

ORIGINAL

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20<sup>ma</sup>. Asamblea  
Legislativa

1<sup>ra</sup>. Sesión  
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 198

8 de enero de 2025

Presentado por el señor *Toledo López*

*Referido a la Comisión de*

RECIBIDO EN ENE 8 AM 11:11:10

TRAMITES Y RECORDS SENADO

LEY

Para enmendar los artículos 1, 2, 3, 4 y 5 de la Ley 33-2008, según enmendada, comúnmente llamada "Ley del Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", con el propósito de incluir a los municipios, entre las entidades públicas que deben establecer programas de monitoreo de calidad en los servicios ofrecidos; enmendar el Artículo 1.010 de la Ley 107-2020, según enmendada, conocida como "Código Municipal de Puerto Rico", a los fines de atemperar sus disposiciones con la presente Ley; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con la aprobación de la Ley 33-2008, según enmendada, comúnmente llamada "Ley del Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", se dispuso para que las entidades gubernamentales adscritas a la Rama Ejecutiva, implanten programas de monitoreo de calidad de los servicios ofrecidos, con el propósito de crear una base informativa útil, para depurar la calidad del servicio provisto al público. Básicamente, esta Ley se promulgó bajo la premisa de que el Gobierno de Puerto Rico ha realizado, por vía de legislación o reglamentación, esfuerzos amplios por hacer más eficiente y completo el servicio público que se ofrece a la ciudadanía.

En ese esfuerzo incesante por mejorar el servicio del Estado a los ciudadanos, se destacaba 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. De ahí, que se consideró necesario y conveniente establecer un "Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", de forma 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 pueda adoptar estrategias para modificar, revisar y eliminar prácticas, políticas o procedimientos que afecten la calidad del servicio ofrecido.

Ahora bien, la Ley 33 no incluyó a los municipios. Sabemos que los organismos públicos y funcionarios electos más cercanos a nuestra ciudadanía son, el Gobierno Municipal compuesto por el Alcalde y los Legisladores Municipales. Así las cosas, en los municipios se debe contar con una herramienta eficaz para depurar la calidad del servicio público y fortalecer la capacidad municipal para responder a la necesidad de un servicio público de excelencia. En virtud de ello, mediante la presente Ley, se incluyen a los ayuntamientos, como parte del "Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público".

Dicho lo anterior, corresponderá a los municipios, colocar dispositivos o buzones que permitan al ciudadano servido, introducir en los mismos sus comentarios, impresiones y observaciones sobre la calidad, y adecuación del servicio provisto por los funcionarios o empleados municipales; hacer disponible al público atendido, formularios especiales que permitan al ciudadano exponer los comentarios y observaciones aludidas en el inciso anterior; instruir a los directores de Recursos Humanos a establecer un mecanismo periódico de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio provisto, asignando personal, especialmente encomendado para tal función y tomando en cuenta los comentarios y observaciones recibidas de los ciudadanos; proveer un espacio en las páginas cibernéticas y cuadros telefónicos, para que el público atendido vierta sus comentarios, observaciones y recomendaciones sobre la calidad del servicio ofrecido; mantener expedientes de las evaluaciones realizadas y los datos obtenidos; utilizar el producto o resultados en la evaluación periódica que se haga del personal que labora en

el municipio; y realizar toda otra acción, medida o iniciativa que sea afín a los propósitos del Programa.

**DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:**

1 Sección 1.- Se enmienda el Artículo 1 de la Ley 33-2008, según enmendada, para  
2 que lea como sigue:

3 “Artículo 1. — La Rama Ejecutiva del **[Estado Libre Asociado]** *Gobierno* de Puerto  
4 Rico, *incluyendo a los municipios, fortalecerán [fortalecerá]* la forma en que habrán de  
5 prestarse los servicios directos a la ciudadanía, estableciendo un “Programa de  
6 Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”. Mediante el referido Programa, las  
7 agencias, instrumentalidades, **[y]** corporaciones públicas *y municipios* implantarán y  
8 desarrollarán las estrategias y procedimientos ordenados en la presente Ley, de forma  
9 que puedan monitorear en forma más efectiva la calidad del servicio ofrecido y  
10 traducir ello en una base informativa útil para depurar la calidad del servicio provisto  
11 al público.”

12 Sección 2.- Se enmienda el Artículo 2 de la Ley 33-2008, según enmendada, para  
13 que lea como sigue:

14 “Artículo 2. — En el descargue de las responsabilidades asignadas bajo esta Ley,  
15 los componentes de la Rama Ejecutiva, *así como los municipios*, tendrán los siguientes  
16 deberes y funciones:

17 a) Deberán colocar dispositivos o buzones que permitan al ciudadano servido,  
18 **[colocar]** *introducir* en los mismos sus comentarios, impresiones y observaciones sobre  
19 la calidad, y adecuacidad del servicio provisto por los funcionarios o empleados de