

*MT*

Iniciales

*residente*

MAZO

FF

*id 2012*  
*Manuel A. Torres*

ar  
star directamente

D

I



*Secretaria*

**MANUEL A. TORRES NIEVES**

*Manuel A. Torres Nieves*  
SECRETARIO DEL SENADO

- Ver al dorso
- Para su información
- Notas
- Para mantenerle al día
- Expediente
- Dar Cuenta
- Registrar y Procesar

*Senado*  
DE PUERTO RICO

EL CAPITOLIO  
PO Box 9023431  
San Juan, Puerto Rico  
00902-3431

T: 787.722.3460  
787.722.4012  
F: 787.723.5413  
E: mantorres@senadopr.us  
W: www.senadopr.us

## REFERIDO A:

### COMISIONES PERMANENTES

---

- Hacienda
- Gobierno
- Seguridad Pública y Judicatura
- Salud
- Educación y Asuntos de la Familia
- Desarrollo Económico y Planificación
- Urbanismo e Infraestructura
- Jurídico Penal
- Jurídico Civil
- Agricultura
- Recursos Naturales y Ambientales
- Comercio y Cooperativismo
- Turismo y Cultura
- Trabajo, Asuntos del Veterano y Recursos Humanos
- Bienestar Social
- Asuntos Municipales
- Recreación y Deportes
- Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas
- Desarrollo de la Región del Oeste
- Asuntos de la Mujer
- Asuntos Internos
- Reglas y Calendario
- Asuntos Federales
- De la Montaña
- Ética

### COMISIONES ESPECIALES

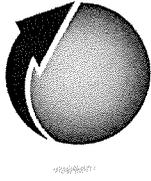
---

- Puerto de las Américas
- Derecho de Autodeterminación del Pueblo de Puerto Rico
- Sobre Reforma Gubernamental

### COMISIONES CONJUNTAS

---

- Informes Especiales del Contralor
- Donativos Legislativos de Puerto Rico
- Internado Córdova-Fernós
- Internado Pilar Barbosa
- Internado Ramos Comas
- Código Penal
- Revisión y Reforma del Código Civil
- Alianzas Público Privadas
- Auditoría Fiscal y Manejo Fondos Públicos
- Revisión Continua Código Penal y Reforma de las Leyes



**OGP**  
OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO  
GOBIERNO DE PUERTO RICO

LUIS G. FORTUÑO  
GOBERNADOR

JUAN C. PAVÍA  
DIRECTOR

## HOJA DE TRÁMITE

FECHA: 30 de enero de 2012

A: Sr. Thomas Rivera Schatz  
Presidente  
Senado de Puerto Rico

DE: Kathleen A. Rivera  
Ayudante Especial del Director  
OGP

ASUNTO: Informe: Ley 33-2008  
"Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público"

RECEIVED  
SENADO DE  
PUERTO RICO  
THOMAS RIVERA SCHATZ  
2012 JAN 30 PM 2:42

COMENTARIOS:

RECIBIDO POR: *KARL* FIRMA: *[Signature]*  
FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_



**OGP**

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO  
GOBIERNO DE PUERTO RICO

RECIBIDO SECRETARIA  
SENADO DE P.R.

2012 FEB -1 AM 11:00

LUIS G. FORTUÑO  
GOBERNADOR

JUAN C. PAVIA  
DIRECTOR

30 de enero de 2012

Hon. Thomas Rivera Schatz  
Presidente  
Senado de Puerto Rico  
PO Box 9023431  
San Juan PR 00902-3431

Estimado señor Presidente:

De acuerdo a las disposiciones de la Ley Núm. 33-2008 según enmendada, conocida como "Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", la Oficina de Gerencia y Presupuesto deberá rendir un informe sobre las acciones en la consecución de la política pública establecida en la referida Ley, a la Asamblea Legislativa y a la Oficina del Gobernador. Adjunto encontrará el correspondiente informe en cumplimiento con las disposiciones establecidas en la Ley antes descrita.

Cordialmente,

  
Maritza Garay  
Subdirectora

Anejo

2012 JAN 30 PM 2:44

SECRETARIA  
SENADO P.R.  
THOMAS RIVERA SCHATZ

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

PO Box 9023228, San Juan, PR 00902-3228 - T. 787.725.1375 F. 787.722.0299

[www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov)

00902



30 de enero de 2012

### **INFORME ANUAL DE MONITOREO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO-2011**

La Oficina de Gerencia y Presupuesto (en adelante “OGP”) es una dependencia gubernamental creada para la gerencia y maximización de los recursos del Estado. La OGP fue creada por la Ley Núm. 147 de 18 de junio de 1980, según enmendada. La OGP está adscrita a la Oficina del Gobernador y es un organismo asesor y auxiliar para el descargue de las funciones del Primer Ejecutivo. Una de las funciones más importantes de la OGP es asesorar al Primer Ejecutivo, a la Asamblea Legislativa y a los organismos gubernamentales sobre asuntos fiscales y de gerencia. Dicha Ley establece que la OGP evaluará programas y actividades de todos los organismos públicos para asesorar al Gobernador y para emitir sus recomendaciones y hallazgos.

La Ley Núm. 33-2008, según enmendada, conocida como “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público” (en adelante “Ley Núm. 33”) establece programas para monitorear la calidad de los servicios que se le ofrecen a la ciudadanía. El propósito primordial de la ley es garantizar un servicio público eficiente en provecho de toda la ciudadanía. Para este propósito, es importante evaluar y medir los servicios públicos así como la satisfacción de los receptores de los mismos.

Según esbozado en su exposición de motivos, la ley reconoce una visión cada vez más aceptada, de tratar el público servido por el gobierno como un consumidor de servicios que merece una atención eficiente, responsable y esmerada. Así, la visión de la Ley Núm. 33, es que el Gobierno de Puerto Rico establezca iniciativas para acercar la eficiencia del servicio público a la eficiencia del sector privado en el diseño del componente de servicio al cliente al que tantos recursos y estrategias dedica el sector empresarial. Es por ello que se dispone que los organismos públicos tienen que desarrollar e implantar procedimientos que permitan conocer la opinión de los ciudadanos sobre la calidad del servicio ofrecido por sus funcionarios y empleados, para así poder adoptar estrategias para modificar, revisar y eliminar prácticas, políticas o procedimientos que afecten la calidad del servicio.

Para garantizar que el Gobierno pueda contar con una herramienta eficaz para depurar la calidad del servicio público, la OGP es la agencia responsable de implantar y evaluar los programas de monitoreo de calidad en el servicio público y determinar la efectividad, eficiencia y calidad de las medidas adoptadas. Este servicio permite la evaluación del servicio público y le brinda las herramientas a la Rama Ejecutiva para atemperar y corregir los servicios de conformidad con las necesidades presentes.

En aras de monitorear en forma más efectiva la calidad del servicio ofrecido, la OGP solicita a las dependencias gubernamentales que remitan a ésta las acciones tomadas para cumplir con las disposiciones de la Ley Núm. 33. Además, la OGP constata la opinión y percepción de la ciudadanía en cuanto a la gestión gubernamental y los servicios que recibe de las agencias, corporaciones públicas y demás dependencias del gobierno, particularmente aquellas que brindan el mayor número de servicio directo a la ciudadanía. Igualmente, la OGP solicita a las dependencias identificadas la información sobre cualquier otra iniciativa o estrategia que hayan adoptado para mejorar la calidad de servicio que se le ofrece a los ciudadanos.

La información recibida permite a la OGP a adoptar acciones y recomendaciones para fortalecer la calidad de servicio público. Esta tarea va acorde con el espíritu de la Ley Núm. 33 que fomenta los acuerdo interagenciales para que todo el Gobierno se nutra de los beneficios del monitoreo de la calidad en el servicio público. Además, la Ley Núm. 33 establece que la OGP presentará un informe sobre los resultados derivados del Programa, las medidas o iniciativas adoptadas por las agencias en virtud de dichos resultados y las recomendaciones y medidas adoptadas para fortalecer la calidad del servicio público y hacer más efectivos los mecanismos de monitoreo de calidad en el servicio gubernamental.

A continuación detallamos las áreas en que enfocamos nuestros esfuerzos, y por tanto, nuestros resultados e iniciativas:

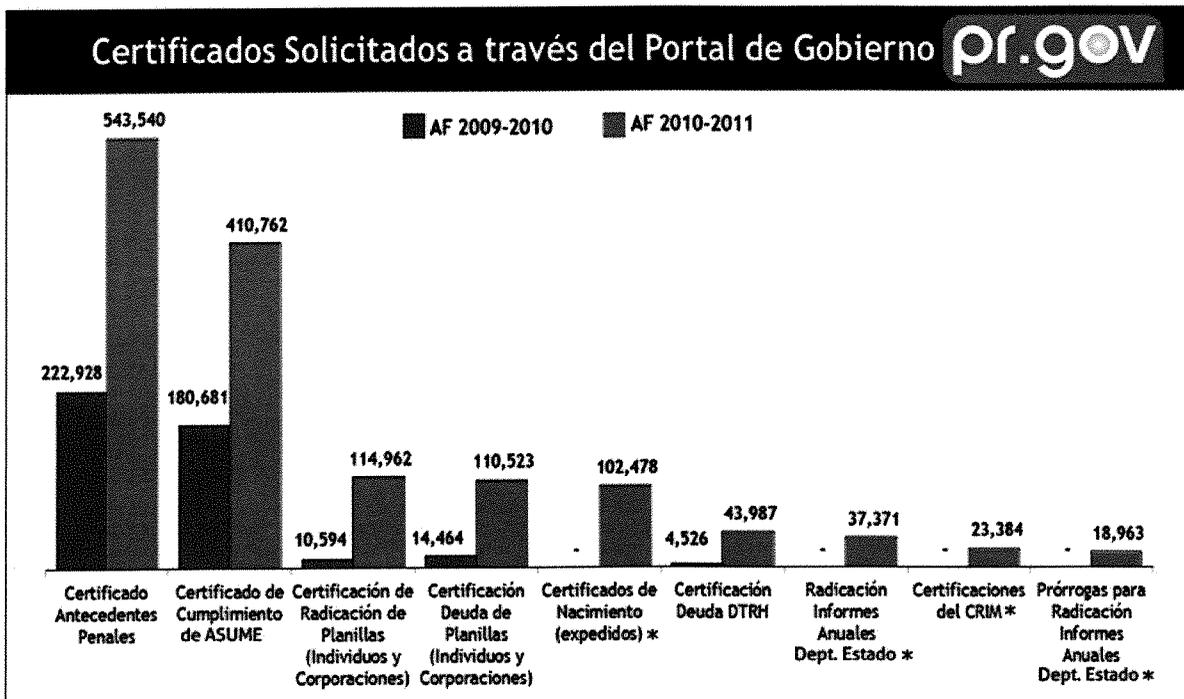
*1. Fortalecer los servicios a la ciudadanía a través de Internet.*

Para fomentar y alcanzar un servicio de calidad a la ciudadanía, se ha desarrollado un plan para maximizar y mejorar los servicios que se le prestan a los ciudadanos a través de Internet.

Así, uno de los objetivos principales y medulares de la administración del Gobierno de Puerto Rico es estar a la vanguardia de los avances tecnológicos e implementar las tendencias más innovadoras en informática. Es por ello que durante los últimos años la OGP implementa y lleva a cabo proyectos enfocados en el uso de la tecnología para que el Gobierno opere de una manera más eficiente lo cual implica ahorros significativos en los gastos operacionales. Este esfuerzo ha sido coordinado con todas las agencias de la Rama Ejecutiva y ha resultado en una mejoría sin precedentes al servicio al público.

A través del lanzamiento del portal cibernético [www.pr.gov](http://www.pr.gov) la ciudadanía hoy día se está economizando el tener que visitar las distintas dependencias gubernamentales para obtener los distintos servicios brindados por éstas. A principios del 2009, la OGP comenzó a trabajar con el rediseño, ampliación de servicios y capacidades del portal del gobierno. El propósito es aumentar la cantidad de servicios en línea disponibles para la ciudadanía de manera automática y fomentar la efectividad en los servicios que brinda el Gobierno de Puerto Rico a través del Internet. Hoy día, a través del Portal del Gobierno ([www.pr.gov](http://www.pr.gov)) más de 100 servicios están a disposición de manera automática los cuales son de uso para los comercios, la ciudadanía y el Gobierno mismo.

Desde sus inicios en el 2010, a través del portal se han registrado más de cuatro millones de transacciones y entre los servicios más solicitados se encuentran: Certificado de Nacimiento del Departamento de Salud, Certificación Negativa de Antecedentes Penales de la Policía, Certificación de Radicación de Planilla del Departamento de Hacienda, Certificación de Estado de Cuenta del Centro de Recaudaciones e Ingresos Municipales, Radicación de Informes Anuales del Departamento de Estado, Certificado de Cumplimiento de ASUME y Certificado de Deuda Seguro por Desempleo e Incapacidad entre otros. A continuación se presentan algunas estadísticas sobre el volumen de transacciones a través del portal [www.pr.gov](http://www.pr.gov).



\* Servicio Nuevo 2010-2011

Facilitar servicios a la ciudadanía a través de Internet ha sido la tendencia de la última década en la empresa privada y otros gobiernos. Esta accesibilidad de servicios a través de Internet ahorra tiempo y dinero a los ciudadanos y consumidores.

La OGP ha monitoreado los servicios que se prestan a través de la Internet y la satisfacción de los ciudadanos y usuarios con estos servicios. Estos ejercicios de medición de calidad han permitido ajustar los servicios al público de acuerdo con las necesidades de nuestro Pueblo. La aceptación con los servicios que se brindan a la ciudadanía a través de Internet es notable y se encuentra evidenciada en su uso. Por tanto, la OGP es de opinión que aumentar y fortalecer los servicios que se brindan a través de Internet redundaría en un mejor servicio gubernamental.

## 2. Monitoreo y evaluación.

La OGP da seguimiento a las dependencias identificadas sobre sus responsabilidades bajo la Ley Núm. 33 y su continuo cumplimiento. Igualmente, la OGP estableció un plan de trabajo para identificar aquellas agencias y dependencias gubernamentales que proveen servicio directo a la ciudadanía y corrobora y monitorea el servicio que éstas brindan.

La OGP recalca la importancia de que se dé seguimiento a las observaciones que se recopilan a través de los comentarios de la ciudadanía a través de todas las oficinas, las mediciones de servicio al cliente y las evaluaciones periódicas de los servicios y temas de interés público. De conformidad con la Ley Núm. 33, la OGP recomienda seguir uniendo esfuerzos para establecer controles uniformes y un monitoreo integrado. Asimismo, la OGP exige cumplimiento a las agencias con la colocación de buzones en los lugares donde se atiende público y ciudadanía en las agencias y que se coloque en los portales un espacio para que se viertan comentarios, observaciones y recomendaciones. Igualmente, verifica los varios formularios especiales que se han preparado para que los ciudadanos expongan los comentarios y observaciones.

Aunque la OGP reconoce que cada dependencia gubernamental tiene su propia idiosincrasia en cuanto a los servicios que presta, hay algunos asuntos relacionados con el servicio a la ciudadanía que son recurrentes en las dependencias y que, por lo tanto, deben ser uniformes en los espacios de Internet y formularios. Por tanto, la OGP ha recomendado mayor uniformidad en estos asuntos.

Para ello, la OGP prepara en coordinación con las divisiones técnicas un borrador de formulario modelo que se colocará en el espacio [www.pr.gov](http://www.pr.gov) para que el público atendido vierta sus comentarios, observaciones y recomendaciones sobre la calidad del servicio ofrecido. Igualmente, y en aras de mantener uniformidad, la OGP está preparando un formulario para que sirva de guía a todas las dependencias que incluirá la información mínima a contener el formulario a suministrarse a los ciudadanos consumidores. Esta iniciativa permitirá una medición uniforme a través de todas las dependencias sobre asuntos básicos.

Como parte del deber de la OGP de evaluar periódicamente el desempeño y servicio que proveen las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas y evaluar periódicamente el Programa con el propósito de determinar la efectividad, eficiencia y calidad de las medidas adoptadas, la OGP corrobora el servicio que prestan las agencias. La OGP utiliza esa información para ofrecer recomendaciones y observaciones a las dependencias identificadas sobre los servicios que la ciudadanía está recibiendo.

A tenor con el plan para identificar aquellas agencias y dependencias gubernamentales que proveen servicio directo a la ciudadanía en sus oficinas de servicios “al cliente”, la OGP monitorea los servicios que prestan en sus dependencias, por ejemplo, la Autoridad de Energía Eléctrica, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, el Departamento de Hacienda, el Departamento de Transportación y

Obras Públicas, el Departamento de Salud, el Departamento de Trabajo y Recursos Humanos, el Departamento de la Familia, entre otras, para corroborar el servicio prestado. Estas monitorias y corroboración de los servicios en las agencias identificadas es continuo y abarca asuntos relacionados con la deseabilidad de mayores servicios a través de Internet, la calidad de servicio recibido, el tiempo de espera, la satisfacción con el servicio, la aceptación de que se provean servicios en computadoras en las dependencias gubernamentales adicionales a los que provee el personal, entre múltiples otros temas medulares relacionados con el trato a la ciudadanía a través de las dependencias gubernamentales y la gestión e iniciativa gubernamental.

Los hallazgos de la corroboración de servicios se utiliza para elaborar las recomendaciones y observaciones a las dependencias gubernamentales que, a través de acuerdos con la OGP promueve y fomenta que los organismos públicos desarrollen e implanten procedimientos que permitan conocer la opinión de los ciudadanos sobre la calidad del servicio ofrecido por sus funcionarios y empleados y así se pueda adoptar estrategias para modificar, revisar y eliminar prácticas, políticas o procedimientos que afecten la calidad del servicio ofrecido por el Gobierno de Puerto Rico. Para ello, la OGP y las dependencias gubernamentales identificadas, tales como Autoridad de Energía Eléctrica, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, el Departamento de Hacienda, el Departamento de Transportación y Obras Públicas, entre otras, intercambian la información y hallazgos para mejorar el servicio a la ciudadanía. La OGP somete de manera regular y periódica a estas agencias identificadas hallazgos y recomendaciones sobre la corroboración de los servicios que realiza. Las recomendaciones recogen el análisis de las opiniones recopiladas y varían de agencia en agencia ya que la OGP reconoce que cada dependencia gubernamental tiene su propia idiosincrasia en cuanto a los servicios que presta, a pesar de que hay algunos asuntos relacionados con el servicio a la ciudadanía que son recurrentes en las dependencias.

A través de la corroboración de las dependencias identificadas, los acuerdos, la evaluación y las recomendaciones, es que la OGP entiende y concluye que la aceptación de la ciudadanía a una mayor selección de servicios a través de la Internet es recomendable y conveniente. La corroboración independiente de servicios a la ciudadanía a través de la Internet permite concluir que los servicios cuentan con aceptación de la ciudadanía. Establecen, además, que hay receptividad de que el servicio al público a través de Internet debe ser ampliado. Fue, precisamente, la corroboración de los servicios a la ciudadanía que realiza la OGP de manera independiente lo que apoyó y asistió a la conclusión de que todas las iniciativas dirigidas a fomentar y establecer más servicios a través de la Internet cuentan con aceptación y satisfacción en la ciudadanía.

### *3. Plan estratégico.*

No hay duda de que la mecanización de los procesos de la actividad pública y privada permite agilizar y brindar, de la manera más efectiva y adecuada, aquellos servicios que son necesarios para la ciudadanía en general de Puerto Rico. Por ello, la OGP enfatiza:

- 1- Añadir y ampliar los servicios a la ciudadanía que puedan ofrecerse a través de [www.pr.gov](http://www.pr.gov) y la Internet.
- 2- Finalizar la uniformización de formularios de percepción de calidad de servicio en las agencias y la Internet.
- 3- Continuar la evaluación de comentarios de opinión en las dependencias y la corroboración de la opinión de la ciudadanía sobre la gestión gubernamental y los servicios que reciben en las oficinas de las dependencias del Gobierno.
- 4- Continuar remitiendo a las dependencias los hallazgos, percepción y recomendaciones sobre la calidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía.
- 5- Establecer procesos para que las dependencias implanten iniciativas de forma ágil y efectiva para atender los hallazgos notificados.
- 6- Evaluación específica de servicios y la calidad de éstos en dependencias y oficinas identificadas por su alto volumen de transacciones o por hallazgos recopilados sobre los servicios que proveen.
- 7- Promover y fomentar que las agencias y dependencias gubernamentales instalen en sus oficinas de servicios al cliente terminales de computadoras para que los ciudadanos que llegan a las oficinas tengan la opción de realizar los trámites en esas computadoras.

## Conclusión

Tanto el Gobierno, con la promulgación de leyes que redunden en mejor servicios a la ciudadanía y que toman en consideración el uso de la tecnología para crear una estructura gubernamental más eficiente, como la Oficina de Gerencia y Presupuesto con la implementación de sus programas internos y externos de vanguardia están encaminados en brindar a nuestros ciudadanos un mejor servicio a través de las dependencias gubernamentales y a posicionar a Puerto Rico en lugar competitivo y eficiente mediante el uso de la tecnología. La Oficina de Gerencia y Presupuesto reconoce que todavía quedan áreas por mejorar para que el Gobierno trabaje de manera óptima, pero sí asegura que actualmente se están realizando las gestiones para ello.