



Dirección de Análisis y Políticas Públicas  
Gerencia de Políticas Públicas  
2023

## **CONSEJO DEL PODER JUDICIAL**

### **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

# **CONTRATACIÓN DE ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN GENERAL SOBRE LA ACTIVIDAD JUDICIAL**

**30 de mayo de 2023**

**Santo Domingo, Distrito Nacional**

**República Dominicana**

## 1. Introducción

El Consejo del Poder Judicial gestiona un proceso de evaluación y conocimiento de las distintas aristas que componen el accionar concreto e intangible del Poder Judicial dominicano. Para esos fines, se propone la realización de un estudio de percepción acerca de las vías de acceso a la justicia y los derechos de los usuarios dentro de la misma.

Se plantea contratar a una empresa tercera para que realice las encuestas, llevando a cabo el muestreo, las entrevistas y la redacción de los informes que fungen como Estudio de percepción. El muestreo de las encuestas debe ser probabilístico. Para los fines, el formulario, el método de evaluación y la recolección de información propuestas por la empresa contratada deben ser consensuados con la Dirección de Análisis y Políticas Públicas, de manera que sean equiparables con estudios similares anteriores.

Las encuestas levantarán información directa sobre la visión que tienen estas poblaciones objeto sobre el Poder Judicial (qué hace, como lo hace), situaciones y quejas cualesquiera que reporten y posibles soluciones que propongan a problemas que enfrentan. Se plantea extraer las apreciaciones que tienen la población general sobre la calidad del servicio judicial. Se indagará sobre la calidad y nivel de independencia judicial percibida que gozan los(as) jueces(zas) en su ejercicio de la función y para la toma de decisiones. Las encuestas deberán identificar las expectativas de los tres sectores en el entorno político-social del Poder Judicial, especialmente de cara a la gestión corriente, los problemas que enfrentan y su capacidad de respuesta a estos retos.

Para el Estudio de percepción de la población general sobre la actividad judicial, un enfoque particular es indagar por qué medios construyen sus percepciones y cuáles son las mismas, reacciones a los tipos de decisiones emitidas por los tribunales del Poder Judicial y sus experiencias de contacto. Dentro de este Estudio, se generará una submuestra, de los cuales han sido usuarios(as) de los servicios provistos por el sistema judicial dominicano, que será encuestada en base de su satisfacción con el proceso jurídico.

## 2. Antecedentes

- Estudio nacional de medición del nivel de conocimiento y la percepción de la población sobre el Poder Judicial y la administración de la Justicia, año 2012.
  - La muestra de este estudio cuenta con 1,500 adultos dominicanos. La CID-GALLUP realizó el estudio con el objetivo de capturar el nivel de conocimiento y la percepción de la población dominicana sobre el Poder Judicial y la Administración de Justicia, en particular sobre elementos relacionados al acceso y eficiencia del sistema de justicia, seguridad jurídica, respuesta a la violencia de género, efectividad en la respuesta a los procesos de criminalidad organizada, integridad institucional de servidores judiciales, alianza sociedad poder judicial.
- Encuesta sobre la satisfacción de la persona usuaria del servicio de Justicia, llevada a cabo por el Poder Judicial en el año 2014
  - El Poder Judicial mantiene presente la preocupación de cómo perciben los(as) usuarios(as) la calidad de los servicios que ofrece la institución a la hora de utilizarlos, buscando arduamente soluciones pertinentes a cualquier problemática que pueda presentarse, y por ende realizó este estudio con la finalidad de conocer el impacto que tiene el servicio de justicia en la sociedad dominicana.
  - Se recolectó información de 1,418 usuarios(as) alrededor del territorio nacional, siendo el Distrito Nacional el Departamento judicial con mayor número de encuestas llenadas.
- Estudio de percepción de la población general sobre la actividad judicial, año 2020
  - La Encuesta del Estudio del 2020 observa la perspectiva de la ciudadanía dominicana del Poder Judicial dominicano, contando con una muestra de 1,695 dominicanos(as) mayores de edad. El Estudio engloba las valoraciones de la población general sobre los problemas que enfrenta tal institución, las apreciaciones de la contribución del Poder Judicial a soluciones de problemas sociales, opiniones sobre vías de mejora para el Poder Judicial y su percepción sobre el nivel de independencia judicial.
- Estudio de percepción de los y las jueces y juezas sobre el sistema de justicia, año 2020.

- La encuesta del Estudio del 2020 indaga las valoraciones de los(as) magistrados(as) del Poder Judicial dominicano sobre los problemas que enfrenta el sistema judicial, la contribución a la resolución de problemas sociales, las situaciones corrientes que impactan negativamente el accionar del Poder Judicial, propuestas sobre vías de mejora para el Poder Judicial y preguntas generales sobre la Carrera Judicial y el Sistema de Integridad Institucional.
- La encuesta llegó a ser aplicada a 444 jueces y juezas.
- Estudio de percepción de los actores externos sobre el sistema de justicia, año 2020.
  - La encuesta del Estudio del 2020 observa la perspectiva de los actores externos del Poder Judicial dominicano, contando con una muestra de 120 actores. Tiene como propósito obtener las apreciaciones y valoraciones de la actuación del Poder Judicial en su labor de administración de justicia de los principales actores comerciales y civiles de la República Dominicana. Específicamente, sobre los problemas que enfrenta el sistema judicial, la contribución del Poder Judicial a la resolución de distintos problemas sociales, los problemas persistentes en el Poder Judicial y opiniones sobre vías de mejora para el Poder Judicial.
- Estudio de percepción de la población vulnerable sobre la actividad judicial, año 2022
  - Este estudio analiza la percepción de la ciudadanía dominicana y de las personas en condición de vulnerabilidad acerca de sus derechos y deberes respecto al acceso al sistema de justicia dominicano. La encuesta de dicho estudio indaga sobre la calidad del servicio brindado, la confianza y eficiencia percibida del sistema judicial dominicano y especialmente sobre las barreras de acceso observadas de ambas poblaciones a la justicia dominicana. La visión de las poblaciones en condición de vulnerabilidad diferencia las perspectivas por índole: edad, discapacidad, victimización, migración, pobreza, género, pertenencia a minorías y privados de libertad.

### 3. Objetivo

El objetivo general del estudio es conocer la percepción de la población general sobre el funcionamiento del Poder Judicial dominicano, su contribución a la resolución de problemas, identificar situaciones que

impacten negativamente el accionar del sistema de administración de justicia dominicano y el nivel de independencia judicial, así como propuestas que permitan mejorar sustancialmente la eficiencia del servicio.

Los objetivos específicos de la contratación son los siguientes:

- Extraer las apreciaciones que tiene la población general sobre el sistema de justicia, las nociones sobre la eficiencia de la administración de justicia y la percepción que tienen de su independencia.
- Identificar las expectativas en el entorno político-social del Poder Judicial, especialmente de cara a la actual gestión, y los problemas que enfrentan.
- Identificar variables e indicadores sobre los ejes de: la función de justicia, independencia, ambiente institucional, infraestructura, eficiencia, transparencia y calidad del servicio de justicia.
- Estimar la contribución percibida del Poder Judicial a la solución de problemas en la sociedad dominicana.
- Identificar opiniones, sugerencias y puntos a mejorar respecto al accionar del Poder Judicial.

#### 4. Productos entregables

**Entregable 1:** Cronograma de actividades y formulario de preguntas revisado

Contra la firma y notificación de la Orden de Compra, la Dirección de Análisis y Políticas Públicas se hará cargo de la entrega al proveedor contratado de estudios de percepción sobre el sistema de justicia dominicano anteriores que sirvan de antecedentes y el formulario de preguntas a aplicar para la encuesta.

Por parte del proveedor contratado se espera la entrega a la Dirección de Análisis y Políticas Públicas, **en un plazo de cinco (5) días laborables luego de entregado los insumos** por parte de la Dirección de Análisis y Políticas Públicas:

- El formulario de preguntas revisados, con comentarios y sugerencias en caso de tenerlos:
  - Los formularios de preguntas entregados deben incluir el guion que será leído por el equipo encuestador.

- El formato permitido para esta entrega es .docx, el mismo que será utilizado como entrega de insumo de la Dirección de Análisis y Políticas Públicas.
- El cronograma de actividades de la labor de campo del proveedor contratado para la encuesta. El cronograma deberá ser remitido en formato .docx.

Contra la entrega de la documentación, el proveedor contratado y la Dirección de Análisis y Políticas Públicas se reunirán para dialogar las entregas, cambios y/u observaciones pendientes. Cuando la Dirección de Análisis y Políticas Públicas otorgue el visto bueno a las entregas y los formularios revisados, se pasará a la labor de campo.

**Entregable 2:** Informe preliminar de la encuesta de percepción aplicada

En un plazo de veinte (20) días laborables, luego del visto bueno a la primera entrega, el proveedor contratado entregará a la Dirección de Análisis y Políticas Públicas los resultados de línea de base del trabajo realizado hasta el momento. Los resultados de línea de base deben tener una redacción en formato de informe preliminar, con las respectivas tabulaciones e interpretaciones de lugar.

Contra la entrega del informe, la Dirección de Análisis y Políticas Públicas revisará cada informe preliminar, haciendo sus observaciones y comentarios de lugar. Estos cambios serán comentados al proveedor contratado, mediante una reunión con la Dirección de Análisis y Políticas Públicas.

Dado el visto bueno por parte de la Dirección de Análisis y Políticas Públicas, y su subsiguiente aprobación de las entregas, se pasará a trabajar en la tercera entrega.

**Entregable 3:** Informe definitivo y presentación

El oferente contratado deberá entregar el producto finalizado a un plazo de diez (10) días laborables contra el visto bueno de la entrega del informe preliminar. Este producto final consiste en la entrega del informe final de la encuesta de percepción realizada, el cual contendrá la presentación de los resultados, el análisis de los datos obtenidos de la encuesta y hallazgos principales; además de la base de datos con las informaciones recolectadas.

En resumidas cuentas, los productos esperados son:

- Informe final, que contendrá la presentación de los resultados, el análisis de los datos obtenidos y conclusiones.
  - El formato permitido es Microsoft Word (.docx).
- La base de datos, contentiva de las informaciones recopiladas. El formato permitido es Microsoft Excel (.xlsx) o SPSS (.sav).
- Presentación .pptx que recopila los resultados de la aplicación de la encuesta.

La Dirección de Análisis y Políticas Públicas es responsable de estudiar, analizar y dar el visto bueno de los productos entregados. A fin de este proceso, se da a lugar una última reunión con la Dirección de Análisis y Políticas Públicas, donde se presenta cualquier cambio, sugerencia y se ponderan y aclaran las dudas sobre las entregas.

Adicionalmente, el proveedor contratado presentará los resultados de la encuesta ante los órganos del Consejo del Poder Judicial. Estas presentaciones podrán ser desde una (1) y hasta tres (3), y serán realizadas de forma presencial o virtual, según lo requerido. Cada presentación tendrá una duración de 15 a 20 minutos, con una sección adicional de preguntas y respuestas.

Contra esta entrega, presentación y visto bueno de la Dirección de Análisis y Políticas Públicas, concluye el proceso contratado.

## 5. Criterios de evaluación

Los oferentes a la licitación pública serán decididos a favor de un único oferente que haya sido calificado **CUMPLE** en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes Términos de referencia y presente el menor precio.

Las calificaciones técnicas a evaluar de los oferentes se enlistan en la siguiente matriz:

Criterio	Cumple / No cumple
<b>Años de experiencia en la realización de estas labores.</b> Se descartan las ofertas de proveedores con menos de cinco (5) años de experiencia.	

<p><i>Métodos de comprobación: Al menos una (1) certificación o aval de encuestas realizadas con cinco (5) o más años de antelación a la oferta presentada.</i></p>	
<p><b>Muestra ejemplos y/o avales de trabajos de formulación de políticas similares, e incluye sus características.</b> <i>Métodos de comprobación: La oferta técnica incluye al menos un (1) anexo que avale haber realizado algún trabajo de encuesta o investigación: una carta de certificación, una presentación sobre el mismo, etc.</i></p>	
<p><b>Competencia del personal asignado a la encuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos y especialistas: Al menos un (1) directivo o especialista acredita estudios de maestría o doctorado en estadística y/o áreas afines.</li> <li>• Encuestadores y personal de campo. Al menos 5 o el 25% (la menor de ambas cifras) de los encuestadores o personal de campo acredita estudios de estadística o licenciatura en áreas afines.</li> </ul> <p>Nota: Se entenderán como áreas afines: economía, sociología, demografía, ingeniería industrial, mercadología, administración de empresas, matemáticas, contabilidad u otras áreas de las ciencias sociales.</p> <p><i>Métodos de comprobación: La oferta incluye como anexo las certificaciones, en copia u original, emitidas por entidades de estudio; que acrediten que la cantidad de personas establecidas, poseen estudios en el grado y tema establecidos.</i></p>	
<p><b>Marco muestral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la muestra de la ciudadanía general de esta encuesta, debe ser representativo de toda la ciudadanía dominicana mayor de 18 años, considerando una muestra con un error general que no exceda el <math>\pm 2.5\%</math>, de un nivel de confianza del 95%.</li> <li>• La muestra será aleatoria, proporcional a las regiones de la República Dominicana, estratificando las zonas de residencia por provincia en la que reside la muestra.</li> <li>• El tamaño de la muestra se debe calcular a partir de las <b>Proyecciones de Crecimiento</b> al año de ejecución del <b>Estudio de la Oficina Nacional de Estadística (ONE)</b>. Igualmente, la muestra debe aproximar una</li> </ul>	

<p>submuestra de 500 de los ciudadanos(as) que hayan sido usuarios(as) del sistema de justicia en los últimos tres (3) años.</p>	
<p><b>Se aceptará un máximo de un 25% de encuestas a ser aplicadas de manera virtual, digital o telefónica (por encuesta).</b></p> <p><i>Nota: El Consejo del Poder Judicial se reserva el derecho de admitir, durante la ejecución del contrato y por circunstancias atendibles, una proporción mayor de encuestas a ser aplicadas de manera virtual, digital o telefónica.</i></p>	

## 6. Cronograma de ejecución

Actividad	Tiempo estimado
<b>Entrega de insumos al proveedor</b>	El día de la reunión inicial con la persona consultora
<b>Entregable 1: Cronograma de actividades y formulario de preguntas revisado</b>	A los cinco (5) días laborables de entrega de insumos al proveedor contratado
<b>Entregable 2: Informe preliminar y documento o hipervínculo presentación</b>	A los veinte (20) días laborables luego del visto bueno del entregable 1
<b>Entregable 3: Informe definitivo y presentación</b>	A los diez (10) días laborables luego del visto bueno del entregable 2

## 7. Tiempo de entrega de los servicios

El plazo para desarrollar la encuesta adjudicada será de ochenta (80) días laborables.

## 8. Forma y condiciones de pago

El presupuesto previsto para este proceso es de RD\$3,900,000.00.

La distribución de los pagos se realizará de la forma siguiente:

1. Por concepto de anticipo, un equivalente a un 10%.
2. Contra finalización y aceptación del entregable 2, un 60%.
3. Contra finalización y aceptación conforme los resultados cuantitativos del tercer entregable, un 30%.

## 9. Obligaciones de ambas partes

Dirección de Análisis y Políticas Públicas	Persona consultora
<b>Acoger las entregas de los productos esperados del proveedor contratado.</b>	Mantener un flujo de información de los avances del proceso.
<b>Revisar y dar visto bueno a las entregas del proveedor contratado.</b>	Confidencialidad de los datos e información manejada.
<b>Estrecho contacto entre los responsables del Poder Judicial y el proveedor contratado.</b>	Disposición a responder las consultas que se le formulen durante la realización de los trabajos e informe final.
<b>Apoyo logístico y gerencial donde se requiera por parte interna del Poder Judicial.</b>	

## 10. Confidencialidad

El Consultor seleccionado no podrá en ningún momento proporcionar a terceros ninguna información confidencial que el Consejo del Poder Judicial previamente y por escrito, directa o indirectamente, por si o interpósita persona, información confidencial, así como aspectos relativos a los sistemas de trabajo, administración, organización y/o seguridad del Poder Judicial, y en general de la documentación, archivos, planes, programas, proyectos y otros que conozca, se entere o tome conocimiento en virtud del desarrollo del proyecto.

El consultor no podrá revelar ninguna información confidencial propiedad de la institución, relacionada con los servicios realizados, sin el consentimiento previo y por escrito del Consejo del Poder Judicial.

La violación del principio de confidencialidad constituirá un incumplimiento por parte del proveedor, quien podrá ser susceptible de ser demandada por la institución por los daños directos derivados del incumplimiento de dicha obligación.

<b>Juan Francisco M. Casado</b> Perito Técnico	<b>Jorge E. Musa</b> Perito Técnico	<b>Jose E. Mateo Báez</b> Perito Técnico
---	--	---

*(Documento firmado electrónicamente)*

----- **NO HAY NADA ESCRITO DEBAJO** -----