



INFORME CONSULTA PÚBLICA
A GREMIOS EMPRESARIALES
Y CIUDADANOS

REGULACIONES TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS BUROCRÁTICOS

Enero - Diciembre 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SEGUNDO INFORME CONSULTA PÚBLICA A GREMIOS EMPRESARIALES Y CIUDADANOS

REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS BUROCRÁTICOS

Enero - Diciembre 2023

En el marco de los trabajos de la segunda fase del Programa Burocracia Cero, la Unidad de Gestión de Resultados (UGR) establecida mediante Decreto 707-22, ha dado continuidad a la consulta pública presencial y en línea dirigida a gremios empresariales y a la ciudadanía en general con el propósito de recibir información de manera directa sobre aquellas regulaciones, trámites y servicios públicos más burocráticos que afectan su actividad económica, dando cumplimiento así a sus objetivos de ampliar la participación ciudadana, y monitorear y dar seguimiento al funcionamiento de los trámites y servicios públicos.

El resultado principal de este ejercicio es la identificación por parte de la ciudadanía, de las principales trabas que subsisten en los procesos y las regulaciones de los trámites y servicios públicos. Es por esto por lo que, el presente informe constituye una herramienta de apoyo a la UGR en las labores de identificar y alertar sobre trabas en los procesos, así como en la toma de decisiones en la priorización de los trámites y servicios intervenidos.

En este segundo reporte de hallazgos, se tomaron en cuenta las respuestas recibidas desde el 6 de enero al 31 de diciembre de 2023. Los canales de recepción comprendieron visitas de socialización a gremios empresariales en diversas provincias, recepción de información de manera física y a través del formulario de consulta en línea (ver anexo 1). En resumen, como resultado se obtuvieron 159 comentarios relacionados a trabas o regulaciones de 28 instituciones, de los cuales 4 respuestas provienen del sector empresarial y 155 de ciudadanos. Adicionalmente, se identificaron 151 normativas vigentes relacionadas con los trámites y servicios identificados, mientras que 8 están pendientes a validar.

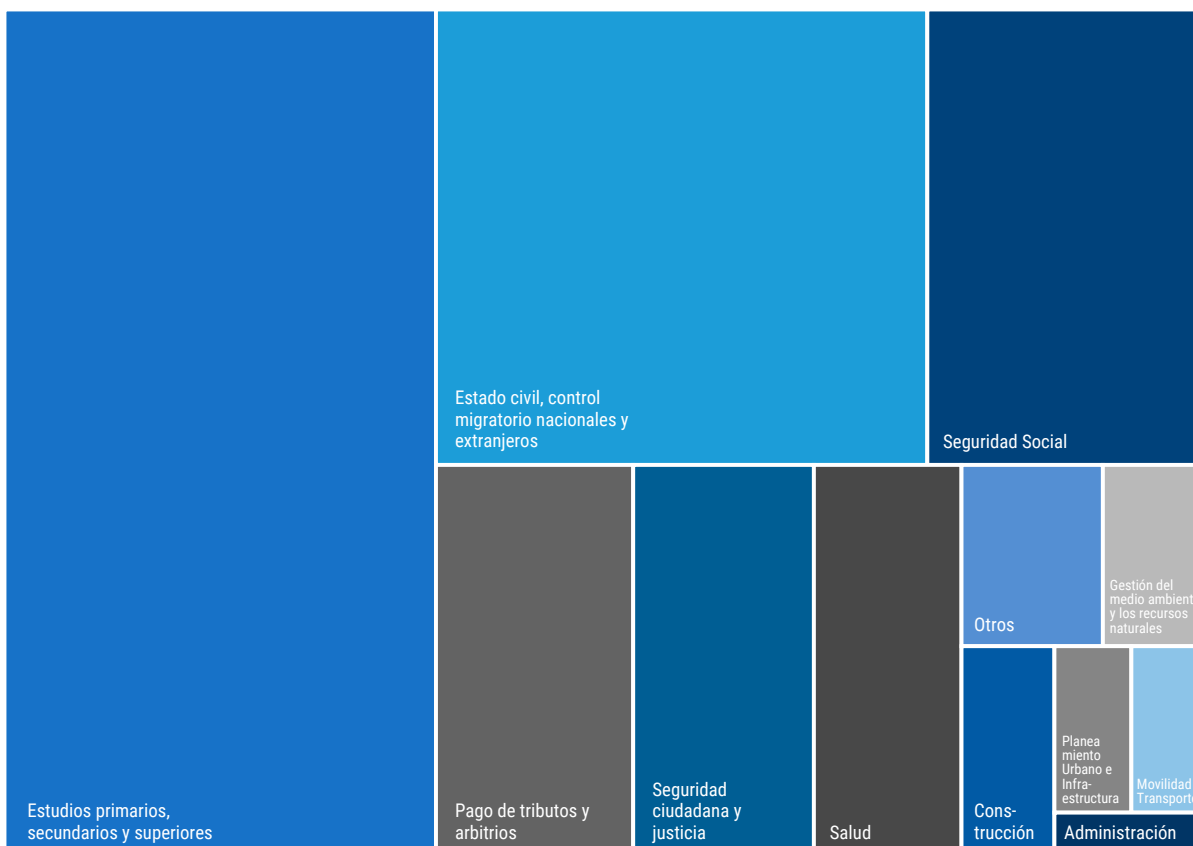


PRINCIPALES ASPECTOS IDENTIFICADOS POR LOS CIUDADANOS Y SECTOR EMPRESARIAL

En general, los aspectos más mencionados están relacionados a los factores de tiempo, procesos, leyes o normativas, automatización e interoperabilidad, y la atención al usuario. Respecto a los procesos, la ciudadanía destaca el anhelo de menos burocracia, mayor coherencia y eficiencia de estos. Mientras que, sobre el componente tiempo, enfatizan sobre el tiempo de respuesta, y resaltan que desean que los trámites y servicios sean gestionados más rápidos y en menor tiempo.

Con relación a la automatización e interoperabilidad, persiste la necesidad por parte de la ciudadanía de que las instituciones públicas digitalicen e interoperen los procesos con el objetivo de reducir la entrega de documentación y requisitos, además, mejorar las plataformas tecnológicas. Sobre la atención al ciudadano, identifican como importante el mejorar la calidad de las informaciones que se proveen al interesado, el trato a los usuarios y el nivel de empatía. Finalmente, las normativas identificadas, destacan el establecimiento de muchos requisitos, pago de tasas que desincentivan el emprendimiento y a la regularización en el mercado.

CONCENTRACIÓN DE TRABAS IDENTIFICADAS POR SECTOR



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

PRINCIPALES TRABAS IDENTIFICADAS POR LOS CIUDADANOS Y EMPRESARIOS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

A continuación, se muestran los principales sectores identificados por los usuarios. Estas representan para la ciudadanía en general los de mayores trabas y oportunidades de mejoras en sus trámites y servicios.

- **Estudios primarios, secundarios y superiores**

Las principales trabas identificadas son respecto a los procesos, tiempo de respuesta y atención al usuario. Los ciudadanos destacan que requieren de procesos más claros, ágiles, en línea y en menor tiempo. Destacan la necesidad de evitar la legalización constante de los documentos emitidos.

- **Estado civil, control migratorio nacionales y extranjeros**

La mayor traba se encuentra en los procesos. Los usuarios solicitan que estos se hagan en línea y no manual, además, de poder descargar en línea el resolutivo final. El ciudadano implora que estos trámites puedan realizarse en las provincias sin necesidad de trasladarse a las sedes centrales.

- **Seguridad Social**

Los hallazgos identifican oportunidades de mejora en la agilización de los procesos mediante la interoperabilidad con otras instituciones públicas. Los ciudadanos perciben largo tiempo de espera en la resolución de los trámites. Además, exigen reducción de la burocracia y mejorar el servicio o atención al usuario.

- **Pago de tributos y arbitrios**

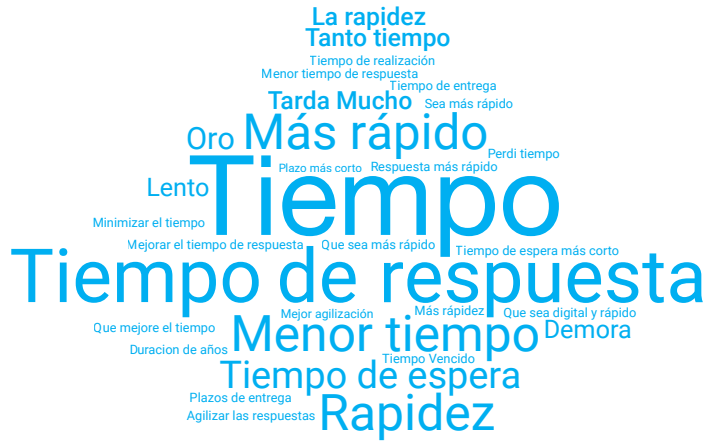
Se hace énfasis en reducir los tiempos de respuesta, mayor eficiencia de parte del personal interno al brindar información y la mejora de los procesos. Además, destaca el deseo de eliminar requisitos y pasos, así como la necesidad de digitalizar y automatizar los procesos para reducir el traslado de un lugar a otro.

- **Seguridad Ciudadana y Justicia**

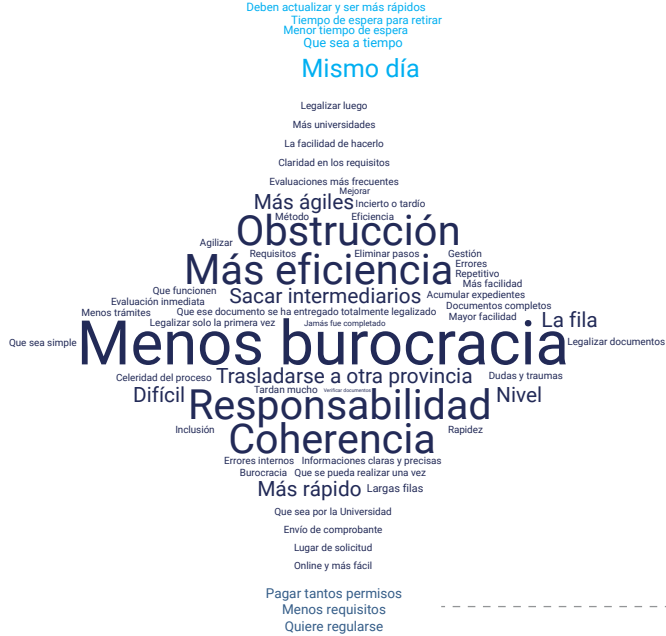
Se enfatiza en la necesidad de reducir los tiempos de respuesta, la optimización de los procesos internos, la digitalización y automatización de los trámites. Esto incluye una mayor disponibilidad de información clara y precisa sobre el estatus del procedimiento.

- **Salud**

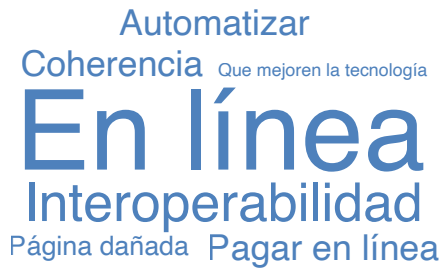
Se destaca la necesidad de una mayor claridad de los requisitos, menor burocracia en los procedimientos, mejorar el servicio al ciudadano y reducir el tiempo de espera. Los ciudadanos exhortan a que los procedimientos sean más transparentes, sin depender de conexiones personales.



62
TIEMPO

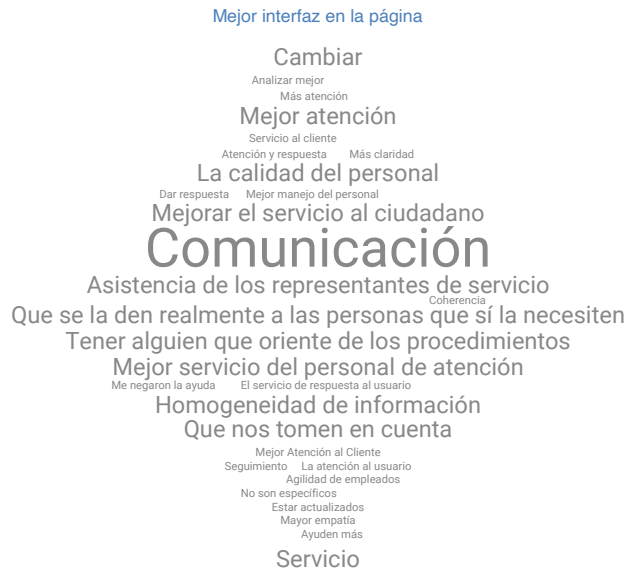


64
PROCESO



4
LEY

24
AUTOMATIZACIÓN
E INTEROPERABILIDA



33
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?
7. Si escogió "Otro", indique el trámite o servicio:
8. Nombre de la institución donde realizó este trámite o servicio
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**



II. LISTADO DE ASOCIACIONES Y GREMIOS EMPRESARIALES PARTICIPANTES

- Asociación Duarte de Ahorros & Préstamos
- Briquetas Nacionales, S.R.L.
- Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana, (AMCHAMDR)
- Circuito Metengue S.R.L.: Digital 94.3 y Radio Merengue 1210
- Constructora Conce
- Dekolor S.R.L.
- Equipos Sigler
- Fernández Badía Agrocacao
- Ferretería La Imagen S.R.L.
- JL Celular
- Jochy Gift Shop
- La Monumental de Seguros
- Laboratorio Dr. Herrera Khoury
- Negrín Motors
- Neomedical S.R.L.
- Periódico EL JAYA
- R Gonzalez S.R.L.
- Repuestos Los Amigos
- RODRIGUEZ SANTIAGO & ASOCIADOS
- Santos y Joaquín SRL
- Sumita S.R.L.



MESA DE CONSULTA 1

Universidad Católica del Este (UCADE), Higüey



MESA DE CONSULTA 2

Salón de Conferencias Asociación Duarte de Ahorros y Préstamos (ADAP), San Francisco de Macorís



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Competitividad



info@burocraciacero.gob.do

809-476-7262 ext 4013 y 4015

Colaboradores:

Arianny Ramírez, *Coordinadora Sectorial*
Diana Lebrón, *Analista Sectorial*
Camila Olivero, *Encargada Políticas Públicas*

Enmanuel Marte, *Técnico Administrativo*
Carlos Romero, *Diseño y Diagramación*