



Informe de Logros y Seguimiento

# Semestre Enero-Junio 2021

CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y  
GESTIÓN FISCAL DEL MINISTERIO DE  
HACIENDA (CAPGEFI).



**UNIDADES ORGANIZATIVAS DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN EN  
POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA  
(CAPGEFI).**

Elaborado por

Departamento de Planificación y Desarrollo

**JULIO 2021**



## TABLA DE CONTENIDOS

### Informe semestral 2021

RESUMEN EJECUTIVO .....	4
<b>I. RESULTADOS MISIONALES.....</b>	<b>7</b>
a. Acciones de capacitación.....	7
b. Horas clase:.....	8
c. Participantes:.....	8
d. Entrega de Certificados.....	9
e. Otorgamientos de becas.....	9
<b>II. DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.....</b>	<b>9</b>
a. Ejecución presupuestaria .....	10
b. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) .....	10
c. Ingresos por captación directa .....	11
<b>III. DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>12</b>
a. Análisis de los resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): .....	12
b. Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional: .....	13
c. Cantidad de hombre y mujeres por grupo ocupacional .....	13
<b>IV. DESEMPEÑO DE LA TECNOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
a. Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones ..	14
b. Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos. .	14
c. Certificaciones obtenidas.....	15
d. Desempeño de la mesa de servicio;.....	15
e. Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal.	15
f. Resaltar participación de mujeres en TIC.....	16



g.	Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge).....	16
<b>V.</b>	<b>DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>17</b>
a.	Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes.....	17
b.	Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).....	17
c.	Resultados de los Sistemas de Calidad.....	17
d.	Nivel de la satisfacción del servicio .....	18
e.	Carta compromiso al Ciudadano. ....	18
f.	Encuestas de satisfacción de los servicios prestados.....	19
<b>VI.</b>	<b>DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES</b> .....	<b>20</b>
a.	Nivel de la satisfacción con el servicio.....	25
b.	Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias:.....	25
c.	Resultado mediciones del portal de transparencia:.....	26



## RESUMEN EJECUTIVO

### Informe semestral 2021

El Presente informe corresponde al desempeño institucional del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) durante el período Enero-junio del año 2021.

Durante el primer semestre se han realizado un total de 328 capacitaciones dentro de la programación regular y abierta. El desarrollo de estas acciones equivale a 5, 875 horas clase, correspondientes a un 83.9% de ejecución de las horas programadas durante el periodo.

Los participantes en las distintas acciones de capacitación fueron un total 9,394, siendo el 58% (5,495) del género femenino y el 42% (3,909) masculino; procedentes de las distintas áreas del sector financiero público.

Los recursos aprobados para el CAPGEFI en el Presupuesto General del Estado para el año 2021, ascendieron a un total de doscientos veintidós millones doscientos ochenta y siete mil cuatrocientos treinta y cuatro con 00/100 pesos dominicanos (RD\$ 222,287,434.00.).



Al 30 de junio de 2021, se han ejecutado un total de ochenta y tres millones trescientos setenta y dos mil cuarenta y uno con 64/100 (RD\$ 83,372,041.64), equivalente a un 37.51% de lo aprobado para el año.

Los recursos de captación directa del periodo ascienden a un monto de cinco millones doscientos tres mil seiscientos veinticuatro con 43/100 (RD\$ 5,203,624.43).

En cuanto al desempeño de los Recursos Humanos posee un índice de logro en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) de 89.32% de cumplimiento ubicándose en el lugar 30 de las 183 instituciones evaluadas.

Este Centro en lo relativo al uso de las tecnologías de la información y comunicación, nos encontramos en el lugar 81 de las 281 instituciones evaluadas por la OPTIC en el uso de tic e implementación de gobierno electrónico en el Estado Dominicano (iTICge) con una puntuación de 82.63, estando todos sus indicadores están en verde.

En materia de gestión de la Calidad, este Centro realizó el Autodiagnóstico CAF, producto del mismo se efectuó el seguimiento al Plan de Mejora 2020-2021, logrando alcanzar una ejecución de más de un 90% de lo planteado. También, se formuló el plan de mejora institucional CAF 2021-2022. Importante señalar que, los sub-indicadores de monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos con un 100% y el índice de satisfacción ciudadana alcanzando una puntuación de 94%.



Durante el periodo enero-junio de 2021, el Departamento de Comunicaciones produjo y publicó 63 notas de prensa. Estas fueron divulgadas a través de medios digitales e impresos, redes sociales, portal web. Señalar que la comunidad de seguidores de las cuentas @CAPGEFIRD aumentó a 25,785.

En el apartado de transparencia la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha emitido calificación del primer trimestre de año, valorando al portal del Centro con un 99.33%.



## I. RESULTADOS MISIONALES

El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), del Ministerio de Hacienda, tiene como misión lo siguiente:

Capacitar y formar los recursos humanos que participan en los procesos de política y gestión fiscal y ofrecer a los contribuyentes y público en general orientación confiable sobre las finanzas públicas, para contribuir con el fortalecimiento y modernización de la Administración Financiera del Estado, a través de la promoción y ejecución de programas formativos en beneficio del desarrollo nacional.

### Actividades Académicos

#### a. Acciones de capacitación

Durante el primer semestre, este Centro ha ejecutado un total de 328 acciones de capacitación de 395 programadas, para un 83% de ejecución. A continuación, se detallan las mismas:

Cuadro de Acciones de Capacitaciones de Enero-Junio 2021		
Mes	Programado	Ejecutado
Enero	39	33
Febrero	71	53
Marzo	60	57
Abril	79	61
Mayo	79	67
Junio	67	57
Total	395	328

Fuente: Dirección Académica



**b. Horas clase:**

Durante el período, se han ejecutado en horas clases un total de 5,875 de 7,003 programadas, para un 83.9% de ejecución. A continuación, se detallan las mismas:

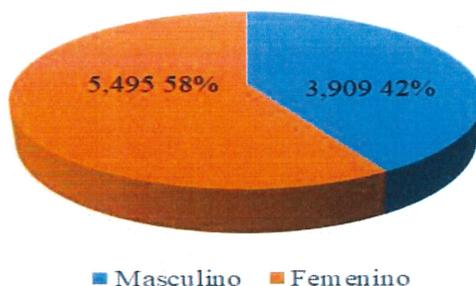
Cuadro Horas de Clase Enero-Junio 2021		
Mes	Programado	Ejecutado
Enero	801	697
Febrero	1,182	887
Marzo	780	832
Abril	1,553	1,181
Mayo	1,444	1,223
Junio	1,243	1,055
Total	7,003	5,875

Fuente: Dirección Académica

**c. Participantes:**

Los participantes inscritos en las distintas acciones de capacitación en el primer semestre fueron un total 9,394 de los cuales el 58% (5,495) del género femenino y el 42% (3,909) masculino; procedentes de las distintas áreas del sector financiero público.

Participantes por Genero Enero-Junio 2021, fue de 9,394



Fuente: Dirección Académica



**d. Entrega de Certificados**

Durante el primer semestre enero-junio del 2021, este centro celebro la realización de dos (02) actos de entregas masivas de certificados de capacitación. Las mismas corresponde a 123 participante de los cuales se entregaron 55, para el Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado, programa desarrollado con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y 68, para la Especialización Técnica en Tesorería.

**e. Otorgamientos de becas**

Como parte de la responsabilidad social, este Centro busca otorgar becas a los ciudadanos que están desempleados, con el fin de brindar la oportunidad de inserción en campo laboral en los programas dirigidos principalmente al sector privado como son el Básico de Técnicas Aduaneras, Impuesto Sobre la Renta e Impuesto Sobre Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS).

Para el citado periodo, se otorgaron un total de 65 becas, por un valor aproximado de Ochocientos cincuenta y seis mil doscientos cincuenta pesos dominicanos (RD\$856,250).

## II. DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Los recursos aprobados para el CAPGEFI en el Presupuesto General del Estado para el año 2021, ascendieron a un total de doscientos veintidós millones doscientos ochenta y siete mil cuatrocientos treinta y cuatro con 00/100 pesos dominicanos (RD\$ 222,287,434.00.).



**a. Ejecución presupuestaria**

Al 30 de junio de 2021, se han ejecutado un total de ochenta y tres millones trescientos setenta y dos mil cuarenta y uno con 64/100 (RD\$ 83,372,041.64), equivalente a un 37.51% de lo aprobado para el año.

Detalle de la ejecución presupuestaria de Enero Junio	
Mes	Monto en RD\$
Enero	10,211,164.96
febrero	9,289,599.37
Marzo	18,313,299.24
Abril	12,747,520.38
Mayo	18,688,422.11
Junio	14,122,035.58
Total	83,372,041.64

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero

**b. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)**

En lo concerniente a Plan de Compras 2021, aprobado con una partida de cuarenta millones trescientos noventa y un mil ochocientos setenta y ocho con 34/100 (RD\$ 40,391,878.34), de los cuales se ha ejecutado el 10.89% equivalente a cuatro millones trescientos noventa y nueve mil seiscientos ochenta y dos con 66/100 (RD\$4,399,682.66).



**c. Ingresos por captación directa**

Este Centro ha recaudado fondos por capitación directa por un monto de cinco millones doscientos tres mil seiscientos veinticuatro con 43/100 (RD\$ 5,203,624.43).

Recaudaciones Enero Junio	
Meses	Monto en RD\$
Enero	762,045.05
Febrero	710,044.58
Marzo	1,205,461.15
Abril	897,607.27
Mayo	1,051,326.22
Junio	577,140.16
<b>Total</b>	<b>5,203,624.43</b>

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero



### III. DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS

#### a. Análisis de los resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP):

El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), posee un índice de logro en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) de 89.32% de cumplimiento. Estamos en proceso de actualización de varios indicadores que, por disposiciones del Ministerio de Administración Pública (MAP), fueron ajustados en cuenta a la fecha de vigencia, provocando esto que pasaran de verde a amarillo. Estos indicadores son los siguientes:

#### 05.1 Concursos Públicos (rojo):

Para este indicador estamos preparando dos (2) procesos de concursos, a la vez, elegimos un servidor público por medio del proceso de registro de elegibles, el cual estamos esperando que el MAP coloque en el SISMAP y nos envíe la aprobación de dicho de proceso, a fin de que este indicador cambie de estatus.

#### 07.2 Evaluación del Desempeño (amarillo):

Este indicador está en un 68% de avance, esta puntuación es en proporción a los acuerdos del desempeño reportados en el año 2020 y las evaluaciones ejecutadas. Para su cambio de estatus debemos esperar a la aplicación de las evaluaciones del desempeño 2021.

#### 09.2 Subsistema de Relaciones Laborales (amarillo):

Este indicador está en un 78% de avance, su cumplimiento depende de los pagos generados de derechos adquiridos (indemnización y vacaciones no disfrutadas), así como la realización de charlas sobre la Ley 41-08 de Función Pública, la cual ya fue impartida y los pagos de derechos adquiridos están en proceso de elaboración de nómina.



**09.3 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (amarillo):**

Este indicador está en un 79% de logro, para su avance, estamos en proceso de actualización de las políticas de seguridad ocupacional, los planes y protocolos de emergencia, así como la reconfiguración de la brigada de evacuación y primeros auxilios, esto permitirá colocar en un 100% este indicador.

**b. Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional:**

Para la evaluación del desempeño de los colaboradores equivalente a 118 empleados, los resultados fueron los siguientes:

Grupo Ocupacional	Empleados	Promedio de 55 valor acuerdo logros de metas GO-I, II, III y IV	Promedio de 65 valor acuerdo logro de metas GO-V
Grupo I	15	53.93	-
Grupo II	21	53.33	-
Grupo III	29	54.17	-
Grupo IV	27	53.35	-
Grupo VI	26	-	62.77

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

**c. Cantidad de hombre y mujeres por grupo ocupacional**

A continuación, el detalle de la cantidad de hombre y mujeres que laboran en esta institución, por grupos ocupacionales:

Cantidad de Mujeres y Hombres por Grupo					
No.	Grupo Ocupacional	Hombres	Mujer	Total	%
1	Grupo Ocupacional I	16	11	27	13%
2	Grupo Ocupacional II	23	23	46	23%
3	Grupo Ocupacional III	29	36	65	32%
4	Grupo Ocupacional IV	20	12	32	16%
5	Grupo Ocupacional V	21	13	34	17%
<b>Total</b>		109	95	204	100%
<b>Porcentaje (%)</b>		<b>53%</b>	<b>47%</b>		

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



#### IV. DESEMPEÑO DE LA TECNOLOGÍA

##### a. Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones

Este Centro en materia de tecnología muestra un nivel de avance significativo, a nivel de seguridad informática, se implementó un nuevo sistema de seguridad de la información con la adquisición de dos nuevos y modernos equipos firewall de la marca Sophos, integrados con el endpoint y el antiransomware intercept X, para proteger la institución de ataques maliciosos tanto externos, como internos.

También, se adquirieron varias computadoras para mejorar la situación actual y el desempeño de los usuarios en su trabajo diario.

Dentro de nuestros planes de innovación, en un mediano plazo podemos mencionar lo siguiente:

- Actualización de la infraestructura de red(Cableado, Switch, Access point)
- Actualización e implementación infraestructura de virtualización.
- Contingencia tecnológica en site alterno o nube.
- Actualización sistema de backup.
- Migración del sistema core de la Institución a un sistema moderno, escalable, flexible, adaptable e integrado con las demás aplicaciones y con el estado dominicano.
- Implementación de un sistema de services desk (Mesa de ayuda).
- Implementación de un sistema de monitoreo de servicios.
- Y otros proyectos más, para los fines de transformar digitalmente al Capgefi.

##### b. Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos.

Dentro del proyecto de migración de nuestro sistema core, están contemplados la automatización, agilidad, mejora de servicios, seguridad, control, simplicidad de



los procesos e interconexión con las demás aplicaciones y el estado Dominicano, con el objetivo que desde donde se encuentre un posible estudiante, pueda realizar todos sus procesos hasta recibir su inscripción oficial, tomar sus cursos online y recibir su certificación, sin la necesidad, si así lo desea, de no pasar por nuestras oficinas.

**c. Certificaciones obtenidas**

La Institución mantiene las certificaciones otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), tales como:

- **NORTIC A2:2021:** Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.

- **NORTIC A3-2:2018:** Guía de uso del portal de datos abiertos del Estado Dominicano. A3

- **NORTIC E1:2018:** Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.

**d. Desempeño de la mesa de servicio;**

En cuanto a este apartado, el Centro se encuentra en proceso de implementación de una mesa de servicio, que no poseía la Institución. El producto se encuentra avanzado en más de un 80%.

**e. Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal.**

El personal de TI ha participado en varios cursos de formación tanto lo que tiene que ver en materia tecnológica, como formación en el sector gubernamental. Destacar que del grupo de los primeros clientes de toda Latinoamérica que pasaron exámenes de certificación internacional y hoy son certificados en materia de seguridad informática con los productos Sophos, uno es miembro del equipo de tecnología del Capgefi.



**f. Resaltar participación de mujeres en TIC.**

Como parte de las iniciativas sobre igualdad de género desarrollada por la institución, el departamento de tecnología cuenta con dos (2) mujeres en el equipo, de un total de nueve (9) colaboradores.

**g. Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge).**

Este Centro en lo relativo al uso de las tecnologías de la información y comunicación, se encuentra en el lugar 81 de las 281 instituciones evaluadas con un índice de 82.63, están todos sus indicadores están en verde.



## V. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

En este apartado, ha junio 2021 el Departamento de Planificación y Desarrollo de este Centro, y como parte de una iniciativa del Ministerio de Hacienda y la Unión Europea, cuatro (4) de siete de sus integrantes participaron y aprobaron el programa “Administración de Proyectos basada en la metodología PMI”.

### a. Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes.

Durante el citado periodo, el Capgefi ha logrado un 100% de cumplimiento en cuanto a la entrega de informes, conforme a las funciones y actividades desarrolladas por cada unidad organizacional.

### b. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

En cumplimiento a lo establecido por la Contraloría General de la República, este Centro conformo su comité para implementación de las NOBACI, formado por los principales funcionarios que dirigen las áreas funcionales. También se logró realizar el auto diagnóstico institucional, donde actualmente nos encontramos en modificación de los instrumentos normativos internos para el cumplimiento de las normas, proceso que se ha visto retrasado por las incidencias de la Covid-19.

### c. Resultados de los Sistemas de Calidad

Como Resultados de la evaluación mediante la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) ha asumido el compromiso de mejorar la calidad de la gestión de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Con este fin se ha adoptado el modelo



del Marco Común de Evaluación (CAF), en cumplimiento al Decreto No. 211- 10.

Fue realizado el Autodiagnóstico CAF, en el cual participaron equipos de trabajo multidisciplinarios encabezado por el Comité Calidad. En cumplimiento con el Acuerdo de Evaluación del Desempeño Institucional, se efectuó el seguimiento al Plan de Mejora 2020-2021, logrando alcanzar una ejecución de más de un 90% de lo planteado. También, se formuló el Plan de mejora Institucional CAF 2021-2022.

En cuanto a la categoría de Gestión de la Calidad, los indicadores de Autogestión CAF y Carta Compromiso fueron logrados un 100.0%. Asimismo, vale la pena destacar que dentro de esta categoría los sub-indicadores de Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos con un 100% y el Índice de Satisfacción Ciudadana alcanzando una puntuación de 94%.

#### **d. Nivel de la satisfacción del servicio**

Se realizó la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al periodo mayo 2020- mayo 2021 y actualizada la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano tipo Brochure. También fue realizada la evaluación y elaboración del informe de indicadores de los servicios comprometidos y de los resultados de la aplicación de la encuesta para medir la satisfacción de los servicios ciudadanos.

#### **e. Carta compromiso al Ciudadano.**

Con el objetivo de dar seguimiento a la implementación de la Carta Compromiso Ciudadano (CCC), en mayo se realizó la segunda evaluación por el Ministerio de Administración Pública (MAP) correspondiente al período mayo 2020- mayo 2021. Durante la jornada de evaluación fueron presentadas las evidencias correspondientes al cumplimiento con los compromisos de mejora, el



cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para los servicios comprometidos, la forma de comunicación y participación del cliente ciudadano y todos los canales de atención.

**f. Encuestas de satisfacción de los servicios prestados.**

Con el objetivo de conocer la percepción de satisfacción de los servicios brindados a los clientes externos, en el documento Carta Compromiso Ciudadano (CCC) se evaluaron los servicios de capacitación y servicios bibliotecario, alcanzando un nivel de satisfacción de un 96.64%.



## VI. DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES

### Fortalecimiento del posicionamiento del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal ante la opinión pública

Los esfuerzos institucionales en torno a esta iniciativa, estuvieron orientados a alcanzar una opinión pública favorable.

Algunas iniciativas estratégicas desarrolladas fueron las siguientes:

#### a. Difusión permanente de informaciones institucionales por medios internos/externos.

Durante el periodo enero-junio de 2021, el Departamento de Comunicaciones produjo y publicó 63 notas de prensa. Estas fueron divulgadas a través de medios digitales e impresos, redes sociales, portal web, etc. Es bueno destacar que los medios de comunicación (periódicos impresos y digitales) hicieron 97 reseñas de actividades realizadas por este centro de capacitación.

Todas las notas son compartidas (tan pronto son publicadas), a través de un dossier de prensa físico y digital para consumo de los colaboradores.

#### b. Entrevistas en medios de comunicación/media tours de acuerdo a relevancia de la información.

En el periodo enero/junio 2021 este departamento realizó una serie de coordinaciones con algunos medios de comunicación a los fines de pautar la participación del director general.

Producto de esa iniciativa, el Lic. Juan José Disla, participó en los espacios detallados a continuación:

Telematutino 11, Telesistema	15 de junio 2021
El primer Café, Mi TV	14 de junio 2021
Ligeramente Hablando (La voz de las Fuerzas Armadas)	12 de junio 2021
Audiencia Preliminar, canal del sol (6)	08 de junio 2021
MAPTV	06 de junio 2021
Visita periódico El Nuevo Diario (Entrevista con el director de ese medio)	04 de junio 2021
Programa De Frente al Sol, canal 35	En agenda
Programa: El Nuevo Diario en la Tarde	20 de mayo 2021



c. **Difusión de la programación regular.** Este departamento, con el propósito de compartir la programación regular del CAPGEFI, remitió 103 ejemplares de este documento a igual número de entidades del sector privado, con las cuales no habíamos tenido contactos anteriores. También se publicó ese material en el portal web institucional. De igual manera, se han publicado más 70 actividades académicas en las distintas plataformas de redes sociales. Esto ha servido para promover la institución, los servicios académicos y para apoyar en la convocatoria de eventos formativos. En cada actividad realizada, hemos contado con una buena cantidad de participantes.

d. **Diseño y publicación de materiales informativos (impresos/digitales)**

1. En este semestre elaboramos un brochure especial sobre la Cátedra Académica Yvelisse Prats Ramírez. En este díptico se da conocer el objetivo y alcance de dicha iniciativa. El material ha sido entregado a más de 350 personas que participaron en las conferencias programadas en el marco de dicha cátedra y está dispuesto en el área de recepción para consumo de los visitantes.

Del mismo modo, se han distribuido cientos de brochures acerca de qué es el CAPGEFI, de la Oficina de Acceso a la Información Pública y de la Carta Compromiso al Ciudadano.

2. Boletín informativo: Produjimos, en formato digital, el boletín informativo “CAPGEFI Informa”, correspondiente al trimestre enero-marzo y abril-junio de 2021. Este material, está compartido en el portal institucional, debido a que, por el momento la impresión de materiales está limitada.

**Optimización acciones de Relaciones Públicas**

a. **Estrechar las relaciones institución/públicos**

En procura de Fortalecer identidad corporativa. El departamento Comunicaciones trabaja conjuntamente con todas las áreas vinculadas, la nueva imagen del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, a la



luz de la nueva identidad visual del Gobierno Dominicano. Hasta la fecha, se han hecho las consultas pertinentes con el Ministerio de Hacienda y la Dirección de Comunicaciones de la Presidencia. Contamos con un logo nuevo, ajustado a los cambios de la institución, la administración financiera y el gobierno dominicano. Solo estamos a la espera del manual de cobranding que la DICOM está produciendo para las dependencias de los ministerios (ministerio de Hacienda). Tan pronto recibamos ese documento, se harán los ajustes necesarios a la documentación que ya tenemos en proceso.

3. **Remisión de correspondencias por diversos motivos:** como una forma de establecer vínculos de colaboración y amistad con funcionarios e instituciones respectivas a este centro, el departamento de comunicaciones envía cartas por los motivos siguientes: pésame, cumpleaños, felicitaciones, otros. En el primer semestre se han remitido alrededor de 50 misivas a funcionarios gubernamentales, líderes de opinión, medios de comunicación, representantes de gremios y sociedad civil.
4. **Relaciones públicas en redes sociales:** Con objetivo de mantener relaciones efectivas con entidades públicas y privadas, el departamento de comunicaciones, a través de las redes sociales, promueve la publicación de todas las fechas conmemorativas de entidades con las cuales nos vinculamos de manera directa; es decir, instituciones del sector, organismos con los que hemos firmado acuerdo de colaboración, medios de comunicación, etc. Esto nos ha dado buenos resultados, ya que ha aumentado nuestra comunidad digital y nos hemos acercado institucionalmente a organismos hermanos.

De igual manera, nos unimos a las campañas gubernamentales sobre temas como: jornadas de vacunación, medidas de prevención contra el COVID-19; campaña “Chequéate”, entre otras.



**5. Participación en Semana Económica y Financiera del Banco Central.**

Tal y como lo ha venido realizando en los últimos años, el CAPGEFI, a través del departamento de Comunicaciones concertó su participación en la Semana Económica y Financiera que realiza el Banco Central de la República. En este escenario, dirigido a promover la capacitación en materia financiera, participamos con dos importantes conferencias virtuales, dirigidas a estudiantes del nivel medio y universitarios. En esas actividades contamos con la participación de 172 personas conectadas en Zoom, 36 views por Youtube (primera conferencia); 127 personas conectadas en Zoom y 110 views por Youtube para la segunda actividad.

**6. Iniciativa 3. Implementar las estrategias de desarrollo de plan de responsabilidad social institucional basado en las 3Rs.**

Este departamento elaboró el “PLAN DE COMUNICACIÓN PARA PROMOVER LA CULTURA DE LAS 3RS EN EL CAPGEFI”, con el propósito de motivar al personal a adoptar una cultura y compromiso con el cuidado del medio ambiente y el uso apropiado de los recursos, tales como vasos, servilletas, botellas plásticas y papel. La adopción de dicha cultura ha de impactar el presupuesto institucional, orientará las compras a insumos que sean amigables con el medio ambiente y nos colocará en el marco de las organizaciones orientadas a la mejora continua, y por qué no, recibir algún galardón como institución que ha adoptado con éxito la “cultura de las 3rs”.

**7. Fortalecimiento de la comunicación digital.**

Dentro de las tareas a destacar en este acápite, encontramos los esfuerzos para aumentar la comunidad de seguidores en las distintas redes. Tenemos presencia en Instagram, Facebook, LinkedIn, twitter, Flirck y hace unas semanas fue habilitado el canal oficial de CAPGEFI en YouTube.



8. En el mes de enero de este año, contábamos con un número de seguidores (en todas las plataformas de redes sociales) de 21,160; al mes de junio, la comunidad de seguidores de las cuentas @CAPGEFIRD aumentó a 25,785. En los reportes siguiente vemos el comportamiento en todas las redes sociales, hasta el periodo indicado.



## VII. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### a. Nivel de la satisfacción con el servicio

Para la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios brindados, se aplica cuatro instrumentos distintos:

- **Evaluación Global Proceso Capacitación Presencial:** Evaluaron el servicio en la modalidad presencial 153 participantes, otorgando un índice promedio de 97.56%.

- **Evaluación del Proceso de Capacitación Modalidad virtual:** Evaluaron el servicio en la modalidad presencial 1,662 participantes, otorgando un índice promedio de 93.03%.

- **Evaluación d otros servicios del Centro:** Esta estadística va dirigida a recoger el nivel de satisfacción de los usuarios que visitan el Centro en áreas como Recepción, Admisión, Caja etc. Para el periodo de encuestaron 42 usuarios otorgando un índice promedio de 96.76%.

### a. Nivel de cumplimiento acceso a la información: para este apartado

El Centro recibió un total de 45 solicitudes a través de la oficina de libre acceso a la información pública, siendo las misma contestadas en un 100% dentro del plazo establecido por la LEY-200-04.

### b. Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias:

Para el cumplimiento de este requerimiento, el Centro cuenta con un buzón físico de quejas y sugerencia, el cual no registro ninguna incidencia durante el semestre.



**c. Resultado mediciones del portal de transparencia:**

En este apartado la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha emitido calificación del primer trimestre de año, valorando al portal del Centro con un 99.33% de promedio.

*Firmado por:*



**Christian Cuello Luna**

Enc. Departamento Planificación y Desarrollo



**Angelo De la Rosa**

División Formulación, Monitoreo y Evaluación de  
Planes, Programas y Proyectos

