



DEFENSOR  
DEL PUEBLO  
República Dominicana

# INFORME NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS 2025

La calidad de los servicios públicos  
como base del estado de bienestar



# Encuesta Nacional de Derechos Humanos en República Dominicana (ENDH) 2025

## Informe General

---

### Autoridades

Las autoridades del Defensor del Pueblo de la República Dominicana, designadas mediante la Resolución núm. 283, emitida el 10 de junio de 2021 por el Senado de la República, son:

**Pablo Ulloa**, titular

**Ana Leticia Martich Mateo**, primera adjunta

**Darío Antonio Nin**, segundo adjunto

**Roberto Carlos Quiroz**, primer suplente

**Miguel Antonio Puello**, segundo suplente

---

### Coordinación técnica

**Rosa Suárez**, directora de Gabinete del Defensor del Pueblo

**Maritza Toribio**, directora de la Oficina de Oportunidades

**Jean de Jesús**, encargado del Observatorio de Gobernanza y Estado de Derecho

### Equipo técnico y redacción

**Jean de Jesús**, encargado del Observatorio de Gobernanza y Estado de Derecho

**Edison Rodríguez**, especialista cuantitativo del Observatorio de Gobernanza y Estado de Derecho

**Catherine Adames**, especialista cualitativa del Observatorio de Gobernanza y Estado de Derecho

**Amaury Guzmán**, analista del Observatorio de Gobernanza y Estado de Derecho

**Asesoría metodológica y asistencia técnica:** Greydis Roa

**Diagramación:** Jenny Luna Acosta, diseñadora gráfica

### ISBN

---



**DEFENSOR  
DEL PUEBLO**  
República Dominicana

Cita bibliográfica. Defensor del Pueblo. Informe General Encuesta Nacional de Derechos Humanos en República Dominicana (ENDH) 2025.

---

El Defensor del Pueblo es el órgano constitucional encargado de salvaguardar las prerrogativas personales y colectivas de las personas en República Dominicana, así como de velar por el correcto funcionamiento de la Administración Pública. A través de la Oficina de Oportunidades y el Observatorio de Gobernanza y Estado de Derecho, la institución se dedica a la construcción de ciudadanía responsable impulsando el empoderamiento social, la educación y la investigación en materia de derechos fundamentales.



# Contenido

<b>Presentación</b>	<b>8</b>
<b>1 Introducción</b>	<b>10</b>
<b>2 Preámbulo</b>	<b>14</b>
2.1 Contexto histórico y propósito del Informe Nacional de Derechos Humanos del Defensor del Pueblo 2025	13
2.2 Derechos humanos como fundamento de cohesión democrática	13
2.2.1 Antecedentes históricos: los derechos como conquista y destino	13
2.2.2 Fundamento constitucional y legal del informe	13
<b>3 Apartado metodológico</b>	<b>17</b>
3.1 Objetivos generales y específicos	17
3.2 Marco normativo	17
3.2.1 Tratados internacionales sobre derechos humanos relevantes para la Republica Dominicana	17
3.2.2 Tratados y marcos internacionales sobre la calidad de los servicios públicos	19
3.2.3 Marco legal nacional	21
3.3 Marco teórico	23
3.4 Marco conceptual	26
3.4.1 Derechos humanos	26
3.4.2 Derechos fundamentales	26
3.4.3 Vinculación de los derechos humanos con servicios públicos	27
3.4.4 Servicios públicos	27
3.4.5 Calidad de los servicios públicos	27
3.4.6 Dimensiones de satisfacción para medir la calidad de los servicios públicos	28

<b>3.5 Fuentes principales del informe</b>	<b>29</b>
3.5.1 Encuesta Nacional de Derechos Humanos (ENDH 2025)	29
3.5.2 Consultas Regionales sobre Derechos Humanos 2025	30
3.5.3 Diálogos por el bien común en tu comunidad	31
3.5.4 Informe de monitoreo de medios	31
3.5.5 Casos y jurisprudencia	32
3.5.6 Estadísticas institucionales del Defensor del Pueblo	32
<b>3.6 Estrategia empírica</b>	<b>32</b>
3.6.1 Criterios de comparabilidad y continuidad metodológica 2023-2025	33
<b>4 Resultados</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Situación de los derechos humanos en la República Dominicana 2024-2025</b>	<b>34</b>
4.1.1 Derechos menos garantizados: ¿en qué temas y derechos se percibe mayor violación de los derechos humanos?	34
4.1.2 Principales poblaciones afectadas por la vulneración de los derechos: ¿quiénes son los grupos más susceptibles de vulneración de derechos?	45
4.1.3 Perfiles de vulnerabilidad: ¿cuáles son las razones por las cuales se les violan los derechos a las personas, según su percepción?	52
4.1.4 Actores responsables de las vulneraciones a los derechos fundamentales: ¿quiénes son los actores que vulneran el derecho?	53
4.1.5 Cultura y aptitudes con respecto a los derechos humanos: ¿cuál es el contexto del ejercicio del derecho?	57
4.1.6 Mecanismos de tutela de derechos humano: ¿cómo funcionan los órganos de protección de derechos humanos?	63
<b>4.2 Módulo especial: el acceso y la calidad de los servicios públicos como barreras para el ejercicio pleno de derecho</b>	<b>70</b>
4.2.1 Satisfacción ciudadana y servicios públicos	71
4.2.2 Indicadores de cobertura nominal y efectividad de los servicios públicos de los derechos fundamentales identificados como principales para el informe	79
4.2.3 Buenas prácticas internacionales para el aseguramiento de la calidad de los servicios públicos	86
<b>5 Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>91</b>
5.1 Lecciones clave en los temas y derechos considerados menos garantizados por la población	92
5.2 Recomendaciones	97
5.3 Consideraciones finales	99
<b>Bibliografía</b>	<b>101</b>



# Lista de tablas y gráficos

<b>Tabla 1.</b> Tratados del Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos	18
<b>Tabla 2.</b> Marcos internacionales con implicaciones sobre calidad y acceso de los servicios públicos como garantía de derechos fundamentales	20
<b>Tabla 3.</b> Síntesis de enfoques teóricos sobre derechos humanos y calidad de los servicios públicos	25
<b>Tabla 4.</b> Resumen de problemas identificados según las mesas de trabajo de las Consultas Regionales de Derechos Humanos 2025	36
<b>Tabla 5.</b> Temas de las sentencias destacadas sobre derechos humanos en las altas cortes de enero 2024 a junio 2025	39
<b>Tabla 6.</b> Identificación de temas relevantes según las distintas fuentes de Información	41
<b>Tabla 7.</b> Porcentaje de la población que declara haber experimentado alguna violación de los derechos en el último año, según género, zona geográfica de residencia, grupos de edad, y nivel educativo, en 2025	45
<b>Tabla 8.</b> Puntos clave en la violación de sus derechos de grupos especiales consideradas	46
<b>Tabla 9.</b> Categorías emergentes identificadas durante las consultas de NNA (5 y 6 años)	50
<b>Tabla 10.</b> Lista de las demandas globales de niños, niñas y adolescentes entre 7 – 17 años, según la Consulta de NNA del Defensor del Pueblo	51
<b>Tabla 11.</b> Razones por las que las personas consideraron que se les violaron sus derechos en el último año	52
<b>Tabla 12.</b> Evolutivo del porcentaje de la población que considera que indica que confía que la institución va a defender los derechos humanos, 2022-2025: -Leeré una lista de instituciones para que me indique si confía o desconfía en que la institución va a defender los derechos humanos-	56
<b>Tabla 13.</b> Distribución porcentual de Cuantos Derechos Humanos Conoce según género, grupos de edad y nivel académico	58
<b>Tabla 14.</b> Distribución porcentual del derecho identificado como el más importante en la ENDH 2025, según género	58
<b>Tabla 15.</b> Que tanto consideran las personas que se respetan los derechos humanos, según género, edad y nivel académico	60
<b>Tabla 16.</b> Porcentaje de la población que se encuentra de acuerdo con los siguientes enunciados	61

## Encuesta Nacional De Derechos Humanos 2025

<b>Tabla 17.</b> Porcentaje de la población que se encuentra de acuerdo con los siguientes enunciados	61
<b>Tabla 18.</b> Ranking de instituciones con más quejas en el Sistema Nacional de atención ciudadano 2023-2025*	65
<b>Tabla 19.</b> Servicios entregados por tipo y trimestre de año en la Secretaría General del Defensor del Pueblo, 2024 - 2025	66
<b>Tabla 20.</b> Tema o área específica del derecho identificada en los servicios reportados por la Secretaría General del Defensor del Pueblo	67
<b>Tabla 21.</b> Nacionalidad y género de personas solicitantes del servicio	68
<b>Tabla 22.</b> Identificación de derechos fundamentales afectados por caso y tipo de instancia conocida, 2024-2025	69
<b>Tabla 23.</b> Derechos del Estado de bienestar desde un enfoque constitucional, institucional y analítico	71
<b>Tabla 24.</b> Tipos de Cobertura y Personas afiliadas en el Seguro Nacional de Salud, a octubre de 2024	81
<b>Tabla 25.</b> Indicadores seguridad pública en República Dominicana	82
<b>Tabla 26.</b> Cobertura poblacional de educación preuniversitaria, todos los niveles, 2020-2024	83
<b>Tabla 27.</b> Indicadores medioambientales seleccionados	84
<b>Tabla 28.</b> Propuesta de actividades estratégicas y líneas de acción para el Defensor del Pueblo	99

## Figuras

<b>Figura 1.</b> Resumen del marco normativo central sobre derechos humanos y calidad de los servicios públicos en la Administración pública de la República Dominicana	22
<b>Figura 2.</b> Porcentaje de la población que declaró haber sufrido violación de sus derechos al menos una vez durante el último año (%)	33
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de la población que identifica el derecho entre los dos menos garantizados	34
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de menciones negativas en los medios de comunicación impresos del país por derecho fundamental	36
<b>Figura 5.</b> Materias de los casos recibido por la Secretaría General del Defensor del Pueblo	39
<b>Figura 6.</b> Matriz de relaciones identificadas en los árboles del problema de las consultas regionales sobre derechos humanos del Defensor del Pueblo	42
<b>Figura 7.</b> Frecuencia con la que ciertos grupos enfrentan violaciones a sus derechos, según la opinión de los entrevistados	45
<b>Figura 8.</b> Lugares donde se les violó el derecho a las personas	53
<b>Figura 9.</b> Instituciones dominicanas según el porcentaje de personas que le consideran como la principal entidad que viola los derechos humanos en el país	54
<b>Figura 10.</b> Entidades a las que recurría primero ante la violación de sus derechos. Distribución porcentual	55
<b>Figura 11.</b> Porcentaje de personas que dijo no conocer ningún derecho humano	56
<b>Figura 12.</b> Comparación de indicadores de aptitud frente a los derechos humanos (2023-2025)	62
<b>Figura 13.</b> Valoración de la calidad de servicios públicos en el país frente a las limitaciones del ejercicio de los derechos fundamentales	71

<b>Figura 14.</b> Valoración del cambio de la calidad de servicios públicos en el país durante los últimos años	72
<b>Figura 15.</b> Distribución porcentual de si ha utilizado algún servicio público durante los últimos 12 meses	72
<b>Figura 16.</b> Distribución porcentual de servicio público utilizado durante los últimos 12 meses	73
<b>Figura 17.</b> Dimensiones de la calidad de los servicios según modelo SERVQUAL en la ENDH 2025	74
<b>Figura 18.</b> Frecuencia de cumplimiento de las dimensiones SERVQUAL según «Diálogos por el bien común» (2025)	74
<b>Figura 19.</b> Clasificación en las dimensiones de calidad por mesa de trabajo de las consultas regionales sobre derechos humanos	75
<b>Figura 20.</b> Clasificación en las dimensiones de calidad por región de planificación de acuerdo con las consultas regionales sobre derechos humanos	78
<b>Figura 21.</b> Establecimientos por regiones de salud y nivel de atención (2025)	79
<b>Figura 22.</b> Muertes maternas, infantiles y neonatales (2021-2024)	80
<b>Figura 23.</b> Porcentaje de estudiantes con bajo desempeño escolar, según los resultados de la prueba PISA 2022	83
<b>Figura 24.</b> Indicadores de subutilización de la fuerza de trabajo, 2do trimestre de 2023 – 2do trimestre de 2025 (valores en porcentaje)	84
<b>Figura 25.</b> Índice de Gobierno Digital de la OCDE (2022)	87
<b>Ilustraciones</b>	
<b>Ilustración 1.</b> Número de servicios reportados por provincia	68
<b>Ilustración 2.</b> Dimensiones predominantes según región de planificación de acuerdo con los resultados de las consultas regionales sobre derechos humanos	78
<b>Ilustración 3.</b> Tasa de culminación de la educación secundaria (2024)	83



# Presentación

Como Defensor del Pueblo de la República Dominicana, me honra presentar este informe, elaborado con el firme propósito de fortalecer la comprensión pública sobre la relación entre los derechos humanos, el bienestar de la población y la calidad de los servicios que el Estado está obligado a garantizar. Nuestra institución tiene el mandato constitucional de velar porque toda persona reciba un trato digno, justo y respetuoso por parte de la Administración pública; por ello, evaluar el desempeño estatal desde un enfoque de derechos no es solo una tarea técnica, sino un compromiso ético con la ciudadanía.

Este informe se apoya en un conjunto de enfoques teóricos ampliamente reconocidos, que permiten analizar de manera integral el rol del Estado como garante de derechos que convergen en un elemento esencial: la dignidad humana debe ser el principio rector de toda política pública y el criterio con el cual se evalúa el desempeño del Estado. Desde esta perspectiva, la calidad de los servicios públicos se interpreta como un estándar administrativo y como una condición indispensable para garantizar derechos y construir una sociedad más equitativa y justa.

Este informe, así mismo, corresponde a un ejercicio centrado en la voz de la ciudadanía, recogiendo su percepción y opinión sobre violación de los derechos y sobre la calidad de los servicios públicos.

Comprende diferentes fuentes de información que nos permitieron acercarnos a las experiencias de las personas, incluyendo la Encuesta Nacional de Derechos Humanos y otras fuentes importantes primarias y secundarias, de naturaleza cuantitativa y fundamentalmente cualitativas, en la que se destaca el recorrido de este año en todo el país, para escuchar de primera mano las demandas y necesidades de las distintas comunidades en la geografía nacional. Este recorrido nos recordó que la dignidad no se decreta: se garantiza. Que el respeto no se impone: se inspira. Y que el Estado solo se fortalece cuando quienes lo representan entienden que su misión es un servicio moral, no un privilegio administrativo.

Las lecciones que nos deja este documento son ricas y variadas y busca colaborar para que el Estado cumpla su rol del garante, generando políticas y programas eficientes y para que las personas (que son titulares del derecho) se sienta escuchadas en sus necesidades y demandas.

El Defensor del Pueblo reafirma su compromiso de continuar impulsando la transparencia, el diálogo institucional y la participación ciudadana. Este informe contribuye a ese esfuerzo, ofreciendo un análisis riguroso que permita orientar decisiones y fortalecer la capacidad del Estado para cumplir con su misión fundamental: proteger y garantizar los derechos de todas las personas.

A handwritten signature in black ink, reading "Pablo Alfaro". The signature is fluid and cursive, with a large initial "P" and "A".

**Defensor del Pueblo de la República Dominicana**



# 1. Introducción

La República Dominicana ha recorrido un camino complejo en la consolidación de un sistema de garantía de derechos humanos. Este proceso combina la evolución constitucional, la incorporación progresiva de normas internacionales, las luchas sociales, los cambios políticos y la creación de instituciones públicas dedicadas a proteger la dignidad humana. Si damos una mirada histórica y analítica de ese recorrido, destacarán las bases normativas y las instituciones extrapoder que han transformado la arquitectura de derechos en el país en la que se acentúa la conformación del Defensor del Pueblo.

La República Dominicana ha transitado desde una mirada centrada en la autoridad y el orden público hacia una visión moderna de derechos humanos basada en la dignidad, la igualdad, la no discriminación y el control institucional del poder. La Constitución de 2010 representa el punto más alto de este proceso al articular un régimen de protección robusto, exigible y basado en principios universales. Sin embargo, persiste una distancia significativa entre lo que la ley reconoce y lo que las instituciones garantizan en la práctica.

El reto ahora es transformar ese marco en resultados tangibles para las personas, cerrando las brechas en implementación, fortaleciendo la institucionalidad, robusteciendo la cultura de derechos y asegurando que ninguna persona o grupo quede excluido de las garantías fundamentales. Desde su creación, el Defensor del Pueblo ha tenido la tarea de ser voz de la ciudadanía y conciencia del Estado. Su función no es la confrontación, sino la orientación; no es el poder, sino el sentido. Ser defensor del pueblo implica recordar que el Estado solo alcanza legitimidad cuando garantiza la dignidad de su gente.

En efecto, la dignidad humana constituye el cimiento inquebrantable sobre el que se erige la arquitectura del Estado social y democrático de derecho en la República Dominicana. El concepto de dignidad es así consagrado en la Constitución como el principio rector de toda actividad estatal: la dignidad exige que el Estado promueva el bienestar de las personas. En esta concepción, el Estado social asume el mandato ineludible de transformar las libertades jurídicas en capacidades reales, garantizando que la ciudadanía (sin distinción de género, raza, edad u otra condición) acceda a los bienes y servicios esenciales que hacen posible un disfrute pleno de sus derechos.

Así, la legitimidad del ordenamiento jurídico y político se renueva constantemente en la medida en que las instituciones logran proteger y promover este valor supremo, entendiendo que no puede existir una verdadera vigencia del derecho allí donde la dignidad se ve comprometida por la precariedad o la ineficiencia de lo público. Esto está muy vinculado a las teorías recientes sobre el rol del Estado popularizadas por pensadores como Amartya Sen, entre otros.

Este informe surge en un contexto donde la ciudadanía demanda más que acceso nominal; demanda eficiencia, trato digno y resultados. En este sentido, el Defensor del Pueblo, en su rol de órgano constitucional de control, mediación y pedagogía, ofrece este documento como un espejo de la realidad nacional. No se trata de un compendio de quejas, sino de una evaluación basada en evidencia sobre cómo la administración del Estado facilita u obstaculiza el disfrute de los derechos fundamentales, desde la mirada de la propia ciudadanía. Es, en esencia, una invitación a repensar la legitimidad democrática a partir de la capacidad del Estado para responder a las necesidades de la gente con calidad, transparencia y oportunidad.

El propósito central del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 es evaluar el estado de situación de los derechos fundamentales en la República Dominicana, poniendo un énfasis inédito en el acceso equitativo y la calidad de los servicios públicos. Para alcanzar estos objetivos y garantizar la robustez de los hallazgos, el informe se sustenta en una metodología integradora y multidimensional. Se ha evitado la dependencia de una única fuente de información, optando por una triangulación de datos cuantitativos, cualitativos, jurídicos e institucionales que permite una lectura territorializada de la realidad.

El pilar cuantitativo recae sobre la Encuesta Nacional de Derechos Humanos (ENDH 2025), un instrumento estadístico que recoge las percepciones, actitudes y experiencias de victimización de la población adulta a escala nacional. Esta encuesta permite medir el pulso de las personas respecto al respeto de sus derechos y la valoración de las instituciones. Complementariamente, el informe incorpora una fuerte dimensión cualitativa y territorial a través de las Consultas Regionales sobre Derechos Humanos y los Diálogos por el Bien Común en tu Comunidad.

Estos espacios participativos, realizados en las diez regiones de desarrollo y en decenas de municipios, permitieron descender del dato estadístico a la vivencia humana, recogiendo las voces de líderes comunitarios y ciudadanos de a pie, expertos, miembros de organizaciones no gubernamentales y la academia.

Finalmente, el análisis se robustece con el monitoreo de medios, la revisión de la jurisprudencia de las altas cortes (Tribunal Constitucional y Suprema Corte de Justicia) y las estadísticas institucionales de quejas y reclamaciones recibidas por el Defensor del Pueblo. Esta combinación de fuentes asegura una diversidad de ángulos contrastados que fortalecen las conclusiones.

El documento está organizado en cuatro apartados, además de esta Introducción:

1. Se inicia con el preámbulo y contexto en el que nace el informe.
2. Se sigue con el apartado metodológico, donde se desglosan el marco teórico y normativo, y se describen las diversas fuentes de información.
3. La sección de resultados es el núcleo del informe, dividido en dos grandes bloques. Primero, la situación de los derechos humanos, donde se identifican los derechos más vulnerados, las poblaciones afectadas y los responsables; segundo, el análisis de acceso y calidad de los servicios públicos, donde se contrastan los indicadores de cobertura y calidad de los servicios públicos y la satisfacción de la ciudadanía.
4. Finalmente, el documento cierra con una síntesis de los hallazgos y una hoja de ruta propositiva. No se limita al diagnóstico, sino que ofrece recomendaciones estratégicas orientadas a la innovación pública, la interoperabilidad y la mejora de la gestión estatal.

A modo de adelanto, los resultados apuntan a que existe una convergencia notable entre todas las fuentes consultadas sobre las principales temáticas de atención en términos de garantías de derechos fundamentales. La ciudadanía identifica consistentemente a la salud y seguridad social, la integridad personal y la educación como los temas que más retos enfrentan para ser garantizados y que deben de ser priorizados por los organismos protectores de derechos humanos. A esta lista histórica se suman con fuerza emergente el derecho a la protección del medioambiente y el derecho al trabajo.

Las vulneraciones, sin embargo, no afectan a todos y todas por igual. El informe recoge la percepción de que las mujeres, las personas con discapacidad, los adultos mayores y la población migrante enfrentan barreras diferenciadas y agravadas. La pobreza y la falta de «conexiones» (clientelismo) son percibidas como las principales causas de vulneración de derechos y un llamado en materia de prioridad de la acción pública.

A su vez, se identifica una crisis de confianza en actores clave. La Policía Nacional sigue siendo señalada como la institución que menos respeta los derechos humanos: el 50 % de la ciudadanía la identifica como la entidad que más viola los derechos según la ENDH. Sin embargo, la ciudadanía no pide menos Estado, sino un mejor Estado: demanda mayor capacitación técnica, mejores equipamientos y capacidades para la provisión de servicios. Por otro lado, las altas cortes han jugado un rol de suplencia vital, emitiendo sentencias que protegen derechos sociales ante la inacción administrativa.

En este contexto, el Defensor del Pueblo se eleva como una de las instituciones que genera más confianza para la protección de los derechos humanos. En 2025, más del 50 % de la población dijo confiar en la institución para tal fin, siendo el órgano estatal que más confianza genera y encontrándose por detrás solo de las Iglesias y los medios de comunicación.

En general, los datos apuntan a que sí hay avances importantes. Se destaca el hecho de que cerca del 50 % de la población considera que la calidad de los servicios públicos actualmente facilita en parte o totalmente el ejercicio de sus derechos fundamentales. Sin embargo, la población también ha identificado problemáticas estructurales que hace que sus derechos puedan ser susceptibles de vulneraciones, desde configuraciones institucionales obsoletas, hasta falta de elementos físicos para la prestación del servicio. Estos detalles se profundizan en el documento.

Precisamente, la relevancia del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 radica en su capacidad para profundizar en estas aristas. Al vincular explícitamente los derechos fundamentales con la calidad de los servicios públicos, este trabajo permitió entender cómo la ciudadanía ejerce sus derechos y cuáles son las limitaciones reales; también, dejar de entender los derechos como conceptos abstractos solamente, sino como habilitantes para la vida y la convivencia.

Al mismo tiempo, la importancia de este trabajo reside en su espíritu constructivo. Al identificar con precisión quirúrgica dónde fallan los procesos (sea en la fiabilidad del servicio eléctrico, en la empatía del personal de salud o en la infraestructura escolar), el Defensor del Pueblo entrega al Estado una hoja de ruta para la mejora. Nos recuerda que la legitimidad del poder público en el siglo XXI depende de su capacidad para resolver problemas colectivos.

En conclusión, este informe es un llamado a la acción para transitar de un Estado que administra burocracia a un Estado que garantiza dignidad. Es una herramienta indispensable para autoridades, sociedad civil y academia, pues subraya que la calidad del servicio público no es un lujo técnico, sino el suelo ético sobre el que se debe levantar la democracia dominicana.



## 2. Preámbulo

### 2.1 Contexto histórico y propósito del Informe Nacional de Derechos Humanos del Defensor del Pueblo 2025

Desde la proclamación de la Constitución de 2010, que consagró el Estado social y democrático de derecho, el país ha recorrido un camino sostenido de institucionalización y madurez cívica. Allí no solo amplió el catálogo de derechos, sino que redefinió el sentido de la gestión pública: colocar a la persona en el centro de la acción estatal. Es en dicho contexto que el Defensor del Pueblo asume un rol constitucional como órgano de control, mediación y pedagogía democrática, convirtiéndose en un referente de legitimidad moral y confianza institucional.

El Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 se inscribe en esa tradición y la proyecta hacia el futuro. Su objetivo es describir y comprender la relación entre los temas de derecho, el titular del derecho (es decir, las personas) y las instituciones que deben garantizar dichas prerrogativas fundamentales. A partir de datos cuantitativos, testimonios de la ciudadanía, análisis jurisprudencial y evaluación institucional, este informe busca ofrecer una visión integral del estado actual de los derechos en el país.

A diferencia de los informes anteriores, esta edición centra su análisis en un componente estructural del bienestar: la calidad y cobertura de los servicios públicos. Este enfoque responde a un principio fundamental: donde los servicios públicos se debilitan, la ciudadanía pierde confianza; donde mejoran, el Estado social, democrático y de derecho se fortalece. El Informe 2025 es, por tanto, una herramienta de conocimiento, rendición de cuentas y transformación.

## **2.2 Derechos Humanos como fundamento de cohesión democrática**

### **2.2.1 Antecedentes históricos: los derechos como conquista y destino**

La historia dominicana ha demostrado que los derechos humanos no nacen en los códigos, sino en las luchas y aspiraciones del pueblo. Desde los movimientos independentistas del siglo XIX hasta la consolidación democrática del siglo XXI, el reclamo por la dignidad ha sido la constante que ha unido generaciones distintas bajo un mismo ideal: vivir en libertad, con justicia y respeto mutuo. Los últimos cambios al marco normativo constitucional apuntan a nueva etapa: la era de la ciudadanía informada, exigente y corresponsable; la era del Estado que no solo manda, sino que rinde cuentas y aprende.

### **2.2.2 Fundamento constitucional y legal del informe**

La elaboración del Informe Nacional de Derechos Humanos, con énfasis en la calidad de los servicios públicos, se fundamenta en el mandato constitucional del Defensor del Pueblo:

La función esencial del Defensor del Pueblo es contribuir a salvaguardar los derechos fundamentales de las personas y los intereses colectivos y difusos establecidos en esta Constitución y las leyes, en caso de que sean violados por funcionarios u órganos del Estado, por prestadores de servicios públicos o particulares que afecten intereses colectivos y difusos. La ley regulará lo relativo a su organización y funcionamiento. (Art. 191)

De igual forma, la carta magna consagra derechos fundamentales y establece la obligación del Estado de garantizarlos. En ese sentido, en su artículo 147 establece que la finalidad de los servicios públicos es satisfacer las necesidades de interés colectivo, y en consecuencia:

- el Estado tiene la obligatoriedad de garantizar el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta [c]onstitución y la ley;
- los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de: universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria;
- las directrices de la Constitución, tanto en lo relacionado a los servicios públicos como al gobierno, constituyen el marco supremo que luego desarrollan las leyes por separado y de manera complementaria; una de ellas es la Ley núm. 19-01, que crea el Defensor del Pueblo, como institución nacional de derechos humanos, reconocida por los Principios de París (1993), con la responsabilidad de garantizar la protección, promoción y exigibilidad de los derechos fundamentales.

La garantía de respeto de diversos derechos humanos fundamentales va asociada a la prestación de servicios públicos de calidad, pues en función de las condiciones en que se recibe un determinado servicio se puede identificar el nivel de cumplimiento o vulneración del derecho humano fundamental vinculado a ese servicio. Por tal razón, la calidad en la provisión de los servicios públicos constituye un eje esencial para el disfrute efectivo de los derechos humanos de la ciudadanía.

Dado el rol que desempeña el Defensor del Pueblo, en procura de velar por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, es pertinente que el Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 tenga un enfoque en la calidad de los servicios públicos.

### **2.2.2.1 Dimensión constitucional: la dignidad como principio ordenador del Estado**

La dignidad humana, reconocida como fundamento de todo el orden constitucional dominicano, es el punto de partida y de llegada del sistema democrático. Esta le da sentido a los derechos, y los derechos, a su vez, sostienen la arquitectura institucional de la República.

Por ello, el cumplimiento de los derechos no es un favor del Estado, sino una obligación jurídica y moral que legitima su existencia. En ese marco, la función del Defensor del Pueblo, órgano autónomo, independiente y no jurisdiccional, adquiere una trascendencia singular: actúa como garante moral, mediador institucional y educador cívico.

Su misión no es sustituir al poder, sino recordarle su límite; no es ejercer autoridad, sino recordar que toda autoridad se justifica en la medida en que respeta a las personas. Esta comprensión del derecho convierte al Defensor del Pueblo en un símbolo de equilibrio y de confianza, donde la fuerza del Estado y la fragilidad de la ciudadanía se encuentran para dialogar en el terreno común de la justicia.



## 3. Apartado metodológico

### 3.1 Objetivos Generales Y Específicos

El Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 busca evaluar el estado de situación de los derechos fundamentales en la República Dominicana, a partir de la percepción de la ciudadanía, con énfasis en el acceso equitativo y la calidad de los servicios públicos, en consonancia con los principios constitucionales.

En específico, sus objetivos son:

- Analizar el estado de situación y la evolución de la garantía de derechos.
- Examinar el rol de los mecanismos de tutela de derechos humanos en el país, incluyendo el Defensor del Pueblo.
- Evaluar de manera integral la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos percibida por la ciudadanía y su relación con los derechos humanos fundamentales.
- Describir las barreras que enfrenta la población para el ejercicio pleno de los derechos.
- Promover políticas públicas, basadas en evidencia, que garanticen a la población el efectivo ejercicio de los derechos fundamentales.

### 3.2 Marco Normativo

#### 3.2.1 Tratados internacionales sobre derechos humanos relevantes para la Republica Dominicana

Las bases legales de los derechos humanos en la República Dominicana, desde una perspectiva internacional, se fundamentan principalmente en la Declaración Interamericana de los Derechos y Deberes del Hombre. Este documento es el resultado de la IX Conferencia Internacional Americana, celebrada en 1948, y sienta las bases para el marco de protección de los derechos humanos en el continente americano.

Posteriormente, lo establecido en la declaración se consolidó con la aprobación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, firmada en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos en 1969. Esta convención formalizó jurídicamente la protección de los derechos humanos a escala regional, e insti-

tuyó dos órganos de protección de derechos humanos del continente americano: la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH). Para la República Dominicana, este tratado representa el instrumento internacional más relevante en materia de derechos humanos.

Antes de la Convención Americana, existían antecedentes importantes en el ámbito regional, como la Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Políticos a la Mujer y la Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Civiles a la Mujer, ambas adoptadas en 1948, de las cuales el país es signatario.

Estos tratados, fundamentales para la protección de los derechos, se han seguido complementado con varios dispositivos que expanden y clarifican el alcance de la declaración de los derechos. Gracias a esta evolución normativa, el marco de protección de los derechos humanos en la República Dominicana se ha fortalecido, permitiendo la suscripción y ratificación de instrumentos más específicos que atienden a las necesidades sociales contemporáneas, tales como los derechos de la niñez, la eliminación de la discriminación racial y de género, así como la protección de grupos vulnerables. Algunos de estos tratados se resumen en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Tratados del Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos

<b>Tratado</b>	<b>Firma</b>	<b>Ratificación</b>
Convención Americana sobre Derechos Humanos, suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos (1969/11/22)	1977/09/07	1978/19/04
Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales («Protocolo de San Salvador») (1988/11/17)	1988/11/17	
Protocolo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos, relativo a la abolición de la pena de muerte (1990/06/08)		2011/12/19 (AD)
Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura (1985/12/09)	1986/03/31	1986/12/12
Convención Interamericana para la Eliminación de Todas Las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (1999/07/06)	1999/08/06	2006/12/28
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer («Convención de Belem Do Para») (1994/06/09)	1994/06/09	1996/01/10

**Fuente:** OEA. (2025). Sistema de documentación en línea de la OEA. Nota: AD: Adhesión.

A pesar los avances en el marco regional, actualmente, la República Dominicana tiene pendiente adherirse a tres instrumentos relevantes: (1) la Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia; (2) la Convención Interamericana contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia; (3) la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.

Por otra parte, la República Dominicana también forma parte del sistema de tratados derivados de la Carta Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Entre los instrumentos internacionales de los que el país es signatario se encuentran:

- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ratificado el 4 de enero de 1978.
- El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificado el 4 de enero de 1978.
- La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, ratificada el 2 de septiembre de 1982.
- La Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, ratificada el 25 de mayo de 1983.
- La Convención sobre los Derechos del Niño (y su protocolo), ratificada el 11 de junio de 1991.

Cabe señalar que existen dos tratados del Sistema Universal de Protección de Naciones Unidas que el país aún no ha ratificado, aunque sí ha firmado: el tratado que crea el Comité contra la Tortura y el referente al Comité para la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios.

### **3.2.2 Tratados y marcos internacionales sobre la calidad de los servicios públicos**

Los tratados internacionales de derechos humanos de los que el país es signatario son, por sí mismos, instrumentos que buscan garantizar el acceso a los servicios públicos, como acción de cumplimiento de los derechos humanos. Por ejemplo, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos establece que los Estados deben adoptar medidas progresivas para asegurar el disfrute efectivo de los derechos sociales reconocidos en él. En sus artículos 11, 12 y 13 se consagran derechos como la salud, la educación y un nivel de vida adecuado, los cuales suponen la existencia de servicios públicos accesibles, asequibles y de calidad. El pacto introduce además el principio de «mejora continua de las condiciones de vida», que refuerza la obligación estatal de elevar la calidad y eficiencia de los servicios públicos vinculados a los derechos económicos y sociales.

Por su parte, el Protocolo de San Salvador, adoptado en el marco de la Organización de los Estados Americanos (OEA) (firmado, pero aún no ratificado por el país), reafirma el deber de los Estados de garantizar los derechos económicos, sociales y culturales mediante políticas y servicios adecuados. Aunque no menciona de forma literal los «servicios públicos de calidad», los indicadores de progreso utilizados para evaluar su cumplimiento incluyen variables como cobertura, accesibilidad, continuidad y calidad técnica de los servicios esenciales.

En términos programáticos, la Agenda 2030 (Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS]) de las Naciones Unidas destaca la necesidad de contar con instituciones eficaces, responsables e inclusivas, y de reducir las desigualdades dentro y entre los países, particularmente los objetivos 5, 10 y 16. La calidad de los servicios públicos se concibe aquí como un componente indispensable para garantizar la justicia social, la transparencia y la igualdad de oportunidades. Así mismo, varios de los indicadores de cumplimiento de los objetivos incluyen explícitamente criterios de calidad para su seguimiento por ejemplo, niveles de aprendizaje, cobertura efectiva de servicios de salud, etc.

Otros tratados relevantes, como la Convención sobre los Derechos del Niño (1989) y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979, por sus siglas en inglés), establecen obligaciones específicas en materia de igualdad y no discriminación, que abarcan la prestación de servicios públicos en educación, salud y asistencia social. Estos instrumentos exigen que los Estados aseguren servicios accesibles y de calidad para todos los grupos sociales, en especial los más vulnerables (Naciones Unidas, 1989; Naciones Unidas, 1979).

En conjunto, el marco normativo internacional aplicable a la República Dominicana refuerza la idea de que la calidad de los servicios públicos no es solo un objetivo de gestión, sino un derecho derivado del principio de dignidad humana y de la obligación estatal de garantizar condiciones materiales que permitan el ejercicio pleno de los derechos fundamentales (especialmente a grupos vulnerables). En el caso de la República Dominicana, estos compromisos ofrecen una base sólida para que el Defensor del Pueblo promueva estándares internacionales de calidad, accesibilidad y equidad en la prestación de los servicios públicos, así como mecanismos de participación y control ciudadano que aseguren su mejora continua. En la Tabla 2 se resume la vinculación de estos tratados con la calidad de los servicios públicos.

**Tabla 2.** Marcos internacionales con implicaciones sobre calidad y acceso de los servicios públicos como garantía de derechos fundamentales

<b>Instrumento internacional</b>	<b>Referencia o disposición relevante</b>	<b>Mención o implicación sobre la calidad de los servicios públicos</b>	<b>Relevancia para la República Dominicana y el Defensor del Pueblo</b>
Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH 1948)	Artículos 21, 22 y 25	Implica que los servicios públicos deben asegurar condiciones dignas de vida y el goce efectivo de derechos fundamentales (educación, salud, vivienda, bienestar).	Sirve como marco ético y fundacional para exigir que los servicios públicos se orienten al respeto de la dignidad y los derechos humanos.
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC, 1966)	Artículos 2.1, 11, 12 y 13	Obliga a los Estados a garantizar progresivamente derechos sociales mediante servicios públicos accesibles y de calidad. La «mejora continua de las condiciones de vida» implica estándares de calidad y eficiencia.	Vinculante para la República Dominicana. Proporciona base jurídica para exigir políticas que aseguren calidad, equidad y rendición de cuentas en los servicios esenciales.
Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030)	ODS 16 (instituciones eficaces) y ODS 10 (reducción de desigualdades)	La calidad de los servicios públicos es esencial para lograr instituciones eficaces y reducir desigualdades. Promueve transparencia, equidad y mejora continua.	La República Dominicana ha adoptado la Agenda 2030, marco útil para evaluar políticas públicas y brechas de calidad en servicios.
Convención sobre los Derechos del Niño (1989)	Artículos 24, 27 y 28	Exige que los servicios públicos dirigidos a la infancia sean accesibles, seguros y de calidad.	Refuerza la obligación estatal de garantizar servicios públicos adecuados para la niñez.
Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979)	Artículos 10–14	Impone asegurar igualdad en el acceso y calidad de los servicios públicos, especialmente en zonas rurales o sectores feminizados.	Permite evaluar desigualdades de género en la prestación de servicios públicos.

**Fuente:** elaboración propia.

### 3.2.3 Marco legal nacional

Si bien los tratados internacionales ratificados tienen fuerza vinculante, la Constitución dominicana es el fundamento principal para la protección de los derechos humanos en el país. La carta magna consagra derechos fundamentales en ámbitos civiles, económicos, sociales y de interés colectivo, ubicando la dignidad humana en el centro del desarrollo estatal. Asimismo, establece obligaciones claras para el Estado, garantizando la accesibilidad, calidad y universalidad en los servicios públicos.

Además, la Constitución asigna al Estado la responsabilidad exclusiva de regular y asegurar estos derechos. De esta forma, se asegura que los derechos fundamentales sean protegidos y promovidos a través de un marco normativo robusto y orientado al bienestar colectivo.

Desde una perspectiva programática, la República Dominicana dispone de la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley núm. 1-12) que define los objetivos de desarrollo del país y se fundamenta en un enfoque basado en los derechos humanos, estableciendo que:

*Todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas deberán incorporar el enfoque de derechos humanos en sus respectivos ámbitos de actuación, a fin de identificar situaciones de vulneración de derechos, de discriminación o exclusión de grupos vulnerables de la población y adoptar acciones que contribuyan a la equidad y cohesión social. (Art. 11)*

El Gobierno dominicano también cuenta con el Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2024, cuyo organismo rector es el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX). El documento es un conjunto de acciones que adopta el Estado dominicano como un eje transversal para introducir la perspectiva de derechos humanos en las políticas y decisiones de todos los poderes públicos.

Por su parte, la vinculación con el acceso y calidad de los servicios es clara en la normativa nacional. En tal sentido, en su artículo 147 la Constitución establece que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo, deberán ser declarados por ley, y, en consecuencia:

- el Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley;
- los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de: universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria;
- la regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines.

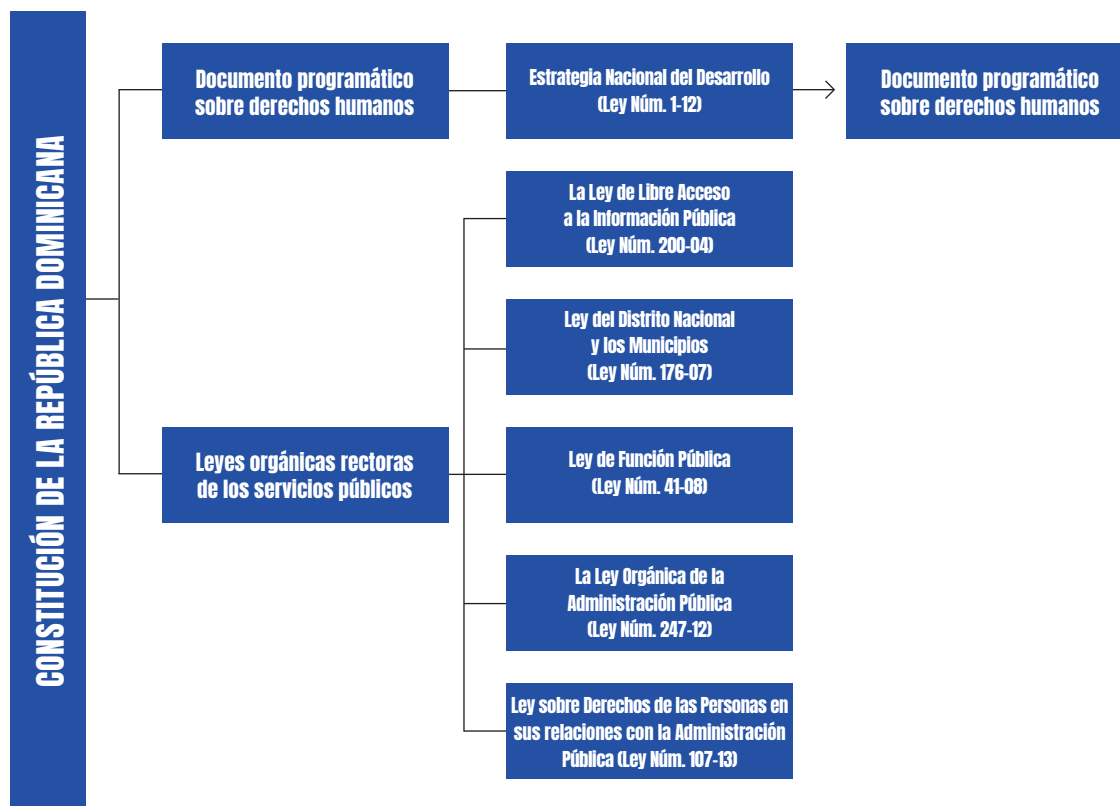
Los principios rectores de la provisión de servicios públicos en la República Dominicana se han fortalecido desde los primeros años de la década 2000 hasta mediados de la década de 2010, esencialmente a través de cinco (5) leyes orgánicas que complementan el marco normativo nacional sobre el tema:

- Primero, la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, que especifica la organización del Estado. En su artículo 2 define que la función administrativa incluye suministrar servicios públicos, indicando que comprende «toda misión de interés general, ejecutar políticas públicas o suministrar servicios públicos». Esto implica que la calidad de los servicios está contemplada en el núcleo mismo de la organización administrativa. En sus considerandos, reconoce que la administración debe responder a criterios de eficiencia, transparencia, participación y coordinación.
- Segundo, la Ley núm. 41-08, de Función Pública, que crea el Ministerio de Administración Pública (MAP) y le asigna la atribución de «propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, y asignar el respeto de los derechos de los servicios públicos».
- Tercero, la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, que es clave para colocar al ciudadano en el centro del diseño administrativo. Además, consagra derechos específicos como el «derecho a acceder a servicios públicos en condiciones de universalidad y calidad» y el «derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios». Asimismo, su artículo 6 obliga al personal público a resolver en un «plazo razonable» y a tratar al usuario con cortesía.
- Cuarto, la Ley núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, que establece los criterios mínimos de acceso a la información.
- Quinto, la Ley núm. 176-07, del Distrito Nacional y los Municipios, que delimita y especifica la funciones de los gobiernos locales, estableciendo compromisos y responsabilidades.

Este conjunto de leyes ofrece tres (3) claros principios para la provisión de servicios en la Administración pública que se pueden interpretar como el marco clave de la calidad: (1) eficiencia y eficacia en la provisión de los bienes y servicios públicos, (2) transparencia y rendición de cuentas, y (3) el ciudadano como eje central (enfoque de derechos).

La Figura 1 resume estas normas jurídicas que sirve como base a las otras leyes orgánicas que se necesitan para: (1) regular los derechos fundamentales y (2) institucionalizar la provisión de servicios públicos para estos derechos. A estas se le suman mecanismos de control interno y externo, tales como la Ley núm. 47-25, de Contrataciones Públicas; la Ley núm. 18-24, de la Cámara de Cuentas, y la Ley núm. 19-01 que crea el Defensor del Pueblo.

**Figura 1.** Resumen del marco normativo central sobre derechos humanos y calidad de los servicios públicos en la Administración pública de la República Dominicana



Fuente: elaboración propia.

### 3.3 Marco Teórico

Durante la segunda mitad del siglo XX y principios del siglo XXI, diversos pensadores y organismos internacionales han desarrollado teorías que permiten comprender la relación entre los derechos humanos, la acción estatal y la calidad de los servicios públicos. Esta producción teórica surge desde el reconocimiento que se dio a los derechos humanos y al estado de bienestar como centro de la actividad humana en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial, como se pudo constatar en la revisión del marco normativo

Así, estos enfoques colocan a la dignidad humana como eje de legitimidad y finalidad del Estado moderno. En ese sentido, el pensamiento del desarrollo ha entendido que cuando el Estado actúa como garante de derechos, simultáneamente se convierte en promotor de bienestar, categoría que muchas teorías homologan explícitamente con la dignidad humana y que constituye la base conceptual del Estado social y democrático de derecho.

Una de las teorías que recoge de manera más holística estos fundamentos es el Enfoque de Derechos Humanos para el Desarrollo, consolidado por el Sistema de Naciones Unidas, que establece que toda política pública debe orientarse a «realizar los derechos humanos de las personas» y que esto implica que los servicios

públicos deben evaluarse según criterios de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad (ONU, 2013). Este enfoque afirma además que los Estados son los «titulares de deberes» frente a la ciudadanía, lo que implica obligaciones concretas de respetar, proteger y garantizar los derechos fundamentales en su provisión de servicios. Su principio rector sostiene que «las personas son titulares de derechos y no beneficiarias pasivas», elevando la calidad del servicio público a la categoría de obligación jurídica y no mero acto administrativo.

Complementariamente, la «teoría de las capacidades», propuesta por Amartya Sen y profundizada por Martha Nussbaum (2011), refuerza la idea de que el desarrollo no puede reducirse al crecimiento económico, sino que debe entenderse como la expansión real de las libertades humanas. Sen sostiene que el objetivo de las políticas públicas debe ser «ampliar las capacidades que permiten a las personas llevar el tipo de vida que valoran» (Sen, 1999). Nussbaum agrega que la dignidad humana requiere garantizar un conjunto de capacidades centrales, tales como salud, educación, integridad y participación política, y afirma que «la dignidad es el fundamento de todas las capacidades humanas y, por tanto, del diseño institucional justo» (Nussbaum, 2011). Desde esta perspectiva, la calidad de los servicios públicos se convierte en condición necesaria para que la ciudadanía pueda ejercer sus libertades y desarrollar plenamente sus capacidades.

Por su parte, la «teoría de la gobernanza democrática» (operacionalizada por organismos como el PNUD y el Banco Mundial [BM]) subraya la importancia de instituciones eficaces, transparentes y centradas en las personas para garantizar derechos. El BM sostiene que la gobernanza se relaciona con «la manera en que se ejerce el poder para gestionar los recursos económicos y sociales con miras al desarrollo» (BM, 1992). Asimismo, la literatura democrática clásica, como la de Robert Dahl, sostiene que los sistemas políticos legítimos se caracterizan por altos niveles de participación, rendición de cuentas y control ejercido por la ciudadanía, elementos que determinan la percepción de calidad y justicia en la provisión de bienes y servicios públicos. De esta forma, la gobernanza democrática es un marco que enlaza derechos humanos, satisfacción ciudadana y desempeño institucional.

Desde otra perspectiva, la teoría económica de los bienes públicos, formulada por Paul Samuelson, permite fundamentar por qué ciertos servicios esenciales deben ser responsabilidad directa del Estado o fuertemente regulados por él. Samuelson definió los bienes públicos como aquellos cuyo disfrute es «no rival y no excluyente» (Samuelson, 1954), lo que implica que su provisión dependerá del Estado para evitar fallos de mercado y garantizar acceso universal. Cuando estos bienes se relacionan con derechos fundamentales, la teoría respalda que no solo deben existir, sino que deben ser eficientes, suficientes y equitativos, reforzando la conexión entre economía pública, derechos y bienestar social.

Finalmente, las teorías del bienestar contemporáneas, incorporadas por el BM y el PNUD a través de la medición de la pobreza multidimensional, amplían el análisis hacia la experiencia cotidiana de bienestar y privación. Por ejemplo, las bases teóricas para el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), formulado por Alkire y Santos (2010), sostienen que la pobreza se manifiesta cuando una persona sufre privaciones simultáneas en dimensiones esenciales como salud, educación y nivel de vida. Según estos autores, el enfoque multidi-

mensional recoge «privaciones que afectan la capacidad de las personas para llevar una vida digna». Desde esta óptica, la calidad de los servicios públicos es una variable central para definir el bienestar y, por tanto, un indicador clave para evaluar el cumplimiento de los derechos humanos en el ámbito social.

En conjunto, estos enfoques convergen en una idea fundamental: la calidad de los servicios públicos no es un asunto técnico-administrativo, sino una expresión del grado de respeto, protección y garantía de los derechos humanos por parte del Estado. La dignidad humana se convierte en fundamento común de todas estas teorías y como concepto, sirve de criterio normativo y operativo para evaluar el desempeño institucional, la satisfacción ciudadana y el avance del Estado social y democrático de derecho. En la Tabla 3 se resumen estos enfoques teóricos y cómo contribuyen a las teorías de pensamiento sobre dignidad humana y garantías de derecho.

**Tabla 3.** Síntesis de enfoques teóricos sobre derechos humanos y calidad de los servicios públicos

Línea teórica	Autor / pensador / organismo propulsor	Documento referencia	Año
Enfoque de Derechos Humanos para la provisión de servicios públicos (Human Rights-Based Approach, HRBA)	Sistema de Naciones Unidas / Oficina del Alto Comisionado y UNDG	A Common Understanding of a Human Rights-Based Approach to Development Cooperation (y guías prácticas UNDP: Applying a Human Rights-Based Approach to Development Programming)	2003
Teoría de las capacidades (Capability Approach)	Amartya Sen (y desarrollo por Martha Nussbaum)	Amartya Sen – Development as Freedom (síntesis influyente); Martha Nussbaum – Creating Capabilities (exposición programática)	Nussbaum: 2011
Nussbaum, 2011.	ODS 16 (instituciones eficaces) y ODS 10 (reducción de desigualdades)	La calidad de los servicios públicos es esencial para lograr instituciones eficaces y reducir desigualdades. Promueve transparencia, equidad y mejora continua.	La República Dominicana ha adoptado la Agenda 2030, marco útil para evaluar políticas públicas y brechas de calidad en servicios.
Teoría / enfoque de gobernanza democrática (democratic governance / good governance)	Robert A. Dahl y organismos de desarrollo (World Bank / UNDP)	Robert A. Dahl – Polyarchy: Participation and Opposition (teoría democrática); World Bank – Governance and Development / World Development Report 1992 (enfoque operativo sobre gobernanza) y documentos UNDP sobre gobernanza democrática	Dahl, 1971; World Bank Report, 1992; UNDP policy documentos, años posteriores (1990–2000).
Teoría del bien público / Teoría económica de los bienes públicos	Paul A. Samuelson	The Pure Theory of Public Expenditure (Samuelson, revista)	1954
Teorías del bienestar / pobreza multidimensional (enfoque contemporáneo usado por el Banco Mundial y UNDP)	Sabina Alkire y María Emma Santos (OPHI) y el UNDP/OPHI en la adopción del MPI	Multidimensional Poverty Index (MPI) – Alkire y Santos (documentos OPHI / UNDP que formalizan el MPI; materiales HDR-UNDP)	2010

Fuente: elaboración propia

Particularmente en el caso de la República Dominicana, Pablo Ulloa (2024) destaca la necesidad de que países en desarrollo, como el nuestro, maduren sus propios modelos de estado de bienestar. El autor indica que, aunque el país ha avanzado en términos de democracia e institucionalidad, persisten desafíos estructurales, y señala las principales áreas que el país debe de enfrentar hacia la construcción de su propia estrategia de desarrollo.

Con base en estas ideas, el presente informe desagrega los principales temas que las República Dominicana debe enfrentar para la construcción de un Estado social y democrático de derecho en seis (6) áreas:

1. Justicia y seguridad pública (integridad personal)
2. Salud y seguridad social
3. Educación, cultura y deportes
4. Trabajo y salario digno, y derechos económicos
5. Medioambiente sano, y vivienda y entorno sano
6. Derechos individuales, políticos y del Estado de derecho

### **3.4 Marco Conceptual**

#### **3.4.1 Derechos humanos**

Los derechos humanos son prerrogativas inherentes a todas las personas, sin distinción de raza, sexo, nacionalidad, religión, idioma o cualquier otra condición, que buscan garantizar dignidad, libertad, igualdad y justicia. (ONU, 1948).

#### **3.4.2 Derechos fundamentales**

Los derechos fundamentales se reconocen en la Constitución dominicana y representan el núcleo básico de los derechos humanos. De igual forma, abarcan aquellas garantías esenciales para la vida digna y el desarrollo pleno de todas las personas.

En la carta magna se reconocen cuatro grupos de derechos fundamentales, que buscan garantizar la dignidad y el bienestar de todas las personas:

1. Derechos civiles y políticos
2. Derechos económicos y sociales
3. Derechos colectivos y del medioambiente
4. Derechos culturales y deportivos

Estos derechos forman el núcleo de la protección constitucional y son esenciales para el desarrollo integral de la ciudadanía dominicana. Para el presente trabajo son interpretados como la aplicación constitucional de los derechos humanos en la República Dominicana.

En cualquier caso, como se comentó en el marco teórico, para la agrupación por temas en las fuentes de información se utilizaron las categorías conceptuales expresadas por Ulloa (2024).

### **3.4.3 Vinculación de los derechos humanos con servicios públicos**

El acceso a servicios públicos adecuados es indispensable para la realización efectiva de los derechos humanos; la ausencia o baja calidad de servicios como salud, educación y seguridad social constituye una vulneración de derechos. (CDESC, 2015)

### **3.4.4 Servicios públicos**

Los servicios públicos son actividades, bienes y servicios que el Estado ofrece a la población para satisfacer necesidades básicas y promover el bienestar social, incluyendo educación, salud, transporte, agua potable y seguridad. (OCDE, 2019)

### **3.4.5 Calidad de los servicios públicos**

El concepto de calidad en los servicios públicos, desde la perspectiva de los derechos humanos, trasciende el enfoque meramente administrativo o de gestión. Se asocia a la capacidad del Estado de garantizar que los servicios esenciales (salud, educación, justicia, agua, energía, seguridad social, entre otros) se presten de manera accesible, equitativa, eficiente y transparente, asegurando la dignidad humana como principio rector.

En este sentido, la calidad no puede evaluarse únicamente como eficiencia operativa, sino como la medida en que un servicio contribuye al ejercicio pleno de los derechos fundamentales y reduce desigualdades estructurales en la sociedad. Para lograr eso, es necesario que el Estado cuente con normativas que impulsen el buen gobierno en la administración de la cosa pública. El Estado dominicano cuenta con una serie de instrumentos legales que trazan las pautas para el buen gobierno, algunos de los cuales son regulaciones internacionales de las cuales la República Dominicana es signataria, lo que los hace vinculantes, y otros son propios de la nación.

La calidad de un servicio se define por su capacidad de satisfacer necesidades y expectativas de la población usuaria, eficiencia, equidad, accesibilidad y adecuación a normas o estándares internacionales. La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública define la calidad de los servicios públicos como «la medida en que estos garantizan de manera efectiva, equitativa y accesible los derechos humanos de la población, cumpliendo estándares internacionales de eficiencia, transparencia, trato digno y participación ciudadana, asegurando su continuidad y pertinencia social» (CLAD, 2009). Esto es importante ya que como afirma la OCDE, la confianza en las instituciones públicas, la prosperidad compartida y la satisfacción con los servicios públicos son indicadores clave de la calidad del gobierno, ya que reflejan tanto los resultados de las acciones gubernamentales como la percepción y expectativas de la ciudadanía sobre el desempeño y comportamiento de las instituciones. (OCDE, 2025).

### **3.4.6 Dimensiones de satisfacción para medir la calidad de los servicios públicos**

En el Informe Nacional de Derechos Humanos 2025, del Defensor del Pueblo, se utilizó el modelo SERVQUAL como metodología para el levantamiento de información sobre la calidad de los servicios públicos. Este modelo es una herramienta metodológica ampliamente utilizada para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de la persona usuaria; en este caso se buscó medir el nivel de satisfacción que tiene la ciudadanía con aspectos de servicios públicos asociados a derechos humanos fundamentales. El enfoque mide cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; lo cual permite identificar brechas de calidad y orientar mejoras en la gestión del servicio.

En el contexto de los servicios públicos, el modelo SERVQUAL resulta útil para medir la satisfacción ciudadana y detectar áreas críticas en la prestación de servicios gubernamentales. Al aplicar sus dimensiones, se puede evaluar desde la infraestructura física de las instituciones (tangibilidad) hasta la atención brindada por el personal (empatía y capacidad de respuesta), contribuyendo así al diseño de políticas orientadas a mejorar la eficiencia, transparencia y equidad en la atención a la ciudadanía desde el estado.

En la República Dominicana se cuenta con evidencia de aplicación de este modelo en varios de los informes y encuestas aplicadas desde el Ministerio de Administración Pública (MAP); en una de ellas se establecen las definiciones de cada dimensión, que se corresponden con la literatura existente del modelo. Veamos: (ISO, 2022).

### Las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL:

#### Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, personal y materiales de comunicación.

#### Fiabilidad

Capacidad de entregar el servicio prometido de manera consistente y precisa, a la primera vez.

#### Capacidad de respuesta

Disposición y atención de autoridades para ayudar a la ciudadanía y ofrecer un servicio ágil.

#### Seguridad

Conocimiento, la cortesía y la capacidad del personal para inspirar confianza y credibilidad.

#### Empatía

Atención individualizada y el cuidado que la organización presta a la ciudadanía.

Los elementos que componen las dimensiones del modelo SERVQUAL estuvieron presentes en las tres fuentes de información territorial que utilizó el Defensor del Pueblo para recoger la opinión de la ciudadanía en torno a su percepción y satisfacción sobre la calidad de servicios públicos vinculados a la garantía de derechos humanos.

## 3.5 Fuentes Principales Del Informe

El desarrollo del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 se enfoca en analizar la garantía de los derechos fundamentales a través del acceso y la calidad de los servicios públicos; en él se integraron diversas fuentes de información, entre las que se encuentran los siguientes documentos:

- Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025
- Consultas Regionales sobre Derechos Humanos 2025
- Informe de resultados preliminares de los «Diálogos por el bien común» (marzo-julio de 2025)
- Monitoreo de medios enero-junio de 2025
- Análisis de jurisprudencias
- Estadísticas institucionales del Defensor del Pueblo
- Estadísticas de registros de instituciones públicas
- Revisión documental y bibliográfica

### 3.5.1 Encuesta Nacional de Derechos Humanos (ENDH 2025)

El objetivo general de esta encuesta es captar y analizar las opiniones, actitudes y conocimientos de las personas de 18 años y más en la República Dominicana sobre derechos humanos, grupos vulnerables y la discrimi-

minación, así como proporcionar datos que sirvan para la evaluación y formulación de políticas y programas que promuevan la protección de los derechos humanos en el país.

### Ficha técnica de la ENDH 2025:

Tipo de estudio	Descriptivo de corte transversal
Universo	La población objetivo de esta investigación fueron todas las personas de 18 años y más, residentes habitualmente en los hogares de la República Dominicana, clasificados por zona de residencia urbana-rural, así como por los niveles de estimación del estudio (grandes regiones).
Muestra efectiva	1,605
Margen de error, nivel de confianza y varianza.	$\pm 2.45\%$ . 95% nivel de confianza y una varianza máxima para estudios de opinión de 0.25
Metodología de la muestra	Muestro aleatorio estratificado
Trabajo de campo	Último trimestre de 2025

### 3.5.2 Consultas regionales sobre derechos humanos 2025

Las Consultas Regionales sobre Derechos Humanos constituyen el documento que se centra en la sistematización y análisis de los resultados obtenidos en consultas de opinión en las diez (10) regionales de desarrollo realizadas a escala nacional: Cibao Nordeste, Cibao Noroeste, Cibao Norte, Cibao Sur, El Valle, Enriquillo, Higüamo, Ozama, Valdesia y Yuma.

Para estas consultas fueron convocadas organizaciones de la sociedad civil, organismos de cooperación e instituciones públicas con presencia territorial. Estas actividades son espacios de diálogo inclusivo y colaborativo, orientados a recoger percepciones, problemas y propuestas desde los territorios, a través de una metodología participativa. El levantamiento fue realizado a finales de julio y durante todo agosto del año 2025.

La sistematización de estas informaciones permitió:

- Identificar situaciones de vulneración de derechos humanos y fundamentales en el territorio nacional.
- Analizar los aspectos de mayor incidencia dentro de las informaciones levantadas, desde el ámbito categórico de cada derecho.
- Interpretar los resultados generados de dicho análisis desde las esferas regional y nacional del país incluyendo además una mirada breve desde el modelo de análisis SERVQUAL que es herramienta metodológica ampliamente utilizada para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de la población usuaria —en este caso, los servicios públicos—.

Con base en la división territorial del país<sup>1</sup>, participaron en la versión 2025 de las consultas regionales 627 personas (308 mujeres y 316 hombres) a escala nacional, con un promedio de 63 asistentes por consulta.

### **3.5.3 Diálogos por el bien común en tu comunidad**

Los «Diálogos por el bien común en tu comunidad» son una iniciativa de alcance municipal del Defensor del Pueblo de la República Dominicana que tiene como objetivo primordial reunir las percepciones, prioridades y expectativas de la población respecto a los servicios públicos y otros temas relevantes de los gobiernos locales.

Los diálogos considerados para este análisis fueron los realizados entre el 19 de marzo y el 18 de julio de 2025. Durante este período se realizaron 67 actividades en 63 municipios del país, incluyendo tres (3) circunscripciones en el Distrito Nacional y tres (3) en Santo Domingo Este. En esos diálogos participaron 3,363 personas (61 % hombres y 39 % mujeres), a los cuales se dieron cita líderes, lideresas y representantes comunitarios, una población bastante específica. Los diálogos son una fuente de información eminentemente cualitativa y su función en este informe es apoyar las reflexiones de otras fuentes.

### **3.5.4 Informe de monitoreo de medios**

El monitoreo de medios es una herramienta que utilizó el Defensor del Pueblo para dar seguimiento a los casos de relacionados con derechos humanos publicados en los medios de comunicación, con el objetivo de tener una idea aproximada de la frecuencia con la que esos casos se hacen presente en la palestra. Para tales fines, se implementó una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), con enfoque de derechos humanos.

El monitoreo de medios del año 2025 fue realizado desde el 1 de enero hasta el 30 de junio, período en el que se logró una cobertura registrada de 2,183 noticias con menciones directas o indirectas sobre los derechos fundamentales, en las que se evaluó la evolución temática y cambios en la narrativa mediática, cuyas unidades de análisis fueron: noticias, editoriales y artículos de opinión de medios escritos y digitales.

---

<sup>1</sup> La cantidad de consultas realizadas y su distribución geográfica responde a la división territorial establecida en el Decreto núm. 710-04, que divide administrativamente el territorio dominicano en 10 regiones de desarrollo para descentralizar funciones públicas, impulsar el desarrollo regional y coordinar acciones.

### **3.5.5 Casos y jurisprudencia**

Una de las fuentes de información que alimentan el contenido del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 son los casos de sentencias precedentes vinculantes y jurisprudencias más relevantes en torno a servicios públicos y derechos humanos, emitidas durante el periodo 2024-2025. Dicho análisis se centró en las decisiones de la Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia y del Tribunal Constitucional.

### **3.5.6 Estadísticas institucionales del Defensor del Pueblo**

Una de las fuentes clave para la elaboración del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 son las estadísticas institucionales del Defensor del Pueblo de la República Dominicana, elaboradas a partir de los casos recibidos en su secretaría general durante el período enero de 2024–junio de 2025, cuyo análisis se centra en los servicios ofrecidos a la ciudadanía (orientaciones, quejas y reclamaciones), en cumplimiento con las funciones y facultades establecidas en la Ley núm. 19-01, que crea el Defensor del Pueblo.

## **3.6 Estrategia Empírica**

La elaboración del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 se sustenta en una metodología de análisis integradora, que articula fuentes de naturaleza cuantitativa, cualitativa, jurídica e institucional. Por consiguiente, el documento permite una lectura robusta, territorializada y multidimensional sobre la situación de derechos humanos en la República Dominicana. Cada una de las fuentes provee una mirada única y complementaria que permite identificar los temas (el qué), cuáles son las personas vulneradas (el quien), cuáles son las instituciones vulneradoras (el quien activo), y en qué contexto se da el disfrute —o vulneración— de los derechos (el contexto).

En primer lugar, la ENDH 2025 aporta la base cuantitativa principal del informe, al ofrecer estimaciones representativas sobre percepciones, actitudes y experiencias de la población adulta del país. Estos datos permiten identificar tendencias nacionales, niveles de conocimiento, valoración institucional y tipologías de vulneraciones percibidas, sirviendo como eje para contrastar y complementar los hallazgos provenientes de las demás fuentes. Al combinar esta evidencia estadística con ejercicios participativos y registros administrativos, se garantiza una lectura más completa de las dinámicas que afectan a distintos grupos y territorios.

En segundo lugar, las Consultas Regionales de Derechos Humanos y los Diálogos por el bien común permiten descender a un nivel de análisis que la encuesta, por su diseño muestral, no puede captar en detalle. Estas fuentes, desde la dimensión cualitativa y territorial, enriquecen el análisis al recoger problemáticas, percepciones y propuestas formuladas directamente por actores comunitarios, organizaciones sociales e instituciones locales.

En el tercer lugar, el monitoreo de medios es una herramienta semi cualitativa que permite observar la visibilidad pública de los casos, la evolución de narrativas y la frecuencia de temas críticos, mientras que las jurisprudencias aportan criterios vinculantes y precedentes que orientan la interpretación del marco de derechos. En cuarto lugar, las fuentes jurídicas e institucionales (incluyendo la revisión de jurisprudencia y las estadísticas institucionales del Defensor del Pueblo) complementan el análisis al ofrecer evidencia objetiva sobre la materialización de vulneraciones, la actuación de órganos jurisdiccionales y la demanda real de servicios de protección. Finalmente, las estadísticas de fuentes secundarias permiten identificar patrones y avances en la provisión de servicios, abundando sobre la distribución territorial y temática de las vulneraciones reportadas.

Al integrar estas tres dimensiones (percepción ciudadana, experiencia comunitaria y evidencia institucional y jurídica), el informe produce un análisis más completo, coherente y triangulado, capaz de reflejar tendencias nacionales, variaciones territoriales y su contextualización normativa.

### **3.6.1 Criterios de comparabilidad y continuidad metodológica 2023-2025**

El Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 mantiene, para el período 2023-2025, una continuidad metodológica sólida, sustentada en una metodología integradora que combina de manera sistemática fuentes cuantitativas, cualitativas, jurídicas e institucionales. Cada edición del informe utiliza el mismo marco general de análisis, recurriendo a encuestas nacionales, consultas regionales y municipales, estadísticas institucionales, monitoreo de medios y revisión de jurisprudencias.

Esta articulación estable de fuentes permite asegurar la coherencia longitudinal del análisis, posibilitando la identificación de tendencias, patrones territoriales y cambios en la percepción y experiencia de la población respecto al ejercicio de sus derechos. No obstante, aunque las fuentes primarias y los enfoques metodológicos se mantienen constantes a lo largo de los años, los instrumentos específicos utilizados para la recolección de datos son objeto de actualizaciones y mejoras continuas. Estas innovaciones, como ajustes en cuestionarios, ampliación de categorías de análisis o incorporación de nuevas preguntas, buscan aumentar la precisión, relevancia y sensibilidad de los instrumentos frente a nuevas realidades sociales.

En consecuencia, si bien gran parte de la información conserva comparabilidad entre un año y otro, algunos indicadores pueden presentar limitaciones comparativas derivadas de dichos ajustes metodológicos. En cualquier caso, se resalta nuevamente que el presente es un estudio reflexivo sobre la opinión de las personas y debe interpretarse con las bondades y limitaciones que este tipo de fuentes conlleva.

### **3.6.2 Perspectiva de género y enfoque interseccional**

El informe se apoya en la perspectiva de género, que es una herramienta analítica que permite identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, así como las acciones para crear condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género (INMUJERES, México). Implica reconocer que las relaciones entre mujeres y hombres son relaciones de poder históricamente desiguales que requieren transformación.

Así mismo, usa el enfoque de interseccionalidades para reconocer que las discriminaciones por género, raza, clase, edad, discapacidad y otras condiciones no operan de manera aislada sino simultánea y multiplicada. De esta manera, el estudio busca entender como diferentes grupos de población se enfrentan a la vulneración de derechos de manera diferenciada.



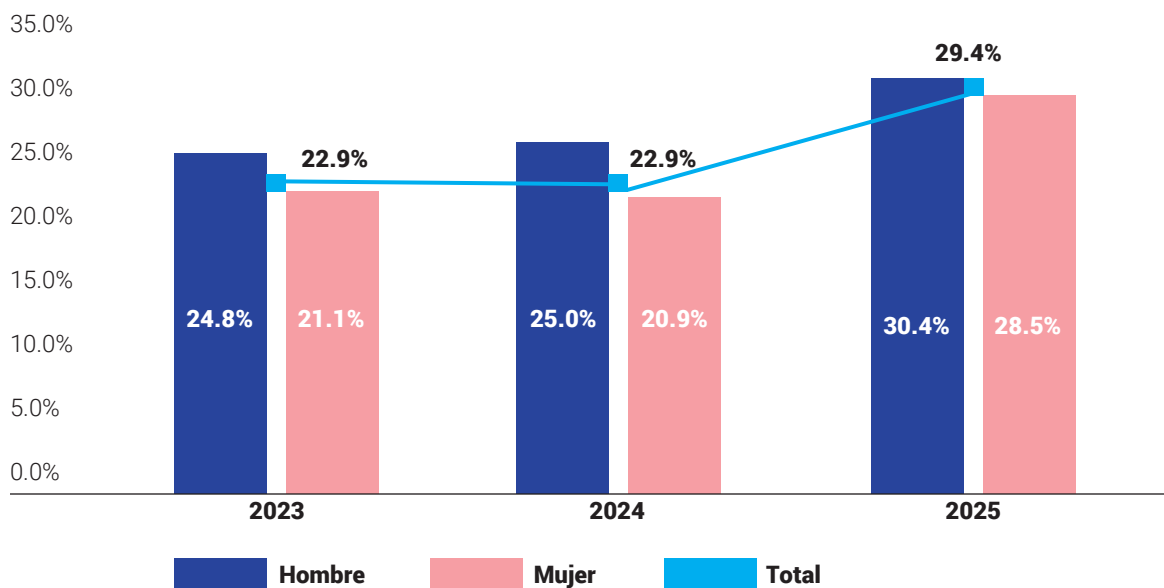
## 4 Resultados

### 4.1 Situación de los Derechos Humanos en la República Dominicana 2024-2025

En su proceso de desarrollo, la República Dominicana continúa enfrentando obstáculos que limitan el pleno ejercicio de los derechos fundamentales. Esto se evidencia en los niveles relativamente altos de vulneración de derechos que se registran en el país.

Según los datos de la ENDH, en promedio entre 2023 y 2025, una de cada cinco personas dominicanas reportó haber sufrido una violación de sus derechos. La victimización reportada es más alta entre los hombres que entre las mujeres, aunque no hay diferencias estadísticamente significativas (ver Figura 2).

**Figura 2.** Porcentaje de la población que declaró haber sufrido violación de sus derechos al menos una vez durante el último año (%)



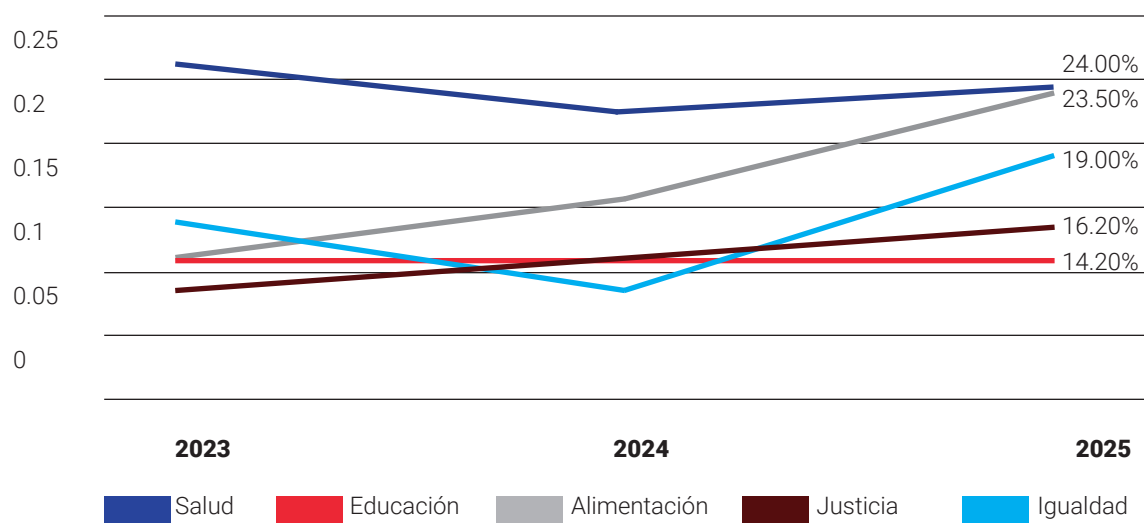
Fuente: Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Positivamente, la misma ENDH 2025 apunta a que cerca del 55 % de las personas entrevistadas consideró que los derechos humanos hoy están igual o más garantizados que hace cinco (5) años, lo que refleja una sensación de progreso, aunque aún con baches considerables.

#### 4.1.1 Derechos menos garantizados: ¿en qué temas y derechos se percibe mayor violación de los derechos humanos?

Las áreas de violaciones de los derechos son diversas. La ENDH 2025 señala que la ciudadanía consideró que el derecho a la justicia, la igualdad, la alimentación, la educación y la salud son los menos garantizados en el país, como se puede apreciar en la Figura 3. Según los datos de la encuesta, otros derechos sociales pocos garantizados son el deporte (11.33 %), la seguridad social (11.08 %) y la libertad (8.59 %), los cuales también registraron niveles significativos de insatisfacción, lo que muestra que las preocupaciones de la ciudadanía se extienden hacia ámbitos complementarios del bienestar.

**Figura 3.** Porcentaje de la población que identifica el derecho entre los dos menos garantizados



**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Las razones por las cuales las personas identificaron estos derechos como los menos garantizados son diversas. Según la mesa de salud y seguridad social, de las consultas regionales sobre derechos humanos de 2025, las personas expusieron que los problemas centrales son las barreras y limitaciones para acceder a la atención, tanto institucionales como tangibles. En la Mesa de Educación, Cultura y Deportes, la mayor parte de la discusión giró en torno a la falta de infraestructuras adecuadas, aunque también hubo menciones sobre las debilidades curriculares.

En las mesas de justicia e integridad personal y de derechos civiles, políticos y del Estado de derecho se destacó la falta de confianza en los actores del sistema de justicia (especialmente de las autoridades castrenses), así como inconsistencias en la implementación del marco jurídico por parte de las autoridades, lo cual puede estar relacionado con la baja percepción de garantías en los derechos a la justicia y a la igualdad. Por su parte, la poca garantía de derecho a la alimentación fue reconocida durante las consultas en el Cibao Noroeste como un problema asociado a la falta de protecciones a las personas consumidoras, haciendo énfasis en que los altos precios de los productos estaba afectando la calidad de la alimentación de las personas en la región.

Otros temas identificados en las consultas regionales fueron las dificultades para acceder a trabajos y salarios dignos, barreras institucionales y físicas para el ejercicio del libre tránsito, la degradación ambiental (especialmente desde la perspectiva del manejo de los recursos hídricos), falta de infraestructura adecuada para promover el deporte y el déficit habitacional en las regiones Ozama y Valdesia. En la Tabla 4 se resumen los temas tratados en las consultas.

**Tabla 4.** Resumen de problemas identificados según las mesas de trabajo de las Consultas regionales de derechos humanos 2025

Mesa de consulta	Situaciones identificadas	Derecho afectado	Regiones
Derechos individuales, políticos y del Estado de derecho	Limitaciones para el ejercicio del libre tránsito. En ella se destaca: falta de señalizaciones; deficiente gestión de las autoridades e ineficiencia en la aplicación de la ley de tránsito; conocimiento y respeto sobre la ley de tránsito desde la ciudadanía; abuso de poder; prácticas irresponsables de manejo temerario y constante amenaza de accidentes, así como detenciones injustificadas y atropellos a la ciudadanía.	Libre tránsito	Cibao Noroeste, Cibao Sur, Yuma, El Valle, Enriquillo, Valdesia e Higuamo (nueve regiones)
Derechos individuales, políticos y del Estado de derecho	Falta de oportunidades para presentar candidaturas.	Ciudadanía	Ozama
Educación, cultura y deportes	Limitaciones para el acceso a la educación por la falta de materiales e infraestructuras físicas adecuadas y suficientes —incluidas personas con alguna discapacidad—; la calidad de la educación tanto escolar como universitaria, y el acceso a matriculación.	Educación	Cibao Noroeste, Cibao Sur, Yuma, El Valle, Enriquillo, Valdesia, Higuamo y Ozama
Educación cultura y deportes	Acceso a instalaciones para el disfrute del derecho al deporte.	Deporte	Cibao Sur y Yuma
Salud y seguridad social	Barreras y limitaciones para acceder a la atención y servicios de salud por debilidades en tratamientos a enfermedades crónicas o catastróficas, servicios especializados; servicios amigables para a adolescentes, coberturas de las ARS, así como la calidad y calidez de los servicios en centros público.	Salud	Cibao Noroeste, Cibao Sur, Yuma, El Valle, Enriquillo, Valdesia e Higuamo
Salud y seguridad social	Limitaciones para el ejercicio del derecho de la seguridad social.	Seguridad social	Ozama
Integridad personal y justicia	Limitaciones en la libertad y seguridad personal. Se destacan la desconfianza de los actores del sistema de justicia y el manejo irregular del cumplimiento de las leyes por la Policía Nacional.	Libertad y seguridad personal	Cibao Noroeste, Cibao Sur, Yuma e Higuamo
Integridad personal y justicia	Falta de seguridad y protección de las personas frente a la delincuencia; implementación de políticas públicas, así como la violencia de género y sus múltiples formas dirigida a mujeres y niñas.	Integridad personal	Cibao Noroeste, Cibao Sur, Yuma, El Valle, Enriquillo, Valdesia y Ozama
Trabajo digno y derechos económicos	Limitaciones al ejercicio pleno al trabajo, asociado al acceso a oportunidades laborales y primer empleo; falta de una remuneración económica acorde al esfuerzo, talento y dedicación, y que permita cubrir los productos de primera necesidad; desconocimiento del marco legal sobre el trabajo desde las empresas.	Trabajo	Cibao Noroeste, Cibao Sur, Yuma, El Valle, Enriquillo, Valdesia, Higuamo y Ozama
Trabajo digno y derechos económicos	Altos precios y calidad de los productos [de consumo básicos].	Consumidor	Cibao Noroeste
Medioambiente sano, vivienda digna y entorno	Degradación ambiental asociado al manejo inadecuado de los desechos sólidos, recogida de basura, situaciones con el sistema de alcantarillado sanitario, deficiente gestión del drenaje pluvial, la contaminación de los ríos y la deforestación.	Protección del Agua y medioambiente	Cibao Noroeste, Cibao Sur, Yuma, El Valle, Enriquillo e Higuamo
Medioambiente sano, vivienda digna y entorno	Falta de acceso a una vivienda digna para las familias.	Vivienda	Valdesia y Ozama

Fuente: Informe de resultados de las consultas regionales, 2025.

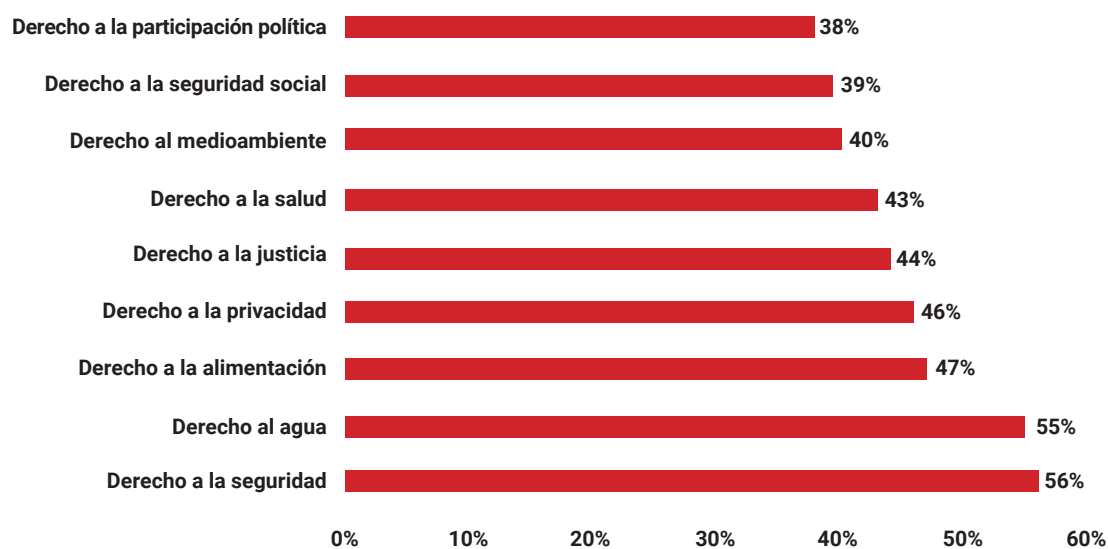
## Encuesta Nacional De Derechos Humanos 2025

Estos temas relevantes en las consultas regionales se vinculan a lo dicho por las personas en los «Diálogos por el bien común», donde la libertad de tránsito, la vivienda, el entorno, el agua, la integridad personal, la salud, la educación, el medioambiente sano, la justicia, el trabajo y salario digno, y el deporte, fueron los derechos de los que más hablaron las personas participantes. (Defensor del Pueblo, 2025)

Particularmente, el derecho a la libertad de tránsito fue una categoría emergente compleja, ya que la personas se refirieron tanto a barreras físicas (falta de caminos vecinales, aceras no adecuadas para personas con discapacidad, señalización deficiente en las carreteras, inexistencias de puentes y avenidas, etc.), como a barreras institucionales que dificultan el ejercicio del derecho (esto último vinculado a fallos de las autoridades de tránsito en la aplicación de mecanismos de cumplimiento de la ley, incluyendo las multas fantasmas, las retenciones irregulares de vehículos, los malos tratos y el uso excesivo de la fuerza, etc.).

Por su parte, en el monitoreo de medios, la mayoría de las menciones sobre derechos humanos en el país fueron neutrales o positivas. Sin embargo, algunos de los derechos identificados como menos garantizados por la población, como la seguridad personal y el acceso al agua, recibieron una cobertura mayormente negativa (más del 50 %). En la Figura 4 se resumen los derechos fundamentales con mayor porcentaje de cobertura negativa, evidenciándose varias coincidencias entre los derechos con mayor cobertura negativa y los considerados como menos garantizados por la población.

**Figura 4.** Porcentaje de menciones negativas en los medios de comunicación impresos del país por derecho fundamental



**Fuente:** elaboración propia, monitoreo de medios sobre derechos humanos (enero-junio de 2025).

La cobertura mediática también resaltó los avances y desafíos en el acceso a servicios relacionados con derechos, así como la preocupación por su calidad. Esto refleja que la sociedad dominicana busca no solo acceder a estos servicios, sino recibirlos en condiciones que generen un impacto real. Por ejemplo, sobre el derecho de educación, el monitoreo de medios destacó debates sobre recursos (técnicos, humanos, materiales) pero también sobre inclusión y calidad. Respecto a salud y seguridad social, subrayó el acceso como derecho fundamental, analizó políticas sanitarias y promovió programas preventivos, mostrando tanto logros como desafíos.

Un tema particularmente importante según los medios fueron los derechos políticos, aspectos que recurrentemente estuvieron ausentes en varias fuentes de consulta sobre los derechos humanos en el país; sin embargo, sí estuvieron presentes en el monitoreo de medios, especialmente vinculados a las reformas que realizó el Estado dominicano durante ese período. En específico:

- La propuesta de ley de la nueva Dirección Nacional de Inteligencia, como órgano centralizado para la seguridad nacional, que fue aprobada a inicios de 2024. Sin embargo, el 6 de diciembre de 2024 el Tribunal Constitucional (TC) declaró inconstitucional la Ley núm. 1-24, al comprobar que no fue tramitada como ley orgánica (requisito dado su carácter). Tras la decisión del TC, el Poder Ejecutivo revisó el proyecto y envió modificaciones al Congreso Nacional. En ese sentido, hubo amplia cobertura mediática del tema al iniciar el año.
- En materia electoral, durante 2024 se discutió ampliamente el proyecto de una nueva ley orgánica del Tribunal Superior Electoral (TSE), concebida para actualizar la Ley núm. 29-11 y fortalecer las funciones contenciosas y la autonomía institucional del tribunal. El Senado aprobó el proyecto en segunda lectura a finales de ese año, pero el Poder Ejecutivo lo devolvió con observaciones, señalando inconsistencias en competencias, principios y el régimen de los miembros del tribunal. Este proceso obligó a una revisión integral del texto y tras varias rondas de ajustes y debates entre el Congreso, el TSE y la Junta Central Electoral, la nueva ley fue finalmente aprobada en junio de 2025. El resultado fue un instrumento legal modernizado que redefine las atribuciones del TSE, incorpora principios de justicia electoral más precisos y establece nuevas estructuras de formación y estandarización procesal.
- En el aspecto laboral, resaltó el proyecto de ley para modernizar el Código de Trabajo (Ley núm. 16-92), vigente desde 1992, que presentó el Gobierno durante el primer semestre del año, con el fin de adaptarlo a nuevas formas de empleo (teletrabajo, economía digital) y mejorar condiciones laborales.

Durante el período también hubo casos particularmente importantes de jurisprudencia sobre seguridad social, vivienda digna, dignidad humana, personalidad e identidad, derecho administrativo, libertad de tránsito y salud. En la Tabla 5 se resumen dichos temas, que permiten observar la existencia de una clara tendencia de demandas de acceso a los beneficios de seguridad social, lo cual puede llevar a consideraciones de vacíos legales e inexperiencia de las autoridades en un marco normativo complejo y relativamente nuevo (menos de 30 años) del derecho, que ha conducido a una suplencia jurisdiccional amplia en favor de la ciudadanía.

## Encuesta Nacional De Derechos Humanos 2025

Otros temas tratados en las sentencias incluyen la dignidad humana como orientación del ejercicio del poder, el debido proceso y la tutela judicial efectiva, así como la elusión inadmisibles de responsabilidades del sector público frente a los derechos fundamentales.

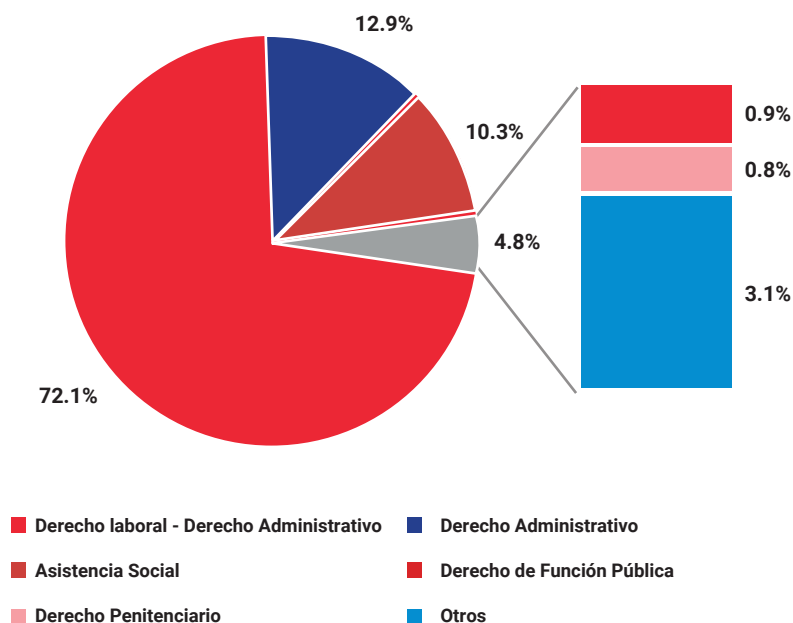
**Tabla 5.** Temas de las sentencias destacadas sobre derechos humanos en las altas cortes (enero de 2024 a junio de 2025)

No.	Sentencia	Tema	Derecho fundamental principal
1	SCJ-TS-24-0126 (31 de enero de 2024)	Responsabilidad patrimonial por infecciones nosocomiales (hospital público)	Derecho a la salud
2	SCJ-TS-24-0894 (31 de mayo de 2024)	Imprescriptibilidad del derecho a la pensión por vejez / violación continua	Derecho a la seguridad social (pensiones)
3	SCJ-TS-25-1229 (30 de abril de 2025)	Derecho a la pensión: imprescriptibilidad y prueba	Derecho a la seguridad social / pensión por vejez.
4	SCJ-TS-25-1815 (30 de junio de 2025)	Requisitos de eficacia en actos de desvinculación del servicio público (empleado del sector educación)	Debido proceso / tutela judicial efectiva
5	TC/0472/24 (27 de sept. de 2024)	Libertad de tránsito – impedimentos de entrada sin debido proceso	Libertad de tránsito
6	TC/0760/24 (6 de diciembre de 2024)	Reconstrucción de actas de nacimiento y expedición de documentos (registro civil / JCE)	Derecho a la identidad / libre desarrollo de la personalidad
7	TC/0813/24 (18 de diciembre de 2024)	Acceso al agua potable y gas en condominios – áreas comunes	Vivienda digna
8	TC/0225/25 (30 de abril de 2025)	Designaciones / etiquetas estigmatizantes por el Ministerio Público en investigaciones (Caso «Medusa»)	Dignidad humana / presunción de inocencia / honor
9	TC/0051/25 (28 de marzo de 2025)	Pago retroactivo de pensiones; reintegro y protección de adultos mayores	Derecho a la seguridad social / pensión (pago retroactivo)
10	TC/0142/25 (16 de abril de 2025)	Pensión por sobrevivencia (unión libre): elemento de singularidad	Derecho a la seguridad social / pensión por sobrevivencia
11	TC/0863/24 (20 de diciembre de 2024)	Desvinculación de servidor público en licencia médica permanente; protección de adulto mayor	Derecho a la seguridad social
12	TC/0512/25 (22 de julio de 2025)	Suspensión del servicio de gas (GLP) en condominio	Vivienda digna
13	TC/0700/25 (28 de Agosto de 2025)	Regulación del registro y validación de identidad de usuarios de telefonía móvil (INDOTEL)	Derecho a la intimidad y protección de datos personales

**Fuente:** Análisis de jurisprudencias 2024-2025, 2025.

Los temas del análisis de jurisprudencia coinciden con la materia de los casos recibidos por la Secretaría del Defensor del Pueblo en los que la denuncia más común de los casos recibidos durante el 2024 y el primer trimestre de 2025 giraron en torno al derecho laboral y el derecho administrativo. Como también se puede observar en la Figura 5, otras materias comunes fueron la asistencia social y reclamaciones de derecho laboral, especialmente por parte de personas que trabajaron en el sector público.

**Figura 5.** Materias de los casos recibido por la Secretaría General del Defensor del Pueblo



**Fuente:** Estadísticas institucionales de la Secretaría General del Defensor del Pueblo, 2025.

La alta concentración en derecho laboral / derecho administrativo se debe, en parte, a la denuncia de varios empleados de Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM) en Azua por el retraso del pago de prestaciones laborales en el primer trimestre del año. En cualquier caso, resalta el derecho penitenciario como la quinta materia más común de los casos recibidos por el Defensor del Pueblo.

#### 4.1.1.1 Patrones emergentes

La triangulación de todas las fuentes primarias consultadas para el informe evidencia un patrón robusto. Como se puede observar en la Tabla 6, derechos como la salud, la educación, la integridad personal, el trabajo y el medioambiente están presentes en varias de las fuentes de información. Esta convergencia sugiere que los desafíos no se encuentran tanto en la definición normativa de los derechos, sino en la capacidad del Estado para garantizar su ejercicio efectivo mediante políticas públicas, provisión de servicios, infraestructura adecuada, regulación eficiente y respeto al debido proceso administrativo y judicial.

**Tabla 6.** Identificación de temas relevantes según las distintas fuentes de Información

	Encuesta Nacional de Derechos Humanos de 2025	Consultas Regionales	Diálogos por el bien común	Monitoreo de medios	Estadísticas institucionales	Análisis de jurisprudencia
<b>Derechos afectados según las fuentes de información de 2025</b>	<b>Derechos menos garantizados según la población encuestada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justicia</li> <li>• Igualdad</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Salud</li> <li>• Educación</li> </ul>	<b>Derechos asociados a los problemas mencionados en las consultas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud</li> <li>• Trabajo digno</li> <li>• Libertad de tránsito</li> <li>• Educación</li> <li>• Protección del medioambiente y recursos naturales</li> <li>• Integridad personal</li> </ul> <b>Otros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad y seguridad personal</li> <li>• Vivienda digna</li> <li>• Deporte</li> <li>• Seguridad social</li> <li>• Consumidor</li> <li>• Derechos ciudadanos</li> </ul>	<b>Temas de las intervenciones de comunitarios en los diálogos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de tránsito</li> <li>• Vivienda y entorno</li> <li>• Agua</li> <li>• Integridad personal</li> <li>• Salud</li> <li>• Educación</li> <li>• Medioambiente</li> <li>• Justicia</li> <li>• Trabajo y salario digno</li> <li>• Deporte</li> </ul>	<b>Temas con más menciones en los medios de comunicación (top 5):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de expresión e información</li> <li>• Derecho a elegir y ser elegible</li> <li>• Participación ciudadana y control social</li> <li>• Educación</li> <li>• Salud/Justicia</li> </ul> <b>Temas con el mayor ratio de menciones negativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la Seguridad (integridad personal)</li> <li>• Derecho al Agua</li> <li>• Derecho a la Alimentación</li> <li>• Derecho a la Privacidad</li> <li>• Derecho al Asilo</li> </ul> <b>Otros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la justicia</li> <li>• Derecho a la salud</li> <li>• Derecho al medioambiente</li> <li>• Derecho a la seguridad social</li> </ul>	<b>Tema o área específica del derecho identificada en los servicios reportados al Defensor del Pueblo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia social</li> <li>• Derecho de función pública</li> <li>• Derecho penitenciario</li> <li>• Derecho administrativo</li> <li>• Derecho de función pública</li> <li>• Derecho penal</li> </ul>	<b>Tema de las sentencias relevantes a derechos humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad social</li> <li>• Vivienda digna</li> </ul> <b>Otros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dignidad humana</li> <li>• Personalidad e identidad</li> <li>• Derecho administrativo</li> <li>• Libertad de tránsito</li> <li>• Salud</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

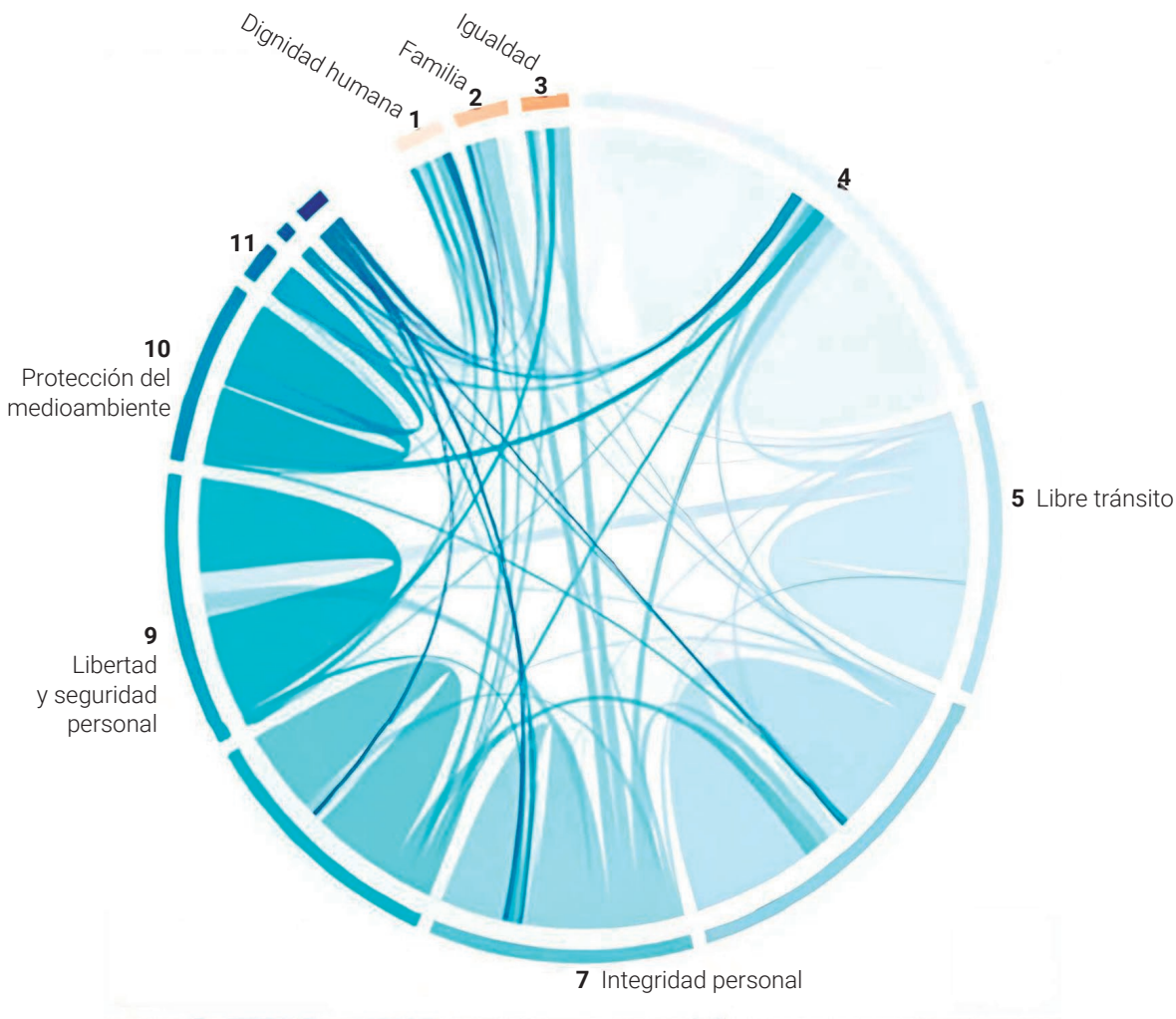
El análisis también permite concluir que, en las diferentes temáticas y derechos más afectados por limitaciones para su ejercicio, las vulneraciones no provienen únicamente de restricciones materiales, sino también de prácticas institucionales que generan desconfianza y percepción de arbitrariedad. Esto es particularmente visible en temas como la libertad de tránsito, libertad y seguridad personal, integridad personal, vivienda, servicios esenciales y manejo de recursos naturales. La ciudadanía demanda mayor transparencia, trato digno, procesos claros y mecanismos de protección efectivos, especialmente en las zonas del país vulnerables. A pesar de las barreras, también se evidencian avances, especialmente en un contexto donde el Estado ha emprendido reformas legislativas importantes, los tribunales han mostrado capacidad de protección y las comunidades están cada vez más dispuestas a demandar sus derechos.

Otro punto para destacar a partir de esta convergencia es que los derechos fundamentales no pueden ser ejercidos de una forma aislada. La deficiencia en un área vital del servicio público genera una reacción en cadena que debilita la efectividad de todos los demás derechos. Esta conclusión se hace evidente al analizar la Figura 6, que muestra un análisis matricial de redes donde el grosor de cada línea representa las relaciones identificadas entre causas, problemas y consecuencias durante los debates de las consultas regionales. Como se observa, las conexiones son diversas y complejas.

Un nodo particular que se puede identificar aparte del análisis visualizado en las matrices de relaciones identificadas en los árboles del problemas de las consultas regionales pone en el centro el derecho a la dignidad humana, que las comunidades asociaron de forma natural con las condiciones materiales y sociales necesarias para vivir con bienestar.

Esta lectura coincide con los principales marcos normativos y teóricos que fueron discutidos en el apartado metodológico del informe. Como se comentó, organismos como el Banco Mundial conceptualizan la pobreza como la falta de necesidades humanas básicas (alimentación, agua, vivienda, libertad, educación, salud, empleo), es decir, como una privación de bienestar. En la práctica, esta definición se alinea con la comprensión cotidiana de la dignidad expresada por las personas consultadas: la posibilidad real de vivir bien, con seguridad, respeto y oportunidades.

**Figura 6.** Matriz de relaciones identificadas en los árboles del problema de las consultas regionales sobre derechos humanos del Defensor del Pueblo



**Fuente:** elaboración propia con base en datos de las consultas regionales sobre derechos humanos del Defensor del Pueblo, 2025.

**Derechos:** (1) dignidad humana, (2) familia, (3) igualdad, (5) libre tránsito, (7) integridad personal, (9) libertad y seguridad personal, (10) protección del medioambiente.

La Constitución dominicana refuerza esta interpretación. Su artículo 38 establece que la dignidad humana es el fundamento del Estado, y que los poderes públicos tienen la responsabilidad esencial de protegerla. El artículo 3 añade que la República es un Estado social y democrático de derecho, sustentado precisamente en el respeto a esa dignidad. Si los derechos fundamentales constituyen las bases de la dignidad humana, y la dignidad humana es a su vez la base del Estado democrático de derecho, entonces es coherente que las demandas y preocupaciones expresadas en las consultas se hayan articulado alrededor del bienestar, la calidad de vida y la garantía efectiva de derechos

Otros núcleos fuertes de coincidencias identificados son:

- El derecho a la salud, que emerge al igual que la dignidad humana como un foco altamente centralizador, dado el gran número de conexiones que se identifican con otros ejes de derecho, desde educación y trabajo, hasta vivienda, entorno, medio ambiente.
- La fuerte vinculación entre la libertad de tránsito, justicia y seguridad personal, dado que la primera prerrogativa que se ve limitada no solo por barreras físicas, sino por la combinación de inseguridad e injusticia institucional, que restringen la movilidad ciudadana.
- El ciclo de la productividad y el desarrollo social, que incluye los derechos de educación, empleo y seguridad social y que explica la fuerte interconexión entre las condiciones necesarias para la vida laboral y el desarrollo personal, mostrando que la afectación al bienestar básico limita la participación económica, y a su vez acceso a la salud.
- El nexo territorial, que se evidencia en las relaciones del derecho a vivienda digna, medio ambiente sano (incluyendo acceso al agua) salud. Esto resulta fundamental al considerar que estos derechos están directamente ligados a las condiciones materiales y al entorno en el que viven las personas. La falta de acceso efectivo a una vivienda adecuada y servicios básicos como agua potable o un medio ambiente sano impacta de manera inmediata en la salud y el bienestar de la población, profundizando desigualdades y limitando el ejercicio pleno de otros derechos.

Temas más relevantes sobre la vulneración de derechos fundamentales:

En síntesis, el análisis comparativo de las fuentes permite determinar cinco (5) temas (o derechos) como los más relevantes con relación a la protección de derechos fundamentales:

1. Salud (art. 61) y seguridad social (art. 60)
2. Integridad personal (art. 42)
3. Educación (art. 63)
4. Protección del medioambiente (art. 67)
5. Trabajo (art. 62)

En ese sentido los derechos a la salud, seguridad social, trabajo, justicia e integridad personal siguen presentando deficiencias estructurales que los colocan entre los derechos menos garantizados según las distintas fuentes. Continúan siendo temas de preocupación estructural que ya fueron reconocidos en la primera versión del Informe Nacional de Derechos Humanos 2023 del Defensor del Pueblo.

El análisis actual permite añadir problemas emergentes como la protección al medioambiente —con especial énfasis en el tratamiento de los recursos hídricos— y el derecho a la educación, donde se observan profundizaciones en deficiencias sistémicas. Estos cinco derechos identificados como los menos garantizados se enmarcan en el contexto de la construcción del Estado social y democrático de derecho como temas fundamentales para la garantía de la dignidad humana, como base de la República y como derecho fundamental.

Otros temas de actualidad que requieren seguimiento porque se perfilan como prioridades emergentes son:

- La vivienda digna y el entorno, como una extensión del bienestar personal y comunitario.
- El derecho al libre tránsito, dadas las barreras físicas e institucionales existentes.
- Los derechos políticos (como elegir y ser elegido) y civiles (como la libre expresión), que recientemente han sido afectados por modificaciones al marco jurídico.
- La alimentación, que se observa en un contexto de altos niveles de inflación a escala mundial.
- El derecho al deporte, que emerge no solo como una necesidad para el ocio, sino como una herramienta educativa, de promoción de salud, construcción de comunidad, pero que carece de una política y recursos para cumplir dichos roles.

#### **4.1.2 Principales poblaciones afectadas por la vulneración de los derechos: ¿quiénes son los grupos más susceptibles de vulneración de derechos?**

Contar con un diagnóstico de los problemas más urgentes es un paso fundamental; sin embargo, al observar cómo las prioridades cobran forma en la vida cotidiana de las personas se revela que tanto estas como las realidades no se distribuyen de manera uniforme, sino que se filtran y reconfiguran según las características sociales, económicas y culturales de cada grupo. Por ello, es necesario analizar cómo las condiciones estructurales determinan, refuerzan o agravan las brechas en el acceso y garantía de derechos para distintas poblaciones, exigiendo respuestas diferenciadas y focalizadas por parte del Estado.

En la Tabla 7 se resume por grupos específicos (género, zona geográfica, edad o nivel educativo) el porcentaje de la población que dijo haber sufrido al menos una vulneración de derechos en el último año.

**Tabla 7.** Porcentaje de la población que declara haber experimentado alguna violación de los derechos en el último año, según género, zona geográfica de residencia, grupos de edad, y nivel educativo, en 2025

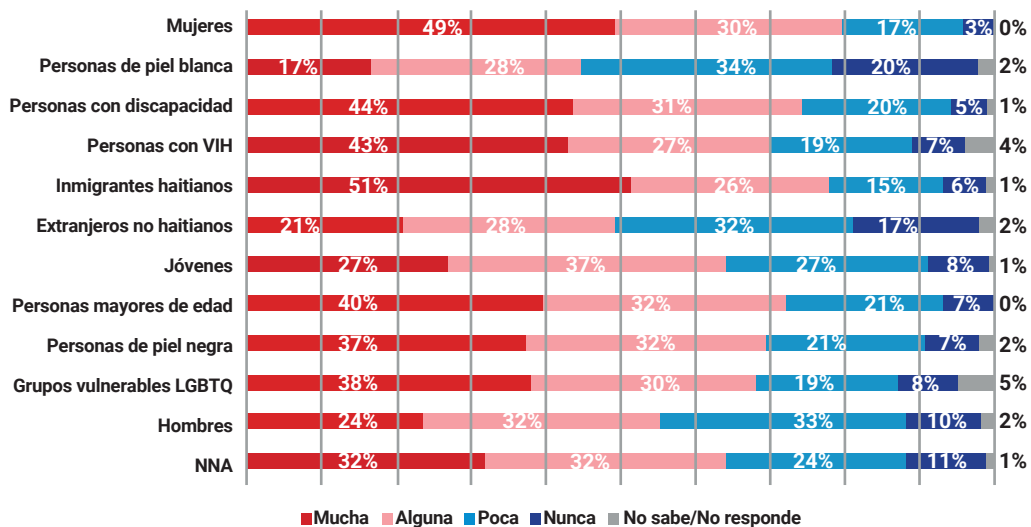
	Género		Zona geográfica		Grupos de edad				Nivel educativo			
	Hombre	Mujer	Rural	Urbana	18-26	27-40	41-59	60 y más	Ninguno	Primaria	Secundaria	Universitaria
Más de una vez	12.20	10.40	13.12	10.85	11.73	12.64	11.99	8.09	16.98	11.13	9.72	13.58
Una vez	18.24	18.07	11.37	20.11	17.86	24.91	15.36	12.72	9.43	18.70	18.24	18.52
Ninguna vez	68.68	70.67	74.93	68.09	70.41	61.70	71.35	78.32	69.81	69.54	71.00	67.41
NS/NR	0.88	0.87	0.58	0.95	0.00	0.75	1.31	0.87	3.77	0.63	1.05	0.49
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Por su parte, la población migrante de origen haitiano, las mujeres y las personas con discapacidad son las poblaciones percibidas como más vulnerados por las personas en la República Dominicana, según los datos

de la encuesta (ver Figura 7). Este es un reconocimiento de las barreras particulares que pueden enfrentar estos colectivos, que no siempre se evidencian en datos duros de vulneración.

**Figura 7.** Frecuencia con la que ciertos grupos enfrentan violaciones a sus derechos, según la opinión de los entrevistados



**Fuente:** Informe de resultados de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Así mismo, las fuentes de información consultadas revelan experiencias diferenciadas en los grupos que se discuten en las siguientes secciones. La Tabla 8 ofrece un resumen de estas perspectivas.

**Tabla 8.** Puntos clave en la violación de sus derechos de grupos especiales consideradas

Grupo afectado	Puntos clave en la violación de sus derechos
Mujeres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen barreras para la participación política y equidad económica de las mujeres, reflejadas en su subrepresentación y falta de acceso a financiamiento.</li> <li>La violencia de género y las dificultades para acceder a la justicia siguen siendo problemáticas estructurales para las mujeres.</li> </ul>
Personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas con discapacidad enfrentan barreras físicas y falta de accesibilidad en espacios públicos y educativos.</li> <li>Existe poca inclusión en servicios esenciales y dificultades para la integración laboral y acceso a protección social.</li> <li>Persisten desafíos para lograr equidad económica, pensiones dignas y atención de salud especializada.</li> </ul>
Población inmigrante	<ul style="list-style-type: none"> <li>La población inmigrante, especialmente de nacionalidad haitiana, enfrenta una notoria falta de garantías para la protección de sus derechos, particularmente en los procesos y trámites migratorios.</li> <li>La inmigración irregular representa un reto para la seguridad ciudadana, la educación y el empleo, lo que exige al Estado acciones para proteger a los migrantes vulnerables y mejorar la gestión migratoria.</li> </ul>
Población envejeciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian obstáculos que enfrentan las personas envejecientes para alcanzar la equidad económica y recibir la protección social y atención diferenciada que requieren.</li> </ul>
Niños, niñas y adolescentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso y cobertura en servicios de educación y deportivas.</li> <li>Necesidad de servicios especializados de salud para los NNA.</li> </ul>
Población inmigrante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de autoconciencia como sujetos de derechos.</li> <li>Limitaciones para acceder a servicios de salud y educación adecuados.</li> </ul>
Población privada de libertad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de autoconciencia como sujetos de derechos.</li> <li>Limitaciones para acceder a servicios de salud y educación adecuados.</li> <li>Falta de oportunidades de inserción laboral.</li> <li>Debilitamiento de vínculos familiares.</li> <li>Dinámicas de asimetrías de poder, desigualdad de género y mercantilización de servicios que amplifican y reproducen las vulneraciones de derechos en los centros penitenciarios.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia.

#### **4.1.2.1 Mujeres**

Las mujeres dominicanas enfrentan múltiples barreras estructurales para el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales. Según las fuentes primarias del informe, estas barreras se concentran en cuatro ámbitos críticos: (1) participación política y representación; (2) equidad económica y laboral; (3) integridad personal frente a la violencia de género; y (4) acceso efectivo a la justicia. Estas problemáticas no son aisladas sino que reflejan desigualdades estructurales basadas en el género que requieren atención prioritaria del Estado

En el ámbito político, se identificaron claramente barreras relacionadas con el género que limitan las oportunidades para ser elegidas, incluso para aquellas que se postulan independientemente de un partido. Estas dificultades contribuyen a la subrepresentación política de las mujeres y a un déficit democrático general. Complementariamente, en el área económica, la cobertura mediática destacó la desigualdad laboral como uno de los principales problemas que afectan a este grupo vulnerable, lo que se agrava por los limitados recursos económicos o la falta de financiamiento que enfrentan las candidatas.

Durante los conversatorios con mujeres emprendedoras realizados por el Defensor del Pueblo en marco de la Ruta de los Derechos se pudieron recoger experiencias que reflejaron estas brechas. Las mujeres señalaron que enfrentan más barreras que sus contrapartes masculinas para iniciar y mantener sus negocios, desde el acceso a financiamiento hasta la percepción de sus capacidades empresariales. La discriminación y los estereotipos de género no solo limitan sus oportunidades, sino que también afectan su confianza y autoestima. Por ejemplo, la carga del trabajo doméstico y el cuidado de los hijos recae mayoritariamente sobre las mujeres, lo que les exige un esfuerzo adicional para equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares. (Defensor del Pueblo, s.f.)

El segundo conjunto de barreras fundamentales está relacionado con la integridad personal y el acceso efectivo a la justicia. El monitoreo de medios identificó la violencia de género como uno de los temas negativos más recurrentes que afecta a las mujeres. Esta situación está intrínsecamente ligada a las barreras de acceso a la justicia que también enfrentan. Aunque se observan esfuerzos institucionales y una mayor visibilidad de los logros en materia de protección frente a la violencia y equidad laboral, la recurrencia de la violencia de género y la dificultad para acceder al debido proceso señalan que estos derechos constituyen una deuda estructural en materia de inclusión y protección de este sector de la población. En las consultas regionales, la violencia de género se asoció a problemas que incluyen «niños en la orfandad», «familias destruidas», «pérdida irreversible de la vida».

#### **4.1.2.2 Personas con discapacidad**

Las principales barreras identificadas para que las personas con alguna discapacidad (PcD) puedan ejercer plenamente sus derechos se concentran en las deficiencias de accesibilidad física y la falta de inclusión en

servicios esenciales. Específicamente, las consultas regionales señalaron que existe un problema de libre tránsito por la falta de accesos inclusivos en los espacios públicos. Esta barrera física se extiende al ámbito educativo, donde se identificaron limitaciones para el acceso a la educación debido a la falta de materiales e infraestructuras físicas adecuadas y suficientes. La recurrencia de la falta de accesibilidad y la preocupación por la falta de educación inclusiva en el discurso articulista de los medios reflejan, en conjunto, una deuda estructural en materia de inclusión y protección de este sector.

El segundo conjunto de barreras se relaciona con la integración socioeconómica y el acceso a la protección social y servicios especializados. El monitoreo de medios destacó que, entre los principales grupos afectados por la vulneración de derechos, las PcD enfrentan desafíos específicos en la integración laboral y el acceso a servicios en general. También abordaron temas críticos relacionados con las pensiones dignas y la necesidad de salud especializada. Esto subraya que, además de las barreras físicas y educativas, las PcD confrontan importantes obstáculos para alcanzar la equidad económica y recibir la atención y protección social diferenciada que requiere el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales.

#### **4.1.2.3 Personas envejecientes**

Sobre el grupo de personas envejecientes, la síntesis de fuentes identificó como principal tema la necesidad de pensiones dignas y el acceso a salud especializada. Estas menciones destacan los obstáculos que enfrentan las personas envejecientes para alcanzar la equidad económica y recibir la protección social y atención diferenciada que requieren, y está muy relacionado con la negación y dilación de beneficios por parte de las administradoras de pensiones y salud o el Estado, que fueron muy comunes en el Estado.

#### **4.1.2.4 Población migrante**

La población migrante en la República Dominicana fue identificada como uno de los grupos más afectados por las limitaciones al disfrute de sus derechos durante el período analizado, como se pudo observar en la Figura 6. Esto es particularmente cierto sobre la población migrante de origen haitiano, ya que mientras que el 51 % de la población consultada en la ENDH 2025 consideró que la población inmigrante haitiana enfrenta mucha discriminación, solo el 20 % manifestó lo mismo respecto de la población extranjera no haitiana. Esto evidencia las diferencias particulares dependiendo el origen de la migración.

En este sentido, se observa que la población inmigrante, y en particular la haitiana, ha debido enfrentar obstáculos que incluyen la falta de garantías en los procesos de deportación, así como restricciones al libre tránsito, al acceso a servicios públicos y al ejercicio del derecho a la nacionalidad. No obstante, la Sentencia TC/0472/24 del Tribunal Constitucional señala que los derechos fundamentales corresponden también a la

población residente no ciudadana. En dicha sentencia, la alta corte verificó la ausencia de pruebas legales que justificaran la no admisión, calificando la actuación migratoria como una vía de hecho o manifiestamente arbitraria, y ordenó la revocación de la medida.<sup>2</sup>

En contraste, y a pesar de estas vulnerabilidades identificadas, la inmigración también fue percibida como un reto sistémico que dificulta el ejercicio pleno de los derechos para toda la población, debido a su impacto en la provisión de servicios. En ese sentido, durante las consultas a la población, tanto en las consultas regionales como en los diálogos, la inmigración fue presentada como un reto para el país, especialmente en tres áreas:

- Se mencionaron preocupaciones sobre la seguridad ciudadana derivadas del aumento significativo de población sin documentos, lo cual dificulta su identificación y contribuye a la pérdida de confianza comunitaria en localidades, especialmente cerca de la frontera.
- Se señaló el desafío que representa para el sistema suplir la demanda de servicios educativos.
- Se abordó el impacto de la inmigración en las oportunidades laborales, así como el incumplimiento de la normativa que exige que no más del 20 % de los puestos laborales sean ocupados por personas extranjeras.

Esta situación revela la complejidad del fenómeno migratorio en la República Dominicana. Se enfatiza la necesidad de que el Estado realice mayores esfuerzos para minimizar los impactos negativos de los procesos migratorios masivos y no regularizados, al mismo tiempo que defienda y proteja a la población migrante en situación de vulnerabilidad.

### 4.1.2.5 Niños, niñas y adolescentes

La protección de la población infantil constituye una prioridad fundamental dentro de los sistemas de garantía de derechos, dado el reconocimiento explícito de su condición especial de protección tanto en el marco normativo internacional como nacional. Esta condición especial implica el deber de diseñar e implementar estrategias que aseguren el bienestar y la integridad de los niños, las niñas y los adolescentes (NNA).

En este sentido, resulta imprescindible la articulación de acciones coordinadas que involucren de manera activa al Estado, las familias y la sociedad civil. Solo a través de este esfuerzo conjunto es posible garantizar ambientes seguros, en los que se promuevan oportunidades de desarrollo integral para la infancia. Así, se busca la construcción de entornos propicios para el pleno ejercicio de sus derechos, permitiendo que los NNA crezcan y se desarrollen en condiciones de dignidad y respeto.

---

<sup>2</sup> Esta sentencia acogió una acción de amparo promovida por el señor Emmanuel Gustave C. Laleman (portador del pasaporte núm. GA7274228) contra la Dirección General de Migración el nueve (9) de febrero del dos mil veintitrés (2023) y ordenó a la Dirección General de Migración levantar el impedimento de entrada a territorio nacional impuesto en su contra, por vulnerar de manera arbitraria el libre derecho a tránsito.

Las principales barreras identificadas para el ejercicio efectivo del derecho se relacionaron con la calidad, acceso y cobertura de los servicios de educación y salud. En la mesa de educación, cultura y deporte se detectó un problema de calidad y falta de planificación en el sistema, afectando directamente a los NNA. Las causas incluyen la falta de materiales e infraestructura física adecuada, las debilidades técnicas en el personal docente y un currículo escolar obsoleto que no se actualiza.

En el ámbito de la salud y seguridad social, las consultas regionales identificaron como un problema la falta de un sistema de salud adecuado que responda a las necesidades de la población más joven, lo que implica una barrera para el acceso efectivo a la atención médica especializada que requiere este grupo. Otros temas relevantes la identificación de los NNA como principales víctimas de la violencia (especialmente de género), que tiene como consecuencia directa la orfandad y la destrucción de familias.

La Consulta de Niños, Niñas y Adolescentes del Defensor del Pueblo profundizó en las percepciones y experiencias de este grupo con respecto a sus derechos fundamentales, identificando los principales temas que percibe la población infantil del país. Estas consultas evidenciaron grandes niveles de concordancia con otras fuentes utilizadas en el informe que se centraban en una mirada más adultocéntrica.

En específico, en la consulta de la población infantil entre 5 y 6 años se advirtieron concordancias con el derecho a la educación, al deporte (recreación) y al medioambiente saludable como categorías identificadas en las fuentes del informe. En la Tabla 9 se resumen las categorías emergentes («sueños») analizadas durante la consulta.

**Tabla 9.** Categorías emergentes identificadas durante las consultas de NNA (5 y 6 años)

Derecho asociado	Categoría de análisis cualitativo (sueños)
Derecho a la identidad y la pertenencia	«Cuando dicen PATRIA, veo a la República Dominicana en mi corazón».
Derecho a un entorno digno y saludable	«Yo sueño con un ambiente lindo, mágico, con muchas flores, árboles, arcoíris y animales».
Derecho a la protección	«Quiero un país seguro donde pueda caminar en las calles; mi mamá me deje ir al parque y compartir alegremente con mis amigos y amigas».
Derecho a vivir en familia	«Me encanta mi casa linda, con agua, flores; con mi familia que me escuche, que me cuide, reír juntos y trate bien».
Derecho al juego y al esparcimiento	«Me gusta jugar con mis amigos en el patio, en la escuela, en mi casa y en el parque con columpios».
Derecho a la educación con bienestar	«Sueño con una escuela: divertida, bonita, limpia, con flores, juegos, con amigos y profesores que me cuiden y se preocupen por mí».

**Fuente:** Consultas de NNA (documento preliminar; en proceso de publicación).

En cuanto a las demandas, en la consulta de la población infantil entre 7 y 17 años el nivel de concordancia es aún mayor en educación, justicia y seguridad, salud, infraestructura y participación política, que fueron los temas identificados (ver Tabla 10).

**Tabla 10.** Lista de las demandas globales de niños, niñas y adolescentes entre 7 – 17 años, según las consultas de NNA

Temática	Demandas
Educación	Más inversión en el sistema educativo. Evaluación personalizada a estudiantes. Mejora de infraestructuras escolares. Programas de formación para policías y militares sobre ética y trato ciudadano.
Justicia y seguridad	Reformar el Poder Judicial. Formación ética y legal de fuerzas del orden. Castigar por igual a menores y adultos que cometen delitos graves.
Salud	Mejorar el trato y servicios en hospitales. Suministro de kits de protección y limpieza. Supervisión constante de centros de salud.
Infraestructura	Reparación de calles sin asfalto. Electricidad y semáforos en zonas rurales. Mantenimiento constante de edificios públicos y escolares.
Participación política	Promover la transparencia. Programas para concienciar a jóvenes sobre legalidad y valores cívicos
Derecho a la educación con bienestar	«Sueño con una escuela: divertida, bonita, limpia, con flores, juegos, con amigos y profesores que me cuiden y se preocupen por mí».

#### **4.1.2.6 Población privada de libertad**

La población privada de libertad históricamente también ha sido un grupo vulnerable en la República Dominicana (OFAR, 2024), a pesar de que sus derechos son reconocidos por la Ley núm. 113-21, de 23 de abril de 2021, que regula el Sistema Penitenciario y Correccional en República Dominicana, y por las normas establecidas por organismos internacionales como la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés) y que deben ser respetados.

En el país se reportan 24,671 personas privadas de libertad (9,395 condenadas y 15,276 en prisión preventiva) (DGSP, 2025), lo cual habla de las dificultades del sistema para agilizar los procesos judiciales.

Los cuadernillos cualitativos sobre las condiciones de vida de las personas privadas de libertad, del Defensor del Pueblo, presentan varios problemas estructurales que dificultan el ejercicio de los derechos fundamentales de esta población, especialmente sobre educación, salud, trabajo y familia (Defensor del Pueblo, 2024). Los resultados apuntan a que existe una proporción significativa de personas privadas de libertad que desconocen cuáles son sus derechos como ciudadanos o cuáles conservan en su condición, lo que refleja una débil conciencia de ser sujetos de derechos. Esta situación es tan profunda que algunas confunden sus derechos con necesidades fundamentales como tener una cama o comida, mientras que otros llegan a justificar la pérdida de sus derechos, viéndolos como «premios» otorgados según su comportamiento, y asumen que, por su condición de pobreza o reclusión, no tienen derechos en absoluto.

Las dificultades que enfrenta la población privada de libertad son diversas y revelan fallas estructurales en la garantía de derechos. Por ejemplo:

- En materia de educación, persiste una marcada desconexión entre la oferta formativa y las necesidades de la población. El currículo de los programas disponibles (incluidos los impartidos por INFOTEP) replica la oferta destinada a la población en libertad, sin adaptaciones al contexto penitenciario. Esto limita la calidad de los procesos educativos y obstaculiza un desarrollo formativo progresivo.

- En el ámbito de salud, una proporción significativa carece de los recursos, la atención o las condiciones mínimas necesarias para ejercer plenamente este derecho.
- Respecto a la inserción laboral, la oferta de programas es insuficiente y carece de un enfoque claro de reintegración, lo que reduce las oportunidades de acceso a empleo digno al concluir la pena.
- En el plano familiar, se observan barreras importantes para mantener vínculos afectivos. Las limitaciones a las visitas conyugales afectan especialmente a las mujeres privadas de libertad, mientras que muchos hombres expresan sentimientos de pérdida o inferioridad al no poder cumplir el rol de proveedores dentro de sus hogares.

Estas limitaciones se profundizan por dinámicas de desigualdad de género, asimetrías de poder y la mercantilización de servicios dentro de los centros penitenciarios —incluyendo el cobro de favores por parte de autoridades o actores internos—. Este contexto favorece la normalización de abusos y la persistencia de violaciones de derechos que afectan de manera continua a esta población.

#### 4.1.3 Perfiles de vulnerabilidad: ¿cuáles son las razones por las cuales se les violan los derechos a las personas, según su percepción?

Las razones que motivan a que las personas experimentan limitaciones al ejercicio de sus derechos son diversas, como se ha discutido hasta el momento. La ENDH 2025 indaga sobre los motivos por los cuales piensan que fueron discriminadas, resaltando que la falta de recursos y otras variables equivalentes al nivel socioeconómico son particularmente presentes para la población (ver Tabla 11).

**Tabla 11.** Razones por las que las personas consideraron que se les violaron sus derechos en el último año

Razones	Hombres (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Ser mujer	NA	15.65	NA
No tener conexiones/no tener relaciones primarias (cuña)	27.69	28.70	28.21
Lugar donde vive	22.31	18.26	20.63
Ser pobre	19.83	17.39	18.53
Color de la piel	11.98	13.48	12.63
Falta de documentos	11.57	6.96	9.26
Ser adulto/a mayor	4.96	7.83	6.32
Filiación política	5.37	6.09	5.68
Religión	5.37	5.65	5.68
No tener suficiente educación	5.37	5.65	5.47
Por no saber leer y escribir	2.89	5.22	4.00
Tener discapacidad	4.55	2.17	3.58
Orientación sexual/identidad de género	4.13	2.17	3.16
NS/NR	1.65	2.17	1.89
Ser inmigrante o hijo/a de inmigrante	1.65	1.74	1.68

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Los resultados apuntan a que la clase parece tener un rol preponderante en los factores de discriminación según la percepción de la población. Esto se contrapone a otros valores como la raza, o religión, o incluso el género, que no dejan de ser importantes, pero que aparentemente son subyacentes. Así mismo, estos resultados evidencian actitudes clientelares frente al ejercicio del derecho, donde el poder y el dinero pueden constituir garantías de más alto nivel de los derechos, según la percepción de las personas entrevistadas.

Estas áreas de investigación pueden ser exploradas, en particular, si los factores materiales resultan ser la principal causa de discriminación; entonces, comprender la dignidad humana como sinónimo de bienestar y calidad se vuelve aún más prioritario.

### **4.1.4 Actores responsables de las vulneraciones a los derechos fundamentales: ¿quiénes son los actores que vulneran el derecho?**

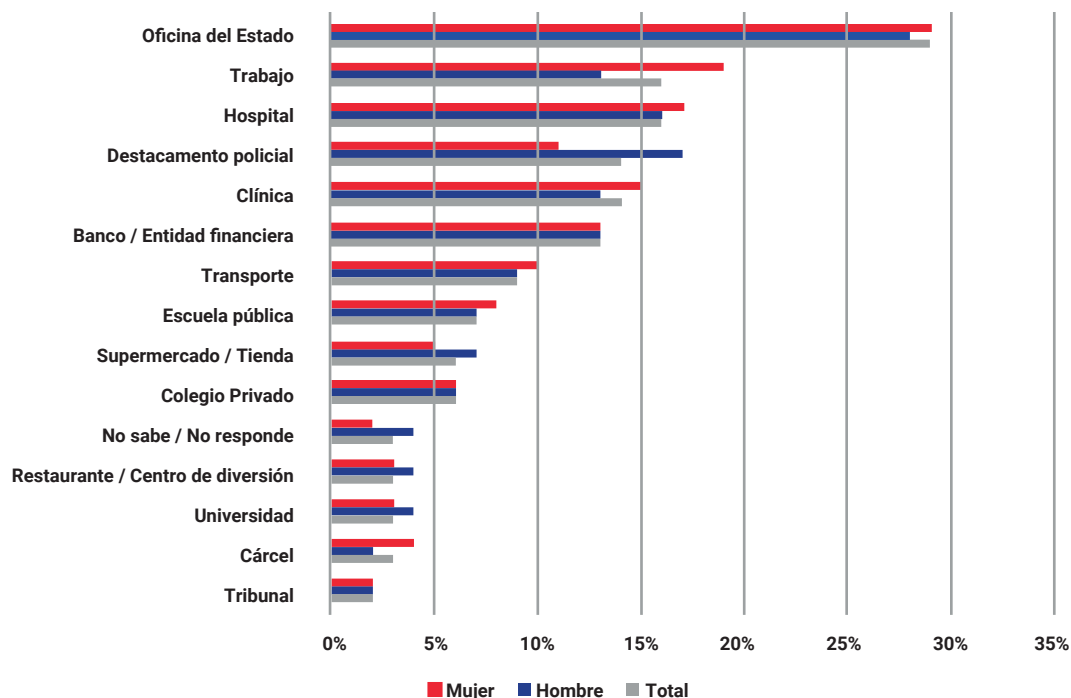
Por sujetos responsables de vulneraciones se puede entender a las instituciones que, por omisión o acción, dificultan el ejercicio de los derechos. Desde el punto de vista del enfoque de garantías de derechos, el Estado es responsable no solo de cometer violaciones, sino de prevenir que actores terceros se constituyan en barreras (ONU, 2006). Así también ser el garante de estos derechos (Ferrajoli, 1999). En cualquier caso, los datos apuntan a que son las entidades estatales las principales organizaciones que se constituyen como sujetos responsables de vulneraciones.

Los datos de la encuesta resaltan que las oficinas del Estado, el hospital, el trabajo, el destacamento policial y las clínicas son los lugares donde las violaciones de los derechos son más frecuentes. Esto confirma, por un lado, la percepción sobre el Estado como un agente agresor con respecto a la protección de los derechos humanos; por otro, resalta temas identificados como los derechos menos garantizados, tales como el trabajo, la libertad y especialmente la salud. Otros espacios importantes son los bancos y entidades financieras, el transporte y las escuelas (públicas y privadas).

---

**3** La baja proporción de personas que creen ser discriminadas por su origen se puede explicar en parte porque el tipo de muestreo de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos tiende a subrepresentar a esta población.

**Figura 8.** Lugares donde se les violó el derecho a las personas



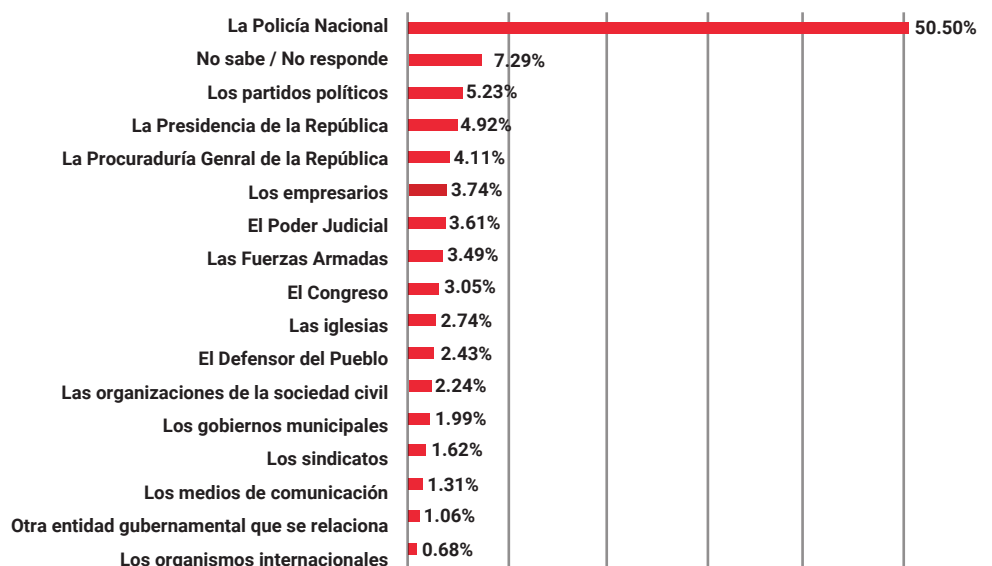
**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Como se pudo observar en la Figura 8, hombres y mujeres presentan patrones similares en lo que refiere al lugar donde se viola el derecho. La diferenciación más importante es que las mujeres tienden a identificar más que los hombres el lugar de trabajo como espacio donde ocurrió la vulneración. Mientras, los hombres identifican con mayor frecuencia el destacamento policial. Esta diferencia revela cómo las experiencias varían entre hombres y mujeres, influenciando el tipo de instituciones o lugares que consideran más problemáticos. Tal disparidad subraya la importancia de abordar las necesidades específicas de cada grupo, promoviendo políticas y acciones que garanticen una protección más equitativa y efectiva de los derechos en todos los ámbitos de la sociedad.

Al igual que en años pasados, en los resultados de la ENDH (2025) la Policía Nacional resalta como la institución que menos respeta los derechos humanos: el 50 % de las personas opinó en esa dirección. Este porcentaje es un reflejo de la percepción ciudadana sobre el respeto institucional de los derechos fundamentales.

Si bien los espacios de servicios de salud (hospitales y clínicas) fueron los lugares identificados con más frecuencia como espacios de violación de derechos, como institución —reiteramos—, la Policía Nacional fue la más reconocida en ese sentido (ver Figura 9). Esto puede responder a que la actuación de las fuerzas del orden público empieza fuera del destacamento. Además, hay criterios subjetivos que pueden ser atribuidos a la percepción sobre las instituciones garantes de derecho, como la intensidad y el tipo de las violaciones que las personas perciben.

**Figura 9.** Instituciones dominicanas según el porcentaje de personas que le consideran como la principal entidad que viola los derechos humanos en el país



**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Esta visión negativa hacia la Policía Nacional se acompaña de una desconfianza generalizada hacia las autoridades políticas, las cuales son vistas como las principales responsables de las violaciones a los derechos humanos, incluyendo los partidos políticos y la Presidencia de la República, como demuestra la Figura 10. En contraste, entidades como las organizaciones de la sociedad civil y el Defensor del Pueblo presentan porcentajes de desaprobación significativamente menores.

En este sentido, la alta proporción de personas que identifican a la Policía Nacional como la principal institución violadora de derechos pudiera explicarse por el contexto complejo que enfrenta la ciudadanía respecto a su derecho fundamental a la integridad personal y a la libertad personal. Durante las consultas regionales se destacó de manera recurrente la existencia de limitaciones institucionales por parte de miembros policiales, particularmente en lo que respecta a derechos como la libertad y el libre tránsito. Estos temas fueron señalados en la mayoría de las regiones consultadas, reflejando una preocupación extendida sobre la actuación policial.

No obstante, a pesar de la percepción negativa sobre el respeto a los derechos humanos, durante los debates de las consultas regionales, la ciudadanía en general no manifestó estar a favor de una reducción en la acción policial; por el contrario, se reconoció que uno de los principales desafíos para garantizar la seguridad pública radica en la falta de equipos adecuados y en la insuficiente capacitación del personal policial. Esta dualidad fue identificada tanto en los diálogos como en las consultas regionales, subrayando la necesidad de fortalecer a la institución para mejorar su desempeño y responder de manera más efectiva a las necesidades de la sociedad.

**Tabla 12.** Evolutivo del porcentaje de la población que indica la confianza en la institución que defenderá los derechos humanos (2022-2025)

Institución	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)
Las iglesias	77.9	78.3	75.9
Los medios de comunicación	64.3	62.3	60.1
Las organizaciones de la sociedad civil	60.3	57.7	46.8
El Defensor del Pueblo	56.6	57.4	54.5
Las Fuerzas Armadas	53.2	55.3	49.9
La Presidencia de la República	53.7	52.8	47.1
Los organismos internacionales	50.4	49.5	46.8
La Procuraduría General de la República	55.0	48.5	45.9
El Poder Judicial	48.6	46.4	47.3
Los gobiernos municipales	41.2	39.9	0.0
El Congreso	46.3	39.4	43.6
La Policía Nacional	36.5	35.3	34.6
Los sindicatos	35.1	34.0	32.1
Los empresarios	27.1	28.7	30.2
Los partidos políticos	27.7	26.9	26.2
Otra entidad	6.1	0.0	NA

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Por otro lado, se destaca que la institución a la que la mayoría de las personas recurría en caso de violación de derechos es la Policía Nacional, a pesar de la poca confianza que esta genera entre la población para el respeto de los derechos fundamentales. Esto es una dicotomía que se ha mantenido en otros años y que refleja la necesidad de trabajar para que dicha institución no se convierta en un espacio de vulneración. También destaca el Defensor del Pueblo, que pese a ser una organización relativamente nueva, se encuentra entre las primeras a las que la ciudadanía acudiría en caso de una violación de sus derechos.

**Figura 10.** Entidades a las que recurría primero ante la violación de sus derechos. Distribución porcentual



**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

#### 4.1.5 Cultura y aptitudes con respecto a los derechos humanos: ¿cuál es el contexto del ejercicio del derecho?

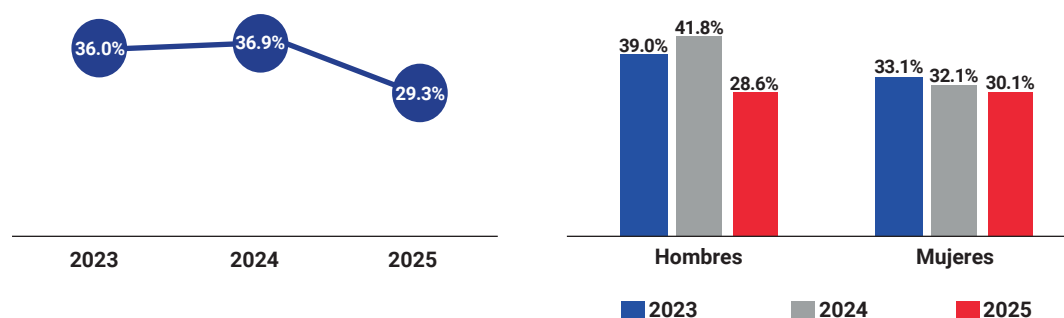
Lo abordado hasta el momento plantea retos importantes para la garantía de los derechos fundamentales. A ello se le deben sumar los retos que aún enfrenta la sociedad dominicana en términos de conocimientos y aptitudes con relación a los derechos humanos que condicionarán los esfuerzos para cerrar las brechas existentes.

##### 4.1.5.1 Conocimiento de los derechos

De acuerdo con los resultados de la ENDH 2025, aproximadamente un tercio de la población manifestó no conocer ningún derecho humano. Tal como se muestra en la Figura 10, en los últimos tres años en promedio, una de cada tres personas dominicanas declaró no conocer los derechos humanos.

En contraste, frente a la afirmación «los derechos humanos son un obstáculo para la lucha contra la delincuencia», un 40.9 % de las personas entrevistadas estuvo en desacuerdo y un 36.4 % de acuerdo, lo que resalta la existencia de una tensión considerable entre la percepción de los derechos humanos y la seguridad pública en República Dominicana.

**Figura 11.** Porcentaje de personas que dijo no conocer ningún derecho humano



**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025. (Nota: La encuesta de 2022 no comparable por falta cambios metodológicos).

Las diferencias sociodemográficas sobre el conocimiento son cambiantes. Las principales variables que expresan diferencias significativas son la edad (el 42 % de las personas con 60 años afirmó no conocer algún derecho, frente al 27 % de las personas de 18 a 26 años que afirmó lo mismo) y el nivel educativo (solo un 20 % de las personas en nivel universitario dijo no conocer ningún derecho; esa cifra se eleva a 38 % en aquellas sin ningún nivel educativo) (ver Tabla 13).

**Tabla 13.** ¿Cuántos derechos humanos conoce? Distribución según género, grupos etarios y nivel académico

	Total general %	Género %		Grupos etarios %				Nivel académico %			
		Hombre	Mujer	18 a 26	27 a 40	41 a 59	60 y más	Ninguno	Primaria	Secundaria	Universitario
Ninguno	29	29	30	27	22	29	42	38	36	30	20
No Sabe/No responde	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1
Todos	3	4	3	3	5	3	2	4	3	3	4
Uno	13	14	12	11	16	13	10	15	15	12	12
Varios	53	53	53	56	55	54	46	42	44	54	63
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Al desagregar el nivel de conocimiento por cada uno de los derechos, según se muestra en la Tabla 14, los derechos más reconocidos por la población dominicana corresponden a aquellos directamente relacionados con necesidades básicas y servicios esenciales. En este sentido los derechos seleccionados como los más importantes por la población en general fueron la alimentación (22 %), la educación (18 %) y la salud (14 %).

**Tabla 14.** Distribución porcentual del derecho identificado como el más importante, según género

Derecho	Total general%	Hombres%	Mujeres%
La alimentación	22	22	23
La educación	18	19	16
La salud	14	13	16
La vida	10	9	11
La justicia	6	5	6
La igualdad	5	5	5
La libertad	5	6	4
La familia	3	2	4
La expresión y la información	3	4	2
La integridad personal	3	3	3
El deporte	2	2	2
El trabajo y el salario digno	2	2	1
La vivienda	2	1	2
La cultura	1	1	1
La seguridad social	1	2	1
El trato digno sin discriminación	1	1	1
La Prohibición de la Esclavitud	0	0	1
El consumidor	0	1	0
El medioambiente sano	0	0	0
La libertad de conciencia y culto	0	0	1
NO SABE / NO RESPONDE	0	0	0
La intimidad y el honor personal	0	0	0
La libertad de reunión	0	0	0
La libertad de tránsito	0	0	0
La propiedad	0	0	0
La libre empresa	0	0	0

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

El nivel de conocimiento por derecho es consistente con ambos géneros indicando una prioridad similar en cuanto a la importancia de los derechos. Cabe destacar que los derechos considerados como menos garantizados por la población coinciden con los derechos que la población tiende a conocer más.

Las informaciones presentadas por la ENDH 2025 sobre este tema también muestran diferencias en las prioridades de los distintos grupos etarios. En el caso las personas jóvenes de entre 18 y 26 años, estos colocan como prioridad el derecho a la educación, con un 22 % que lo considera el más importante, seguido del derecho a la alimentación (18 %) y el derecho a la salud (17 %). Esta tendencia varía entre las personas de 27 a 40 años y las de 41 a 59 años, quienes en su mayoría señalan la alimentación como el derecho más importante, con un 22 % en ambas categorías. La educación ocupa el segundo lugar, con un 21 % y un 16 %, respectivamente. Finalmente, las personas de 60 años o más priorizan la alimentación (25 %) y la salud (21 %). En conjunto, estos resultados muestran una tendencia clara: los jóvenes otorgan mayor importancia a la educación, pero a medida que aumenta la edad, se pasa a priorizar derechos más vinculados a la subsistencia y las necesidades cotidianas.

### **¿Qué dicen los medios nacionales sobre los medios de comunicación?**

Los resultados de la ENDH 2025 no se encuentran totalmente divorciados de lo que se conversa en los medios. Dentro de las 2,183 noticias registradas y analizadas para el monitorio de medios de este informe la mayoría perteneció a las clasificaciones de derechos civiles y políticos, derecho a la educación, trabajo y condiciones dignas, y derechos colectivos y de medioambiente.

En este sentido, resulta consistente con la naturaleza politizada de los medios de comunicación contemporáneos que estos aborden principalmente los derechos civiles y políticos. Dentro de esta categoría, los más mencionados fueron la libertad de expresión (98 menciones), el derecho a elegir y ser elegido (89 menciones) y la participación ciudadana y el control social (85 menciones).

Sin embargo, la segunda categoría más frecuente en el monitoreo de medios fue la de educación, trabajo y condiciones dignas, la cual incluye los derechos que, según la ENDH 2025, la población en general considera más importantes. En primer lugar, se encuentra el derecho a la educación (85 menciones), seguido del derecho a la salud (82 menciones), trabajo y salario digno (78 menciones) y seguridad social (75 menciones).

Por último, aunque en menor medida, el derecho a la alimentación aparece entre los menos destacados de esta categoría. No obstante, su importancia se ve respaldada por la presencia de los derechos al trabajo y salario digno, que influyen directamente en la capacidad de asegurar una adecuada alimentación para uno mismo y para la familia.

#### 4.1.5.2 Actitudes y valores

Una dimensión importante de la cultura de los derechos humanos es el respeto que la población dominicana percibe se les da a los derechos humanos en el país. En este sentido, tal como se observó en la Tabla 11, la ciudadanía tiene una visión pesimista sobre qué tanto se respetan los derechos humanos en el país: 2/3 de toda la población entrevistada opinó que estos no son respetados en lo absoluto o se respetan poco.

**Tabla 15.** ¿Qué tanto consideran las personas que se respetan los derechos humanos, según género, edad y nivel académico? (%)

	Total general %	Género %		Grupos etarios %				Nivel académico %			
		Hombre	Mujer	18 a 26	27 a 40	41 a 59	60 y más	Ninguno	Primaria	Secundaria	Universitario
Nada	31	32	30	14	27	37	37	21	36	28	30
Poco	32	33	32	43	28	31	34	32	30	35	31
Algo	32	30	33	33	39	30	23	40	29	31	35
Mucho	5	5	5	10	6	3	5	8	5	6	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Este comportamiento se mantiene consistente a lo largo de las distintas desagregaciones que se han utilizado en este estudio, en las que se advierte que mujeres y hombres mantienen tendencias iguales y muy parecidas a la tendencia general. Al evaluar este indicador entre los distintos grupos etarios se advierte que a medida que avanza en edad la población aumenta su pesimismo con relación a este indicador. El 57 % de las personas de entre 18 y 26 años sostuvo una opinión pesimista del respeto a los derechos humanos, proporción que bajó a 55 % en las personas de entre 27 a 40 años. Sin embargo, esta actitud estuvo presente en el 68 % de las personas que están entre los 41 y 59 años, y finalmente en el 71 % de las personas mayores de 60 años.

Finalmente, también puede verse una consistencia de este pesimismo a lo largo de los niveles académicos en donde el único grupo que se encuentra por debajo del 60 % es el que nunca completó o accedió a la educación primaria: el 53 % de personas de este grupo percibió que los derechos humanos no se respetan en el país.

En el caso de las personas residentes en el país, los datos de la ENDH confirman la tendencia que se ha visto en años pasados de una visión pesimista en cuanto a la igualdad de derecho ante la ley. En sentido, el 83.4 % de la población dominicana se encuentra de acuerdo con que las leyes no aplican a ciertos grupos privilegiados, mientras que solo el 16.56 % dijo estar de acuerdo con que todas las personas son iguales ante la ley.

Esta tendencia se mantiene constante a lo largo de todas las desagregaciones, en las que las personas de la región sur mostraron ser los más optimistas: el 21 % tuvo una opinión en ese sentido sobre esta situación, mientras que el 24.5 % de las personas de entre 27 y 40 años indicaron una percepción positiva y el 20.75 % de aquellas sin ningún nivel educativo señalaron una postura optimista con respecto al tema (ver Tabla 16).

**Tabla 16.** Porcentaje de la población que se encuentra de acuerdo con los siguientes enunciados (%)

		En República Dominicana las leyes no aplican a ciertos grupos privilegiados	En República Dominicana todas las personas son iguales ante la ley
<b>Total general</b>		<b>83.44</b>	<b>16.56</b>
<b>Región</b>	Este	92.54	7.46
	Gran Santo Domingo	82.69	17.31
	Norte	83.07	16.93
	Sur	79.03	20.97
<b>Género</b>	Hombre	84.03	15.97
	Mujer	82.92	17.08
<b>Grupo etario</b>	18 a 26	80.10	19.90
	27 a 40	75.47	24.53
	41 a 59	88.39	11.61
	60 y más	89.88	10.12
<b>Nivel académico</b>	Ninguno	79.25	20.75
	Primaria	83.82	16.18
	Secundaria	82.96	17.04
	Universitario	84.69	15.31

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Así mismo, en la Tabla 17 puede verse la opinión que tienen los dominicanos sobre la posición de los derechos humanos en el contexto de un Estado social y democrático de derecho. Los resultados de la ENDH indican que el 28.89% del total está de acuerdo con que es preferible que el Gobierno priorice el bienestar económico, aunque en este proceso se vulneren los derechos humanos. Esto puede indicar una idea clara de dar prioridad al desarrollo económico y la generación de riqueza por encima del respeto de los derechos humanos.

**Tabla 17.** Porcentaje (%) de la población que se encuentra de acuerdo con los siguientes enunciados

		Es preferible un gobierno que garantice el desarrollo económico, aunque no se respeten los derechos humanos	Los derechos humanos son un obstáculo para la lucha contra la delincuencia	¿En algunas circunstancias son justificadas las violaciones a los derechos humanos?
<b>Total general</b>		<b>28.89</b>	<b>35.30</b>	<b>41.84</b>
<b>Región</b>	Este	19.90	40.80	45.27
	Gran Santo Domingo	23.08	25.00	49.04
	Norte	40.46	39.89	27.43
	Sur	27.00	46.45	50.19
<b>Género</b>	Hombre	28.30	37.86	44.40
	Mujer	29.20	32.67	39.48
<b>Grupo etario</b>	18 a 26	29.59	37.75	41.84
	27 a 40	34.9	37.17	45.09
	41 a 59	25.85	34.27	38.58
	60 y más	23.99	32.66	41.91
<b>Nivel académico</b>	Ninguno	35.85	24.52	24.53
	Primaria	32.14	38.86	45.17
	Secundaria	28.40	34.23	42.6
	Universitario	25.00	34.57	38.77

**Fuente:** Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Cuando se pudo observar, las personas en la región norte son particularmente propensas (40 %) a estar de acuerdo con que es preferible un gobierno que garantice desarrollo económico, aunque no respete los derechos humanos. Igualmente destaca la tendencia descendente de esta indicadora medida en las personas que tienen un mayor nivel académico. El 35.85 % de las personas que no tienen ningún nivel académico dijo estar de acuerdo con el enunciado; sin embargo, esta proporción fue descendiendo hasta culminar con las personas con nivel universitario, de las cuales, solo el 25 % estuvo de acuerdo.

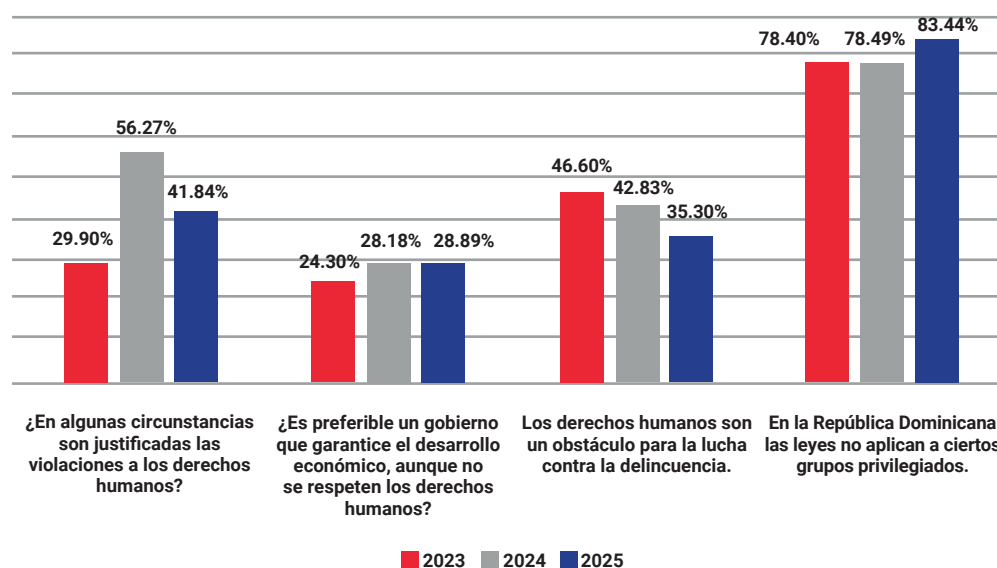
Por otro lado, al evaluar las respuestas sobre si las personas consideran que los derechos humanos son un obstáculo para la justicia y la lucha contra la delincuencia, se advierte que un 35.3 % de la población estuvo de acuerdo con este enunciado. Por su lado estas proporciones varían entre hombres y mujeres: el 37.86 % de los hombres se mostró de acuerdo, al igual que el 32.67 % de las mujeres. Así mismo, se observa que el Gran Santo Domingo mostró menos alineación con esta idea, pues solo el 25 % de la población estuvo de acuerdo con el enunciado, mientras que en la región este el 40.8 % de su población se identificó con esta idea.

Por su parte, las personas parecieron estar más en desacuerdo con el enunciado a medida que se avanzaba en edad. En primera instancia, el 37.75 % del grupo etario de entre 18 y 26 años apoyó la idea de que los derechos humanos obstaculizan la lucha contra la delincuencia, proporción que fue disminuyendo hasta el grupo de 60 años o más, de los que solo el 32.66 % indicó estar de acuerdo.

Por último, el 41.84 % sostuvo que en algunas circunstancias la violación de los derechos humanos de una persona se encuentra justificada. Esta proporción se mantiene en nivel alto en casi todas las regiones menos en la norte, en donde solo el 27.4 % de las personas mencionó estar de acuerdo con el enunciado. Igualmente destaca el hecho de que el 44.4 % de los hombres se encontró más identificado con este enunciado, en comparación con el 39.5 % de las mujeres. Al evaluar el indicador en función del nivel educativo se observa que solo varía considerablemente en la población sin ningún nivel educativo: solo el 25 % se encuentra identificado con este enunciado, en comparación con niveles altos en los demás grupos educativos.

El análisis de la evolución de estos indicadores en el tiempo permite ver cómo se han mantenido relativamente estables durante el período estudiado.

Figura 12. Comparación de indicadores de aptitud frente a los derechos humanos (2023-2025)



Fuente: elaboración propia con base en datos de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

La alta proporción de personas que declaró aptitudes negativas con relación a los derechos humanos se relaciona con los bajos niveles de confianza que tiene la población en las autoridades políticas y ejecutivas. Esto representa una alarma para la democracia.

#### 4.1.6 Mecanismos de tutela de derechos humano: ¿cómo funcionan los órganos de protección de derechos humanos?

Los mecanismos de tutela para la protección de los derechos humanos comprenden distintos órganos e instrumentos legales diseñados para asegurar y promover su respeto y defensa. Para que el Estado cumpla su deber de proteger a las personas ante posibles violaciones de sus derechos, es necesario contar con instituciones o actores encargados de prevenir, investigar, sancionar y reparar tales vulneraciones. (INEGM, 2015)

Estos mecanismos se pueden especificar como instituciones, entidades y procedimientos mediante los cuales el Estado garantiza que los derechos de las personas usuarias, consumidoras, contribuyentes o beneficiarias de servicios públicos sean respetadas, protegidas y reparadas. Es decir, pueden abarcar desde dispositivos legales formales como una acción de amparo, o acciones colectivas, según el marco normativo de la jurisdicción.

#### 4.1.6.1 Instituciones de garantías de derecho de primer nivel

En la República Dominicana se pueden distinguir dos niveles de órganos de tutela. Los mecanismos de tutela de primer nivel son las instancias internas de supervisión, regulación o atención de quejas ubicadas dentro de cada sector o servicio que presta el Estado; incluyen, por ejemplo, la superintendencias sectoriales (Bancos, Electricidad, Pensiones, Seguros, Mercado de Valores) y organismos reguladores especializados (Pro-Consumidor). Su función principal es resolver de manera directa y sectorial las reclamaciones de la ciudadanía, asegurando el cumplimiento de los derechos establecidos en las leyes correspondientes y en el marco normativo de los servicios públicos.

Una lista (no exhaustiva) de instituciones garantes de derechos de primer nivel son:

- Superintendencia de Bancos (SB), ProUsuario
- Superintendencia de Electricidad (SIE), Protecom
- Superintendencia de Mercado de Valores (SIMV)
- Superintendencia de Pensiones (SIPEN)
- Superintendencia de Seguros, DIDA
- Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)
- Pro-Consumidor
- Indotel (Pro-usario)
- Pro-Competencia

Estos organismos son los primeros responsables de atender quejas relacionadas con servicios financieros, electricidad, salud asegurada, pensiones, seguros, mercado de valores y protección al consumidor, y por tanto constituyen la puerta de entrada para la tutela inmediata de derechos. De 2023 a 2025 las entidades de primer nivel identificadas han atendido más de 100,000 reclamaciones por año, aunque no hay estadísticas del nivel de resolución<sup>24</sup>.

Por otro lado, en la Tabla 18 se muestra el top 10 por años de las instituciones que reciben más quejas a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana (2023-2025), donde también se puede observar un número importante de quejas por año.

---

<sup>24</sup> Estadísticas institucionales de organizaciones de segundo nivel en relación a la tutela de Derechos.

**Tabla 18.** Ranking de instituciones con más quejas en el Sistema Nacional de Atención Ciudadano (2023-2025)\*

Año	Posición	Instituciones	Cantidad de quejas
2023	1	Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)	2,623
	2	Ministerio de la Presidencia	1,394
	3	Dirección General de Migración (DGM)	472
	4	Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 9-1-1	462
	5	Ministerio de Educación (MINERD)	388
	6	Supérate	337
	7	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	228
	8	Dirección General de Pasaportes	157
	9	Procuraduría General de la República (PGR)	157
	10	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	128
2024	1	Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)	8,927
	2	Dirección General de Migración (DGM)	2,609
	3	Ministerio de la Presidencia	2,410
	4	Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 9-1-1	1,982
	5	Ministerio de Educación (MINERD)	1,579
	6	Supérate	1,576
	7	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)	1,013
	8	Procuraduría General de la República (PGR)	944
	9	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	900
	10	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	627
2025*	1	Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)	1,157
	2	Dirección General de Migración (DGM)	899
	3	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)	541
	4	Ministerio de Educación (MINERD)	438
	5	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT)	414
	6	Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911	378
	7	Supérate	360
	8	Procuraduría General de la República (PGR)	214
	9	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	182
	10	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	124

**Fuente:** elaboración propia con datos del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, 2023-2025. (\*) Valores del 2025 preliminares hasta octubre.

Cuando las instituciones de primer nivel no responden adecuadamente, no resuelven la situación o no garantizan el derecho reclamado, entra en acción el Defensor del Pueblo, quien funge como mecanismo de tutela de segundo nivel. El Defensor del Pueblo cumple varias funciones: (a) interviene cuando las vías internas se han agotado o no han sido efectivas, (b) supervisa el actuar de las instituciones públicas para garantizar que respeten los derechos fundamentales, (c) emite recomendaciones, investigaciones, acciones de mediación y, cuando corresponde, informes y resoluciones orientadas a restablecer el derecho vulnerado.

#### 4.1.6.2 Casos recibidos en la Secretaría General del Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo articula su misión constitucional a través de tres vías: (1) la orientación, que ofrece la información necesaria para que la ciudadanía conozca y gestione sus derechos; (2) la queja, que somete a escrutinio la insatisfacción por la inobservancia de los principios de la buena administración en un servicio público; y (3) la reclamación, que activa una investigación formal ante indicios suficientes de violación de derechos fundamentales, colectivos o difusos por parte de funcionarios o prestadores de servicios públicos.

Al analizar por trimestre los servicios por lo que acuden las personas, la Tabla 19 muestra que el año 2025 registró la mayor cantidad de casos, siendo las reclamaciones el principal servicio requerido y en más del 98 % reportadas en el primer trimestre de ese mismo año —pese a que solo se analiza el periodo enero-junio—.

Tabla 19. Servicios entregados por tipo y trimestre de año en la Secretaría General del Defensor del Pueblo, (2024 – 2025)

**Tabla 19.** Servicios entregados por tipo y trimestre de año en la Secretaría General del Defensor del Pueblo, (2024 – 2025)

Tipo de servicio	2024					2025			
	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Total	Primer trimestre	Segundo trimestre	Sin fecha	Total
Orientación	25	33	263	290	611	54	117		171
Quejas	3	0	0	0	3	0	1		1
Reclamación	87	45	79	60	271	2,648	418	15	3,081
Total general	115	78	342	350	885	2702	536	15	3,253

**Fuente:** elaborado a partir de estadísticas institucionales de 2024 y 2025.

Como se comentó anteriormente, el dominio absoluto del conflicto laboral y administrativo (2,983 casos) se debe a un comportamiento atípico: 2,977 reclamaciones provinieron de la provincia Azua y estuvieron relacionadas con demandas de trabajadores portuarios sobre derechos laborales. Entre las materias de derecho menos mencionadas (menos del 1 % del volumen total de solicitudes) se encuentran: servicios públicos de salud, servicios públicos de educación, derecho migratorio, protección de la niñez, protecciones envejecientes, servicios públicos de aguas potables y alcantarillados, y, por último, disciplina policial.

**Tabla 20.** Tema o área específica del derecho identificada en los servicios reportados por la Secretaría General del Defensor del Pueblo

Materia(s) relacionada(s)	Cantidad	Porcentaje (%)
Derecho laboral / Derecho administrativo	2,983	72.09
Derecho administrativo	532	12.86
Asistencia social	426	10.29
Derecho de función pública	37	0.89
Derecho penitenciario	33	0.80
No clasificado	25	0.60
Derecho administrativo / Derecho de función pública	23	0.56
Derecho penal	11	0.27
Servicios públicos de salud	9	0.22
Materia disciplinaria policial	7	0.17
Derecho administrativo / Derecho penal	6	0.14
Derecho electoral	6	0.14
Derecho municipal	6	0.14
Medioambiente	4	0.10
Seguridad social / Pensiones	4	0.10
Pronto fallo	3	0.07
Seguridad social / Salud / Seguros	3	0.07
Derecho administrativo / Derecho penitenciario	2	0.05
Derecho laboral	2	0.05
Materia disciplinaria militar	2	0.05
Personas con discapacidad	2	0.05
Seguridad ciudadana	2	0.05
Servicios públicos de obras públicas	2	0.05
Derecho administrative / pronto fallo	1	0.02
Derecho aduanal	1	0.02
Derecho inmobiliario	1	0.02
Derecho migratorio	1	0.02
Protección de la niñez	1	0.02
Protección de envejecientes	1	0.02
Servicios públicos de educación	1	0.02
Servicios públicos de aguas potables y alcantarillados	1	0.02
<b>Total</b>	<b>4,138</b>	<b>100</b>

**Fuente:** elaborado a partir de estadísticas institucionales de 2024 y 2025.

En cuanto al tipo de usuario de los servicios, 4,113 corresponden a personas a título individual o particular, 10 a título colectivo y el resto no cuenta con alguna clasificación. En la Tabla 21 se puede observar la distribución por género y nacionalidad. Aunque la participación extranjera es marginal (menor a 1), hay una representación de varias nacionalidades en 2024, entre ellas, española, estadounidense, haitiana e italiana. Mientras que en el 2025 se registraron solo tres solicitudes de personas extranjeras.



La Ilustración 1 muestra el número de servicios asociados a reclamaciones por provincia reportadas en las estadísticas institucionales. El color oscuro indica la mayor cantidad de casos, cuyo pico se fijó en 2,997, cifra correspondiente a la provincia Azua, evidencia del comportamiento atípico asociado al primer trimestre del año 2025. En segundo lugar se posicionó Santo Domingo (214) y en tercer lugar San Cristóbal (158). En el resto del país las demandas fueron considerablemente bajas, pues la mayoría de las provincias registró menos de 100 servicios o reclamaciones: Bahoruco (88), Sánchez Ramírez (86), Duarte (54) y Barahona (53).

#### **4.1.6.3 Análisis de jurisprudencia**

En algunas jurisdicciones, la acción judicial constituye el último escalón de tutela disponible para las personas. En la Tabla 22 se resumen los 13 casos relacionados con estos derechos fundamentales específicos que fueron estudiados en el período analizado. Se observa que la Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia conoció 4 casos (30.77) y el Tribunal Constitucional 9 (69.23). En su condición de último el máximo intérprete de la Constitución, registra la mayor diversidad de casos, tutelando derechos que típicamente son objeto de amparo o revisión constitucional. Del total de casos, el único derecho donde ambas cortes tuvieron una participación significativa fue del de seguridad social (2 de la SCJ y 3 del TC), lo que refleja que las controversias se relacionan con esta prerrogativa ciudadana (la pensión fue el planteamiento principal, aunque también se presentaron motivos como pagos retroactivos, sobrevivencia, vejez y licencia permanente).

**Tabla 22.** Identificación de derechos fundamentales afectados por caso y tipo de instancia conocida (2024-2025)

<b>Derechos fundamentales afectados</b>	<b>SCJ</b>	<b>TC</b>	<b>Total</b>
Debido proceso / tutela judicial efectiva	1		1
Derecho a la identidad / libre desarrollo de la personalidad	1	1	
Derecho a la intimidad y protección de datos personales		1	1
Derecho a la salud	1		1
Derecho a la seguridad social	2	3	5
Derecho a la vivienda digna, derecho a la vida digna		1	1
Derecho a la vivienda digna, derecho al agua (y derecho a la salud vinculada)		1	1
Dignidad humana / presunción de inocencia / honor		1	1
Libertad de tránsito		1	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

**Fuente:** elaborado a partir del análisis de jurisprudencias sobre servicios públicos y derechos fundamentales de la Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia y el Tribunal Constitucional (2024 y 2025).

Las principales líneas jurisprudenciales identificadas en las sentencias analizadas configuran un corpus doctrinario coherente y progresista. Se destaca, en primer lugar, la consolidación del principio de violación continua en materia de seguridad social, que establece la imprescriptibilidad de las acciones relacionadas con pensiones y la renovación constante del plazo para reclamar judicialmente. En segundo lugar, se observa el desarrollo de la doctrina de la responsabilidad patrimonial del Estado por deficiencias en servicios públicos, con especial énfasis en la inversión de la carga probatoria en casos de servicios de salud. Tercero, se evidencia el fortalecimiento del rol proactivo que debe asumir la Administración pública, especialmente en materia de registro civil y seguridad social, donde no basta con esperar que la ciudadanía reclame sus derechos, sino que el Estado debe facilitar activamente su ejercicio. Cuarto, se consolida la interpretación de los principios pro homine y pro actione en materia procesal, favoreciendo el acceso a la justicia y la efectividad de los recursos. Estas líneas jurisprudenciales representan una evolución significativa en la protección jurisdiccional de los derechos y establecen estándares exigentes para la actuación estatal.

Las sentencias analizadas demuestran que el denominado «poder jurisdiccional» dominicano ha asumido su rol constitucional como garante último de los derechos fundamentales, no dudando en ordenar medidas concretas para su protección efectiva, incluyendo la imposición de astreintes, órdenes de reintegración laboral, mandatos de pago de prestaciones y la eliminación de barreras administrativas que impiden el acceso a servicios esenciales. Esta labor jurisdiccional, lejos de constituir una intromisión en las competencias de otros poderes públicos, representa el cumplimiento del mandato constitucional de garantizar la supremacía de los derechos fundamentales.

## **4.2 Módulo especial: El acceso y la calidad de los servicios públicos como barreras para el ejercicio pleno de derecho**

Hasta ahora las fuentes de información apuntan a cinco (5) grandes temas esenciales, identificados principalmente como aquellos con mayores retos para su garantía, o menos garantizados, de acuerdo con la opinión de las personas; estos son:

1. Salud y seguridad social (art. 60 y 61)
2. Integridad personal (art. 42)
3. Educación (art. 63)
4. Protección del medioambiente (art. 67)
5. Trabajo (art. 62)

Las discusiones en las fuentes de información llevaron a la conclusión de que, en mayor y menor medida, estos derechos presentaron problemas de acceso, pero también de calidad en los servicios, a pesar de los avances del país en los últimos años. En la Tabla 23 se resumen algunos aspectos del entorno de gobernanza para la protección de estos derechos fundamentales, donde se profundiza sobre el alcance del servicio brindado por el Estado.

**Tabla 23.** Derechos del Estado de bienestar desde un enfoque constitucional, institucional y analítico

Derecho	Artículo constitucional	Legislación rectora principal	Mandato principal	Instituciones rectoras
Salud y seguridad social	Art. 61 y 60	Ley General de Salud (núm. 42-01), que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (Ley núm. 87-01)	Acceso universal, servicios de calidad y protección financiera	MSP; SNS; SISALRIL; CNSS; PROMESE/CAL
Integridad personal	Art. 255; 266-268	Ley Orgánica de la Policía Nacional (núm. 590-16)	Garantizar seguridad ciudadana y protección	MIP; Policía Nacional; FFAA; 9-1-1; DNCD
Educación	Art. 63	Ley General de Educación (núm. 66-97)	Educación gratuita, obligatoria y con inversión mínima del 4 %	MINERD; MESCyT; INFOTEP; INAIFI
Protección al medioambiente	Art. 66-67	Ley General sobre Medio Ambiente (núm. 64-00)	Ambiente sano y equilibrio ecológico	Ministerio de Medio Ambiente; INDRHI; Ayuntamientos; Energía y Minas
Trabajo	Art. 62	Código de Trabajo		
(núm. 16-92)	Trabajo decente, salario justo, protección social	Ministerio de Trabajo; CNSS; INFOTEP; tribunales laborales		

**Fuente:** elaboración propia, con datos de fuentes documentales consultadas.

## 4.2.1 Satisfacción ciudadana y servicios públicos

### 4.2.1.1 Dimensiones del modelo de calidad SERVQUAL

La satisfacción es uno de los criterios claves para entender calidad y cobertura de los servicios públicos y —como se explicó en el marco conceptual de este documento— constituye un valor esencia para comprender y hacer propuestas de mejora en busca de garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos. Cuando las instituciones públicas ofrecen servicios oportunos, confiables y humanizados, fortalecen la confianza ciudadana, reducen la desigualdad y promueven la legitimidad democrática. En este contexto, el modelo SERVQUAL se ha convertido en una herramienta fundamental para evaluar la calidad percibida en la prestación de servicios, permitiendo medir brechas entre las expectativas ciudadanas y el desempeño real de las instituciones.

SERVQUAL propone que la calidad del servicio puede evaluarse a través de cinco dimensiones claves: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía. Estas dimensiones abarcan tanto aspectos operativos (como rapidez y precisión en los procesos), como elementos humanos (trato, acompañamiento y consideración), lo que lo convierte en un modelo integral para analizar servicios que involucran derechos fundamentales.

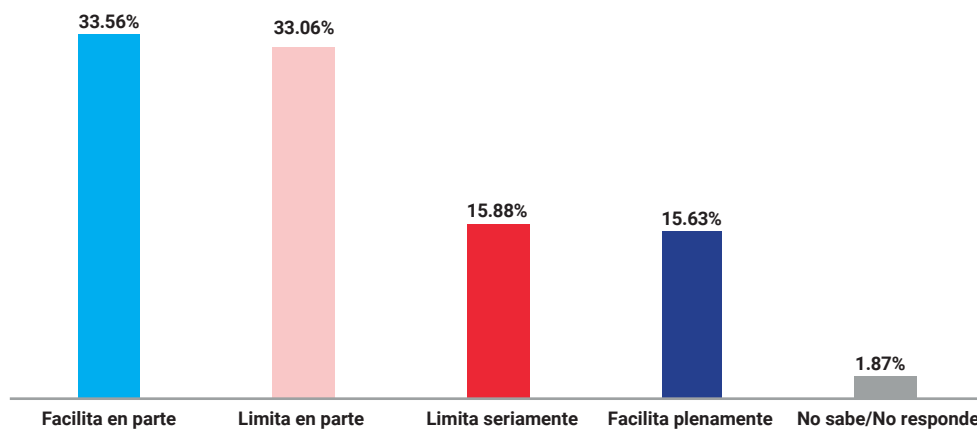
En el caso de la República Dominicana, el análisis de estas dimensiones adquiere especial relevancia, razón por la que el DP ha utilizado esta metodología para consultar la opinión ciudadana tanto en la Encuesta Nacional de Derechos Humanos (ENDH), como en las consultas regionales y en los diálogos municipales de derechos humanos.

En conjunto, estos instrumentos de participación ciudadana ofrecen un panorama integral y comparativo de la calidad de los servicios públicos dominicanos, especialmente en áreas vinculadas al acceso a derechos como justicia, salud, protección social, documentación, seguridad, participación y otros servicios esenciales. Analizar cada dimensión SERVQUAL a la luz de estos datos permite identificar brechas, patrones y oportunidades de mejora en la atención estatal, contribuyendo así al fortalecimiento del enfoque de derechos humanos en la gestión pública.

#### 4.2.1.2 Impacto de la calidad de los servicios públicos en la garantía de derechos fundamentales

La Figura 13 muestra que la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y su relación con el ejercicio de los derechos fundamentales está prácticamente dividida en dos: el 49.19 % consideró que los servicios públicos facilitan el ejercicio de sus derechos (el 33.56 % afirmó que lo hacen en parte y el 15.63 % indicó que lo hacen plenamente). En contraste, el 48.9 % sostuvo que los servicios limitan dicho ejercicio, ya sea en parte (33.06 %) o de manera seria (15.9 %). Esta casi paridad entre percepciones positivas y negativas evidencia que la calidad del servicio público es irregular y poco homogénea, generando experiencias dispares entre la población usuaria. Solo un 1.9 % no ofreció una opinión definida.

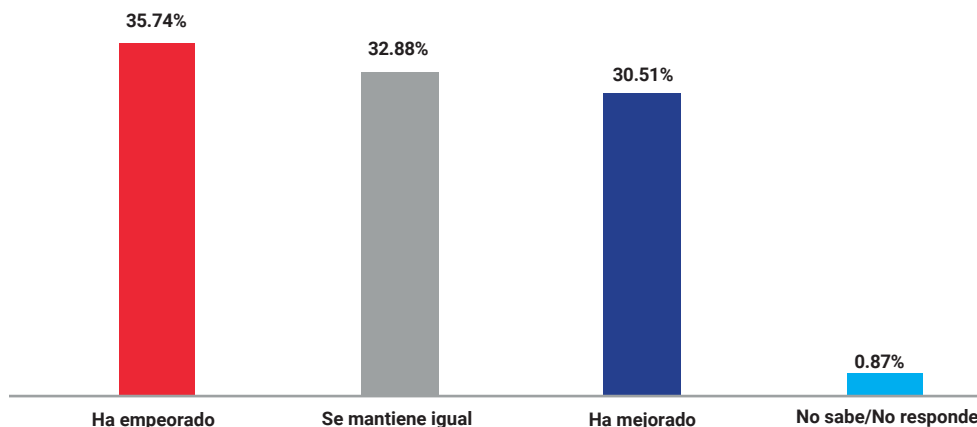
**Figura 13.** Valoración de la calidad de servicios públicos en el país frente a las limitaciones del ejercicio de los derechos fundamentales



**Fuente:** elaboración propia, con base en datos de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Al evaluar la percepción ciudadana sobre el cambio en la calidad de los servicios públicos en los últimos años, los datos muestran una tendencia marcada hacia el deterioro. Según la Figura 14, más del 60 % de la población consideró que la calidad de los servicios públicos mejoró o se mantuvo igual con relación a los últimos cinco (5) años. Esto, aunque muestra una percepción optimista, cerca de un tercio de la población (35.74 %) consideró que la calidad ha empeorado.

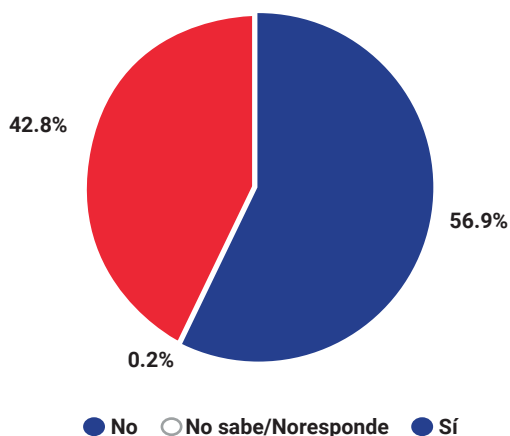
**Figura 14.** Valoración del cambio de la calidad de servicios públicos en el país durante los últimos años.



**Fuente:** elaboración propia, con base en datos de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

La Figura 15 muestra que el 42.84 % de las personas entrevistadas utilizó algún servicio público en los últimos 12 meses, mientras que la mayoría (56.91 %) indicó no haber hecho uso de ellos. Esta distribución revela un nivel de interacción relativamente bajo entre la ciudadanía y la oferta estatal, lo que puede estar asociado a barreras de acceso, baja disponibilidad de servicios, desconfianza o simples diferencias en las necesidades de cada grupo.

**Figura 15.** Distribución porcentual de si ha utilizado algún servicio público durante los últimos 12 meses



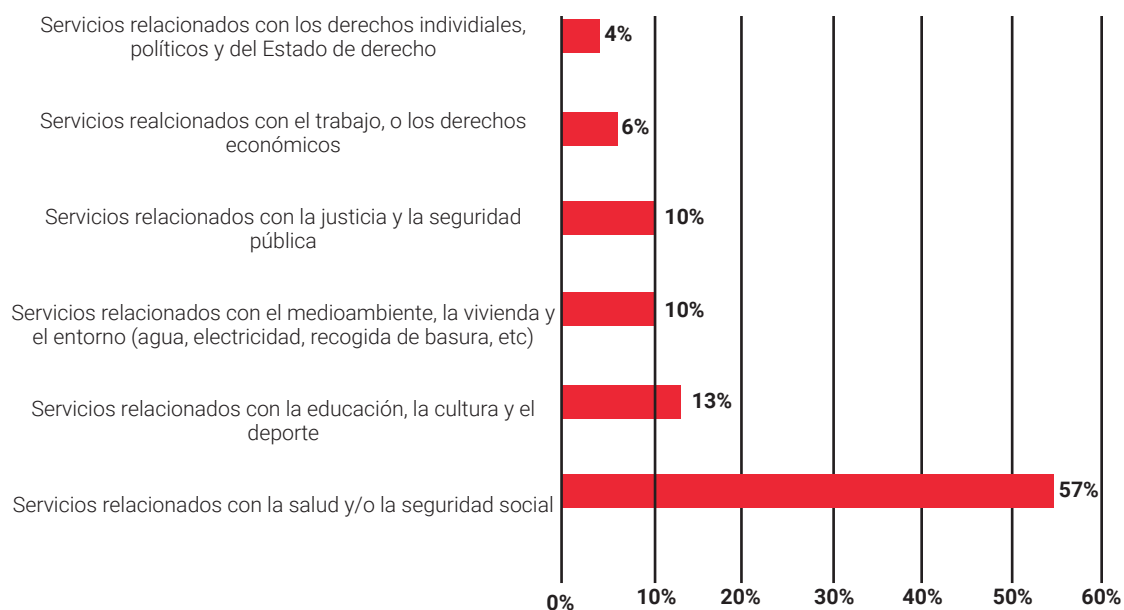
**Fuente:** elaboración propia, con base en datos de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

Entre quienes sí accedieron a los servicios públicos, según la Figura 16 , más de la mitad (56.8 %) utilizó servicios vinculados a la salud y la seguridad social, lo que confirma el papel central que tiene este sector en la vida cotidiana y su relevancia como derecho fundamental. Este resultado coincide con las percepciones

nes previamente analizadas, donde salud y seguridad social se identificaron como ámbitos especialmente sensibles, con altas expectativas de protección y, a la vez, fuertes críticas sobre limitaciones en el acceso y la calidad.

Otros servicios utilizados con menor frecuencia, aunque todavía significativos, son los relacionados con educación, cultura y deporte (12.8 %), así como los vinculados al medio ambiente, vivienda y entorno (10.3 %) y aquellos ligados a la justicia y la seguridad pública (10.3 %). En un nivel más reducido aparecen los servicios asociados al trabajo y derechos económicos (5.7 %) y, finalmente, los relacionados con los derechos individuales, políticos y del Estado de derecho (4.1 %), cuya baja utilización puede reflejar tanto limitaciones de oferta como menor confianza en su efectividad o pertinencia para las necesidades inmediatas de la población.

**Figura 16.** Distribución porcentual de servicio público utilizado durante los últimos 12 meses

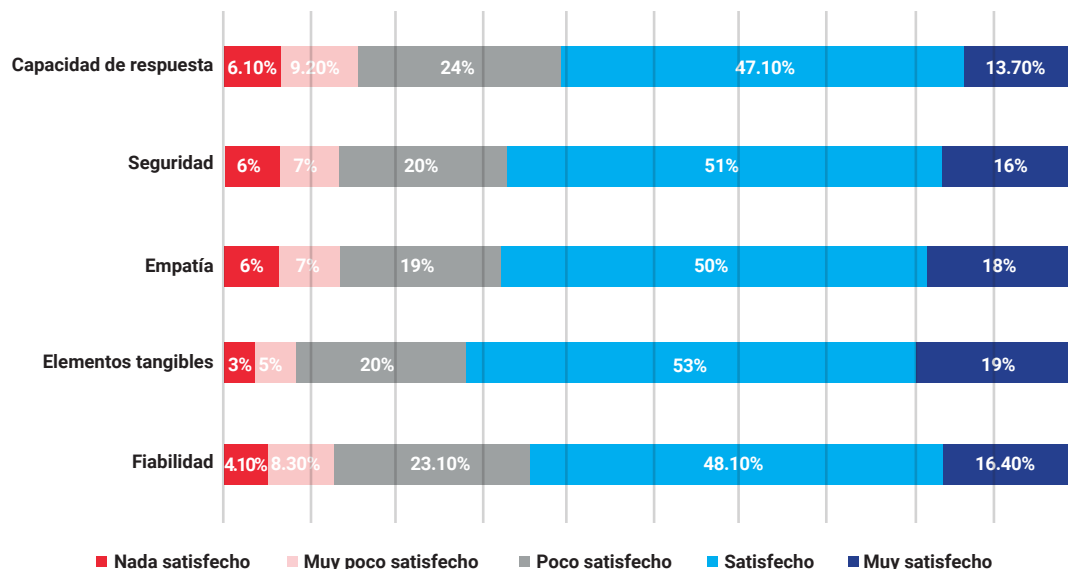


**Fuente:** Elaboración propia, con base en datos de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

#### 4.2.1.3 Calidad percibida de los servicios públicos medida a través de la satisfacción

En cuanto a la calidad percibida de los servicios públicos según el modelo SERVQUAL, los resultados muestran una valoración predominantemente positiva, con niveles de satisfacción que superan a los de insatisfacción en todas las dimensiones de calidad consideradas. Tiempo de respuesta y fiabilidad fueron las que mostraron niveles de satisfacción ligeramente menores, aunque las diferencias no fueron significativas.

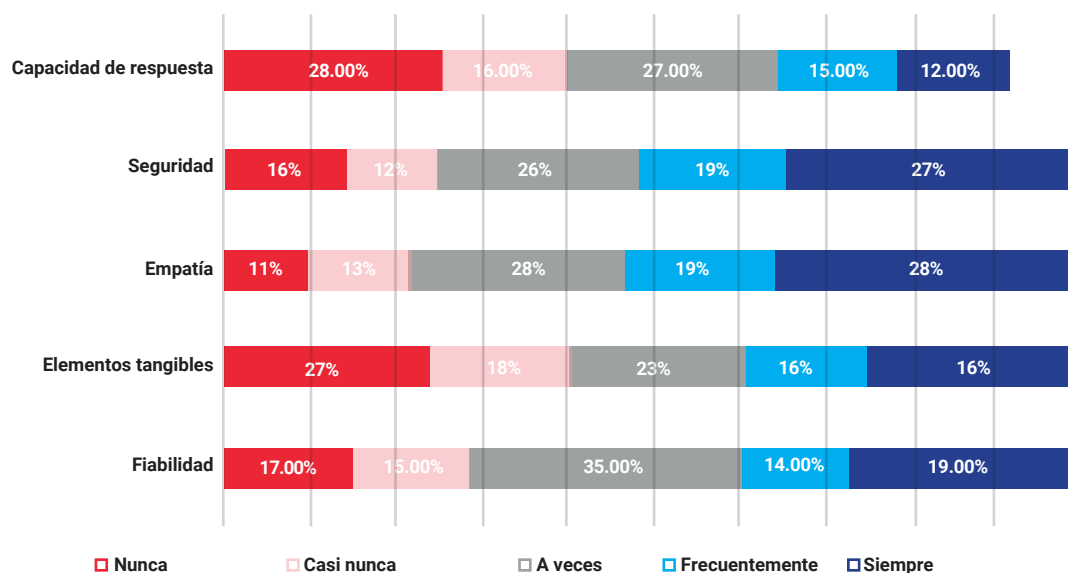
**Figura 17.** Dimensiones de la calidad de los servicios según modelo SERVQUAL en la ENDH 2025



**Fuente:** elaboración propia, con base en datos de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025.

En contraposición, en los «Diálogos por el bien común», las dimensiones de calidad mostraron resultados más mixtos. Esto podría responder a que el público que asistió a los diálogos tuviera menores niveles de satisfacción que la población en general debido a su involucramiento como líderes locales y representantes de las juntas de vecinos.

**Figura 18.** Frecuencia de cumplimiento de las dimensiones SERVQUAL según «Diálogos por el bien común» (2025)



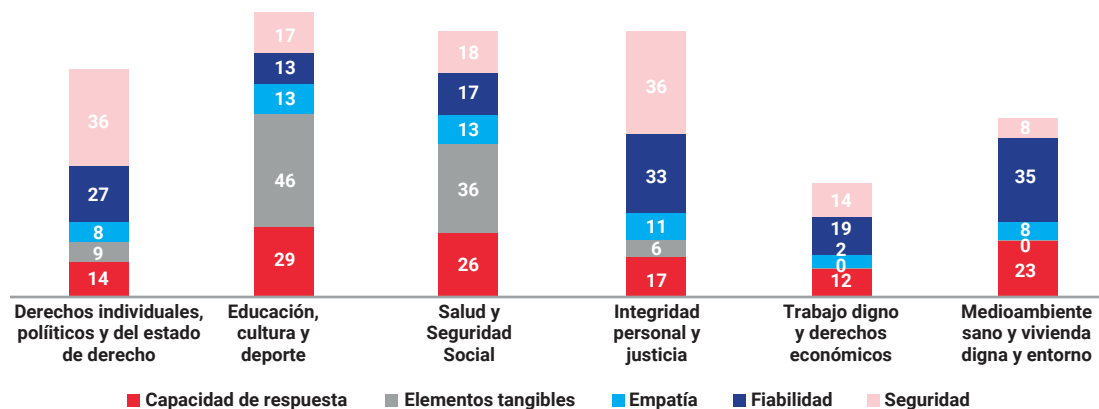
**Fuente:** elaboración propia, con base en datos de los «Diálogos por el bien común», 2025.

Como se pudo observar en la Figura 18, las dimensiones más que reportaron mayores niveles de insatisfacción fueron capacidad de respuesta y elementos tangibles. En capacidad de respuesta, el 28 % indicó «nunca», la cifra negativa más alta del conjunto, sugiriendo que la población siente lentitud y poca disposición de las autoridades a resolver. En elementos tangibles, el 45 % se concentró en «nunca» o «casi nunca» (27 y 18 %, respectivamente), lo que concuerda con la baja valoración nacional en infraestructura. La fiabilidad presentó una dualidad similar: aunque el 35 % respondió «a veces», el 32 % afirmó «nunca» o «casi nunca», mostrando inconsistencias fuertes en la entrega correcta del servicio. En conjunto, estos datos apuntan a un problema estructural donde la experiencia ciudadana se caracteriza por bajos niveles de satisfacción, carencias en infraestructura, servicios poco confiables, tiempos de respuesta deficientes y un trato humano limitado, generando una percepción generalizada de desconfianza en la calidad del servicio público.

#### 4.2.1.4 Percepción de las dimensiones de calidad por temática de derecho

El análisis realizado hasta el momento apunta a que la vulneración de los derechos fundamentales en el país no es uniforme; por el contrario, las fallas institucionales se manifiestan en dimensiones de calidad específicas que varían según el derecho en cuestión. Como es de esperar, la calidad y las dimensiones interactúan de manera diferenciada dependiendo la categoría de derechos/servicios analizados. Esto se puede advertir en la Figura 19, donde se señalan las dimensiones de derecho consideradas en las mesas de discusión de las consultas regionales.

**Figura 19.** Clasificación en las dimensiones de calidad por mesa de trabajo de las consultas regionales sobre derechos humanos



Fuentes: Informe de resultados de los «Diálogos por el bien común», 2025.

Como se puede observar, las mesas de derechos individuales, civiles y del Estado de derecho, y de Justicia e integridad personal la mayor parte de la discusión se ubicó en la seguridad, seguida de cerca de la fiabilidad. Durante las exposiciones, un alto porcentaje de las preocupaciones ciudadanas en estos temas giró en torno a la necesidad de fortalecer la capacidad técnica en el sector justicia y seguridad, garantizando que los procesos sean predecibles, consistentes y confiables. Las denuncias sobre la falta de conocimientos de las leyes por partes del servicio público en estas temáticas fueron constantes. En ese sentido, la ciudadanía demanda que las instituciones no solo existan, sino que cumplan sus promesas de manera efectiva y libre de abusos.

Por su parte, tanto en la mesa de educación, cultura y deporte, así como en la de salud y seguridad social resaltó la crisis de lo tangible, donde a pesar los sectores con más recursos la mayor parte de los problemas ciudadanos se relacionó directamente tanto con los elementos tangibles, como con la capacidad de respuesta. Esto subraya la urgencia de mantener, ampliar y mejorar la infraestructura física y los materiales disponibles (elementos tangibles). Asimismo, la capacidad de atención por parte del personal técnico y administrativo se ve comprometida por la alta demanda y la burocracia, lo que requiere de inversión en recursos humanos y procesos.

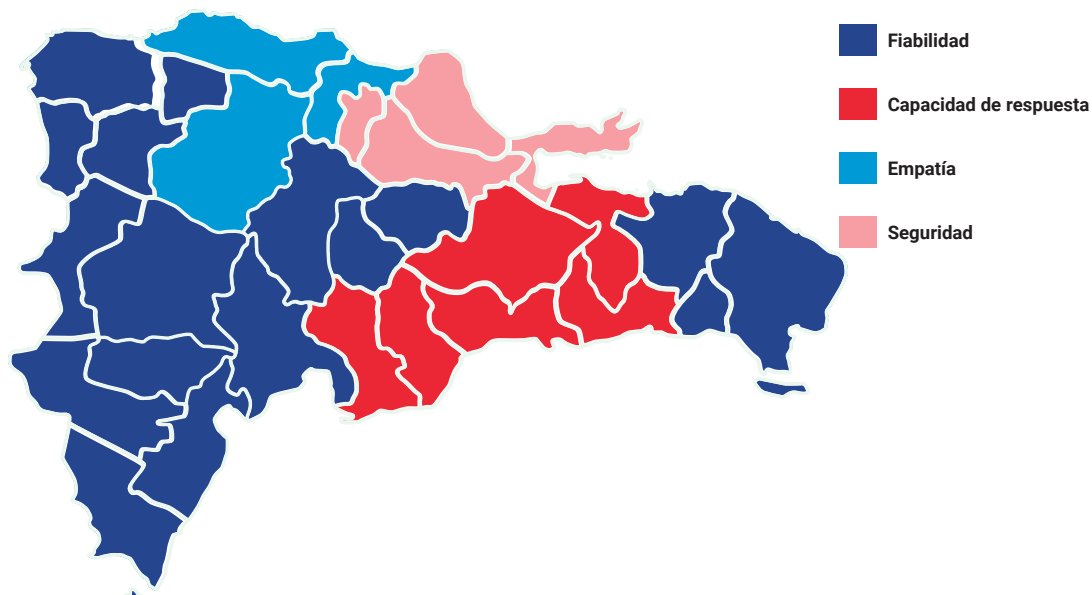
Finalmente, las mesas sobre el derecho al trabajo digno y derechos económicos y sobre medioambiente sano y vivienda digna coincidieron en que los fallos no radican tanto en la calidad del servicio administrativo inmediato, sino en el marco de garantía superior y en la incapacidad del Estado de garantizar a través de medios materiales (en el caso del medioambiente) e inmateriales (en el caso de los derechos económicos), el disfrute de dichos derechos. En este sentido, en las mesas se abordaron las debilidades en el marco jurídico y la falta de políticas públicas efectivas.

Como se adelantó, las particularidades son diversas. Temas de conocimiento y calidad del personal técnico fueron también relevantes en las mesas sobre educación y salud. Así mismo, temas de empatía fueron relevantes en las mesas de integridad personal y justicia, especialmente por los maltratos a los que se ven sometidas las personas durante la detención, etc.

### **4.2.1.5 Percepción de las dimensiones de calidad en las regiones de planificación**

En cuanto a las diferencias geográficas, así como se identificaron brechas en la cobertura, es de esperar que la expresión de la calidad sea diferenciada también en el territorio. Como se puede ver en la Figura 22, las dimensiones más predominantes a escala territorial fueron fiabilidad (predominante en cinco regiones), capacidad de respuesta (predominante en tres regiones) y empatía y seguridad (en dos regiones).

**Ilustración 2.** Dimensiones predominantes según región de planificación de acuerdo con los resultados de las consultas regionales sobre derechos humanos



**Fuente:** Consultas regionales sobre derechos humanos, 2025.

Los resultados presentados en la Ilustración 2 sugieren algunas tendencias:

- En la mayor parte del país, la dimensión principal es la fiabilidad, señalando, fallos que no permiten que se cumpla el servicio (y por tanto, que se garantice el derecho), dadas limitaciones de oferta y la poca efectividad de las intervenciones.
- En la zona metropolitana y sus regiones circundantes la capacidad de respuesta es la dimensión predominante, lo que sugiere que el problema radica en que los servicios no tienen elementos suficientes para responder en tiempos (y condiciones) oportunos a las demanda.
- En las regiones Cibao Norte y Cibao Noroeste el problema se asocia a oportunidades de mejora en la capacidad técnica, tanto a nivel de seguridad (transmisión de confianza) como de empatía (trato digno).

Sin embargo, así como con los temas de derechos, las dimensiones de calidad se expresaron en todas las regiones, aunque de manera diferenciada. A grandes rasgos, se evidencia que:

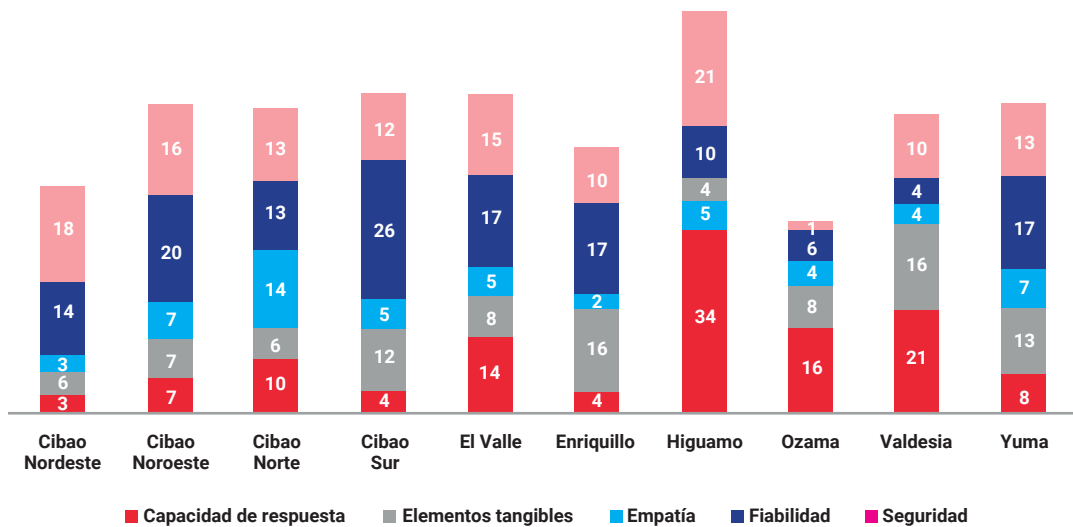
- Fiabilidad (incumplimiento) es la dimensión dominante en la mayoría de las regiones (Cibao Noroeste, Cibao Sur, El Valle, Enriquillo y Yuma). La ciudadanía critica la incapacidad del Estado para entregar el servicio prometido de manera consistente y precisa.
- Seguridad (confianza) es la segunda dimensión con mayor puntaje; sin embargo, solo es dominante en la región Cibao Nordeste y con relevancia en cinco regiones como segunda falla; refleja una gran falta de credibilidad y de garantía de protección por parte de las instituciones.
- Capacidad de respuesta (lentitud) se posiciona como la tercera dimensión de mayor puntaje y dominante en regiones como Higuamo, Ozama y Valdesia. La queja principal es la lentitud y falta de agilidad de las autoridades para ofrecer un servicio.

## Encuesta Nacional De Derechos Humanos 2025

- Elementos tangibles (infraestructura) no se identifica como un problema dominante en ninguna de las regiones, aunque se evidencien como secundarios en algunas regiones.
- Empatía (trato humano) se posiciona como la dimensión más citada en Cibao Norte, señalando un grave déficit en la atención individualizada, el trato humano y la comprensión por parte del personal de los servicios públicos.

Los temas de calidad evidenciados por consulta se pueden visualizar con más detalle en la Figura 20.

**Figura 20.** Clasificación en las dimensiones de calidad por región de planificación de acuerdo con las consultas regionales sobre derechos humanos



**Fuente:** Consultas regionales sobre derechos humanos, 2025.

La evaluación de estas dimensiones permite identificar áreas clave donde deben concentrarse los esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios públicos en cada región. Es fundamental que las instituciones adapten sus estrategias considerando las particularidades regionales y las percepciones de la ciudadanía, lo que facilitaría avanzar hacia una prestación más equitativa y eficiente. Además, fortalecer los mecanismos de transparencia y participación ciudadana puede contribuir a recuperar la confianza y promover un trato más digno para toda la población usuaria.

### 4.2.2 Indicadores de cobertura nominal y efectividad de los servicios públicos de los derechos fundamentales identificados como principales para el informe

La cobertura poblacional es un indicador que mide el porcentaje de la población que efectivamente recibe, accede o utiliza un servicio público en comparación con la población total que debería recibirlo, según la legislación, estándares de derechos humanos o políticas públicas. Se utiliza para evaluar en qué medida el Estado

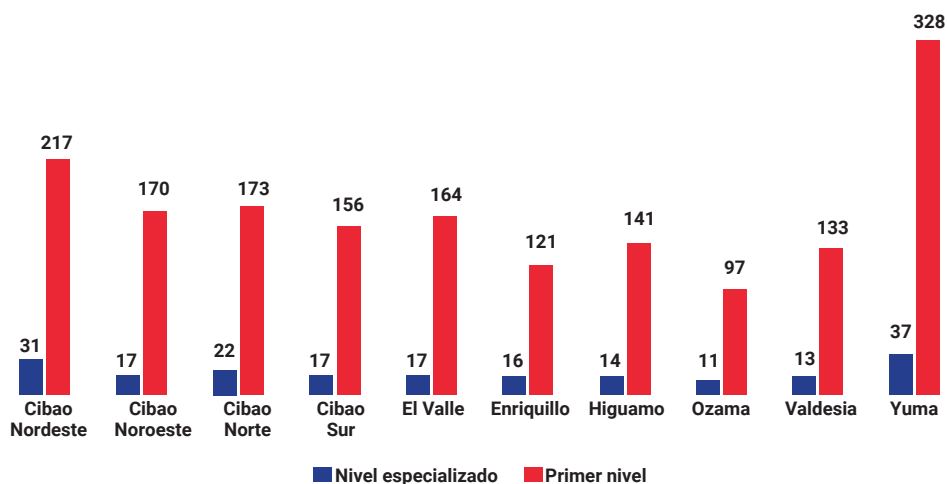
garantiza el ejercicio real de un derecho humano mediante la provisión de servicios públicos esenciales. En la próxima sección se analiza el estatus de los derechos identificados como los prioritarios en el análisis de las fuentes primarias del informe.

#### 4.2.2.1 Salud y seguridad social

Según lo presentado, el problema en el sector salud está muy asociado a las carencias en elementos tangibles, la falta de personal especializado y la poca capacidad resolutive de los centros públicos de salud, especialmente en las regiones menos urbanizadas. Según las estimaciones del Ministerio de Economía, el gasto público en salud ascendió a \$140,743.7 millones de pesos, equivalente al 1.9 % del PIB (MEPyD, 2025). Esto es un valor significativamente inferior al promedio de América Latina y el Caribe, que a su vez, refleja los bajos niveles de inversión. (CEPAL, 2025)

Al analizar la cobertura por provincias se advierte una gran concentración de los centros de salud especializados en las provincias más desarrolladas, tal es el caso del Santo Domingo, Distrito Nacional y Cibao Norte (Santiago, Puerto Plata y Espaillat). Esto se puede visualizar con más detalle la Figura 24.

**Figura 21.** Establecimientos por regiones de salud y nivel de atención (2025)

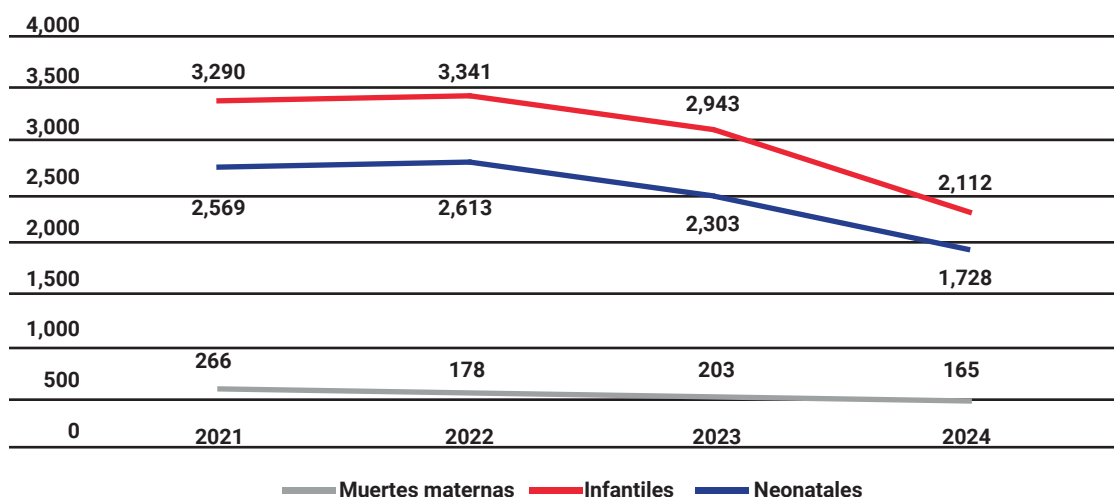


**Fuente:** elaboración propia con datos del Repositorio de información y estadísticas de servicios de salud.

Por su lado, los indicadores de resultados demuestran que la República Dominicana enfrenta dificultades persistentes respecto a la mortalidad materna, infantil y neonatal. Esta situación refleja un rezago sistémico en el sector salud, que persiste a pesar de los avances económicos y sociales alcanzados por el país en los últimos años (OPSD, 2019). Aunque se advirtieron signos de progreso, especialmente durante el año 2024 en lo referente a la mortalidad infantil, los niveles registrados por estos indicadores siguen siendo considerablemente elevados. Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las acciones y políticas orientadas a mejorar la

salud materno infantil, garantizando así una mayor equidad y efectividad en el acceso a los servicios de salud esenciales.

**Figura 22.** Muertes maternas, infantiles y neonatales (2021-2024)



**Fuente:** MEPyD/VAES, Análisis del desempeño económico y social 2024 (2025).

A pesar de los bajos niveles de inversión y la concentración de los servicios, según estadísticas del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), a octubre del año 2024 habían 10,429,029 de personas afiliadas al Seguro Familiar de Salud (SFS), lo que representa una cobertura del 97 %. De ese total el 55 % de las personas con seguro médico pertenecen al régimen subsidiado (RS) y el 45 % al contributivo (RC). La cobertura del Seguro Nacional de Salud (SNS) ha sido uno de los logros más destacados de la Administración desde el 2020.

**Tabla 24.** Tipos de cobertura y personas afiliadas en el Seguro Nacional de Salud (octubre de 2024)

Régimen del Seguro Familiar de Salud	Afiliación total (Aprox.)	Financiación	Personas cubiertas
Régimen subsidiado	5.75 millones	Financiado exclusivamente por el Estado dominicano.	Personas con ingresos inestables, desempleados, discapacitados o en condiciones de indigencia (población más pobre y vulnerable).
Régimen Contributivo	4.69 millones	Financiado con el aporte del trabajador, el empleador y el Estado (como empleador).	Trabajadores asalariados del sector público y privado (empleo formal).

**Fuente:** Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) / TSS, octubre de 2024.

Los resultados en el sector salud apuntan, a que, si bien el país muestra avances, aún existen brechas importantes que deben de ser cubiertas. En ese sentido, es necesario identificar soluciones innovadoras que permitan identificar estrategias sostenibles de expansión y mejoramiento del sector salud.

#### 4.2.2.2 Integridad personal

El principal problema identificado en las fuentes de información con relación a la integridad personal es la baja confianza que generan las autoridades del orden. Además de esto, los datos apuntan a que la República Dominicana presenta niveles significativamente altos de inseguridad ciudadana, medidos a partir de la tasa de homicidios (alrededor de 8.22 a julio de 2025). En la Tabla 25 se resumen otros indicadores que ayudan a medir la seguridad pública en el país.

**Tabla 25.** Indicadores seguridad pública en la República Dominicana

Indicador	Último dato disponible	Año / período
Tasa de homicidios (por 100,000 hab.)	11.5 en 2023; 9.6 en 2024; 8.22 (acumulado a julio de 2025)	2023–2025
Total de homicidios	1,374 homicidios en 2024	2024
Tasa de heridos en hechos violentos (por 100,000 hab.)	64.46 heridos por 100,000 habitantes	2023
Percepción de inseguridad (mucho / algo de miedo a la delincuencia en el barrio)	Mayor en áreas urbanas que rurales; ENHOGAR 2022 reporta niveles altos de miedo en población 15+	2022

**Fuente:** elaboración propia con datos de la ONE y Policía Nacional (2025).

Los indicadores muestran que hubo una reducción de la tasa de homicidios entre 2023 y 2025, lo que indica una mejor cobertura de protección de la vida. Sin embargo, la percepción de inseguridad sigue siendo elevada, sobre todo en zonas urbanas, lo que muestra que las mejoras en cifras no siempre se traducen en sensación de seguridad para la ciudadanía. En cualquier caso, y como se había adelantado, las discusiones de este tema en las consultas regionales habló no solo de la necesidad de más servicios policiales en la comunidades, sino también de la necesidad de un cuerpo policía profesional que conozca y respete los derechos humanos.

#### 4.2.2.3 Educación

Los resultados sobre el derecho a la educación apuntan a que el sector está afectado principalmente por problemas como la falta de materiales, infraestructuras inadecuadas, ausencia de condiciones para estudiantes con discapacidad, así como debilidades en el currículo y personal docente, que se traducen en resultados subóptimos.

En términos de cobertura, para el año escolar 2023-2024, que es el más reciente para el que existe datos terminados, la cobertura escolar del nivel preuniversitario fue de 90.2 % en el nivel primario, 70.6 % en el secundario y 59.5 % en el inicial, como se puede observar en la Tabla 26. La única diferencia significativa por género se observa en el nivel secundario, donde las estudiantes poseen una tasa de cobertura 9 puntos porcentuales mayor que los estudiantes. También se observa que tanto en el nivel primario como en el secundario aún no se recuperan las tasas de cobertura anteriores a la pandemia de 2020.

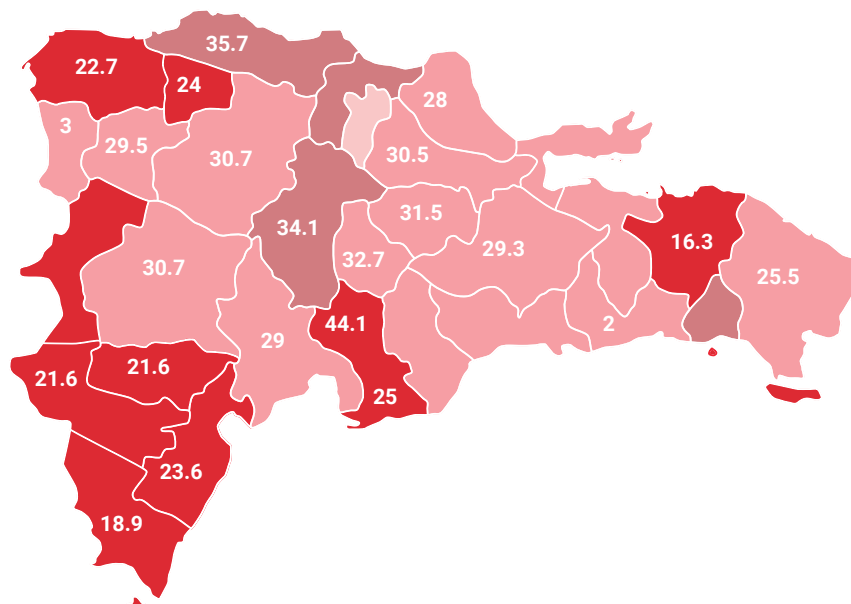
**Tabla 26.** Cobertura poblacional de educación preuniversitaria (% de la población total), todos los niveles, 2020-2024

		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nivel inicial	Total	57.1	33.1	47.8	56.4	59.9
	Masculino	56.4	32.5	46.8	55.2	58.6
	Femenino	57.8	33.7	48.9	57.5	61.2
Nivel primario	Total	94.9	88.5	91.2	92.4	92.5
	Masculino	94.6	87.9	90.8	92	92.2
	Femenino	95.2	89.1	91.5	92.7	92.9
Nivel secundario	Total	72.1	68.2	69.5	69	70.6
	Masculino	68.2	64.3	65.4	65	66.3
	Femenino	76.1	72.2	73.7	73.2	75.3

**Fuente:** elaboración propia con base en matrículas MINERD 2023-2024 y estimaciones de población ONE, con base en censo 2022.

En términos de calidad, las deficiencias identificadas se están traduciendo a niveles significativamente bajos en la tasa de culminación. En la Ilustración 3 se puede observar la tasa de culminación de la educación secundaria por provincia, la cual, en ningún caso supera el 50 %.

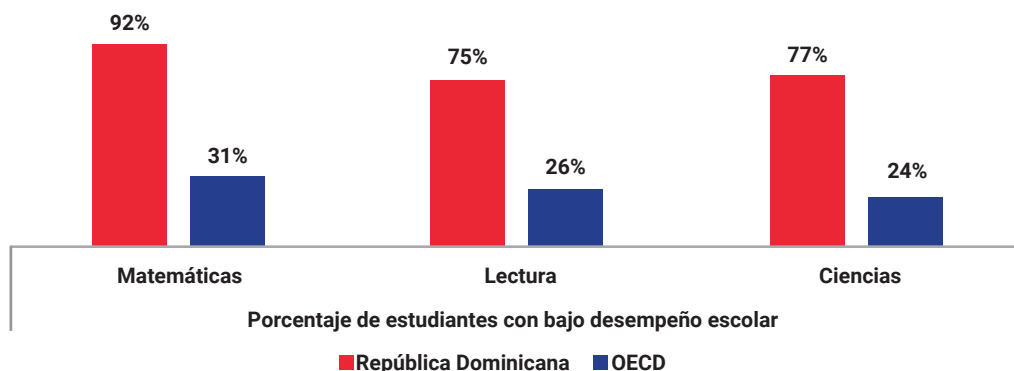
**Ilustración 3.** Tasa de culminación de la educación secundaria (2024)



**Fuente:** MEPYD/VAES, Análisis del desempeño económico y social 2024 (2025).

Los logros educativos del país también son significativamente bajos: según resultados de la prueba PISA, el 90 % de la población estudiantil nacional se encuentra en bajo desempeño. Lo mismo en uno de cada tres estudiantes en lectura y ciencias. Esto es significativamente menor que el promedio de los países de la OCDE. (Ver Figura 23)

**Figura 23.** Porcentaje de estudiantes con bajo desempeño escolar, según los resultados de la prueba PISA 2022



**Fuente:** OCDE, PISA 2022 Results (Volume I and II) - Country Notes: Dominican Republic, 2023.

#### 4.2.2.4 Protección del medioambiente

Los problemas identificados con relación al medioambiente fueron complejos y diversos, aunque resaltó el manejo y acceso al agua en todo su ciclo, como uno de los principales problemas, desde la gestión de las fuentes de nacimiento de los ríos, pasando por su uso y distribución, hasta el manejo de las aguas pluviales y residuales en los centros urbanos. Así mismo, fue de alta preocupación el manejo inadecuado de los desechos sólidos que afectaba la salud de la ciudadanía. Estas problemáticas fueron especialmente relacionadas con deficiencias en la fiabilidad, sobre todo en lo que refiere al cumplimiento del marco jurídico o simplemente a la deficiencia de los servicios provistos por las autoridades ambientales y municipales.

Adicionalmente, la República Dominicana enfrenta diversos riesgos climáticos que ponen en evidencia la necesidad de fortalecer la defensa del medio ambiente. Estos desafíos requieren una respuesta activa y responsable por parte de la sociedad y las instituciones, con el fin de mitigar los posibles impactos negativos y asegurar la sostenibilidad ambiental del territorio nacional. En la Tabla 27 se muestra el comportamiento de algunos indicadores que permiten medir el estado actual del medioambiente en el país.

**Tabla 27.** Indicadores medioambientales seleccionados

Indicador	Valor más reciente	Año referencia
Avance en el Índice de Desempeño Ambiental (EPI)	Subió del puesto 89 (2022) al puesto 72 (2024) a escala global	2024
Gasto público en protección del medio ambiente (millones de pesos)	8,644.40 millones de pesos	2023
Gasto ambiental como proporción del PIB	0.13 % del PIB	2023
Porcentaje (%) de hogares con agua de red pública dentro/fuera vivienda	Dentro de la vivienda: 88.4 %; Fuera de la vivienda: 11.6 %	2022
Porcentaje (%) de hogares que utilizan combustibles sólidos para cocinar	3.3 % en total; leña 2.1 %	2023
Cobertura boscosa (bosque + agroforestal)	42 % ≈ 2.0 millones de ha (estimado)	2023

**Fuente:** elaboración propia con datos de la ONE y el Ministerio de Medio Ambiente.

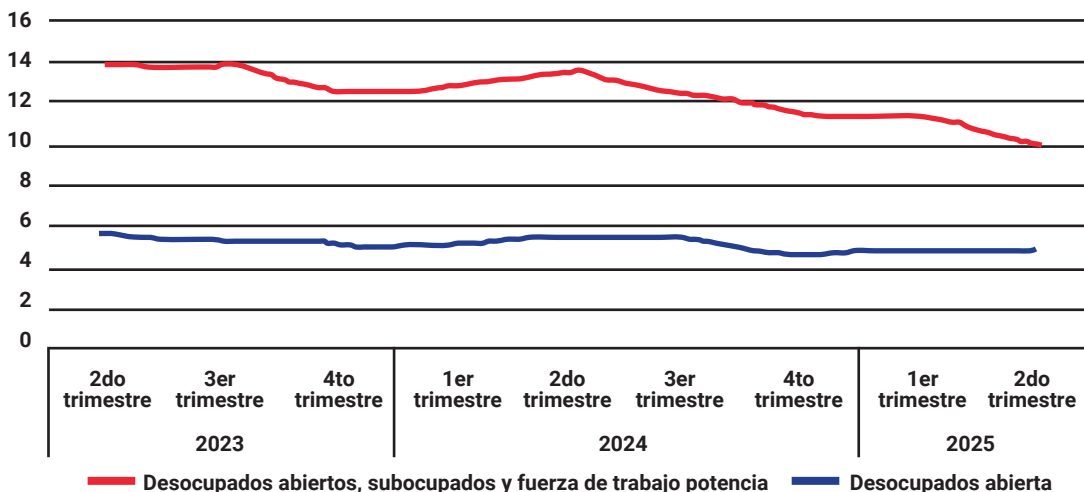
En síntesis, los indicadores presentados sobre acceso al agua potable, uso de combustibles sólidos y cobertura boscosa reflejan tanto los logros alcanzados como los retos pendientes en materia de servicios públicos y medioambiente en la República Dominicana. Si bien existen avances, persisten brechas que demandan políticas integrales y un compromiso para garantizar que cada hogar disfrute de condiciones dignas. Solo así se podrá avanzar hacia una sociedad donde los derechos fundamentales sean ejercidos por toda la ciudadanía, asegurando bienestar, equidad y respeto a la dignidad humana, especialmente porque los resultados apuntan a que la protección del medioambiente tiene más retos en las zonas más pobres del país y también constituye una misión estratégica para la República Dominicana, ya que se vincula a su principal actividad económica: el turismo.

#### 4.2.2.5 Trabajo

Durante el período 2023-2025, la situación del trabajo en la República Dominicana muestra avances relevantes en materia de acceso al empleo y fortalecimiento del mercado laboral formal; sin embargo, persisten desafíos estructurales relacionados con la informalidad, los niveles salariales y la desigualdad en el acceso efectivo al trabajo digno.

Entre 2023 y 2025, el país ha presentado una evolución positiva en los indicadores de acceso al empleo. Según datos del Banco Central de la República Dominicana, el período enero-marzo de 2025 registró una tasa de ocupación de 62.2 %. También, como se puede observar en la Figura 24, los niveles de desempleo medidos a través de la desocupación abierta (personas activamente buscando empleo) y la tasa SU4 (desocupación abierta, subempleo y personas disponibles para emplearse, aunque no estén buscando trabajo activamente), muestran un avance lento pero progresivo en el período estudiado.

**Figura 24.** Indicadores de subutilización de la fuerza de trabajo, 2do trimestre de 2023 – 2do trimestre de 2025 (valores en porcentaje)



**Fuente:** Banco Central de la República Dominicana (BCRD). Boletín trimestral del mercado laboral (abril-junio de 2025).

A pesar de estos avances, las brechas entre sectores siguen siendo persistentes. Por ejemplo, mientras la tasa de desocupación abierta masculina fue de 2.8 % en abril-junio del 2025, la femenina resultó ser 2.8 veces mayor, ubicándose en 7.8 % en el referido período. (BCRD, 2025).

Así mismo, los niveles de informalidad laboral fueron significativamente altos en el país, con más del 50 % de la población en estatus de informalidad laboral durante 2025 (BCRD, 2025). Por su parte, los salarios reales se han recuperado, luego del efecto de la pandemia en 2020, lo que ha permitido la reducción de la pobreza. Pero al igual que los indicadores de ocupación, las mujeres aún necesitan apoyo para alcanzar niveles de ingreso y pobreza similares a los de la población masculina. (MEPyD, 2025).

Otro problema que enfrenta la población en el mercado de trabajo y que se relaciona con la seguridad social son los bajos niveles de cotización en el seguro de vejez y supervivencia (pensiones), que reporta tasas de densidad de las cotizaciones del 41.2 % (es decir que del total de las personas afiliadas al sistema de pensiones, menos de la mitad está aportando a su cuenta de capitalización individual). Esto se traduce en bajas tasa de reemplazo.

Con relación a las pensiones, además, como se observó en el análisis, las decisiones de las altas cortes han tenido que suplementar significativamente el marco jurídico de garantías alrededor del tema. Esto debido, posiblemente, a vacíos legales o de interpretación causados a partir de la reforma de 2001.

#### **4.2.3 Buenas prácticas internacionales para el aseguramiento de la calidad de los servicios públicos**

Como se puede ver hasta ahora, los documentos de consulta primarios del informe (la Encuesta Nacional de Derechos Humanos, los diálogos, y las consultas, la jurisprudencia, etc.) y también el análisis de calidad (satisfacción e indicadores de cobertura y resultado) revelan que la República Dominicana tiene muchos retos por delante.

Según un nuevo informe de la OCDE, los gobiernos pueden fortalecer la confianza pública al asegurar una participación ciudadana relevante en la toma de decisiones con el uso de herramientas como las revisiones del gasto y las tecnologías digitales para aumentar la eficiencia y mejorar el acceso a la justicia y los servicios públicos. Se destaca las crecientes presiones fiscales en los países de la OCDE, donde la deuda pública subió del 73 % en 2007 hasta el 112 % del PIB en 2024.

En ese sentido, la recomendación de la OCDE es que los gobiernos deben adoptar un enfoque integral para fortalecer la eficiencia del sector público y estimular mayores avances en productividad. Esto supone simplificar la normativa, aprovechar las capacidades de los datos y la inteligencia artificial mientras se gestionan sus riesgos, invertir en el desarrollo de habilidades y mejorar los sistemas de planificación presupuestaria y de contratación. Asimismo, asegurar que los datos abiertos gubernamentales sean accesibles, disponibles, seguros y reutilizables es fundamental para impulsar estos progresos, en particular para favorecer una adopción más amplia de la inteligencia artificial en el gobierno y en la sociedad.

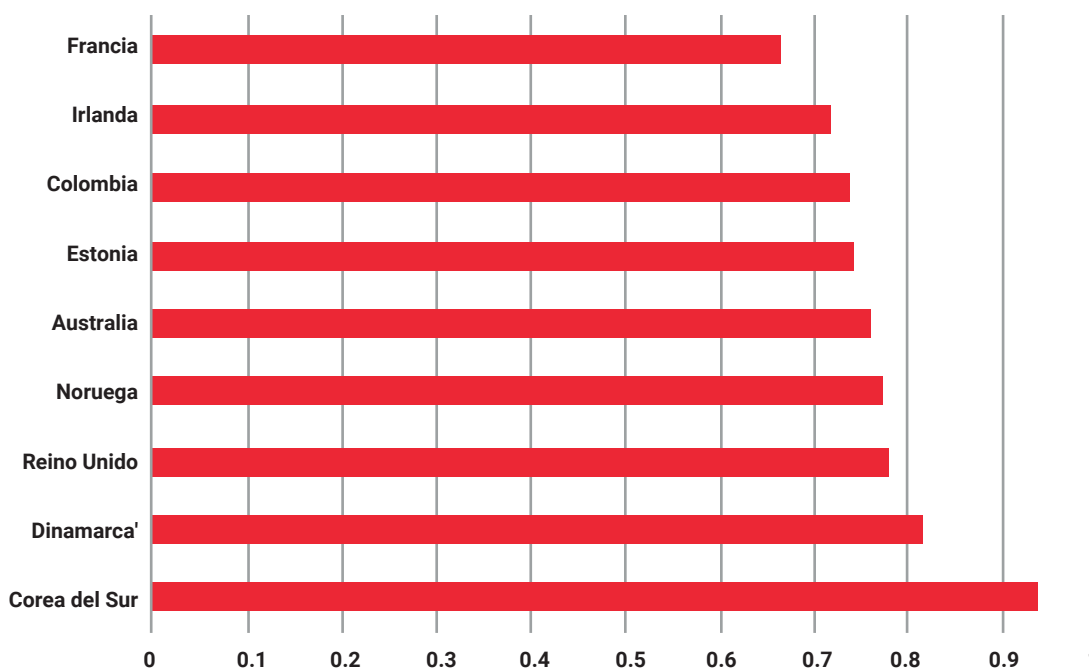
**Algunos de los países que la OCDE consideran que están haciendo un mejor uso de las herramientas institucionales y tecnológicas, como Estonia, que es un caso particularmente interesante por tratarse de una economía pequeña y que puede ser ejemplo para países como la República Dominicana, pero que cuenta con uno de los mejores desarrollos de infraestructura digital. Otros ejemplos importantes serían Corea del Sur, país con el mayor desarrollo de gobierno digital, y Colombia que es el único país latinoamericano entre los primeros 10 de los considerados por la OCDE.**

Como se ha venido planteando en el documento, la República Dominicana enfrenta múltiples retos estructurales que afectan el desarrollo de su mercado laboral y el acceso equitativo a servicios públicos de calidad. Los documentos de consulta utilizados para este documento, junto con la medición de indicadores de calidad (satisfacción, cobertura y resultados), permitieron identificar y dimensionar estos desafíos, que llaman a la necesidad de un fortalecimiento de la provisión de servicios públicos en el país para poder garantizar el Estado social y democrático de derecho.

El informe Panorama de las administraciones públicas 2025 (OCDE, 2025) subraya la importancia de fortalecer la confianza pública mediante la participación ciudadana efectiva en los procesos de toma de decisiones. Para ello, recomienda el uso de herramientas como las revisiones del gasto y la adopción de tecnologías digitales, con el objetivo de incrementar la eficiencia y mejorar el acceso a la justicia y los servicios públicos. Este informe también resalta las crecientes presiones fiscales, evidenciadas en el aumento de la deuda pública en los países de la OCDE, que pasó del 73 % en 2007 al 112 % del PIB en 2024.

En este contexto, de limitado espacio fiscal y expectativas ciudadanas crecientes, para avanzar en la eficiencia del sector público y lograr mayores ganancias de productividad, los gobiernos deben adoptar un enfoque integral que contemple la simplificación de regulaciones, el aprovechamiento del potencial de los datos y la inteligencia artificial (IA) (gestionando los riesgos asociados), la inversión en el desarrollo de habilidades, así como la optimización de los sistemas de presupuestación y adquisiciones. Igualmente, es fundamental garantizar la accesibilidad, disponibilidad, seguridad y reutilización de los datos abiertos de gobierno, lo que resulta esencial para impulsar el uso de la inteligencia artificial tanto en la Administración pública como en la sociedad.

En este contexto, la OCDE identifica países que han logrado notables avances mediante el uso de herramientas institucionales y tecnológicas. Estonia se destaca como un caso especialmente relevante, ya que, siendo una economía pequeña, ha construido una de las mejores infraestructuras digitales, sirviendo de ejemplo para países como la República Dominicana. Asimismo, Corea del Sur se posiciona como el país con mayor desarrollo de gobierno digital, y Colombia sobresale como el único país latinoamericano dentro de los primeros 10 considerados por la OCDE (Figura 25).

**Figura 25.** Índice de Gobierno Digital de la OCDE (2022)

**Fuente:** OCDE. (2025). Government at a Glance.

#### 4.2.3.1 Estonia: innovación pública digital para fortalecer la democracia y el Estado de derecho

El caso de Estonia es particular de interés, no solo por lo presentado anteriormente, sino porque su desarrollo puede servir de ejemplo para países como la República Dominicana en la construcción de su propio modelo de estado del bienestar (Ulloa, 2024). Según la OCDE, en Estonia, el 38 % de las personas tenía un nivel alto o moderadamente alto de confianza en el gobierno nacional, ligeramente por debajo del promedio de la OCDE, que fue del 39 % en 2023. Sin embargo, la mayoría (83 %) estaba satisfecha con los servicios administrativos que utilizó, por encima del promedio de la OCDE, que fue del 66 %. Esto habla de los grandes resultados de las políticas que el país ha implementado en pos de una administración digital. (OCDE, 2025).

Estonia se ha consolidado como uno de los referentes mundiales en la modernización estatal mediante la innovación digital. Su condición de país pequeño, con un mercado laboral limitado y un aparato estatal reducido, generó desde los años noventa una necesidad estratégica: construir un Estado eficiente, transparente y cercano a la ciudadanía mediante el uso intensivo de tecnologías de información. Esta visión permitió no solo mejorar la calidad de los servicios públicos, sino también reforzar pilares fundamentales del Estado democrático de derecho, tales como la accesibilidad, la igualdad, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Tras recuperar su independencia, Estonia enfrentó una paradoja común a los Estados pequeños: debía ofrecer servicios públicos de calidad con un aparato administrativo reducido y una población envejecida. Según Roots (2017), «un pequeño Estado tiene que proveer servicios efectivos para cumplir con las exigencias ciudadanas al mismo nivel que los países grandes». Esa necesidad impulsó una estrategia para adoptar soluciones tecnológicas que redujeran cargas administrativas, mejoraran la eficiencia y expandieran la cobertura de servicios.

El autor afirma entonces que la transformación del Estado estonio se sustentó en tres pilares:

- Infraestructura digital segura y escalable,
- Identidad electrónica universal (e-ID), y
- Gobernanza interoperable, anclada en el principio de «preguntar solo una vez» (once-only).

Estos principios se anclaron en la plataforma X-Road, que «es una capa de intercambio de datos que permite que servicios y sistemas de diferentes instituciones trabajen juntos» (Roots, 2017). Esta infraestructura permitió que entidades públicas y privadas se conectaran a una misma red, evitando duplicidades, mejorando la seguridad y asegurando que los datos fluyan entre entidades sin recargar al ciudadano. Esto es la base del éxito y la eficacia del modelo estonio.

Para hacer esto posible se destaca que el modelo estonio combina liderazgo político fuerte, innovación tecnológica y cooperación interinstitucional. Bárcena Lopes y Ben Dhaou señalan que el país logró «un sistema altamente centralizado, con plataformas abiertas e innovadoras desde salud hasta educación, que permiten una interacción ágil con la ciudadanía». (Bárcena y Ben Dhaou, 2018).

Estonia ha diseñado servicios públicos 100 % digitales en áreas centrales del bienestar: salud, educación, movilidad, justicia, transporte y administración tributaria. La lógica de diseño se centra en la experiencia del usuario y en la automatización de procesos. Roots documenta que los servicios públicos digitales deben ser «rápidos, fáciles de usar y no consumir tiempo de las personas», convirtiéndose su usabilidad en un requisito esencial y no negociable. El estudio muestra reducciones significativas de tiempo, como en el caso de trámites de licencias de conducir, donde «usar un e-service puede ahorrar más de 308,000 minutos al año de trabajo oficial». Esto revela como la eficiencia del Estado puede traducirse en productividad para las personas usuarias.

En ese sentido, la digitalización de Estonia no se limita a optimizar servicios: refuerza directamente valores democráticos y de Estado de derecho. Sin embargo, para ello se deben de garantizar aspectos mínimos (Bárcena y Ben Dhaou, 2018) para que las reformas sean exitosas, tales como:

- La transparencia y participación ciudadana, para que la ciudadanía se sienta participe, y contribuya al proceso de fortalecimiento de los servicios.
- Accesibilidad e igualdad, para asegurar que la implementación de los servicios digitales no profundice brechas y desigualdades.
- Seguridad y confianza, para evitar que la digitalización de los servicios genere desconfianza.

La experiencia estonia ofrece lecciones útiles para la República Dominicana y otros países que buscan fortalecer la provisión de servicios públicos y la legitimidad democrática:

- Liderazgo político sostenido: la digitalización no ocurre de manera espontánea; requiere visión, coherencia y continuidad.
- Infraestructura interoperable: X-Road demuestra que la interoperabilidad es condición para escalar servicios digitales.
- Diseño centrado en el usuario: servicios rápidos, simples y accesibles incrementan el uso ciudadano y generan confianza.
- Transparencia como norma: registros abiertos y datos públicos fortalecen el Estado de derecho.
- Innovación permanente: e-Residency, uso de IA y servicios proactivos revelan que la innovación pública requiere actualización continua.
- Digitalización para igualdad: reducir las brechas de acceso digital es esencial para que los servicios públicos sean verdaderamente universales.



## 5 Conclusiones y recomendaciones

La lectura conjunta de todas las fuentes confirma que las personas perciben que la dignidad humana solo se realiza plenamente cuando pueden acceder, sin discriminación, a servicios públicos de calidad que garanticen su bienestar. En ese sentido, los resultados del informe apuntan a que las personas no perciben las obligaciones de los garantes de derechos (portadores de deberes) como un concepto abstracto ni un ideal normativo aislado: es la medida concreta del funcionamiento del Estado, expresada en la capacidad de la ciudadanía para vivir con seguridad, salud, educación, movilidad, justicia y condiciones materiales adecuadas. Cuando los servicios fallan, la dignidad se vulnera; cuando el bienestar se deteriora, el pacto constitucional se debilita.

Las evidencias reunidas en este informe (provenientes de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025, las consultas regionales, los diálogos, el monitoreo de medios, la jurisprudencia reciente, las estadísticas institucionales del Defensor del Pueblo y los registros institucionales) permiten trazar una imagen clara sobre los avances y desafíos de la República Dominicana hacia la construcción de un estado de bienestar y un Estado social y democrático de derecho basado en la dignidad humana. Si bien el informe se limita a ofrecer una reflexión sobre cómo las personas experimentan los derechos humanos en su vida, esto es de mucho valor para poder diseñar políticas enfocadas en la gente.

La convergencia de las fuentes permitió identificar cinco (5) derechos centrales que enfrentan los mayores retos para ser garantizados: (1) salud y seguridad social, (2) educación, (3) seguridad social, (4) integridad personal, (5) y trabajo. Otros temas tratados en las fuentes y que también merecen atención fueron el derecho a la vivienda, el derecho al libre tránsito, los derechos políticos, el derecho a la alimentación, el derecho al deporte, el derecho al libre tránsito, y el derecho a la protección del medio ambiente (con especial atención al acceso y manejo del agua).

A pesar de que en los últimos años se observan avances importantes en el acceso a servicios públicos esenciales impulsados por ampliaciones de infraestructura, mayor presencia institucional y mejoras parciales en cobertura, en estos temas se verificaron patrones estructurales persistentes, percepciones ciudadanas de desconfianza institucional y brechas profundas según grupo social y territorio. Por otro lado, los avances en acceso no se traducen siempre en una percepción positiva de la ciudadanía sobre el funcionamiento del

sistema. La Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025 muestra más del 60 % de la población consideró que la calidad de los servicios públicos mejoró o se mantuvo igual con relación a los últimos cinco años. Esto, aunque, muestra una percepción optimista, no oculta que cerca de un tercio de la población (35.74 %) considera que la calidad ha empeorado.

Además, según la encuesta, el 48.9 % de la ciudadanía afirmó que la calidad de los servicios públicos limita su capacidad real de ejercer derechos. Esta percepción coincide con los hallazgos de las consultas regionales y los diálogos, donde las personas relataron que la falta de medicamentos, la baja calidad educativa, la ineficiencia administrativa o la deficiente infraestructura terminan convirtiéndose en obstáculos concretos para el bienestar y la dignidad. En conjunto, estos datos muestran que el desafío actual no es solo ampliar cobertura, sino transformar la calidad del servicio para que los derechos puedan ser ejercidos en la práctica.

Además, los indicadores de cobertura nominal y efectividad en los temas revelan la necesidad imperiosa que tiene el Estado dominicano de identificar un modelo sostenible para la provisión de servicios públicos, a través de la innovación, especialmente por el reducido espacio fiscal y las expectativas crecientes de la ciudadanía.

## **5.1 Lecciones clave en los temas y derechos considerados menos garantizados por la población**

### **Derecho a la salud y seguridad social**

Sobre el derecho a la salud y la seguridad social, las distintas fuentes consultadas coincidieron en que la salud se mantiene entre los derechos menos garantizados, tanto por las limitaciones materiales como por fallas institucionales, a pesar de los grandes avances en la afiliación al Seguro Nacional de Salud (SNS). En la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2025, la ciudadanía identificó la salud como uno de los derechos que presenta mayor deterioro. Las consultas regionales profundizaron esta percepción: en nueve regiones se señalaron barreras de acceso, deficiencias en servicios especializados, debilidades en la atención a enfermedades crónicas y catastróficas, falta de servicios amigables para adolescentes y problemas en las coberturas de las ARS. La calidad y calidez de los servicios públicos se percibe insuficiente, mientras que los diálogos reforzaron que el derecho a la salud está estrechamente vinculado con deterioros ambientales, dificultades de acceso al agua y precariedad en los entornos.

La jurisprudencia también refleja la responsabilidad activa de los prestadores de salud en el sector público frente a fallos sistémicos. Por ejemplo, la SCJ-TS-24-0126 analizó infecciones nosocomiales en hospitales públicos, mientras otros casos abordaron problemas de cobertura, negación de tratamientos y retrasos en servicios críticos. Estas decisiones muestran que la afectación al derecho a la salud no se limita a infraestruc-

tura deficiente, sino a prácticas institucionales que vulneran el debido proceso y la responsabilidad estatal. En los medios de comunicación, la salud también apareció con cobertura significativa, asociada a debates sobre calidad, acceso y reformas. La coincidencia entre las fuentes muestra que garantizar la salud requiere medidas integrales que combinen inversión, regulación efectiva y supervisión de la calidad del servicio.

La seguridad social fue uno de los más abundantes en los mecanismos de tutelas consultados, especialmente sobre el tema de pensiones. Durante el período analizado, la seguridad social generó una cantidad significativa de litigios que llegaron a las altas cortes. Varios fallos de la Suprema Corte de Justicia y del Tribunal Constitucional, como los *SCJ-TS-24-0894*, *SCJ-TS-25-1229*, *TC/0051/25* y *TC/0142/25*, reafirmaron la imprescriptibilidad del derecho a la pensión, la obligación de proteger a las personas adultas mayores y la necesidad de que las instituciones administradoras cumplan con criterios de debido proceso.

La persistencia de estos casos, junto al aumento de reclamos ante entidades, evidencia que la garantía efectiva del derecho depende tanto de una mejor regulación como de transformaciones estructurales en la administración de fondos y servicios. Las consultas regionales —particularmente en la región Ozama— señalaron limitaciones para acceder a prestaciones, barreras para trámites y debilidades institucionales que afectan pensiones, coberturas de salud y protección frente a riesgos laborales.

### **Derecho a la integridad personal (seguridad ciudadana)**

La integridad personal fue identificada como un derecho críticamente afectado debido a la percepción de las personas de altos niveles inseguridad en sus comunidades y a la percepción del manejo irregular de la ley por parte de las autoridades. En las consultas regionales, seis regiones mencionaron la falta de protección frente a la delincuencia, la violencia de género y la ausencia de políticas públicas efectivas, lo que condujo a que este derecho fuera considerado como el menos garantizado en temas de justicia y seguridad ciudadana. En cuatro regiones se destacó la desconfianza hacia el sistema de justicia y la actuación policial. Los diálogos también lo colocaron entre los derechos más mencionados, asociado a violencia, abuso de autoridad y riesgo cotidiano.

En el monitoreo de medios, la integridad personal (o seguridad) recibió uno de los niveles más altos de cobertura negativa, reflejando preocupación social ante delitos, fallas institucionales y casos de violencia extrema. La Sentencia *TC/0225/25* subrayó la protección de la dignidad y la presunción de inocencia frente a estigmatizaciones, mostrando que las violaciones a la integridad personal pueden ser tanto físicas como simbólicas. La encuesta también reforzó esta percepción: la Policía Nacional fue identificada como la entidad que menos respeta los derechos humanos (más del 50 % de la población lo consideró así), un hallazgo consistente con las barreras reportadas en los territorios, y el destacamento policial, el lugar al que la mayoría acudiría para solicitar la salvaguarda de alguna prerrogativa, fue considerado entre los lugares que más se violan los derechos.

Este derecho también estuvo estrechamente vinculado en las fuentes consultadas a vulneraciones en derechos conexos como el acceso a la justicia o la libertad de tránsito, lo que sugiere que se necesitan políticas integrales para abordar la problemática.

## **Derecho a la Educación**

La educación emerge como uno de los derechos menos garantizados, según la percepción de las personas consultadas en las múltiples fuentes del Informe. La encuesta lo identificó dentro de los cinco (5) derechos menos garantizados, en coherencia con las consultas regionales, donde la población señaló la falta de materiales, infraestructuras físicas inadecuadas, ausencia de condiciones para estudiantes con discapacidad, debilidades en la calidad educativa y dificultades de acceso a la matriculación escolar y universitaria. Estas deficiencias también aparecieron en los diálogos, donde el derecho a la educación se vinculó directamente con condiciones de entorno, transporte, seguridad y bienestar integral.

Los medios de comunicación reforzaron esta preocupación. La educación fue uno de los derechos más discutidos, enmarcada en debates sobre inversiones públicas, calidad docente, inclusión y políticas de reforma. En el análisis de redes de problemáticas, la educación aparece conectada con salud, trabajo y seguridad social, formando parte del «ciclo de productividad y desarrollo social», lo cual muestra cómo la precariedad educativa limita oportunidades económicas futuras y refuerza desigualdades estructurales. Las consultas infantiles también confirmaron la centralidad del derecho a una educación con bienestar, indicando una coincidencia entre visiones adultas y las percepciones de los propios niños, niñas y adolescentes.

Las problemáticas en el sector educativo son de particular atención, debido a la priorización que se ha dado sobre este tema, tanto en términos de atención nacional como en el ámbito presupuestario. Aun así, incluso los elementos tangibles en el sistema todavía necesitan atención según las opiniones de las personas consultadas.

## **Protección del medioambiente y agua**

Por su parte, el medioambiente sano y el acceso al agua emergieron como problemáticas crecientes en 2025. En las consultas regionales, ocho regiones señalaron degradación ambiental por deficiente manejo de desechos sólidos, alcantarillado insuficiente, contaminación de ríos, deforestación y fallas en el drenaje pluvial. El acceso al agua potable fue uno de los temas más críticos, especialmente por su vínculo directo con salud, vivienda y calidad de vida. En los diálogos, el agua se posicionó como uno de los derechos más mencionados, lo que revela su centralidad en la vida cotidiana y su deterioro como un factor de preocupación inmediata.

En la jurisprudencia, la Sentencia *TC/0813/24*, sobre acceso al agua potable en condominios, confirmó la importancia de este derecho como condición para la vivienda digna y el bienestar. Los medios también registraron una elevada proporción de menciones negativas sobre el derecho al agua, situándolo entre los cinco derechos con mayor cobertura negativa. El análisis del documento muestra que este es un derecho emergente cuya vulneración tiene efectos multiplicadores, impactando la salud, el entorno y la percepción sobre la calidad de los servicios públicos.

El tema de los recursos hídricos y el medioambiente en general cobra cada vez más importancia, teniendo en cuenta los retos que planteará sobre la mesa el cambio climático. De ahí la necesidad de desarrollar estrategias temprana que permitan mitigar riesgos y maximizar el bienestar.

### **Derecho al trabajo**

Finalmente, el derecho al trabajo fue uno de los temas más recurrentes en las consultas regionales, donde la población señaló barreras de acceso a oportunidades laborales, dificultades para obtener un primer empleo, remuneraciones insuficientes para cubrir necesidades básicas y desconocimiento del marco legal por parte de algunas empresas que violan los derechos de sus empleados. Las preocupaciones sobre precariedad laboral también emergieron en los diálogos y se reflejaron en la encuesta, donde el derecho al trabajo apareció entre los menos garantizados y el lugar de trabajo como uno de los espacios donde más se vulneran los derechos, especialmente para las mujeres. La situación se agrava para mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y población inmigrante.

En los medios, el trabajo digno recibió una cobertura significativa, especialmente en relación con el proyecto de reforma del Código de Trabajo presentado en 2024 para adaptarlo a nuevas formas de empleo. En la jurisprudencia, aunque con menor frecuencia, se observan decisiones relacionadas con el debido proceso en desvinculaciones —como la SCJ-TS-25-1815— que muestran la persistencia de conflictos entre empleados y administración pública. De igual manera, los casos recibidos por el Defensor del Pueblo en materia laboral/administrativa representan una de las categorías más frecuentes de reclamos, lo que confirma que la garantía del derecho al trabajo requiere reformas normativas, mayor fiscalización y políticas activas para generar empleo digno y sostenible.

El tema del trabajo fue particularmente importante para las mujeres, ya que se identifica la restricciones sistémicas que enfrentan para acceder de manera equitativa al mercado laboral. El lugar de trabajo fue identificado especialmente por las mujeres como uno de los más comunes para la violación de los derechos.

## Temas emergentes

Además de los cinco derechos identificados por la población como menos garantizados, existen otros temas emergentes que fueron considerados prioritarios por la ciudadanía:

- El derecho al libre tránsito fue uno de los hallazgos más consistentes en todas las fuentes. En las consultas regionales, la población lo identificó como un problema en nueve regiones, describiendo barreras físicas (caminos en mal estado, ausencia de aceras, infraestructura inaccesible) y barreras institucionales vinculadas a prácticas arbitrarias de las autoridades de tránsito, incluyendo retenciones irregulares, multas injustificadas y fallos en la señalización. En los diálogos, este derecho fue una de las categorías más mencionadas, vinculado a seguridad, transporte, acceso a servicios y movilidad cotidiana, donde las barreras físicas e institucionales también salieron a relucir.
- El derecho a la vivienda digna apareció en las consultas regionales (particularmente en Valdesia y Ozama) como uno de los derechos con mayores limitaciones, asociado al déficit habitacional, a la precariedad del entorno y a la falta de acceso a servicios básicos como agua, alcantarillado o infraestructura adecuada. En los diálogos, vivienda y entorno fueron categorías recurrentes, vinculadas directamente a salud, medioambiente, movilidad y desarrollo familiar. Esto evidencia que la vivienda digna no se percibe solo como un techo, sino como un entorno integral que debe permitir una vida segura y saludable.
- Sobre la libertad y seguridad personal, el derecho a la justicia fue identificado en la encuesta como el menos garantizado, una percepción que se profundiza debido a la desconfianza institucional observada en las consultas regionales, donde la población destacó el manejo irregular del cumplimiento de las leyes, la falta de respuestas, la arbitrariedad en procedimientos y la desprotección frente a actores policiales y judiciales. La percepción de impunidad y trato desigual se refleja también en el hallazgo de que el 83 % de la población cree que las leyes no se aplican igual para todos.
- En el derecho al deporte se observa una demanda de políticas integrales para que el deporte juegue un papel preponderante y sostenible en la educación, ocio y salud preventiva de las personas.
- La alimentación fue uno de los temas más constantes, tanto en la encuesta como en el monitoreo de medios. Durante las consultas regionales, este tema se trató vinculado a la necesidad de mecanismos de protección al consumidor, dado los modelos de producción y distribución no competitivos que se observan en el país.

## Poblaciones vulnerables

El informe detalla las necesidades de los principales grupos vulnerables y sus temas de acción.

### 5.2 Recomendaciones

El análisis integral de las fuentes permite ubicar el origen de los problemas en términos de calidad y acceso que impiden el ejercicio pleno de derechos en dos causas estructurales: niveles bajos de inversión pública y configuraciones institucionales que dificultan la provisión de servicios de manera eficiente, que permitan transformar la cobertura nominal en resultados. Las consultas regionales destacaron que, aun cuando se construyen infraestructuras, estas no se mantienen, funcionan sin recursos humanos suficientes o sin insumos básicos, lo que revela que la inversión inicial no está acompañada de sostenibilidad presupuestaria. A ello se suma que el gasto público en sectores críticos, como salud, agua, justicia y gestión ambiental, sigue siendo inferior a los estándares recomendados internacionalmente, lo que limita la capacidad del Estado para mejorar la calidad del servicio. La ciudadanía percibe esta ineficiencia de manera directa: la encuesta muestra que la mayoría siente que la infraestructura existe, pero que «no funciona como debería», mientras que los diálogos describieron sistemas fragmentados donde los recursos no se traducen en resultados. Esto confirma que el desafío no es solo invertir más, sino invertir mejor, con planificación, supervisión y una gestión pública orientada a resultados.

La persistencia de brechas en el ejercicio de los derechos fundamentales muestra que los países en desarrollo no pueden seguir dependiendo de modelos tradicionales de provisión de servicios públicos. La complejidad de los problemas (baja calidad, capacidad institucional limitada, baja inversión, ineficiencia del gasto y desconfianza ciudadana) exige un cambio de enfoque hacia esquemas más ágiles, centrados en la evidencia y en tecnologías que permitan, con recursos limitados, escalar respuestas efectivas. La innovación no es un lujo institucional, sino una necesidad estratégica para cerrar brechas y asegurar que los derechos se ejerzan en la práctica. Para la República Dominicana, este desafío implica superar inercias administrativas, modernizar la gestión pública y adoptar modelos que prioricen resultados y calidad.

Un referente especialmente valioso es Estonia, cuyo modelo demuestra que incluso un país pequeño, con recursos limitados y altos desafíos estructurales, puede construir capacidades estatales de clase mundial mediante una visión clara de modernización. Estonia estableció desde temprano tres pilares: interoperabilidad digital, identidad única segura, y transparencia radical de procesos públicos. Su plataforma X-Road, la columna vertebral del sistema e-Stonia, permitió que instituciones que antes operaban de manera fragmentada pudieran compartir datos sin duplicar esfuerzos; su sistema de identidad digital redujo costos administrativos y eliminó barreras al acceso; y la digitalización casi total de servicios públicos generó confianza y eficiencia.

Esto con costes reducidos, a través de asociaciones público-privadas e innovación. Aunque la realidad dominicana es distinta, la lección central es replicable: cuando los sistemas conversan entre sí, y cuando la ciudadanía interactúa con un Estado eficiente, la calidad de los derechos mejora.

Para la República Dominicana, mirar estos modelos no implica copiar soluciones, sino adoptar principios: simplicidad operativa, interoperabilidad, trazabilidad, apertura de datos, automatización de procesos y evaluación continua de desempeño. Innovar significa crear un Estado más inteligente, que use mejor sus recursos y que coloque al ciudadano (no al procedimiento) en el centro de la prestación de servicios. Este enfoque permitiría aumentar los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

En cuanto a los mecanismos de tutela, las recomendaciones del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 pueden estructurarse en torno a dos grandes ámbitos de acción (las recomendaciones de carácter general y las orientadas específicamente al Defensor del Pueblo), así como dos ejes transversales que deben guiar la implementación de todas las medidas propuestas. En primer lugar, las recomendaciones de carácter general apuntan a la necesidad de fortalecer las bases del sistema público para asegurar el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales. Esto implica mejorar la cantidad y la calidad de la inversión pública, orientándola hacia la reducción de brechas y el fortalecimiento de capacidades institucionales. Asimismo, se propone desarrollar modelos de prestación de servicios innovadores, capaces de responder con mayor eficacia y equidad a las demandas ciudadanas. Complementariamente, se destaca la importancia de fomentar redes de colaboración e intercambio, tanto entre instituciones del Estado como con actores de la sociedad civil y organismos internacionales, para promover sinergias y soluciones más integrales.

En segundo término, las recomendaciones orientadas al Defensor del Pueblo se concentran en fortalecer su rol como institución nacional de derechos humanos. Se propone impulsar cambios en la percepción social de los derechos fundamentales, mediante acciones de comunicación, educación y articulación social que contribuyan a una ciudadanía más informada y exigente. También se recomienda desarrollar estrategias de garantismo con las instituciones prestadoras de servicios, consolidando un primer nivel de intervención orientado a la prevención, el acompañamiento institucional y la mejora continua de los servicios públicos. Finalmente, se plantea fortalecer los mecanismos de tutela de derechos, propios del segundo nivel de servicio del Defensor del Pueblo, para garantizar respuestas oportunas, resolutivas y orientadas a la reparación cuando ocurren vulneraciones.

De manera transversal, todas las recomendaciones deben incorporar dos perspectivas esenciales. La primera es el enfoque territorial, que reconoce que las desigualdades en el acceso y disfrute de los derechos se expresan de manera diferenciada en los distintos territorios del país y requieren respuestas ajustadas a esos contextos. La segunda es el enfoque de grupos en situación de vulnerabilidad, que exige priorizar las necesi-

dades específicas de mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y personas envejecientes, asegurando que la acción del Estado y del Defensor del Pueblo contribuya efectivamente a reducir las brechas de discriminación y exclusión histórica.

En la Tabla 28 se resumen unas líneas de trabajo, incorporando los enfoques teóricos del análisis realizado:

**Tabla 28.** Propuesta de actividades estratégicas y líneas de acción para el Defensor del Pueblo

Ámbito de acción	Actividad estratégica	Líneas de acción
Ámbito externo	Fortalecer la articulación interinstitucional para garantizar derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear mesas de coordinación permanente entre instituciones clave (salud, educación, justicia, vivienda, medio ambiente).</li> <li>• Impulsar protocolos unificados de respuesta a quejas y alertas tempranas.</li> <li>• Promover acuerdos de cooperación con gobiernos locales para gestión territorial de derechos.</li> <li>• Implementar sistemas de trazabilidad de casos entre instituciones públicas.</li> </ul>
	Situar a la persona como sujeto de derechos exigibles y no como beneficiario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar el enfoque de derechos en planes, programas y manuales de atención ciudadana.</li> <li>• Generar indicadores de cumplimiento de derechos con énfasis en igualdad y no discriminación.</li> <li>• Fortalecer mecanismos de denuncia accesibles, confidenciales y con acompañamiento jurídico.</li> <li>• Promover campañas educativas sobre derechos fundamentales y rutas de exigibilidad.</li> <li>• Desarrollar sistema de evaluación de calidad que tomen en cuenta la satisfacción ciudadana.</li> </ul>
	Involucrar activamente a la población en la detección, prevención y solución de violaciones de derechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar programas comunitarios de vigilancia y alerta temprana.</li> <li>• Diseñar procesos participativos para construir soluciones junto a la ciudadanía y OSC.</li> <li>• Promover mediaciones comunitarias con enfoque de derechos y fortalecimiento del tejido social.</li> <li>• Establecer redes de colaboración con organizaciones sociales, líderes comunitarios y academia.</li> </ul>
Ámbito interno	Fortalecer el rol Institucional del Defensor del Pueblo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asumir un rol activo de veeduría y vigilancia de políticas públicas.</li> <li>• Promover reformas estructurales que garanticen coherencia y continuidad institucional.</li> <li>• Convertirse en articulador entre Estado y ciudadanía en materia de derechos.</li> <li>• Impulsar programas territoriales modelo replicables a nivel nacional.</li> <li>• Fortalecer la educación en derechos como herramienta de prevención y empoderamiento ciudadano.</li> <li>• Participar en procesos legislativos y normativos como ente asesor técnico.</li> </ul>
	Crear mecanismos educativos y preventivos para la protección y tutela de derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un programa nacional de formación en derechos humanos con enfoque práctico.</li> <li>• Instalar unidades de observación locales con mecanismos de detección de riesgos sociales.</li> <li>• Crear un sistema nacional de indicadores de garantía de derechos.</li> <li>• Priorizar intervenciones en poblaciones históricamente discriminadas (niñez, mujeres, personas con discapacidad, zonas rurales, migrantes).</li> </ul>
Ejes transversales	Territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las brechas territoriales en la implementación de políticas y estrategias de protección de derechos humanos</li> </ul>
	Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las necesidades especiales de los grupos de interés especialmente identificados: mujeres, NNA, personas con discapacidad, personas envejecientes y personas privadas de libertad.</li> </ul>

### 5.3 Consideraciones finales

La conclusión principal del Informe Nacional de Derechos Humanos 2025 es que la dignidad humana no es considerada por la población dominicana como valor abstracto, sino una condición que se realiza cuando los derechos fundamentales (salud, educación, integridad personal, trabajo, protección del medioambiente y otros) se garantizan de forma efectiva, accesible y con trato respetuoso. Esto tiene resonancia, tanto con el marco normativo al que está sujeta la protección de los derechos humanos, como los marcos teóricos más novedosos para la promoción del desarrollo.

Asimismo, el informe demuestra que la ciudadanía dominicana no exige un Estado menos presente, sino más competente, empático y transparente. La población reconoce avances, pero demanda transformaciones que fortalezcan la capacidad estatal para prevenir vulneraciones, responder con oportunidad y garantizar servicios

con equidad. Los casos analizados en las altas cortes, el comportamiento de los mecanismos de tutela administrativa y las dinámicas observadas en las regiones del país refuerzan la urgencia de innovar en la forma de gestionar lo público, superar lógicas fragmentadas y priorizar la calidad como eje de cohesión democrática. En este sentido, el informe no solo retrata desafíos: propone una hoja de ruta que coloca a la dignidad humana como principio operativo para modernizar el Estado, consolidar el bienestar y avanzar hacia un modelo de desarrollo donde los derechos no sean promesa, sino práctica cotidiana. Esto permitirá la concretización Estado social y democrático de derecho que se establece en la Constitución dominicana.

En cualquier caso, el informe se limita a ofrecer una reflexión sobre cómo las personas experimentan los derechos humanos en su vida cotidiana, por lo que sus hallazgos deben interpretarse de manera complementaria a los indicadores cuantitativos tradicionales. Comprender la vivencia subjetiva de los derechos permite identificar brechas que las estadísticas no siempre capturan y, al mismo tiempo, orientar políticas públicas más sensibles a las realidades territoriales, sociales y culturales del país. Integrar ambas perspectivas (la experiencia ciudadana y la medición objetiva) es fundamental para evaluar con mayor precisión el desempeño institucional y para diseñar intervenciones capaces de traducir los compromisos normativos en resultados tangibles para toda la población.



## 5 Bibliografía

- ACOG República Dominicana. (2024). Informe sobre razón de mortalidad materna.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Naciones Unidas, 1948. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Alkire, S. y Santos, M.E. (2010). Acute multidimensional poverty: A new index for developing countries. Oxford Poverty and Human Development Initiative (OPHI), University of Oxford.
- Banco Central de la República Dominicana (BCRD). (2025). Boletín trimestral del mercado laboral abril-junio 2025.
- Banco Mundial (BM). (1992). Governance and Development. Washington, DC.
- Bárcena Lopes, A. y Ben Dhaou, S. (2018). Public Service Delivery Framework: Case of Canada, China, and Estonia. United Nations University.
- Boell Stiftung / Matthews, T. (s.f.). The Nexus Between Human Rights and Democracy. Heinrich-Böll-Stiftung.
- Bouckaert, G., y Halligan, J. (2008). Managing Performance: International Comparisons. Routledge, 2008.
- Brooks, T., Gunning, J. G., Spillane, J. P. y Cole, J. (2021). «Regulatory decoupling and the effectiveness of the ISO 9001 quality management system in the construction sector in the UK – A case-study analysis». *Construction Management & Economics*, 39(12), 988-1005. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/01446193.2021.1983186>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2009). Carta iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública. <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>
- CEPAL. (2025). Panorama Social de América Latina y el Caribe, 2025: cómo salir de la trampa de alta desigualdad, baja movilidad social y débil cohesión social.
- Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC). (2000). Observación General N.º 14: El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 12 del PIDESC). Naciones Unidas.
- Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). (2025). Estadísticas institucionales 2025.
- Convención Interamericana contra la Corrupción (B-58), [https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_b-58\\_contra\\_corrupcion.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_b-58_contra_corrupcion.pdf)
- Defensor del Pueblo. (2025). Informe de resultados preliminares de los «Diálogos por el bien común». Santo Domingo.

- Defensor del Pueblo. (2024). Informe final del estudio cualitativo de las condiciones de vida de las personas privadas de libertad. Santo Domingo.
- Defensor del Pueblo. (s.f.). Relatoría de los conversatorios de mujeres emprendedoras. Pendiente por publicar.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Diario Libre. (2024). Reporte sobre mortalidad materna.
- Diario Libre. (2025). Resultados preliminares de mortalidad materna.
- Dirección General de Servicios Penitenciarios (DGSP). (2025). Informe estadístico del mes de marzo 2025.
- EFQM, The EFQM Model. Disponible en <https://efqm.org/the-efqm-model/>
- European Institute of Public Administration / EUPAN, CAF 2020 – Common Assessment Framework (Public sector self-assessment tool). Disponible en <https://www.eupan.eu/caf/>
- Ferrajoli, L. (1999). *Derechos y garantías. La ley del más débil*.
- Gauri, V., y Gløppen, S. (2012). *Human rights-based approaches to development: Concepts, evidence, and policy* (World Bank Policy Research Working Paper 5938). [gsdrc.org](http://gsdrc.org)
- UNSDG. (s.f.). Human Rights Based Approach (HRBA). Disponible en <https://unsdg.un.org/2030-agenda/universal-values/human-rights-based-approach>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (INEGI). (2015). *La protección y defensa de los derechos humanos en México*.
- Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor). (s.f.). «Estadísticas Línea 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias». Disponible en <https://proconsumidor.gob.do/transparencia/index.php/portal-311-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/estadisticas-linea-311.html>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality Management Systems*. Disponible en <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- International Organization for Standardization. (2019). *ISO 18091:2019 – Guidelines for the application of ISO 9001:2015 in local government*. Disponible en <https://www.iso.org/news/ref2378.html>
- International Organization for Standardization. (s.f.). *Quality management principles – foundation for success*. Disponible en <https://www.iso.org/quality-management/principles>
- ISO. (2022). «Cinco dimensiones de calidad de servicio – modelo Servqual de calidad de servicio». Disponible en: <https://isost.org/es/cinco-dimensiones-de-calidad-de-servicio-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Miller, H. (2019). *Beyond 'rights-based approaches'? Employing a process of transformation*. *The International Journal of Human Rights*, 23(1), 1–22. Disponible en <https://doi.org/10.1080/13642987.2019.1607210>
- Mandatos de Cumbres de las Américas. (s.f.). *Mejora del Manejo Público / Transparencia*. Disponible en <https://summit-americas.org/SAS/Mandatos/Transparencia.html>
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). (2025). *Análisis del desempeño económico y social 2024*. Santo Domingo.
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). (2025). *Boletín trimestral de pobreza monetaria en República Dominicana enero-marzo 2025*. 2025.

## Encuesta Nacional De Derechos Humanos 2025

- Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD). (2024). Anuario de indicadores educativos: años lectivos 2022–2023 y 2023–2024.
- Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD). (2024). Estadísticas educativas, período 2021–2024.
- Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT). (2019). Estadísticas educativas, período 2019–2013.
- Ministerio de Modernización del Estado y Administración Pública. (2021). Guiding Principles for a Human Rights-Based Approach on Public Services. Portugal.
- Ministerio de Salud Pública (MSP). (2022). Documento técnico.
- Ministerio de Salud Pública (MSP). (2024). Boletín epidemiológico 52.
- Ministerio de Salud Pública (MSP). (2025). Boletín epidemiológico preliminar.
- Naciones Unidas. (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Disponible en <https://www.refworld.org/legal/resolution/unga/1966/en/11181>
- Naciones Unidas. (1979). Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Disponible en <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>
- Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Disponible en <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>
- Naciones Unidas. (2015). Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Disponible en <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Nussbaum, M. (2011). Creating Capabilities: The Human Development Approach. Harvard University Press.
- Nussbaum, M. (2020). «Human Rights and Human Capabilities». Harvard Human Rights Journal.
- Observatorio de Política Social y Desarrollo (OPSD). (2019). Situación del sistema de salud dominicano: desafíos para la integración y la calidad. Vicepresidencia de la República Dominicana.
- OEA, Departamento de Derecho Internacional. (s.f.). Acceso a la información. Disponible en [https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Declaracion\\_Nuevo\\_Leon.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Declaracion_Nuevo_Leon.pdf)
- OEA, Departamento de Derecho Internacional. (s. f.). Tratados multilaterales interamericanos. Disponible en [https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_texto\\_cronologico\\_lista.asp](https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_texto_cronologico_lista.asp)
- OEA, Departamento Inclusión Social. (s.f.). Carta social de las Américas. Disponible en <https://www.oas.org/es/sedi/dis/igualdad/carta-social.asp>
- OECD. (2019). Government at a Glance 2019. OECD Publishing.
- OECD. (2025). Government at a Glance 2025 — Public governance and trust. Disponible en <https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025.htm>
- OFAR Abogados. (2024). La reforma del sistema penitenciario en la República Dominicana: avances y desafíos. Disponible en <https://ofar.com.do/al-derecho/ofar-te-explica/la-reforma-del-sistema-penitenciario-en-la-republica-dominicana-avances-y-desafios-2/>
- Oficina Nacional de Estadística (ONE). (2024). Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples (ENHOGAR 2024).
- ONU. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. París: Asamblea General de las Naciones Unidas.

- ONU. (2006). Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo. Nueva York y Ginebra.
- Open Government Partnership. (s.f.). About OGP / Members. Disponible en <https://www.opengovpartnership.org/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2019). Open, Useful and Re-usable data (OURdata) Index: 2019. París.
- Organización de las Naciones Unidas en RD (ONU RD). (2022). Informe sobre indicadores de salud materna, 2022.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2003). A Common Understanding of a Human Rights-Based Approach. Disponible en <https://unsdg.un.org/resources/human-rights-based-approach-development-cooperation-towards-common-understanding-among-un>
- Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). (2023). Indicadores regionales de salud materna
- Osborne, D., y Gaebler, T. (1992). Reinventing Government. Addison-Wesley.
- Ostrom, V., y Ostrom, E. (1977). Public Goods and Public Choices. Workshop in Political Theory and Policy Analysis.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Periódico Hoy. (2025). Cobertura preliminar de mortalidad materna.
- República Dominicana – Gobierno Abierto / Datos Abiertos. (s. f.). Portal Gobierno Abierto; Datos.gob.do. Disponible en <https://gobiernoabierto.gob.do/>
- RICG - Red Interamericana de Compras Gubernamentales. (s. f.). Directiva Modelo para la Promoción de Compras Públicas Sostenibles. Disponible en <https://ricg.org/es/publicaciones/lanzamiento-directiva-modelo-para-la-promocion-de-compras-publicas-sostenibles/>
- Roots L. (2017). E-Governance in Providing Public Services in Estonia: A Case Study. Estonia.
- Scottish Human Rights Commission. (s. f.). A Human Rights-Based Approach: An Introduction. Disponible en [scottishhumanrights.com](http://scottishhumanrights.com)
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford.
- Sen, A. (2011). The Capability Approach (I. Robeyns, Ed.). *Stanford Encyclopedia of Philosophy*.
- Servicio Nacional de Salud (SNS). (2025). Repositorio de información y estadísticas de servicios de salud.
- Servicio Nacional de Salud (SNS) y Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). (2023). Presentación técnica en seminario UASD.
- Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. (2025). Estadísticas del Sistema 311, período 2023-2025.
- Sociedad Dominicana de Obstetricia y Ginecología (SDOG). (2024). Comunicado técnico sobre mortalidad materna.
- Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. (2025). Estadísticas trimestrales de casos recibidos a través del Portal 311. Disponible en <https://www.sb.gob.do/transparencia/acceso-al-portal-311/estadisticas-trimestrales-de-casos-recibidos-a-traves-del-portal-311/?anio=2025>

- Superintendencia de Electricidad / PROTECOM. (s. f.). Estadísticas PROTECOM sobre quejas y reclamaciones. Disponible en <https://protecom.gob.do/sobre-nosotros/estadisticas-protecom/>
- Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales. (s. f.). Estadísticas trimestrales de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias del Portal 311. Disponible en <https://www.sisalril.gob.do/transparencia/acceso-al-portal-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/#159-160-estadisticas-trimestrales>
- Superintendencia de Seguros de la República Dominicana. (s. f.). Estadísticas trimestrales de quejas y reclamaciones recibidas a través del 311. Disponible en <https://sis.gob.do/transparencia/acceso-y-registro-al-portal-311-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/estadisticas-trimestrales-de-las-quejas-reclamaciones-y-sugerencias-recibidas-a-traves-de-311>
- Transparency International. (s. f.). What is corruption? y Corruption Perceptions Index. Disponible en <https://www.transparency.org/en/what-is-corruption>
- Ulloa, P. (2024). Por el bien común: hacia un estado de bienestar para todos. Santo Domingo.
- United Nations Development Programme. (2025). Human Rights-Based Approach (HRBA) Toolkit. Disponible en [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2025-02/undp\\_human\\_rights\\_based\\_approach\\_programming\\_toolkit\\_v2.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2025-02/undp_human_rights_based_approach_programming_toolkit_v2.pdf)
- Walker, N. (2016). Human Rights and Global Public Goods. *Indiana Journal of Global Legal Studies*.
- World Health Organization. (2023). Human rights and health – availability, accessibility, acceptability, and quality (AAAQ) framework. Disponible en <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- World Wide Web Consortium (W3C). (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Disponible en <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>





**DEFENSOR  
DEL PUEBLO**  
República Dominicana