**Insumos sobre la promoción de los derechos humanos y los objetivos de desarrollo sostenible a través de la presentación eficaz del servicio público.**

**Octubre 20 del 2023**

La República Dominicana ha establecido el marco constitucional para garantizar el servicio público eficaz. Así en el artículo 142 de la Constitución al consagrar que El Estatuto de la Función Pública es un régimen de derecho público basado en el mérito y la profesionalización para una gestión eficiente y el cumplimiento de las funciones esenciales del Estado. Dicho estatuto determinará la forma de ingreso, ascenso, evaluación del desempeño, permanencia y separación del servidor público de sus funciones. La ley determinará el régimen estatutario requerido para la profesionalización de las diferentes instituciones de la Administración Pública. Además, La ley establecerá las modalidades de compensación de las y los funcionarios y empleados del Estado, de acuerdo con los criterios de mérito y características de la prestación del servicio.

Por ser un Estado social, democrático y derecho se constituye el máximo órgano de articulación de las relaciones sociales en función de la gobernabilidad, el desarrollo socio-económico sostenible, la reducción de la pobreza y las desigualdades existentes en el ámbito social; por tanto, los niveles de desarrollo socio-económico de las naciones más avanzadas se vinculan con la puesta en práctica de sistemas de administración pública basados en la profesionalización que resulta de la implementación de principios meritocráticos.

El Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la Ley de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, del desarrollo del Gobierno Electrónico y de los procesos de evaluación de la gestión institucional, que, en el contexto actual la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa demanda de la incorporación en su contenido de modernos paradigmas jurídicos y administrativos de gestión de los recursos humanos, que propicien la rectificación y adecuación de los conceptos y principios instituidos en su concepción original.

Asunto: convocatoria de aportaciones — Resolución 52/8 del Consejo de Derechos Humanos sobre la promoción de los derechos humanos y los objetivos de desarrollo sostenible mediante la prestación de servicios públicos transparentes, responsables y eficientes.

l. ¿Cuáles son los principales desafíos identificados en su país/región en relación con la prestación de servicios públicos? Por favor, aborde las barreras institucionales y prácticas en su respuesta.

**Respuesta**: numerosos estudios sobre el sector público dominicano han identificado varios desafíos importantes para la mejora del servicio público a diferentes niveles del Gobierno y de modo no limitativo, estos se refieren los siguiente:

 Compleja estructura de gobernanza de prestación de servicios públicos  Escaso desarrollo, aplicación y uso de la tecnología de información y comunicaciones para el acceso, consulta y uso de los servicios públicos.  Escasa interoperabilidad en la prestación de servicios,  Procesos y trámites administrativos complicados.

 Limitada participación ciudadana en el diseño de servicios.

1. ¿Cuáles son los ejemplos de buenas prácticas y enfoques adoptados para superar los desafíos identificados para la prestación de servicios públicos?

**Respuesta**: la actual administración gubernamental está ejecutando el Proyecto de Fortalecimiento del Servicio Civil de República Dominicana (DRL 1142), financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y que tiene como objetivos específicos el fortalecimiento de la capacidad de los recursos humanos públicos y en particular de la burocracia vinculada con la prestación de servicio y la gestión de recursos humanos; y segundo, el desarrollo de la capacidad de adaptación de los servidores públicos a las nuevas tendencias de la transformación digital. De esta forma se espera que el país cuente con una masa crítica de directivos profesionales y técnicos capaces de promover las transformaciones tecnológicas, organizacionales y de recursos humanos que requiere el sector público para prestar un mejor servicio.

El Ministerio de Administración Pública ya concluyó la solicitud de aprobación del proyecto de inversión pública de Apoyo a la Implementación del Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública (180302), el Apoyo a la Implementación del Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública (180302), y los mismos se centran en factores vinculados a la habilitación de un entorno propicio para la transformación de los servicios públicos/trámites, la transparencia y coordinación entre agencias, la modernización e innovación en la prestación de servicios y el desarrollo de capacidades de funcionarios públicos y usuarios de los servicios públicos y trámites administrativos; así como, mecanismo y fortalecimiento normativo para facilitar la participación ciudadana en las diferentes etapas de la prestación de servicios públicos seleccionados.

1. ¿En qué medida influye la corrupción en la exclusión de personas y hogares del acceso a los servicios públicos? ¿Cómo afecta la corrupción a la prestación de servicios públicos a grupos de población en su país?

**Respuesta**: la experiencia de países en la región de Latinoamérica y otras, indica que el fenómeno de la corrupción impone un costo de transacción innecesario e improductivo a los ciudadanos y contribuyentes y por otro lado, también crea situaciones de discriminación entre todos los ciudadanos que tienen iguales derechos de acceso y uso de servicios públicos. En adición a esto, también crea un ambiente de desconfianza en los servicios y en las entidades gubernamentales responsables de los mismo. Por consiguiente, algunos servicios nacionales podrían ser afectados por factores similares a los señalados; pero en este momento, no disponemos de una cuantificación del efecto diferenciado de las prácticas de corrupción en los diferentes grupos de población.

1. ¿Qué porcentaje de personas y hogares elegibles no solicitan ni se benefician de los servicios públicos en su país (no aprovechan)? ¿Cuáles son las barreras que les impiden acceder a los servicios públicos a los que tienen derecho? ¿Cómo se puede reducir la falta de contratación?

**Respuesta**: según datos obtenidos en el año 2018, las instituciones públicas de servicios recibieron un total de 12,687,270 solicitudes, relativas a 1,873 trámites (servicios); de ellas, 10,910,788 provinieron de los ciudadanos (personas físicas), demandando 840 trámites (servicios); mientras que, 1,776,482 solicitudes provinieron de personas jurídicas (empresas), demandando 1,033 trámites (servicios).

En el estudio de opinión Latino barómetro 2021, se reporta que al tratar de determinar por primera vez la percepción de justicia en el acceso a la salud, la educación y la justicia en la República Dominicana, los consultados indicaron percibir un nivel de injusticia en el acceso del 42% para los servicios de educación, 55% a los servicios de salud y 75% a los de justicia, respectivamente. Estos datos son percepciones sociales y pueden ofrecer idea de la brecha de acceso percibida, cuya meta de mejora se incluye en el indicador 16.6.2 de los objetivos de desarrollo sostenibles de las Naciones Unidas.

1. Sírvanse referirse a los desafíos y buenas prácticas de la prestación de servicios públicos a personas pertenecientes a grupos en situaciones de vulnerabilidad y marginación, incluidas las personas que viven en la pobreza, las mujeres y las niñas; niños y jóvenes; minorías étnicas, nacionales y lingüísticas; Personas con discapacidades; gente indígena; migrantes; y personas mayores.

**Respuesta**: el mayor desafío es promover y lograr un gran cambio cultural en los sectores públicos y privados del país, para ofrecer oportunidades de información, consulta, acceso y participación activa a estos grupos vulnerables en el ciclo de provisión, retroalimentación y mejora de los servicios públicos, El segundo desafío de importancia es la difusión y aplicación masiva de las tecnologías de información y comunicaciones para digitalizar los servicios públicos, lo que facilitaría que las personas vulnerables, sin necesidad de desplazamiento o sin disponer las facultades auditivas y visual puedan ingresar y usar las herramientas tecnológicas necesarias para recibir servicios gubernamentales. Un tercer desafío es fortalecer las capacidades e incentivos para los que servidores públicos ingresen plenamente a la transformación digital y apoyen el aumento de la cobertura y eficiencia en la entrega de los servicios públicos.

1. ¿Están digitalizados los servicios públicos en su país? Proporcione detalles que incluyan desafíos y buenas prácticas en la digitalización de los servicios públicos que garanticen la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

**Respuesta**: próximamente, se tendrá un gran proyecto de digitalización de servicios públicos que ya se mencionó en la respuesta a la pregunta número dos y actualmente, son muy pocos los servicios públicos que se ofrecen totalmente digitalizados debido a las limitaciones señaladas en las respuestas a las preguntas anteriores,

1. ¿Cómo se regula y monitorea la participación de actores privados en la prestación de servicios públicos en su país/región? Comparta desafíos y buenas prácticas.

**Respuesta**: la participación es muy fragmentada y se produce a nivel de instituciones prestadoras de servicios, pero no con un marco estándar común para todo el sector público ni tampoco con aplicaciones de tecnologías uniformes y de buenas prácticas entre todas las institucione ni con un marco normativo que permita hacer la supervisión y el seguimiento de los resultados de dicha participación, siendo todo esto los principales desafíos a enfrentar.

1. Describa las políticas económicas, legislación, prácticas o estrategias prometedoras y procesos nacionales, regionales o locales dirigidos a: aumentar el gasto social, a través de los presupuestos nacionales y locales, para la prestación de servicios públicos;

**Respuesta**: las experiencias más destacadas son el presupuesto dedicado al sector educación de 4% del PIB desde hace varios años atrás y el apoyo creciente de gastos en los programas sociales.

1. Abordar la discriminación estructural en la prestación de servicios públicos; maximizar los recursos disponibles para la prestación de servicios públicos; prevenir la corrupción y los flujos financieros ilícitos asociados en la prestación de servicios públicos; reasignar el gasto público para la prestación de servicios públicos.

**Respuestas**: el Proyecto de Apoyo a la Implementación del Plan General De Reforma y Modernización de La Administración Pública (180302), financiado por el Banco Mundial, tiene el propósito de sentar las bases para el fortalecimiento de la institucionalidad dominicana y asegurar que ella se ajuste a los estándares regionales más avanzados, para que los actores sociales y económicos puedan programar y actuar en un escenario predecible y para que el ciudadano dominicano pueda recuperar la confianza en su administración.

La institucionalidad es lo que garantiza derechos a la ciudadanía, horizonte a los emprendedores, seguridad jurídica a los actores económicos, en fin, la institucionalidad sana es el escenario propicio para que todos los motores del desarrollo se activen y creen las condiciones para una vida digna.