



INFORME CONSULTA PÚBLICA
A GREMIOS EMPRESARIALES
Y CIUDADANOS

**REGULACIONES
TRÁMITES Y
SERVICIOS MÁS
BUROCRÁTICOS**

Enero - Diciembre 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TERCER INFORME CONSULTA PÚBLICA A GREMIOS EMPRESARIALES Y CIUDADANOS

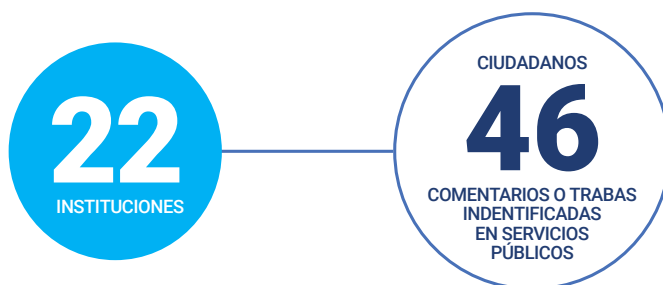
REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS BUROCRÁTICOS

Enero - Diciembre 2024

En el marco de la segunda fase del Programa Burocracia Cero, la Unidad de Gestión de Resultados (UGR), creada mediante el Decreto 707-22, ha continuado con el proceso de consulta pública, tanto presencial como en línea, dirigido a gremios empresariales y a la ciudadanía en general. Esta consulta tiene como objetivo recopilar información directa sobre regulaciones, trámites y servicios públicos considerados excesivamente burocráticos, con el fin de fomentar la participación ciudadana y dar seguimiento al funcionamiento de dichos trámites y servicios.

El principal resultado de esta iniciativa es la identificación, por parte de la ciudadanía, de las principales barreras que persisten en los procesos y normativas relacionadas con los servicios públicos. Por ello, este informe se presenta como una herramienta clave para la UGR en su labor de detectar y alertar sobre estas problemáticas, así como para apoyar la toma de decisiones al priorizar los trámites y servicios que requieren intervención.

En este tercer reporte de hallazgos, se analizaron las respuestas recibidas entre enero y diciembre de 2024 a través de un formulario de consulta en línea (ver anexo 1). En total, se recopilaron 46 comentarios sobre trabas y regulaciones relacionadas con 22 instituciones públicas, todos provenientes del sector ciudadano.



PRINCIPALES ASPECTOS IDENTIFICADOS POR LOS CIUDADANOS

En general, los aspectos más mencionados están relacionados a los factores de tiempo, procesos, automatización e interoperabilidad, y la atención al usuario. Respecto a los procesos, la ciudadanía destaca el anhelo de simplificar los procesos, mayor optimización 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 interopere 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.

Panorama de impresiones consulta pública de trámites y servicios



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

PRINCIPALES TRABAS IDENTIFICADAS POR LOS CIUDADANOS 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**

Los ciudadanos resaltan la necesidad de mayor velocidad, eficacia y agilidad en los servicios, señalando procesos poco adaptados a sus necesidades. Exigen mayor modernización y simplificación, para evitar trámites complejos y tiempos prolongados. Además, mencionan deficiencias en la conectividad y en la atención al usuario, limitando el acceso eficiente. También demandan más claridad en la gestión y cumplimiento de normativas, como base para fortalecer la confianza en las instituciones.

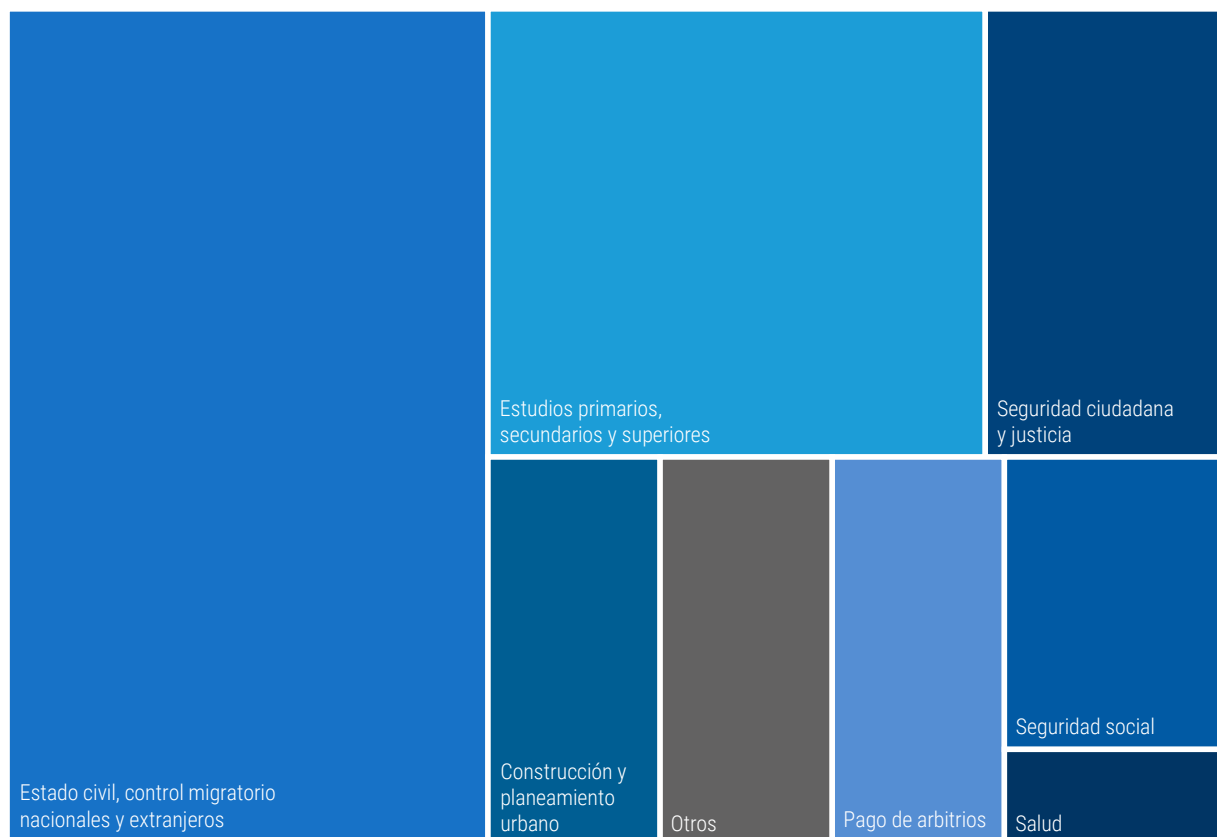
- **Estado civil, control migratorio nacionales y extranjeros**

Los ciudadanos han identificado como principales trabas en las instituciones la falta de agilidad y rapidez en la resolución de trámites, lo que genera retrasos y frustración. A esto se suma la carencia de eficiencia en los procesos, que frecuentemente carecen de optimización y simplificación, dificultando el flujo adecuado de las gestiones. Además, la ausencia de estándares claros, junto con problemas de compatibilidad e integración entre sistemas, afecta la productividad de los servicios ofrecidos. Por último, los ciudadanos perciben una insuficiente atención al usuario, lo que evidencia la necesidad de mejorar la transparencia, la conectividad y el enfoque en las necesidades del público.

- **Seguridad Social**

Los ciudadanos identifican como principales desafíos la falta de agilidad, eficiencia y rapidez en las instituciones, lo que ralentiza los procesos y genera insatisfacción. Además, señalan la ausencia de simplificación, estándares claros y una adecuada priorización, lo que dificulta el flujo y la sincronización de los trámites. Por último, destacan problemas de compatibilidad entre sistemas y una insuficiente atención al usuario, factores esenciales para mejorar la experiencia ciudadana.

CONCENTRACIÓN DE TRABAS IDENTIFICADAS POR SECTOR



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

ANEXOS:

I. CONTENIDO FORMULARIO PREGUNTAS PARA MESA DE CONSULTA

Ciudadanos/estudiantes:

- ¿Cuál es el trámite o servicio más complejo que ha tenido que realizar o solicitar en los últimos 2 años?
- Nombre de la institución donde realizó este trámite o servicio
- Si escogió "Otra", indique la institución
- ¿En qué provincia realizó el trámite/servicio?
- ¿Cómo realizó el trámite?
- ¿El tiempo de respuesta del trámite o servicio fue de?
- Si fueron días, ¿cuántos fueron?
- Si fueron meses, ¿cuántos fueron?
- Si fueron años, ¿cuántos fueron?
- ¿Qué le gustaría que mejore del proceso para obtener este trámite o servicio? Seleccione tantas como guste.

Gremios empresariales:

- Indique a cuál gremio empresarial pertenece
- ¿Cuál es el trámite gubernamental más complejo que ha tenido que realizar para su actividad económica en los últimos 2 años?
- Nombre de la institución donde realizó este trámite o servicio
- Si escogió "Otra", indique la institución
- ¿En que provincia realizó el trámite/servicio?
- ¿Cómo realizó el trámite?
- ¿El tiempo de respuesta del trámite o servicio fue de?
- Si fueron días, ¿cuántos fueron?
- Si fueron meses, ¿cuántos fueron?
- Si fueron años, ¿cuántos fueron?
- ¿Qué le gustaría que mejore del proceso para obtener este trámite o servicio?
- ¿Existe alguna regulación que esté limitando su actividad económica?
- ¿Cuál es el nombre y número de esta regulación?
- ¿De qué manera esta regulación está limitando su actividad económica?
- Comentario o información adicional relacionado a la regulación

AL ESCANEAR EL CÓDIGO QR PODRÁS
LLENAR LA ENCUESTA CIUDADANA





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*
Cristian Dickson, *Encargado de*
Competitividad Gubernamental

Kevin Peralta, *Analista Sectorial*
Enmanuel Marte, *Analista Sectorial*
Carlos Romero, *Diseño y Diagramación*