



---

INFORME CONSULTA PÚBLICA  
A GREMIOS EMPRESARIALES  
Y CIUDADANOS

# REGULACIONES TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS BUROCRÁTICOS

23 Noviembre 2022 - 03 Enero 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



INFORME CONSULTA PÚBLICA A GREMIOS EMPRESARIALES Y CIUDADANOS

# REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS BUROCRÁTICOS

23 Noviembre 2022 - 03 Enero 2023

El programa Burocracia Cero puso en marcha las mesas de consulta pública a gremios y asociaciones, así como a la ciudadanía en general con el propósito de escuchar sobre aquellas regulaciones, trámites y servicios públicos más burocráticos que afectan su actividad económica. El objetivo de este ejercicio es conocer de manera directa cuáles son las principales trabas en los procesos y las regulaciones que subsisten en los trámites y servicios trabajados en la primera etapa del programa.

Los gremios empresariales fueron convocados a mesas de consulta presencial, mediante tres sesiones realizadas en el salón de reuniones del Consejo Nacional de Competitividad (CNC), el 23 de noviembre, 2022. A los gremios se les compartió de manera previa a través de carta y correo electrónico de convocatoria el formulario con el contenido de preguntas que nuestro equipo técnico estaría discutiendo, levantando y validando con los participantes (ver anexo 1). Adicionalmente, contaron con la herramienta de consulta en línea habilitada para remisión de más información que desearan proveer.

Mientras que, el punto de vista de los ciudadanos se obtuvo a través del mecanismo de consulta en línea publicado en las redes sociales y portales web de las instituciones que conforman el programa. Los ciudadanos contaron con la posibilidad de expresarse sobre los trámites trabajados en la primera etapa del programa Burocracia Cero o de cualquier otro ofrecido por las instituciones públicas. La consulta ciudadana en línea inició el 23 de noviembre de 2022 y finalizó el 3 de enero de 2023.

En resumen, como resultado de ambas actividades se logró la participación de veinte ocho (28) asociaciones o gremios empresariales que representan los sectores involucrados a los proyectos trabajados en la primera fase del programa (ver anexo 2), y se obtuvieron 132 respuestas ciudadanas sobre los trámites y servicios que más les afecta en sus actividades económicas. De manera en conjunta, ambas consultas aportaron un total de 183 hallazgos relacionados a trámites y servicios y 80 aspectos normativos concernientes a los mismos.

## RESULTADOS MESAS DE CONSULTA GREMIOS EMPRESARIALES

Los gremios empresariales hicieron referencia a la necesidad de mejorar las plataformas tecnológicas, la calidad de las informaciones y los servicios brindados, así como a las mejoras normativas que establecen los procesos administrativos. Las principales dificultades identificadas incluyen aspectos normativos, complejidad en los procesos y calidad de la información, el uso de la tecnología y capacitación al personal interno de las instituciones públicas.

Como resultado, los gremios compartieron 68 trabas o comentarios, de los cuales 51 están relacionadas a trámites o servicios públicos (37 identificados, 14 pendiente a validar), mientras que 17 son referente a aspectos de percepción de burocracia interna, vacíos legales, capacitación al personal interno, desconocimiento de los procesos administrativos y pago de tasas. En referencia a las regulaciones, los gremios hicieron comentarios referentes a 60 aspectos normativos (25 identificadas, 35 pendientes a validar). Las normativas más mencionadas corresponden a los sectores de Medio Ambiente, Construcción y Registros Sanitarios.

### MUESTRA



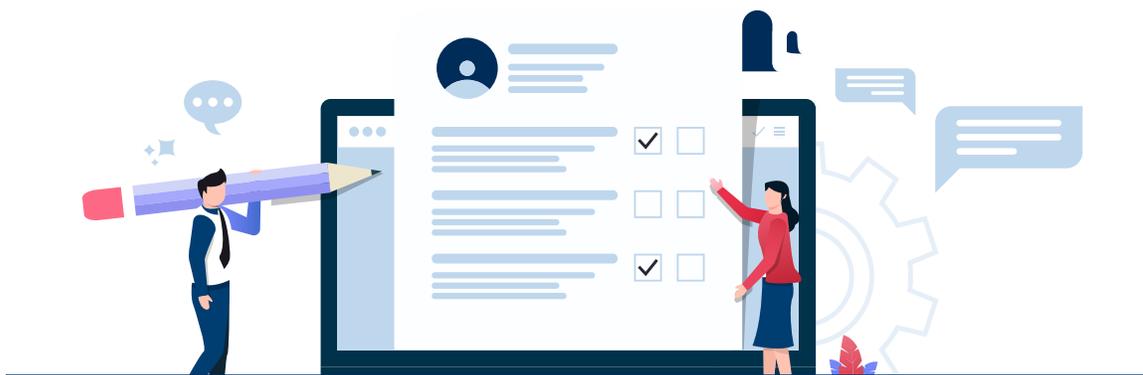
### TRABAS Y REGULACIONES IDENTIFICADAS EN LAS MESAS DE CONSULTA A GREMIOS EMPRESARIALES EN CIFRAS



## PRINCIPALES ASPECTOS IDENTIFICADOS POR LOS GREMIOS EMPRESARIALES Y CIUDADANOS



**Los gremios empresariales** que participaron en las mesas de consulta destacaron que de manera general entre sus principales trabas están la percepción de la burocracia interna, realización de procesos de forma manual, duplicidad de documentos y lentitud en los tiempos de respuesta. De igual forma, el empresariado enfatizó la falta de homogeneidad y criterio ocasionando así inseguridad jurídica y mayores niveles de discrecionalidad. En consecuencia, mostraron interés en reducir los tiempos de respuestas y eliminar la constante solicitud de documentos que ya están en poder de la administración pública. Un aspecto frecuente fue el uso de las tecnologías para digitalizar y automatizar los trámites y servicios. Finalmente, entienden necesario capacitar a los servidores públicos para brindar información completa, clara y de calidad.



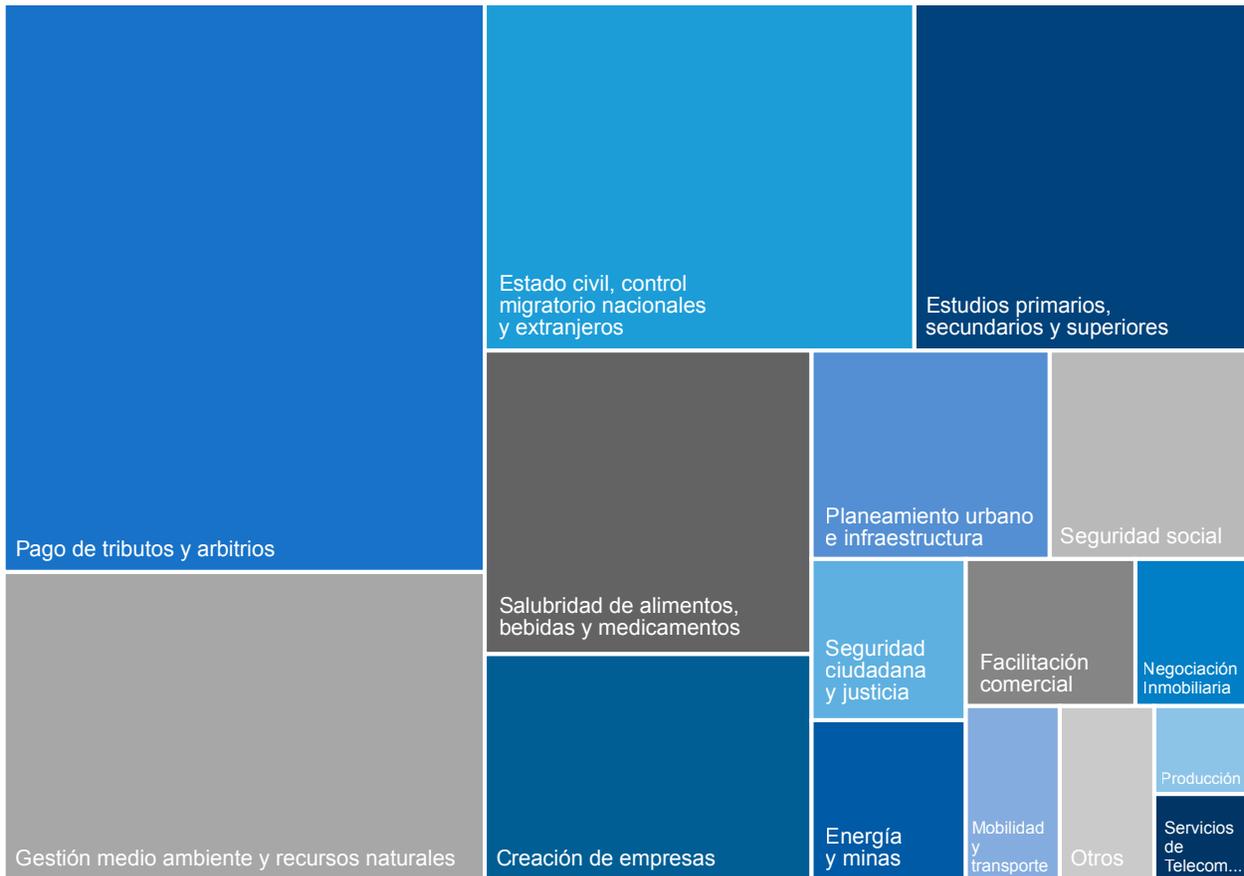
**La ciudadanía** que participó a través de la encuesta en línea compartió que sus principales trabas lo representan el tiempo de espera para recibir respuesta y tener que desplazarse de manera presencial a realizar las solicitudes. Respecto a la pregunta de qué le gustaría que mejore del proceso para obtener este trámite, indicaron que, con el objetivo de mejorar sus experiencias al solicitar trámites y servicios públicos, el gobierno debe enfocar esfuerzos en simplificar los procesos, mejorar los tiempos de respuestas y reducir el número de requisitos. Otro aspecto sugerido es la digitalización y automatización de los procesos enfocado en brindar retroalimentación o trazabilidad, permitiendo así al interesado conocer el estatus de la solicitud en tiempo real. De la misma manera, la atención al usuario, la empatía y responsabilidad ante las solicitudes, son elementos importantes para mejorar la experiencia de usuario de los ciudadanos consultados.

## RESULTADOS CONSULTA PÚBLICA EN LÍNEA A CIUDADANOS

A través de la consulta pública en línea se obtuvieron hallazgos importantes similares a las de la consulta presencial. Los principales aspectos que afectan a la ciudadanía están relacionados al tiempo de resolución de los trámites y servicios, los procesos, las normativas, la automatización y la atención al usuario. Al 3 de enero del 2023, los ciudadanos accedieron al formulario en línea e identificaron trabas en relación con 40 instituciones públicas y 132 trámites o servicios.



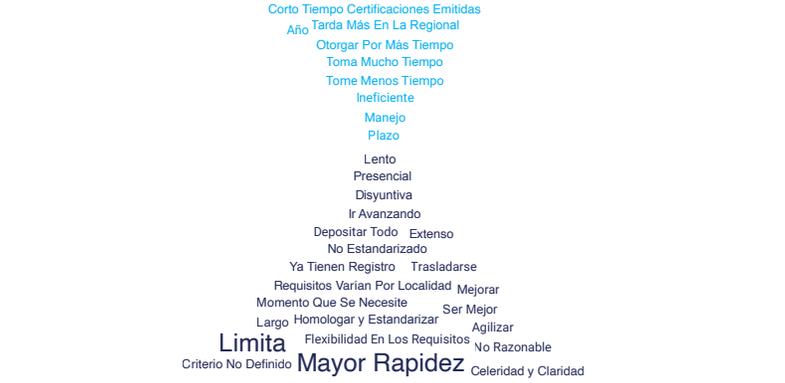
## CONCENTRACIÓN DE TRABAS IDENTIFICADAS POR SECTOR



Fuente: Elaboración propia con datos de la Consulta Ciudadana en línea.



**66**  
TIEMPO



**84**  
PROCESO



**23**  
LEY



**25**  
AUTOMATIZACIÓN  
E INTEROPERABILIDAD



**17**  
ATENCIÓN  
AL USUARIO

## **ANEXOS:**

### **I. CONTENIDO FORMULARIO PREGUNTAS PARA MESA DE CONSULTA**

1. Seleccione a cuál de los siguientes grupos pertenece:
  - o Ciudadanos
  - o Gremios Empresariales
2. Indique a cuál o cuáles gremios empresariales pertenece
3. Si escogió "Otros", indique a cuál gremio empresarial pertenece
4. ¿A cuál sector económico usted pertenece?
5. Si escogió "Otros", indique a cuál sector económico pertenece
6. ¿Cuál es el trámite gubernamental más complejo que ha tenido que realizar para su actividad económica en los últimos 2 años? (Ver anexo 2)
7. Si escogió "Otro", indique el trámite o servicio:
8. Nombre de la institución donde realizó este trámite o servicio (ver anexo 2)
9. Si escogió "Otro", indique la institución
10. ¿Cuántos requisitos tuvo que cumplir para la realización de este trámite?
11. ¿Qué le gustaría que mejore del proceso para obtener este trámite?
12. ¿Existe alguna regulación que esté limitando su actividad económica?
13. ¿Cuál es el nombre y número de esta regulación?
14. Indique el artículo de la regulación que limita su actividad económica
15. ¿De qué manera esta regulación está limitando su actividad económica?
16. Comentario o información adicional relacionado a la regulación

**AL ESCANEAR EL CÓDIGO QR PODRÁS  
LLENAR LA ENCUESTA CIUDADANA**





### **MESA DE CONSULTA 1**

Trámites vinculados al proceso de apertura de empresas



### **MESA DE CONSULTA 2**

Trámites vinculados al proceso de inversión



### **MESA DE CONSULTA 3**

Trámites vinculados al proceso de licencia de construcción

## II. LISTADO DE ASOCIACIONES Y GREMIOS EMPRESARIALES PARTICIPANTES

- Asociación De Bancos Comerciales De la República Dominicana (ABA)
- Asociación de Constructores de la Provincia Duarte (ACOPRODU)
- Asociación de Empresas de Comunicación y Tecnología, Inc. (COMTEC)
- Asociación de Fabricantes de Productos para el Cuidado e Higiene Personal y del Hogar - AFAPER
- Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
- Asociación de Navieros de la República Dominicana (ANRD)
- Asociación de Representantes, Agentes y Productores Farmacéuticos (ARAPF)
- Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP)
- Asociación Dominicana de Agentes de Aduanas (ADAA)
- Asociación Dominicana de Corredores de Seguros, Inc. (ADOCOSE)
- Asociación Dominicana de Empresas de Seguridad (ADESINC)
- Asociación Dominicana de Empresas Turísticas Inmobiliarias (ADETI)
- Asociación Dominicana de Iguales Médicas y Administradoras de Riesgos de Salud (ADIMARS)
- Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA)
- Asociación Dominicana de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (ADOSAFI)
- Bolsa de Valores de la República Dominicana (BVRD)
- Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana, (AMCHAMDR)
- Cámara Británica de Comercio de la República Dominicana (BRITCHAM DR)
- Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc. (CADOAR)
- Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF)
- Confederación Dominicana de la Pequeña y Mediana Empresa (CODOPYME)
- Confederación Dominicana de la Pequeña y Mediana Empresa de la Construcción (COPYMECON)
- Confederación Nacional de Productores Agropecuarios (CONFENAGRO)
- Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM)
- Consejo Nacional de la Empresa Privada, inc. (CONEP)
- Grupo Punta Cana
- Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC)
- Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)



## Consejo Nacional de Competitividad

### Colaboradores:

Arianny Ramírez, *Coordinadora Sectorial*; Diana Lebrón, *Analista Sectorial*; Daily Almonte, *Coordinadora de Calidad en la Gestión*;  
Cristian Dickson, *Coordinador Sectorial*; Gabriela Molina, *Coordinadora Sectorial*; Michelle Olivero, *Coordinadora Sectorial*;  
Carlos Romero, *Diseño y Diagramación*