

Formas de comunicación y participación ciudadana

- **Presencial:** Los ciudadanos pueden acceder de manera directa a nuestros servicios, visitando nuestra sede principal, ubicada en la calle Pedro A. Lluberes esq. Av. Francia, 4to Piso Edif. anexo al Ministerio de Hacienda, Santo Domingo, D.N., República Dominicana.
- **Vía telefónica:** Los ciudadanos pueden acceder al servicio telefónicamente a través del número de la oficina principal (809) 688-6544 extensiones 226, 236, 256, 291; whatsapp (829) 520-5179.
- **Correos electrónicos:** info@capgefi.gob.do y admisiones@capgefi.gob.do.
- **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):** Teléfono (809) 688-6544 Extensión 231.
- **Portal institucional y redes sociales:** Los ciudadanos pueden tener mayor acercamiento con el CAPGEFI a través de las redes sociales @CAPGEFIRD (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube) y el portal institucional www.capgefi.gob.do.

Quejas y Sugerencias

Correo electrónico:
quejasysugerencias@capgefi.gob.do
48 horas laborales.

Buzones físicos: 10 días laborales.
Línea 311: 10 días laborales.

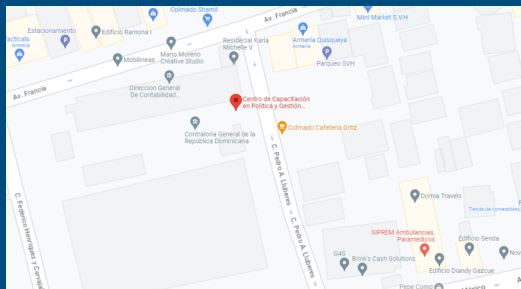
Atención Telefónica: A los teléfonos (809) 688-6544 extensiones 226, 236, 256, 291; whatsapp (829) 520-5179.

Medidas de Subsanación

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la máxima autoridad del CAPGEFI remitirá una comunicación informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la ineficiencia detectada. Dicho documento será remitido en un plazo máximo de quince (15) días laborales.

Datos de Contacto

Calle Pedro A. Lluberes esq. Av. Francia 4to. Piso, Edificio anexo al Ministerio de Hacienda, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Horario de atención: desde las 8:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. Teléfono: 809-688-6544 ext. 226, 236, 256, 291.



Unidad responsable de la Carta Compromiso

Departamento de Planificación y Desarrollo

Horario de atención: desde las 8:00 a.m. hasta las 9:00 p.m.
Teléfono: 809-688-6544 exts. 226, 236, 256, 291.
Correo electrónico: dppd@capgefi.gob.do



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Carta Compromiso al Ciudadano



Julio 2023
Julio 2025

Tercera Versión



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Datos Identificativos y Fines de la Institución

Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI). Es un área funcional del ministerio de hacienda, organismo creado mediante la ley 494-06 y el decreto 489-07. Somos la Escuela de la Hacienda Pública Dominicana responsable de impulsar el perfeccionamiento de los recursos humanos que participan en los procesos de política y gestión fiscal en todo el ámbito del sector público, apoyando la reforma emprendida por el gobierno, con el objetivo de imprimir a la administración pública en el área financiera, una acción más efectiva y oportuna, mediante un alto nivel de capacitación.

Misión

Capacitar y adiestrar los recursos humanos que participan en los procesos de política y gestión fiscal a fin de garantizar su desempeño para que contribuyan con el fortalecimiento y modernización de la Administración Financiera del Estado y ofrecer a los contribuyentes y público en general orientación sobre la materia fiscal.

Normativas

Ley 494-06, artículo 28 párrafo No. II y el decreto No. 489-07, que crea el Centro de Capacitación en Política y gestión fiscal (CAPGEFI).

Inclusión

El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), está ubicado en Distrito Nacional, donde comparte un edificio de cinco (5) pisos con otras instituciones del Estado, ocupando el cuarto (4to) y parcialmente el quinto (5to) piso. Esta edificación cuenta con las debidas señalizaciones para identificar las ubicaciones de cada una de las instituciones. Además, contamos con rampa de acceso para discapacitado, con un ascensor con capacidad para nueve (9) personas, también cuenta con escaleras apropiadas, que brindan acceso rápido a nuestras instalaciones, debidamente iluminada y con cinta de seguridad para prevenir accidente.

Atributos de Calidad

Fiabilidad: Ofrecemos actividades de capacitación al más alto nivel, actualizada y con los facilitadores más experimentados en la materia.

Profesionalidad: Desempeñamos nuestro trabajo con pericia, honradez eficacia y eficiencia en nuestras funciones

Tiempo de disponibilidad: Rapidez en responder de manera oportuna las inquietudes o necesidades de nuestros usuarios.

Accesibilidad: Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados).

Compromisos de Calidad

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDARES	INDICADORES
Acciones de Capacitación	Fiabilidad	90% de satisfacción de los usuarios	% de Satisfacción de los Usuarios a través de las Encuestas Trimestrales
	Profesionalidad	90% de satisfacción de los usuarios	% de Satisfacción de los Usuarios a través de las Encuestas Trimestrales
Expedición de Certificaciones	Tiempo de Disponibilidad	10 días Laborales	Cantidad de certificaciones disponibles en el tiempo establecido
	Accesibilidad	90% de satisfacción de los usuarios	% de usuario satisfecho

Deberes del Ciudadano

- Silenciar o bien programar en modo vibración, los celulares, de modo que no interfieran con el desarrollo normal de la docencia.
- **Utilizar vestimenta adecuada y aceptada por la institución.**
- Utilizar Los Equipos Informáticos solo para el cumplimiento de las asignaciones académicas.
- **Colaborar con el mantenimiento físico y medio ambiental de las instalaciones del Centro.**
- Permanecer en silencio durante su recorrido por los pasillos.
- **No participar de actos fraudulentos que atenten contra las buenas ejecutorias trazadas por la institución.**
- Dar información veraz y precisa de las irregularidades de las que tuviere conocimiento.
- **Guardar respeto y trato digno al personal que labora en el Centro, así como a docentes y compañeros.**