalmente en que la administración pública y los empleados públicos son afectados por una política clientelar.

Mencionó el decreto de evaluación del desempeño porque uno de los objetivos de este proyecto fue crear la vinculación de la sociedad con la función pública, la cual se logra añadiendo mecanismos en la que la sociedad pueda tener incidencia en la medición y la evaluación del desempeño de los funcionarios públicos, en la verificación de la calidad del servicio recibido, que el acceso a las instalaciones sea garantizado principalmente para personas con discapacidad, o que la solicitud de

un servicio público se establezca en tiempo justo y eficiente, y no dependiendo de un pago para recibirlo en menos tiempo.

Agregó que la ciudadanía tiene que tener una capacidad de medir la calidad de los servicios recibidos y las instituciones deben habilitar y promover canales, para dichas evaluaciones, tal como se observa en algunos servicios privados, porque en la medida que se realicen estas evaluaciones se promoverá una mejor calidad de servicios públicos.

Joseph Abreu finalizó su intervención expresando que, los avances en la Administración Pública están presentes, así como los retos, por lo que superarlos es necesario para mejorar la administración pública de República Dominicana.

## 4.2 Palabras de salutación, embajadora Katja Afheldt, jefa de la Delegación de la Unión Europea en República Dominicana

La señora Afheldt ofreció inicialmente sus saluciones a los integrantes de la mesa principal y al público presente en el evento. Posteriormente señaló que el seminario constituía el cierre formal del proyecto “Administración Pública Inclusiva”, el cual fue financiado por la Unión Europea, a través de una inversión de un millón de euros, equivalentes a 58 millones de pesos dominicanos, distribuidos a lo largo de 42 meses, para apoyar procesos de mejora en la participación y co-responsabilidad de la ciudadanía de la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas. Recalcó que la sociedad civil tiene un rol clave en la vigilancia de los procesos de fortalecimiento, modernización y reforma de la Administración Pública, en especial para promover la garantía y protección de los derechos fundamentales, en particular de personas vulnerables. Por ello, desde el proyecto fueron financiados estudios sobre el rango normativo de la función pública, el enfoque de género en las estadísticas y una percepción de la ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos, a fin de construir una Administración Pública eficiente, transparente y al servicio de la ciudadana. También se registraron propuestas con más de 100 organizaciones en espacios de diálogo y concentración social a nivel nacional como en el Consejo Económico y Social.

Explicó también que, el apoyo al proyecto ha formado parte de un compromiso más general para la reforma y la modernización de la Administración Pública en la República Dominicana, que comenzó hace más de 30 años, con un financiamiento de 17.2 millones de euros, equivalentes a 87 millones de pesos dominicanos, la cual, durante este periodo, ha apoyado la creación del Ministerio de Administración Pública, el Sistema de Administradores Públicos como instrumento de gestión de recursos humanos, el diseño y desarrollo del Sistema de Monitoreo y Seguimiento de la Administración Pública a nivel central y municipal, y la adaptación del Marco Común de Evaluación para la gestión de calidad. De igual manera, el nuevo modelo de gestión penitenciaria y el establecimiento de la Defensoría del Pueblo, como pilares fundamentales del Estado de derecho de la República Dominicana.

Las palabras finales de la Embajadora Afheldt fueron de complacencia al poder constatar que la Unión Europea ha sido un aliado clave para el país durante tres décadas de trabajo conjunto con el sector público y la sociedad civil con resultados concretos y tangibles.

### 4.3 Conferencia “Avances y Desafíos en la Administración Pública, por Darío Castillo Lugo, ministro de Administración Pública

Al tiempo de agradecer la invitación a participar en el evento, el ministro Castillo Lugo inició su intervención destacando la importancia de reflexionar sobre la función pública, la cual se constituye en una oportunidad para evaluar y definir espacios para promover la superación de la sociedad.

Inició señalando la importancia de tener en cuenta los mandados jurídicos nacionales, que inician con la Constitución en su Artículo 7, que declara a República Dominicana como un Estado social y democrático de derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, los derechos fundamentales, el trabajo, la soberanía popular y la separación e independencia de los poderes públicos. Además, el Artículo 8 plantea que, es función del Estado la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios para perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas.

En este orden, el Estado Social de Derecho es un proceso político y social, que requiere como condición esencial la construcción de una Administración Pública en capacidad de satisfacer la demanda de bienes y servicios públicos, los recursos materiales, económicos y tecnológicos; y las expectativas de la ciudadanía. Administración Pública, que conforme a la Constitución en su Artículo 138, está sujeta a principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, basados en el ordenamiento jurídico del Estado, lo que a su vez incluye la proscripción de la corrupción, la responsabilidad civil del funcionario y la racionalidad de su organización.

Posteriormente, en 2012, se promulga la Ley 1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), la cual contiene la visión de Nación a largo plazo, un conjunto de metas, los compromisos asumidos por el Estado y una propuesta de pactos a ser concertados con los actores políticos y sociales para el 2030. Su primer eje estratégico plantea la necesidad de construir una burocracia moderna y eficiente y la conformación de un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúen con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local; y para lograrlo, propone

el objetivo general hacia una Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

El ministro Castillo continuó diciendo que, luego fue promulgada la Ley Orgánica de la Administración Pública, 247-12, con la que se completa y robustece el andamiaje legal para alcanzar el propósito de una Administración Pública que responda a las necesidades y realidades del siglo XXI, cuyo objeto es concretizar principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, y normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos y entes que conforman la Administración Pública del Estado.

En 2013, se promulga la Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, la cual afirma, que los ciudadanos son personas dotadas de dignidad humana, siendo en consecuencia, legítimos dueños y señores del interés general, por lo que adquieren una posición central en el análisis y evaluación de las políticas públicas y de las decisiones administrativas.

En este mismo orden, se promulgó la Ley 167-21, sobre Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, que tiene como objetivo, propiciar que la Administración Pública cuente con normas que resuelvan problemas sociales y faciliten el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a los trámites y los servicios públicos, así como contribuir a la seguridad jurídica y a la mejora del clima de inversión.

No obstante, el estado de situación de la Administración Pública a agosto de 2020, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en su Informe sobre Calidad Democrática en la República Dominicana “Universalizando Derechos para la Ciudadanía Formal y Sustantiva del Siglo XXI en América Latina y el Caribe” de 2019, fue de preocupación por el deterioro general y la pérdida de confianza de las instituciones de la democracia dominicana.

Como respuesta a lo anterior, la estrategia del presente Gobierno ha sido el compromiso con la ciudadanía de reformar el Estado a través de la construcción de una institucionalidad fuerte en el país. Para instrumentalizar esta propuesta fue delineada una estrategia para abordar integralmente la revisión de la estructura administrativa del Estado, mediante un Plan general de reforma y modernización de la Administración Pública, con el objetivo de fortalecer la institucionalidad, para incrementar su capacidad de generar valor público, garantizar acceso a derechos e impactar positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.

Entre los avances concretos a mencionar en tal sentido, mencionó:

- La aprobación del Plan general de Reforma y Modernización de la Administración Pública (Decreto 149-21), con una visión integral y con base en ejes fundamentales, que procuran el fortalecimiento institucional, la transparencia, la eficiencia, entre otros objetivos.

- La promulgación de la Ley 167-21, sobre Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, ya citada, y decretos que buscan facilitar la coordinación de procesos de modernización, como la transformación digital, gobierno electrónico, interoperabilidad, burocracia cero, entre otros programas.
- El proceso de reestructuración de órganos y entes de la Administración Pública, dirigido a su supresión, fusión o integración, orientado a garantizar principios de racionalidad, coherencia y asignación de competencias, lo que se puede verificar en decisiones tomadas al respecto con el Despacho de la Primera Dama, la Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE), el Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER), el Fondo de Promoción a las Iniciativas Comunitarias (PROCOMUNIDAD) y otros.
- La intervención de sectores para ser abordados en el contexto de la reforma y modernización, indicado en el Plan General, como: Salud Pública, Agropecuario, Protección Social y Seguridad Ciudadana, en los cuales se vienen obteniendo resultados importantes. Siendo otros sectores a intervenir: Educación, Medio Ambiente, Industria y Comercio, Agua Potable y Saneamiento, y Energía y Minas.
- Avances en la ejecución del Plan para el desarrollo del gobierno electrónico, el cual se elaboró en el marco de la Estrategia de Transformación Digital; se diseñó un Sistema Integrado de Gestión Interinstitucional (SIGEI); se ha puesto en práctica una herramienta informática para la emisión de “Solicitudes de No objeción para los procesos de nóminas”; se elaboró el diseño conceptual del Portal Único de Servicios Públicos; está en funcionamiento la plataforma para la gestión de los servidores de carrera; se ha mejorado el funcionamiento de la plataforma CONCURSA. Asimismo, se elaboran las normativas para la implementación y despliegue en órganos y entes de la Administración Pública, de la Firma Digital, cuya ley y reglamento de aplicación tienen más de 20 años de aprobados, pero sólo cinco las instituciones públicas la utilizan en sus procesos administrativos.
- Se ha elaborado una propuesta de reforma de la Ley de Función Pública, y se han tomado decisiones con miras a la gestión efectiva del talento humano al servicio de los órganos y entes de la Administración Pública, dentro de las que se pueden citar la Resolución 113-21, que ratifica las modalidades oficiales de ingreso a los cargos públicos, la Circular 0023618 de 2021, contentivo de la Guía sobre Remuneraciones, Incentivos, Compensaciones y beneficios de los Servidores Públicos, sujetos a la Ley 41-08, de función pública; la Resolución 357-2021, de diciembre de 2021, que declara de Alto Interés la celebración de Concursos Públicos Externos, para ocupar cargos de la Carrera Administrativa General; el Decreto 262-21, que aprueba el Reglamento de Ascensos y Promociones en la Carrera Administrativa General.

Entre las conclusiones consideradas por Castillo, indicó que el Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública, señala que “la calidad democrática de una nación, está íntimamente relacionada con su nivel de institucionalidad, lo cual constituye el principio axiomático fundamental, en que se



sustenta el reto de reformar el Estado y su Administración Pública”. Además, que el país presenta desafíos importantes para explotar el potencial que se alberga en su gente, en sus recursos naturales, en su industria y en su ubicación geográfica, los que requieren de un abordaje integral sobre la manera en que se organiza, coordina, controla y opera el aparato público como instrumento catalizador de desarrollo.

Al finalizar su intervención el Ministro Castillo Lugo aprovechó para hacer un llamado a Participación Ciudadana, para que propicie y genere, entre las direcciones de los partidos políticos con representación en el Congreso Nacional, un “Pacto por la Institucionalidad y la Profesionalización de la Administración Pública”, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 142 de la Constitución de la República, para liquidar y desterrar, de una vez por todas, de la cultura política nacional, el “Principio” del clientelismo, del botín político y de la corrupción, que proclama “Hice campaña y no me resuelven”, que acaba de segar la vida a un gran dominicano y un excelente funcionario público, en relación a la muerte del ministro Orlando Jorge Mera.

#### 4.4 Primer Panel: Avances en la reforma de la Administración Pública en los últimos 10 años

La moderadora Tatiana Rosario formuló las siguientes reflexiones a los y las expositores, dando inicio en el orden que señala a continuación:

##### **Primera panelista: Miosotis Rivas Peña, directora general de la Oficina Nacional de Estadística**

- *¿Se cuenta con estadísticas institucionales manejadas en torno a la mejora de los servicios en la Administración Pública?*
- *¿Existen monitoreo o encuestas que revelen si efectivamente una valoración de la calidad en los servicios institucionales y si la ciudadanía ve de mejoras en dichos procedimientos?*
- *¿Existen en la Administración Pública una desagregación de data por sexo de servidores públicos?*

Posterior a transmitir los saludos a los presentes, Miosotis Rivas señaló que, partiendo de la Constitución de 2010 se puede apreciar un ejercicio público centrado en derechos y en garantías de derechos para las ciudadanas y ciudadanos, así como una responsabilidad mayor de parte de servidores públicos.

Como un elemento que hace parte del entramado de garantía de derechos que conforma la Administración Pública, Rivas resaltó el derecho a la información, la cual es la función principal de la Oficina Nacional de Estadística (ONE), que pone a la disposición de ciudadanas y ciudadanos la información que les permita ejercer los derechos consignados en el artículo 8 de la Constitución, así como aquellos

mencionados en otras leyes. Para la ONE, el derecho a la información es un tema de apertura, ya que la información es un bien público que debe estar a la disposición de toda la ciudadanía y de todas las instituciones del Gobierno, bajo un marco de calidad, es decir, brindando estadísticas oportunas y de manera continua, que permita la toma de decisiones.

También la END 2030 ofrece una visión país y enfoca hacia donde se deben generar las estadísticas de la República Dominicana, por lo que se inició un proceso de cambios a la información que se producía en la ONE y se orientó al Plan Nacional Plurianual del Sector Público, facilitando información que permitiera la toma de decisiones y también el ejercicio de la ciudadanía. Por ello, en la ENHOGAR 2021, una de las temáticas trabajadas fue la percepción étnico-racial, ya que era una demanda de muchas agendas en República Dominicana y era necesario tener las informaciones sobre el tema.

La ENHOGAR 2021 recoge temas sobre agua, educación en las TICs, el Covid, la vacunación entre otros y la ENHOGAR 2022, que se está consultando en este momento, está trabajando temas de seguridad ciudadana, delincuencia y corrupción. Además, la Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) también recoge el tema de la corrupción para las empresas.

Otra de las acciones realizadas, relacionada con la gestión pública, es la Carta a la Ciudadanía y como desde esta se puedan garantizar derechos. Inicialmente, las cartas existentes solo proveían información orientada a decir el número de actividades realizadas, pero no brindaban ninguna información que permitiera ver los resultados de los procesos y logros alcanzados desde las informaciones iniciales. Como respuesta a ello, se elaboró una nueva carta a la ciudadanía orientada a la garantía del derecho a la información, la que se encuentra en etapa de revisión por parte del MAP, con la que se busca trabajar en el seguimiento de procesos y en la gestión de calidad del propio servicio público.

La directora de la ONE agregó que la institución ha avanzado en materia de recursos humanos, facilitando a los servidores públicos una serie de mecanismos de coordinación como: los comités de integridad, las asociaciones de servidores públicas, que van permitiendo aglutinar los intereses de los servidores del sector público en su labor dentro de la institución, entregar cumplimiento y brindar una veeduría institucional a los procesos.

Sobre los retos, Rivas hizo referencia al poder utilizar las tecnologías de la información y el conocimiento para automatizar procesos y de esa forma, facilitar y disminuir los trámites de ciudadanos y ciudadanas que consultan a la institución en busca de diversas informaciones. Otro desafío es la reforma y actualización de la ley 5096, sobre Estadísticas y Censos Nacionales, que data de 1959, la cual no garantiza el derecho a la información y se ha convertido en la segunda ley más atrasada de América Latina sobre el tema, no obstante, los esfuerzos del Congreso, que han estudiado iniciativas desde el año 2011.



Un reto importante más por cumplir es el relacionado con el acompañamiento que hay que dar a la transformación de las estadísticas del sector público, que son las estadísticas del gobierno. Para superar este tema la ONE ha llevado a cabo acercamientos con el MAP y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, para poder avanzar en la calidad de las estadísticas y el tema presupuestario, ya que el asignado no es suficiente para las tareas que debe realizar la institución. Rivas sostuvo que, si se busca el derecho y la calidad del dato de forma continua, será necesario reformar la ley y disponer de un mayor presupuesto que garantice los procesos.

Sobre el tema del desarrollo del personal a través la carrera administrativa, considero que, desafortunadamente los servidores públicos prefieren renunciar a la misma si tienen mejores oportunidades con mayor remuneración, lo cual se ha convertido en una limitante para procesos a largo plazo, por lo que es importante trabajar en este tema. Otro aspecto relacionado, es la gestión del conocimiento y como debe articularse con la Administración Pública, por medio del aprovechamiento del acervo de conocimientos de los servidores públicos a través de una buena gestión de ellos. Además, también está pendiente la aplicación del gobierno digital y la interoperabilidad institucional que abrevie procedimientos, y aunque ciertamente, se camina en esa dirección, hay que continuar y dar pasos agigantados.

La directora de la Oficina Nacional de Estadísticas, Miosotis Rivas, terminó su participación recalcando que se manifiesta un cambio dirigido a ofrecer mayor apertura, articulación, y divulgación por parte de las instituciones del Estado, en cumplimiento del mandato constitucional y en esa dirección, la ONE está en la mejor disposición de apoyar dichos procesos que permitan avances en la Administración Pública.

## **Segundo panelista: Gregorio de Jesús Montero, viceministro de Reforma y Modernización del Estado, del Ministerio de Administración Pública**

- *¿En qué estatus se encuentra el Anteproyecto de Ley General de Administración Pública y que avances representa para la Administración del Estado?*
- *¿Cuáles la importancia de la implementación de la automatización e integración funcional de la Administración con la ayuda de la tecnología informática, sin que esto impacte negativamente en la humanización de los servicios?*
- *¿Cuál es el valor de la profesionalización de la función pública?*
- *¿Existen instituciones u organismos que estén activamente trabajando en dicha profesionalización?*

El viceministro Montero saludó la oportunidad de reflexionar y avanzar sobre temas importantes como la Administración Pública, y prosiguió contextualizando el momento histórico en el que se encuentra el país, puntualizando que, la sociedad

está obligada a transformar tanto las instituciones estatales, como la mentalidad de los que sirven en las mismas y de igual manera, transformar la forma en que la ciudadanía se relaciona con dichas instituciones públicas.

Esto obliga a hacer unas críticas a lo que de reforma y modernización se refiere, ya que se han cometido desatinos, no solo en República Dominicana sino también en América Latina, respecto a los procesos de reforma y modernización. Estos se han presentado de manera atomizada y han impedido que se obtengan resultados más significativos que los obtenidos, ya que cualquier reforma debe hacerse desde una perspectiva integral, más allá de los abordajes sectoriales o por conveniencias en un momento determinado. Por otro lado, sostuvo que, es necesario convencerse que las recetas no siempre son eficaces, y aquello que dio resultado en un país no necesariamente dará buen resultado en República Dominicana, porque los procesos de reforma tienen que partir de un diseño autóctono y auténtico, que tomen en cuenta las realidades nacionales concretas. Al contrario, si resulta positivo observar lo que ocurre en otros países con similares condiciones a las nuestras, para valorar los aciertos y no repetir los errores que otros han cometido.

Montero continuó destacando que, de esta manera, se hubiesen evitado muchas situaciones al no copiar en el país la ley de seguridad social, que ya, esta había fracasado en otros países cercanos. Al respecto recalcó que frente a situaciones similares las organizaciones sociales y la academia deben jugar un rol importante, gestionando de manera efectiva el conocimiento para contribuir a dar los grandes saltos necesarios en la Administración Pública, integrando a los procesos de reforma lo que la gente piensa, plantea y quiere como parte de sus derechos.

Agregó que la Constitución establece una serie de derechos fundamentales, pero el Estado no ha sido capaz de armonizarlos con la prestación de los servicios públicos, lo que sumado a procesos de reforma y modernización antidemocráticos y la persistencia del clientelismo político que otorga cargos públicos de manera irresponsable, han conducido a avances limitados en la Administración Pública y a que no sea posible alcanzar el desarrollo esperado en República Dominicana.

A pesar de lo anterior, entre los avances obtenidos, el viceministro Montero destacó la definición de un marco normativo que disciplina a la Administración Pública y que puede contribuir a dar mayores saltos. Algunos de estos avances que datan de más de 10 años, han permitido contar con normas relacionadas a la gestión presupuestaria, la gestión financiera, los sistemas de contabilidad, los sistemas de control interno y externo de Administración Pública, la ley de inversión pública, la ley de función pública, las cuales son suficientes para avanzar, siendo entonces el reto, la aplicación de dicho marco, que se ha convertido en una de deuda histórica con la Constitución y la sociedad.

Esta falta de aplicación de las normas y de no reconocer determinados derechos fundamentales y garantías, ha generado una ciudadanía cansada de promesas

y expectativas no cumplidas, tanto en República Dominicana como a lo largo y ancho del mundo. Esta situación hace imprescindible reconocer que ya no hay oportunidad para discursos que convenzan a la gente, ya que esta busca hechos y acciones concretas, a través de mecanismos de presión. Por esta razón, los procesos de reforma y modernización en América Latina y República Dominicana tienen que basarse en una mirada transformacional, en donde la ciudadanía vaya a las estructuras del Estado para producir cambios que permitan avanzar como sociedad.

El expositor reconoció que, ciertamente faltan normas, como por ejemplo sobre la responsabilidad civil o la modificación de la ley de función pública, pero ante esta necesidad es importante saber que no existe la ley de profesionalización pública ideal y siempre habrá excusas para no profesionalizar la función pública, ya que choca con una realidad histórica de la cultura clientelar. En contraposición mencionó que, países como Costa Rica o El Salvador mostraban avances en el tema a pesar de disponer de leyes promulgadas en la década de 1960, evidenciando logros gracias a la voluntad política e institucionalidad expresada en toda la Administración, con leyes a prueba de mediocres, clientelistas y con instituciones comprometidas a jugar un rol muy importante.

En el plano institucional, si bien se consideran pocos, también fueron reconocidos avances, entre ellos: el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el Sistema de Contrataciones Públicas y otros son adelantos que pueden ser mejorados, en especial en la calidad de la información o del dato, debido a que dichos sistemas no interoperan entre sí, lo que puede producir información contradictoria que obstaculiza los resultados esperados. En materia del personal, también se ha avanzado, en especial durante el periodo 2000 al 2010 en materia de profesionalización pública, siendo séptimos en América Latina y segundo en Centroamérica solo detrás de Costa Rica.

En respuesta a otros desafíos existentes que no pueden obviarse y que son necesarios superar, el Ministerio de Administración Pública ha concebido el plan general de reforma y modernización, el cual ha sido aprobado mediante Decreto 149-21 y está siendo sometido a discusión en el marco del diálogo por la reforma y la eficiencia del Gobierno, que convocó el presidente de la República en el marco del Consejo Económico y Social. En este orden, Gregorio Montero expresó que otros desafíos fundamentales eran:

Lograr un enfoque transformacional y el acompañamiento autónomo, real, con conocimiento y acceso a la información de la sociedad, el cual sea facilitado por las propias organizaciones sociales y por el Gobierno.

Mejorar la transparencia desde un enfoque tanto activo como pasivo, en donde la sociedad pida la información, pero el Estado la entregue sin ser solicitada,

cumpliendo así lo que señala la Constitución y la Ley 200-04 de tener información siempre disponible.

Fortalecer el apoyo de los organismos internacionales, tomando en cuenta las realidades y necesidades del país y de la Administración Pública.

Promover una verdadera transversalidad de género, la cual logre expresarse en todas las estructuras organizativas de la Administración Pública.

Mejorar el Sistema de monitoreo, a fin que pueda entregar información confiable. Como último desafío, el viceministro Montero, concluyó que deben ser superadas las debilidades históricas de los gobiernos dominicanos en materia de estrategia comunicacional, y que al salvar las limitaciones y continuar con los avances, se estará caminado hacia una mejor Administración Pública.

### **Tercera panelista: Leidy Blanco, ex coordinadora de Participación Ciudadana**

- *¿Qué elementos limitaron que las gestiones interinstitucionales no hayan logrado sinergias y que en muchos casos persistan duplicidades de acciones y funciones?*
- *¿Cómo afecta a la modernización de la Administración Pública que las gestiones centralizadas sin justificación, las burocracias y la incapacidad de acceder a los servicios de manera oportuna para la ciudadanía?*
- *La eficientización del gasto es un elemento que el gobierno ha destacado como pilar de su Administración, si esto es así, ¿cómo valora su supuesta aplicación y que debe implicar esa eficiencia para modernización de la Administración Pública?*
- *¿Existe suficiente transparencia para el buen funcionamiento del Estado y la Administración Pública?*

Al iniciar sus palabras, Leidy Blanco declaró que todos los presentes en el seminario los unía el compromiso de transformar y aportar al cambio sustancial a la Administración Pública.

Continuó manifestando que hay una visión distorsionada del Estado ya que no hay un sentido de pertenencia y de identidad sobre la visión del Estado como tal y de las visiones de cada institución, no solo desde el servidor público técnico, sino también desde el servidor público con funciones gerenciales. De igual manera, hay una incapacidad para la planificación, ya que para este ejercicio el Estado necesita disponer, obligatoriamente, de estadísticas claras que le permita generar políticas públicas efectivas y servicios públicos de calidad, oportunos y sobre todo incluyentes.

Tal como había dicho anteriormente, Blanco reiteró la prevalencia de una visión clientelar del Estado, donde se observa la duplicidad de funciones, lo cual es un

ejemplo de como muchas instituciones públicas han sido creadas para agenciar favores políticos, alimentar la cultura clientelar y promover el amiguismo, lo que deriva en la falta de profesionalización de la Administración pública y eventualmente, en limitar la eficacia de la misma. En relación a la poca sinergia institucional, esta continuará en la medida que existan instituciones sólidas con visiones claras sobre las prioridades del país, pero que tengan la obligación de trabajar con instituciones sin la misma visión y virtudes.

Por las situaciones comentadas se produce una deficiencia en dar respuesta a lo que aspira la ciudadanía, que es tener servicios de calidad. La función del Estado es la protección efectiva de los derechos de las personas, que se materializa a través de una Administración pública de calidad que garantice derechos, y que esté basada en pilares fundamentales como la eficacia, la economía y la efectividad. Sin embargo, cuando existe burocracia, centralización e incapacidad de que el ciudadano se vea representado en esa Administración pública no se puede hablar de una modernización del Estado, porque faltan factores fundamentales, como la eficacia, la continuidad y la economía, ya que en la medida que se tengan servicios públicos y una Administración deficiente, habrá pérdida de recursos que afecta principalmente a los ciudadanos.

La panelista agregó que cuando las gestiones son centralizadas y no dan paso a una verdadera gobernanza en el territorio, el Estado no puede garantizar calidad, lo que conlleva a la continuación de administraciones deficientes y servicios públicos muy precarios. En este sentido, la modernización debe verse desde adentro y buscar la manera de flexibilizar el ámbito organizacional del Estado y hacer más eficiente el trato del servicio público hacia al ciudadano.

Como un tema fundamental, ya también comentado en el seminario, Leidy Blanco mencionó la presencia actual de una ciudadanía empoderada, que tiene más acceso a la información y que demanda mayor cantidad y calidad de la misma. Una ciudadanía que exige a la Administración pública lo haga bien y de manera eficiente, para superar las debilidades persistentes.

En cuanto a la transparencia, el país ha tenido muchos años de una cultura trujillista, corrupta y clientelar, con gobiernos de estilo caudillista que han alimentado el centralismo de la función pública, la cual resulta imposible cambiar en pocos años. Para producir ese cambio se requiere comenzar a apelar a una cultura de transparencia e integridad, que provenga no solo desde la función pública sino desde la ciudadanía, donde se le exija al funcionario que sea transparente, y de igual manera a la ciudadanía acabar con el “dame lo mío” que la ha caracterizado por mucho tiempo, siendo esto un reflejo del mal estado de la sociedad, el cual debe aspirar a eliminarse.

Blanco agregó que la transparencia también debe ser abordada desde el organismo del Estado de fiscalización y control que es la Cámara de Cuentas. Al respecto,

reconoció que la institución ha iniciado un proceso de transformación, en el que se aboca a reformar la ley que la creó para dar más acceso a la ciudadanía, a la vez que ha puesto en operación un departamento de control social orientado a promover la veeduría social y a lograr mayores niveles de participación real de la ciudadanía. Otros avances recientes son la conformación de mesas en el territorio para albergar políticas públicas de calidad y el gobierno abierto.

Sobre el tema de rendición de cuentas, consideró que no hay cultura orientada a ello, por lo que, en base a la importancia que reviste, la ciudadanía tiene la obligación que seguir empoderándose y demandando el cumplimiento de la rendición de cuentas. También reconoció que, si bien el Congreso es el órgano central de fiscalización que debe demandar mayor niveles de transparencia, este tiene grandes debilidades que no le permiten cumplir con su función fundamental de fiscalización en representación del Estado.

Leidy Blanco finalizó su intervención señalando que frente a los vacíos, debilidades y retos en el funcionamiento del Estado, la ciudadanía debe continuar demandando a la Administración pública mayores niveles de transparencia, de participación y el uso de estadísticas que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios públicos, entre otras acciones. Por último, invitó a recordar que la democracia se fortalece con más democracia, y de igual manera, la transparencia siempre se va a fortalecer con mayor transparencia, la cual es una tarea que no solo le corresponde al Estado sino ante todo a la ciudadanía.

## Primera sesión de Preguntas y Respuestas

Esta primera oportunidad de participación del público dio paso a cuatro intervenciones, que se consignan a continuación:

- *Deseo solicitar a Participación Ciudadana el apoyo a las familias, al Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) y al Ministerio de la Mujer en la comunidad de San Isidro, ya que las escuelas de la comunidad están siendo afectadas por el pandillerismo y la utilización de los niños para el delivery de drogas. Ni las escuelas, CONANI, ni ninguna otra institución se ha empoderado de la problemática y la influencia de las pandillas en los niños sigue creciendo. La Policía Nacional tampoco brinda apoyo, porque debe atender a dos comunidades que son grandes y no tienen suficiente personal para dar seguimiento a los casos de delincuencia, por lo que la situación afecta negativamente la seguridad de la comunidad.*
- *Según la Estrategia Nacional de Desarrollo a la fecha debería haber un número considerable de servidores públicos profesionalizados, de los cuales aproximadamente el 90% son maestros. ¿En qué tiempo se espera cumplir con esta meta?*
- *En otro tema, varias instituciones públicas ofrecen servicios deficientes por no ser monitoreadas y fiscalizadas y por no evaluar a los servidores. ¿Cuándo se cumplirán estos procesos en estas instituciones?*



- Como coordinador de la veeduría ciudadana del Centro Cardio-Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT) informo que, daba el seguimiento y participaba en los procesos de compras y contrataciones. Pero, sin explicaciones, nos excluyeron y nos han negado la participación en el comité de veeduría.
- Como veedor de centros de atención primaria y centros de diagnóstico, informo que las instituciones públicas en el primer nivel no están funcionando según deben hacerlo ya que el personal fue desvinculado desde hace 6 meses y los médicos son los que en la actualidad deben hacer todas las funciones. No se entiende como una institución organizada saque el personal con el argumento de nombrar otro nuevo, pero dejen a los centros de salud sin el personal que requieren. Así las instituciones colapsan y también las comunidades en donde se ubican.

*En cuanto al tema de educación en nuestra comunidad se quedaron el año pasado más de 800 niños, niñas, adolescentes sin estudio porque no se cuenta con estancias infantiles ni liceos. De acuerdo con los cálculos para este año serán más de 975 estudiantes que se perjudicarán por falta de enseñanza. No se comprende como en estos tiempos en que tanto se habla de la modernización del Estado nuestros hijos se queden sin enseñanza y que el ministro no escuche al pueblo.*

*También hay problemas de medio ambiente, ya que a las áreas verdes no reciben mantenimiento y se están talando los árboles, sin aparente motivo. El medio ambiente, la salud y la educación son fundamentales para el desarrollo del país y si estas no funcionan, no se puede esperar desarrollo.*

Leidy Blanco dio como respuesta que, hay problemas estructurales y lamentablemente son un reflejo de la negación de derechos, muestra de ello es que los temas de salud, educación y seguridad ciudadana son conquistas que faltan por materializar. En el tema de educación a través de una lucha ciudadana se otorgó el 4 %, sin embargo ha sido utilizado para perpetuar la corrupción y no para impactar positivamente el sistema educativo. Sobre la cultura de violencia, ciertamente está creciendo en todas las escuelas públicas, pero también hay una violencia impregnada en diferentes ámbitos y el ejemplo de ello es el crimen de Orlando Jorge Mera, que nos lleva a preguntar ¿qué nos está pasando? Y a reflexionar del porqué la sociedad está sumergida en una cultura violenta.

Ante la situación se debe promover una cultura de paz, basada en políticas públicas encaminadas a la tolerancia, el respeto, la integridad y la ética, que permitan superar las deficiencias actuales que tiene la sociedad en ese sentido. A su vez, la educación debería abocarse a la formación en valores, que les permita a los estudiantes tener un sentido de pertenencia, integridad, respeto y de derechos, así como las familias a fortalecer los valores familiares, porque no obstante la situación, no todo está perdido.

Para construir un mejor país, justo y con una cultura de paz este debe estar sustentado en la educación, de lo contrario, continuará fortaleciéndose una cultura de violencia.

Por ello Participación Ciudadana siempre está fiscalizando y demandando que el 4% en educación se utilice eficientemente y con transparencia, pero también que haya verdadero impacto. Es necesario que los presupuestos sean eficientes y que aporten a la inversión social, lo cual parece ser una debilidad actual, en la que existe eficiencia del gasto, pero falta planificación y es limitada la inversión social, lo cual se constituye en un problema, ya que, entre menos inversión se haga en la gente, mayores problemas sociales habrá.

Lady Blanco, enfatizó que los ciudadanos también son contribuyentes y en la medida en que esto se entienda, la ciudadanía va a demandar y exigir la retribución de esa contribución a través de servicios públicos que garanticen derechos y calidad. Agregó que a través de la campaña “Gestiona con calidad” que hizo parte del proyecto, se buscó que la Administración pública fuera más ágil y más cercana a la gente.

Lea Payano, respondió en representación de Miosotis Rivas, que hay que tener siempre presente que los funcionarios públicos no son semidioses, sino servidores que no dejan de ser ciudadanos conocedores de las necesidades y problemáticas de su entorno, por lo que, los servidores públicos se deben garantizar el buen vivir y las obras que benefician a todos y todas. En otro tema, mencionó que a veces el ciudadano puede pensar que no se está haciendo nada, y a pesar que no es así, debe comprenderse que República Dominicana tiene una Administración pública que se toma su tiempo para hacer las cosas bien y hacerlo con calidad en beneficio, precisamente, de la ciudadanía.

Sobre la Oficina Nacional de Estadística (ONE) explicó que la institución se está preparando para brindar servicios con calidad, cuyo objetivo es garantizar el ejercicio de derechos fundamentales a la ciudadanía, y para ello se implementan acciones y formalidades para los ciudadanos. En ese orden, recordó que la ONE se prepara para un censo innovador digital, que se realizará en noviembre de este año, para lo cual se han tomado una serie de medidas que buscan garantizar su éxito, como la capacitación a los empadronadores, quienes aplicarán el censo con dispositivos móviles. Se espera que el procesamiento de datos puede hacerse en un tiempo estimado de tres meses y que todos los esfuerzos de la ONE se vean reflejados en un censo de calidad que permita conocer la realidad del país.

Por último, Gregorio Montero señaló que, en relación con el cumplimiento de la END, hay retos importantes y el órgano responsable de darle seguimiento al cumplimiento de dichas metas es el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), por lo que instó al público a dirigirse a esta institución para conocer los últimos avances de la END.

Sobre la pregunta de Contrataciones Públicas, por una cuestión de respeto a la distribución de competencias no brindó una opinión sobre la situación expuesta, ya que el órgano rector es el Ministerio de Hacienda y el organismo responsable de la ejecución es la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.



En relación a los planteamientos formulados sobre el sector salud, en el Plan de Reforma y Modernización se proponen reformas sectoriales, originadas del conocimiento de la situación que se dan en sectores neurálgicos para la cristalización de los derechos fundamentales, como el sector salud. La falta de continuidad, más allá de los cambios de cualquier autoridad, es uno de los temas que desde el MAP se está abordando, así también, la institucionalidad, los procedimientos, y la calidad y calidez en la prestación de cualquier servicio.

## 4.5 Segundo Panel: Mejora en la calidad de los servicios públicos versus mejora en la calidad de vida de los ciudadanos/as

El moderador, Ricardo González, director ejecutivo de Ciudad Alternativa, fue el responsable de dirigir el panel, que desarrolló con el siguiente orden:

### Primer panelista: Julio Corral, Consultor

- *¿A qué nos referimos cuando hablamos de calidad en los servicios públicos? Si es posible con algunos ejemplos puntuales.*
- *¿Cuál es la diferencia entre servicio público versus servicio privado: el enfoque cliente/ciudadano, donde el cliente “siempre tiene la razón”, mientras que el ciudadano se ve como alguien a quien se le hace un favor o se le resuelve un problema?*
- *¿Cómo medir, monitorizar, o diseñar metodologías aplicables para el seguimiento a la calidad en los servicios que luego de su aplicación puedan evaluarse sus resultados?*

Primeramente, Julio Corral presentó sus agradecimientos a las instituciones responsables del proyecto tanto por la invitación, como por la experiencia desarrollada como consultor. A continuación, inició su participación definiendo la calidad de servicios públicos como una modalidad de ponderación, en la que se puede establecer de qué manera la respuesta que brinda un servidor público, puede satisfacer o puede superar las expectativas o, al contrario, puede no satisfacer a un ciudadano. Es decir, que aunque la calidad no necesariamente es medible, si existen parámetros que se pudiesen establecer.

La satisfacción por un servicio público recibido va más allá de una ponderación de la respuesta de satisfacción que da el ciudadano o ciudadana, la satisfacción debe estar relacionada con el respeto a los derechos y a la protección de los valores, es decir que el tema de la calidad, implica más que decir que la “calidad fue mala o buena”. Un ejemplo de ello es, cuando un edificio institucional es construido sin consideraciones específicas para las personas con algún tipo de discapacidad, situación que manifiesta que no se les está ofreciendo un buen servicio y no se está respetando su derecho a la no discriminación y en consecuencia tampoco se está promoviendo el valor de la equidad.

El arquitecto Corral sostuvo que en la consultoría realizada para este proyecto se diseñaron indicadores para medir la calidad de servicios públicos, llevando a cabo una transformación en la que a los indicadores y categorías tradicionales de la encuesta de satisfacción del MAP se agregaron criterios basados en derechos. Es decir, se pasó de considerar que la recepción de un servicio es sinónimo de calidad del mismo a pensar que son necesarias otras ponderaciones para medir mejor la calidad. Tomando un caso del panel anterior, si estudiantes de la tanda extendida reciben comida, pero es de mala calidad, no se está otorgando el derecho a una buena alimentación.

Esta práctica es muy frecuente, ya que tanto el Gobierno central, como los locales suelen informar que “hicieron una inversión de 500 millones de pesos”, pero la pregunta podría ser, ¿esa inversión es poca o mucha? Y de nuevo, el ejemplo podría ser educación, que invierte miles de millones de pesos, pero la ciudadanía continúa quejándose de la baja calidad de la misma. Esto demuestra que el tema de la cantidad sigue siendo un discurso de parte de los servidores públicos que no satisface, por lo que desde la ciudadanía hay que apuntar en cambiar dicho discurso para enfocarse en ver la calidad de servicio.

Otro punto a tratar es la diferencia de servicios públicos y servicios privados. Al respecto, Corral compartió una experiencia de varios años atrás, del Movimiento Internacional Fe y Alegría, el cual apostaba a mejorar la calidad del conocimiento de los maestros de las escuelas públicas y pobres, dejando en el público la reflexión sobre ¿Qué impide que el resto de las instituciones educativas también pueda hacerlo? Dando como respuesta que puede ser una cuestión de voluntad.

El panelista reconoció que, ciertamente se presentan diferencias entre el servicio público y privado, en el que por este último se paga y se recibe una mayor eficiencia. Por ejemplo en el tema de salud, en el servicio privado el tiempo de espera para ser atendido suele ser poco, mientras que en un hospital hay que llegar a las 5:00 de la mañana para recibir atención a las 10:00 a.m. lo cual es una situación que no manifiesta calidad en el servicio. Sin embargo, se están observando situaciones en el sector privado que son preocupantes, como aquellas en los colegios privados donde si una profesora le llama la atención a un estudiante, este la amenaza con el despido porque ella no tiene derecho a amonestarle. Esto conduce a pensar que el servicio privado no es perfecto y a cambio, hay servicios públicos que logran sobrepasar las expectativas de los usuarios.

Un aspecto necesario en la medición de la calidad del servicio es conocer la naturaleza de las instituciones, porque no se puede medir de igual manera a la Tesorería Nacional y a un hospital. No obstante, un punto común entre las dos instituciones puede ser la calidad del gasto, y aunque los procesos de licitación establecidos en el país han promovido mayor transparencia, medir la calidad del gasto es una tarea pendiente muy necesaria en pos de la eficiencia de las instituciones.

Respecto al diseño de metodologías aplicables para el seguimiento a la calidad en los servicios, en la consultoría realizada se analizó primeramente qué evaluar y se incluyeron categorías que no contempla la encuesta de satisfacción del MAP, como: la inclusión, la transparencia y la competitividad del servicio y se relacionaron las categorías y los indicadores con los derechos y los valores. Sobre cómo evaluar, se diseñaron cuatro instrumentos, que incluyó una observación directa a las instalaciones donde se brinda el servicio y se pudo valorar si las mismas contaban con adecuada accesibilidad, rampas, señalizaciones, y otros aspectos más. También se diseñó un instrumento para las redes sociales y para las páginas webs institucionales, y se puso en marcha una aplicación.

Para culminar su intervención Julio Corral, invitó a conocer el estudio realizado, considerando que la metodología está disponible y al servicio para futuras mediciones de la calidad de los servicios en las instituciones públicas del país.

## **Segunda panelista: Guadalupe Valdez, Activista Social**

- *Hablemos del Acceso a la información por parte de los ciudadanos. ¿Existen realmente sistemas de información y divulgación de los programas y sus resultados?*
- *¿Qué ha significado la participación de la ciudadanía y la movilización social para lograr los derechos? ¿Se ha logrado traducir en una mejor calidad de vida?*
- *¿Podemos hablar en la Administración pública dominicana de equidad en los servicios? ¿No existen distinciones por raza, edad, género, nivel social, etc.?*

Guadalupe Valdez agradeció la invitación a compartir algunas reflexiones en el cierre del proyecto que se ha orientado a una Administración pública inclusiva y valoró los procesos de debates, reflexión y campañas que fueron implementadas en busca de generar cambios importantes en la Administración pública.

Una primera reflexión se orientó a indicar que la Administración pública, el Estado y los cambios no se hacen solos desde los gobiernos, que tienen un poder político, sino también desde la sociedad, que tiene un poder social, el cual debe activar para que conjuntamente, las voluntades política y social puedan avanzar hacia los cambios estructurales necesarios.

Respecto a la información, en la Administración pública del siglo XXI las herramientas tecnológicas no son solo instrumentos de trabajo para la eficacia de la gestión pública, sino que hoy día constituye un derecho ciudadano, con un enfoque fundamental e importante para poder exigir y reclamar. A su vez, la tecnología y la información no pueden estar solo disponibles a determinados sectores sociales con mayores niveles de instrucción, de formación y de acceso económico, sino que un Estado social y de derechos tiene la responsabilidad de generar políticas públicas para propiciar la equidad en el acceso a la información y al uso de las tecnologías, de tal forma que estén al servicio y sean de dominio público para todos los ciudadanos independientemente de su condición o ubicación.

En ese orden, Valdez comentó que, la información debe ser disponible en formatos abiertos que puedan ser utilizados y analizados de manera sencilla por los ciudadanos y ciudadanas, siendo esto vital para el relacionamiento con el Estado y sus instituciones. Estado que presenta avances en la disponibilidad de datos abiertos, la implementación del presupuesto ciudadano y la apertura en la formulación del presupuesto a la ciudadanía.

Sin embargo, consideró que uno de los retos de los ciudadanos y ciudadanas es conocer el potencial que tienen las páginas web o de las informaciones que hay a nivel digital, porque faltan estrategias de comunicación desde las instituciones públicas. Actualmente estas herramientas son utilizadas para informar y realzar las actividades realizadas por un funcionario, pero no para educar a la ciudadanía en saber qué significan las informaciones que recibe o para formar a la ciudadanía. Al analizar el tipo de información que se genera desde las instituciones, esta no corresponde a una estrategia de comunicación para construir ciudadanía en un Estado de derecho, que es lo que más se necesita hoy día.

Sobre el significado de la participación de la ciudadanía y la movilización social para lograr derechos que se traduzcan en mejor calidad de servicios, Guadalupe Valdez expresó que, nada de lo que se tiene en República Dominicana se ha logrado sin la participación activa de los ciudadanos, siendo el ejemplo más claro el día 14 de junio de 1959, cuyos sucesos se tradujeron en la democracia y la libertad que se disfrutan en este momento, por lo que debe ser una fecha para pensar en aquello que no se ha podido satisfacer de los planteamientos emitidos hace 63 años.

Un ejemplo más reciente fue la lucha por el 4% para educación, que inició desde principios de la década de los 90, y su aprobación en el año 2013 fue el resultado de la articulación y movilización activa de los sectores sociales y empresariales. En este tema se hace necesario avanzar hacia el control social y el monitoreo para saber cómo ha sido utilizado ese dinero y garantizar que no sea empleado en resolver asuntos de determinados sectores, sino para brindar un servicio de calidad, no solo en cobertura e infraestructura, sino también en calidad del conocimiento y del pensar, desde un enfoque de derechos. En ese orden, urge observar el tema de la alimentación escolar en el que se invierten actualmente 30 mil millones de pesos, los cuales podrían estar afectados por un enfoque asistencialista, clientelar o de reparto del botín político, que resulta nefasto para la democracia del país. A cambio, debe promoverse una inversión basada en un enfoque de derechos que garantice la alimentación a los niños y niñas del país.

La movilización ciudadana es fundamental en el enfoque de derechos para exigir que la prestación de servicios de las instituciones públicas sea hecha con calidad, universalidad y humanización. La ciudadanía necesita instituciones públicas que brinden un servicio apegado a la dignidad del ser humano, donde sea importante la relación y respeto del servidor público hacia el ciudadano o ciudadana que busca un servicio, teniendo presente que, para construir una sociedad de paz, debe haber amor desde un servicio público y desde las instituciones públicas.

En relación a la equidad, Valdez consideró que, a pesar de los avances obtenidos durante décadas y que los servicios públicos no son los mismos de hace 20 años, República Dominicana no tiene una sociedad en la que se brinden servicios públicos con equidad. Esto es posible observarlo en poblaciones que siguen siendo discriminadas en la prestación de los servicios, siendo un ejemplo de ello la propuesta de reforma a la Ley 5-13 sobre discapacidad que cursa en el Congreso, pero para la que no han sido consultadas las personas con discapacidades. Esta situación advierte que, la participación no consiste en mencionar a la ciudadanía en una ley, sino en procurar una participación real y activa en todos los procesos, definiendo para ello herramientas y metodologías.

Tal como señaló el viceministro Montero, los procesos de reforma y modernización han sido antidemocráticos, no solo desde las instituciones que brindan servicios públicos, sino también desde el Congreso. El órgano legislativo no ha implementado un proceso participativo de consulta para definir su presupuesto, siendo el más alto de todos los poderes del Estado, alcanzando los 6 mil millones de pesos, de los cuales no hay inversión para marcos legales que garanticen la integración del enfoque de derechos en ellos.

Otro ejemplo de falta de equidad está relacionado con la situación de los dominicanos descendientes de haitianos que tienen limitaciones para acceder a servicios de calidad como la educación, porque se les ha negado un documento de identidad. Igualmente, la población LGBTQ es que es discriminada o no tiene acceso a varios servicios públicos y a muchas mujeres que le son violados el derecho a la dignidad durante una práctica ginecológica obstétrica. Esto dice que, no hay una Administración pública y una sociedad capaz de garantizar derechos a sectores de la población dominicana.

La equidad en la Administración pública significa que la ciudadanía no tiene que reclamar permanentemente por sus derechos porque un Estado social y de derechos cumple con un marco legal, dispone de un presupuesto para satisfacer dichos derechos y cuenta con servidores públicos que cumplen con su misión y por lo tanto, garantiza derechos, equidad e inclusión.

Guadalupe Valdez, finalizó sus palabras compartiendo que, República Dominicana, desea transformaciones estructurales, las cuales requieren voluntad política y social, participación ciudadana activa, cívica y real que genere propuestas y control social sobre los que gobiernan, es decir sobre el congreso, el Gobierno central, los gobiernos locales así como sobre el sector privado, y que en consecuencia todo ello genere una sociedad transparente, activa, cívica y con dignidad para seguir construyendo una República Dominicana de bienestar para todos.

## **Tercer panelista: Juan Castillo, director ejecutivo de Fundación Solidaridad**

- *¿Cómo garantizar la continuidad de los avances ante los cambios de gobierno y que el Estado se convierta en un ente funcional y no en uno que dependa de la decisión personal del gobernante o la gobernanta de turno?*
- *Respecto a los gobiernos locales, ¿Cuál es la importancia que tiene la descentralización y el restablecimiento de competencias a los municipios para el fortalecimiento de los gobiernos locales? ¿Esto es lo único que hace falta para que la ciudadanía logre mayor cercanía y que así se incremente la satisfacción de sus necesidades?*
- *¿Cómo poder lograr que la necesidad de la rendición de cuentas por parte de los representantes de las instituciones del Estado sea un tema superado?*
- *¿Sigue siendo necesario que las organizaciones de la sociedad civil actúen como organismos que acompañen a la ciudadanía en las demandas de sus derechos y su bienestar general?*

Juan Castillo, felicitó la permanencia de los asistentes en el seminario y valoró el mismo como reflejo de los logros alcanzados por el proyecto. Continuó haciendo referencia que el Estado dominicano está constituido por poderes públicos: el poder ejecutivo, el legislativo, el judicial y otras instancias, y que este no concluye cada 16 de agosto cada 4 años, sino que se eligen otras autoridades, pero el Estado con su Administración es permanente y debe continuar con las políticas públicas, planes, programas y proyectos, como elementos que contribuyen a garantizar que el Estado esté al servicio de la ciudadanía.

Otro aspecto fundamental es la institucionalidad, que se expresa en un marco jurídico conformado por la Constitución de la República, la END 2030, la Ley 41-08 de Función Pública y la ley 107-13 Sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración pública, el cual contribuye a la continuidad de los avances de la democratización de la Administración pública.

Como otro aspecto no menor, Castillo hizo mención de los procesos de reforma que están en marcha y que se relacionan con la carrera administrativa, que buscan entre otros, que los funcionarios públicos que ingresen a la misma sea por sus méritos y no por apoyar una campaña política, igualmente, que tengan oportunidades de capacitación para ejercer adecuadamente un cargo, sientan orgullo de su trabajo, acepten ser evaluados y sean reconocidos, para que todo ello se traduzca en la capacidad de brindar un servicio con calidad.

En cuanto a la descentralización y la gobernabilidad local, señaló que, el Estado se expresa de manera práctica en el territorio, por medio de las instituciones públicas presentes en el, sean estas salud, regionales de educación, CONANI u otras. A su vez, es importante ver que en ese territorio existe una instancia denominada gobierno local, que son los ayuntamientos, que tienen autoridades electas por el



voto popular: alcaldes o alcaldesas y un concejo de regidores, además de servidores públicos. En ese orden, esa expresión del Estado llamado gobierno local debe tener capacidades financieras, de recurso humano, técnicas, además de políticas públicas para la planificación y programación con enfoque de desarrollo. Por lo tanto, de los gobiernos locales, como Estado que se expresa en el territorio y más cercanos a las personas, se espera que puedan brindar buenos servicios a toda la ciudadanía, poniendo en práctica el contrato social, donde la ciudadanía elige quien lo gobierna y paga impuestos, para que el gobierno garantice buenos servicios.

Juan Castillo indicó que es necesario el acercamiento permanente Estado-ciudadanía, siendo este el rol fundamental de la descentralización: el tener a las instituciones públicas más cercanas a la gente. Consideró que en República Dominicana ha habido, en ese sentido, un proceso de cambios y avances, que se evidencian en mayor conciencia ciudadana, mayores niveles de participación que demandan, entre otras, buenos servicios e interlocución con los poderes públicos, a través de una articulación Estado-sociedad.

En relación a la rendición de cuentas, esta es fundamental para las relaciones Estado-sociedad y debe ser incorporada a la cultura institucional. Desde el marco legal se advierte que el carácter permanente de la rendición y su aplicación en las declaraciones juradas de los funcionarios, a través de diálogos con la ciudadanía y por medio de la publicación de las acciones en los diferentes medios de los gobiernos locales, tales como la página web y las redes sociales, para que las informaciones estén disponibles para la ciudadanía.

En este orden, para dar cumplimiento a la rendición de cuentas, el Estado implementó el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Municipal, en el que los ayuntamientos deben ofrecer informaciones de diferentes aspectos, relativos a recursos humanos, planificación, presupuesto, acceso a la información y otras. El sistema, además de requerir a los gobiernos locales informaciones, permite que la ciudadanía pueda conocer y dar seguimiento a las actuaciones de los ayuntamientos y evaluar la calidad de lo publicado y su veracidad, así como los avances o no de la gestión municipal. Por lo tanto, la rendición de cuentas es una barrera contra la corrupción en la Administración pública y un instrumento para generar confianza y satisfacción en la ciudadanía.

Por lo anterior, es importante que las organizaciones de sociedad civil den seguimiento, y hagan monitoreo y evaluación. En el caso de la Fundación Solidaridad, lleva a cabo la Encuesta de Presupuesto Abierto, que es una evaluación internacional que mide la disponibilidad de información presupuestaria a partir de 8 documentos clave, que son: el proyecto del presupuesto, el presupuesto aprobado, los informes del año, el informe de medio tiempo, el informe final, el presupuesto ciudadano y la auditoría al presupuesto, documentos que son elaborados por el Ministerio de Hacienda. Los resultados del proceso de evaluación de la Encuesta 2021 arrojaron que el Gobierno dominicano obtuvo buena calificación en transparencia, pero no

fue así en participación ciudadana, debido a que no se realizaron consultas durante la formulación del presupuesto. Este resultado es un llamado de atención para que el Gobierno brinde apertura a la participación ciudadana durante el proceso presupuestario.

En consecuencia, la participación de la sociedad civil es necesaria en todos los procesos y debe ser permanente, ya que hace parte de sus derechos y de sus responsabilidades. Y en la medida que la ciudadanía participe en monitoreos ciudadanos y veedurías sociales, el Estado podrá mejorar, prestar servicios con calidad y beneficiar a la ciudadanía, que es lo que se desea. Castillo, consideró que, en este tema, es necesario que las instituciones del Estado valoren los procesos de monitoreo como instrumentos de mejora y no como excusas para perjudicar a un gobierno y en esa misma dirección valore a la sociedad civil como una aliada y colaboradora y no como una enemiga de una gestión.

Juan Castillo expresó en sus palabras finales que, el seminario había promovido un diálogo fluido entre las instituciones del Gobierno presentes y la sociedad civil. También enfatizó en la importancia de promover una participación de la ciudadanía con enfoque de derechos y en cumplimiento de lo establecido en la Constitución de la República y las leyes, la cual haga posible una Administración pública inclusiva. Por último, instó a los y las representantes de la sociedad civil a hacer un ejercicio permanente de ciudadanía y a comprender que hacer ciudadanía es un asunto de derechos.

## Segunda sesión de preguntas y respuestas

La misma comprendió la intervención de seis participantes del público, quienes expresaron las siguientes inquietudes:

- *La palabra clave es voluntad y saber el origen de las cosas. En 2013 se creó la ley 107-13, con la finalidad, entre otras, de que las instituciones de gobierno definieran los plazos para poder dar respuesta a los ciudadanos, que solicitaban sus servicios. Ya que anteriormente se fijaban unas fechas, que por lo general no eran cumplidas. Como parte de las medidas de la ley, cada institución debía informar al MAP el tiempo que duraría en sus procedimientos, sin embargo el Poder Judicial indicó que no podía cumplir con estos requisitos. En ese caso no tiene sentido que el Congreso legisle si las leyes no se van a cumplir. Y para que las leyes sean cumplidas por las instituciones es necesario contar con personal con vocación, preparación adecuada y que la incorporación del mismo no esté basado en consideraciones políticas.*
- *En la misma dirección de quién me antecedió, es necesario revisar el servicio que prestan varias instituciones ya que promueven la negociación por un servicio y a costa del ciudadano, lo que a su vez, promueve servicios inequitativos donde no todos los ciudadanos pueden acceder en iguales condiciones, debido a las exigencias económicas del mismo. El mejor ejemplo es el servicio VIP de la*



*Dirección General de Pasaportes, que ofrece entregar servicios en una semana, pero si se paga VIP se puede entregar en solo dos o tres horas, constituyendo su servicio en un negocio.*

*Sobre los servidores públicos que dicen sentir una doble presión, es la ciudadanía la que siempre sufre por la falta de servicios de calidad y por la impotencia de poder hacer muy poco para mejorarla.*

*De otra parte se debe agradecer a Participación Ciudadana por todas las actividades que lleva a cabo, de manera profesional con calidad y basado en valores y empatía. Esto ayuda a que la ciudadanía pueda desarrollarse.*

- *Como sociedad civil, debemos aportar y vigilar la gestión pública, pero ¿qué sucede con la gestión privada? ¿Quién la fiscaliza? ¿Cómo el Estado puede garantizar los derechos ciudadanos como usuarios de servicios privados? y un ejemplo de ello es el servicio de televisión por cable que suele abusar de todos los usuarios. Por lo tanto, así como se evalúa la gestión pública, debe implementarse medidas para evaluar la gestión privada, no obstante, tenga el poder económico y suela imponerse ante los ciudadanos.*
- *Se han hecho investigaciones sobre títulos de vivienda en La Vega, al igual que censos y se han sometido, pero no ha habido ninguna respuesta.*

*Otro tema importante son los envejecientes, muchos de los cuales no cuentan con alimentación, servicio de salud, ni vivienda en estos momentos, no obstante haber trabajado por más de 20 años en el sector público, y esto porque para obtener una pensión, desafortunadamente, parece necesario ser amigo de un diputado o senador.*

*En cuanto a los ayuntamientos, aunque la ley 176-07 expresa el derecho de la ciudadanía de participar de cabildos abiertos, los ayuntamientos no están ofreciendo estas oportunidades para que exprese sus necesidades, por lo tanto, es necesario buscar una solución a esta situación.*

- *Aunque se han tratado muchos temas, hay grandes ausentes cómo son las personas con discapacidad, los envejecientes y las personas con problemas de salud mental. Mientras no se implementen políticas y se le de visibilidad a estos sectores de la población, continuarán solo los discursos sobre la inclusión.*  
*Otra preocupación ciudadana es la calidad del desayuno escolar, ya que los estudiantes están recibiendo solo un cartón de leche y un pan, generalmente viejo, que no garantiza su higiene. Los estudiantes no desean el desayuno porque están cansados del mismo y varias veces está dañado.*
- *Aunque se evalúa la calidad de los servicios, esto no resulta útil si no se toman acciones para mejorar los mismos. Una debilidad vista en los servidores públicos de varias instituciones es la falta de calidez en la atención, afectando al usuario. En particular esto se observa en los hospitales dónde se debe esperar por mucho tiempo y los servidores no tienen empatía ni cualidades humanas para brindar atención.*

En respuesta a todas las inquietudes expresadas, los panelistas iniciaron sus intervenciones, Juan Castillo indicó que, no obstante, las limitaciones a las que se enfrentan la ciudadanía relacionadas con la participación en diferentes espacios, está

no debe cansarse, sino al contrario, buscar la manera de ser escuchados. Aproveché el momento para felicitar todas las intervenciones del público en los dos paneles y señalar que las mismas manifiestan el nivel de empoderamiento ciudadano, el cual va más allá de lo teórico, sino que es un empoderamiento práctico y basado en la realidad de sus comunidades y municipios.

Guadalupe Valdez dijo que, además de la voluntad debe haber un compromiso político y social, que no tiene que ver con los políticos, sino del compromiso para participar en generar las transformaciones necesarias.

Sobre los servicios VIP, hay que investigar, ya que en un momento dado se vio como una manera de eficientizar la Administración pública, pero la situación y visión actual es que es un negocio, entonces hay que generar los mecanismos para que la situación sea corregida.

No puede haber depresión ni impotencia por parte de las organizaciones de la sociedad civil cuando no se sabe qué hacer ni a dónde llegar. Por el contrario, hay que recordar que las organizaciones sociales juegan un rol fundamental para sumar voluntades y propiciar los cambios.

Sobre el tema de los servicios privados, la ciudadanía podría acercarse, por ejemplo, a la Alianza por el Derecho a la Salud (ADESA), que es una organización social y ver cómo desde allí se puede monitorear los servicios privados porque hacen parte de los servicios a la ciudadanía y se necesita que sean seguros, de calidad y respetuosos. El tema de los envejecientes pertenece a las políticas de protección social e involucra el tema de las pensiones. Es uno de los sectores a los cuales no se está prestando servicios públicos de calidad. Eso lleva a generar un proceso de reformas de políticas de protección social, porque no pueden seguir siendo asistencialistas ni clientelares, sino que tienen que ser servicios públicos de protección social emancipadoras.

Es cierto que la ciudadanía no se puede quedar en la teoría, sino que debe involucrar la teoría, la reflexión y la acción. Para que las exigencias y reclamos de las organizaciones sociales frente a las instituciones del Estado tengan calidad, por eso hay que continuar adelante.

Sobre el desayuno escolar es un tema para debatirlo profundamente y con lo que se ha mencionado se debe hacer una denuncia formal ante el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE). La alimentación escolar es uno de los servicios públicos más importantes del país en el cual se invierten más de 30.000 millones de pesos anuales, por ello como ciudadanía no podemos darnos el lujo que esas situaciones pasen desapercibidas, hay que activar la veeduría social, el monitoreo, la denuncia para que la situación cambie, porque en la actualidad con el menú que se está brindando, solo se logra enfermar a la población estudiantil del país.

# 5

## Palabras de clausura por Ricardo González, director ejecutivo Ciudad Alternativa

Las palabras finales del seminario a cargo de Ricardo González, se orientaron a dejar como reflexión que en República Dominicana se ha llevado a cabo una reforma del Estado por más de 25 años, periodo en cual se ha observado un crecimiento del presupuesto de 130.000 millones a 1,000 mil millones de pesos y de aproximadamente 200,000 a 700,000 los servidores públicos. Sin embargo, la calidad de los servicios no se corresponde con lo esperado al inicio del proceso de reforma y no han mejorado tal como se ha indicado a lo largo del seminario.

Por lo tanto, los retos van más allá del proyecto que finaliza, ya que falta mucho por hacer, en especial en continuar exigiendo a las instituciones y a los funcionarios, el cumplimiento que garantice los derechos de todos los ciudadanos y ciudadanas de República Dominicana.



# 6

## Conclusiones

Teniendo en cuenta que el objetivo del “Seminario sobre los avances y desafíos de la Administración Pública en los últimos 10 años” fue conocer diferentes enfoques sobre los avances y desafíos generados a partir de las reformas de los últimos años en la Administración pública y la mejora de los servicios públicos, se considera que el mismo logró describir adecuadamente los mismos.

En relación a los avances, se observó una amplia concordancia entre el ministro de Administración Pública, licenciado Darío Castillo Lugo y los panelistas en señalar que la existencia de un marco legal amplio y diversas iniciativas ha permitido mejoras en la Administración Pública. No obstante, también se coincidió en señalar que el reto continúa siendo la aplicación de dicho marco, el cual se ha convertido en una deuda pendiente ante la sociedad. De manera específica se señalaron como desafíos a superar: mayores niveles de transparencia, la necesidad de eliminar la cultura clientelista y caudillista que permea al Estado y que afecta a la sociedad, la descentralización, el fortalecimiento de la participación ciudadana para que aplique el control social, la mejora del sistema de monitoreo, la transversalización de género, así como un mayor acercamiento Estado-Ciudadanía.

Otra coincidencia y reconocimiento importante por parte de los expositores estuvo relacionado con la mejora de la calidad de los servicios basada en la aplicación de los derechos y la necesidad que la ciudadanía pueda exigir que los mismos sean satisfechos, tal como lo indica la Constitución de la República.

Respecto a las dos sesiones de preguntas y comentarios del público, los participantes manifestaron altos niveles de conocimiento y conciencia ciudadana sobre su papel en la identificación de las limitaciones que afectan la calidad de los servicios públicos y la importancia de la participación en la mejora de los mismos.

Por último, tanto panelistas como el público asistente expresó su complacencia y agradecimiento por la ejecución del Proyecto “Administración Pública Inclusiva”, así como por la pertinencia del seminario, que contribuyó a conocer de manera más detallada la situación actual de la Administración pública e identificar aquellos desafíos pendientes tanto para el Estado como para la ciudadanía. Desafíos que, para ser superados, demandan una acción continua y coordinada de los dos actores a fin de lograr no solo una mejora en la prestación de los servicios públicos, sino que dichas acciones estén basadas en el cumplimiento de la garantía y protección de los derechos fundamentales para cada ciudadano y ciudadana de República Dominicana.



