Identificación y Autodiagnóstico de los Trámites y Servicios

- Servicio Público
- Trámite
- Reclamaciones
- Consultas
- Variaciones de los Trámites y Servicios

Servicio Público

Se entiende como servicios públicos al conjunto de beneficios o actividades que ofrece un ente u órgano de la administración pública en el marco de sus competencias, establecidas por ley o decreto. Los términos, Servicio, Servicio Administrativo y Servicio Público hacen referencia a la misma definición de servicio dada por la Ley núm. 167-21.

¿Cómo identificar un Servicio Público?

Para identificar un Servicio Público, se debe tomar en consideración que el mismo cumpla con las siguientes características generales:

1. Debe satisfacer una necesidad colectiva (son esenciales para la sociedad).
2. Su prestación debe ser continua (sostenibilidad).
3. La necesidad debe ser cubierta para todos o para la mayor parte de los que requieren el servicio (universalidad).
4. Debe ser prestado directamente por el Estado o por particulares, a través de cualquier modalidad contractual, de conformidad con la Constitución y las leyes vigentes.

Los servicios públicos conllevan trámites que se derivan de ellos, los cuales se describen a continuación.

Trámite

Se refiere a todo procedimiento administrativo que realizan las personas físicas o jurídicas ante los distintos entes y órganos de la Administración Pública, para poder efectuar una solicitud o entrega de información, a los fines de cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio público, o que se emita un acto administrativo. Además, se consideran trámites gubernamentales las obligaciones de conservar registros o documentos, con excepción de aquellos que sólo deban presentarse a requerimiento expreso de la Administración Pública.

¿Cómo identificar un trámite?

Para identificar un trámite, se debe tomar en consideración que el mismo cumpla con las siguientes características generales:

1. Constituye un requisito para acceder a un servicio público, recibir un beneficio, hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad, o cumplir con una obligación.
2. Puede ser realizado tanto por personas físicas o jurídicas.
3. Está definido de manera explícita y obligatoria en una normativa.
4. Puede tener un costo o tarifa asociado, siempre y cuando se establezca en un instrumento normativo.
5. Implica la emisión de un acto administrativo.

Reclamaciones

El reclamo o reclamación, es la exigencia o petición de un resarcimiento de cualquier índole, una compensación económica o reconsideración de un acto administrativo, por parte de un usuario, a través de una vía formal, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.

Las reclamaciones que constituyen trámites son:

1. Aquellas que el usuario realiza ante un ente u órgano de la Administración Pública, para reclamar sobre la acción de un tercero, objeto de regulación. Por ejemplo, las reclamaciones a la Superintendencia de Bancos, con relación a las entidades de intermediación financiera.
2. Las reclamaciones o recursos elevados ante un área de un ente u órgano de la Administración Pública, sobre la decisión o acto administrativo de otra de sus áreas, como sucede ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Las quejas o reclamaciones que realizan los usuarios ante una institución, por una inconformidad o incidencia irregular en la forma o tiempo en que le fue provisto un trámite o servicio, es parte inherente del mismo y no debe considerarse aparte como otro trámite o servicio. Las mismas, deben estar a disposición del usuario para que sean recibidas por el mecanismo correspondiente, establecido en las normativas vigentes al respecto. Las reclamaciones que no se relacionan directamente con la provisión de trámites y servicios, corresponden a las recibidas a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.

Consultas

Toda consulta relacionada con la provisión de un trámite o servicio, se considera parte inherente del mismo, y por lo tanto, no debe ser publicada por sí misma en el Catálogo. Por ejemplo, la consulta de estatus de solicitud de fecha de entrega, entre otras. De igual forma, tampoco las consultas ofrecidas por las Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública de las distintas entidades. Sin embargo, una sección exclusiva en el Catálogo de Servicios del Estado incluirá los siguientes tipos de consultas:

1. Aquellas consultas ofrecidas por entes y órganos de la Administración Pública, cuya naturaleza es brindar información a los usuarios, y que responden directamente a la razón de ser de las instituciones que lo proveen, tales como las consultas de beneficios y procesos que se pueden realizar a través de la Dirección de Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), consulta del número de seguridad social NSS, consulta de aportes a la seguridad social, etc. También las consultas ofrecidas a través de atención telefónica al ciudadano, servicio brindado por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), a través del Centro de Contacto Gubernamental *462 y demás canales, que consiste en brindar información general sobre un trámite o servicio contenido dentro del Catálogo de Servicios del Estado. Este último será un único servicio transversal a todas las instituciones y servicios disponibles a través de estos canales de atención, para evitar la multiplicidad. De igual forma, las consultas ofrecidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, a través del Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
2. Consultas de servicios recurrentes. Son consultas que realiza el usuario sobre el estatus de un beneficio que recibe de forma periódica, como la consulta de pago de subsidios a través del Programa Supérate; o la consulta de balance pendiente de pago de las distribuidoras de electricidad.
3. Las ofrecidas por las agencias tributarias y otros entes con registros públicos que pueden ser consultados por la ciudadanía, por ejemplo: consulta del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), consulta matricula de vehículos, consulta de inmuebles en Jurisdicción Inmobiliaria y Catastro Nacional, entre otros.

Variaciones de los Trámites y Servicios

Los trámites y servicios públicos pueden tener variaciones en algunos de los elementos que los componen. Es decir, que tengan el mismo objetivo, pero requisitos diferentes, o estén dirigidos a usuarios distintos, no significando esto que necesariamente se traten de servicios independientes. A continuación, una explicación de cómo determinar si un trámite o servicio tiene una variación, o si se trata de dos registros distintos en el Catálogo de los Servicios del Estado.

Al evaluarlo, el enfoque principal debe ser la finalidad del trámite o servicio. Si dos servicios similares comparten el mismo objetivo o propósito, o producen el mismo resultado o entregable, pero tienen variaciones en algún elemento, se considera un (1) único servicio, a menos de que sus procesos o bases legales sean diferentes. Sin embargo, si los trámites o servicios tienen objetivos diferentes, se consideran servicios independientes.

1. **Ejemplo 1:** Emisión de Licencia y Renovación de Licencia. Para ambos trámites, se requieren pasos diferentes (en la emisión se debe tomar un examen práctico, en la renovación se requieren otros tipos de evaluaciones).
2. **Ejemplo 2**: Emisión de Pasaporte y Renovación de Pasaporte. Para la emisión por primera vez, se requiere huella biométrica y para la renovación no, la institución ya tiene la información.
3. **Ejemplo 3:** Exención de ITBIS y exención del Impuesto al Patrimonio Inmobiliario (IPI). Aunque ambos son exenciones, sus procesos y bases legales son sustancialmente diferentes, por lo que se consideran trámites distintos.