REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CAPGEFI
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CAPGEFI
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria 2021

RESUMEN EJECUTIVO 4

I. **RESULTADOS MISIONALES** 7

a. Acciones de capacitación 7

b. Horas clase: 8

c. Participantes: 8

d. Entrega de Certificados 9

e. Otorgamientos de becas 10

f. Investigación y Publicaciones 10

g. Sistema Nacional de Capacitación y Certificación Hacendaria (SINACCAH) 13

II. **DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO** 15

a. Ejecución presupuestaria 15

b. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 16

c. Ingresos por captación directa 16

d. Cuentas por pagar 17

III. **DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS** 18

a. Análisis de los resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): 18

b. Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional: 18

c. Cantidad de hombre y mujeres por grupo ocupacional 19

IV. **DESEMPEÑO DE LA TECNOLOGÍA** 20

a. Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones 20

b. Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos. 21

c. Certificaciones obtenidas 22

d. Desempeño de la mesa de servicio: 22

e. Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal. 22

f. Resaltar participación de mujeres en TIC. 22

V. **DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL** 24

a. Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes. 24
b. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 26
c. Resultados de los Sistemas de Calidad 26
d. Nivel de la satisfacción del servicio 27
e. Carta compromiso al Ciudadano. 27
f. Encuestas de satisfacción de los servicios prestados. 27
VI. **DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES** 28
a. Nivel de la satisfacción con el servicio 32
c. Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias: 32
d. Resultado mediciones del portal de transparencia: 33
VIII. **Anexos** 34

RESUMEN EJECUTIVO

Informe anual 2021

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

Durante el año se han realizado un total de **723** capacitaciones dentro de la programación regular y abierta. El desarrollo de estas acciones equivale a **12,127** horas clase ejecutadas de las programadas durante el periodo.

Las participaciones en las distintas acciones de capacitación ascienden a un total de **18, 113** inscritos, siendo el 58% (10, 578) del género femenino y el 42% (7, 535) masculino; procedentes de las distintas áreas del sector financiero público y del sector privado.

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 pesos con 00/100 **(RD$ 222,287,434.00.).**

Para el periodo 2021 se ejecutaron un total de Doscientos dieciséis millones cuatrocientos cuarenta y siete mil ochocientos sesenta y dos con 80/100 **(RD 216, 447, 862.80).**

Los recursos de captación directa del periodo ascienden a un monto de Diez millones ochocientos seis mil cuatrocientos cincuenta y siete con 31/100 **(RD$ 10, 806, 457.31).**

En cuanto al desempeño de los Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, posee un índice de logro en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) de **91.95%** de cumplimiento, ubicándose en el lugar 17 de las 179 instituciones evaluadas, el mismo está en proceso de actualización para elevar el desempeño.

Este Centro en lo relativo al uso de las tecnologías de la información y comunicación, nos encontramos en el lugar 91 de las 277 instituciones evaluadas por la OPTIC en el uso de las tic's e implementación de gobierno electrónico en el Estado Dominicano (iTICge) con una puntuación de 80.13 conforme a lo planificado, estando todos sus indicadores en verde, con proyección a aumentar para el 2022.

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 planeado. También se formuló el plan de mejora institucional CAF 2021-2022. Es importante señalar que, los sub-indicadores de monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos están en un 100% y el índice de satisfacción ciudadana en un 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 y portal web. Cabe señalar que, la comunidad de seguidores de las cuentas @CAPGEFIRD aumentó a **26, 627.**

`

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 Académicas

a. Acciones de capacitación

En el citado periodo, el Centro ejecuto un total de 723 acciones de capacitación de 966 programadas, para un 79% de ejecución. A continuación, se detallan las mimas:

Cuadro de Acciones de Capacitaciones, 2021

Mes	Programado	Ejecutado
Enero	39	33
Febrero	71	53
Marzo	60	57
Abril	79	61
Mayo	79	67
Junio	67	57
Julio	102	90
Agosto	105	90
Septiembre	122	85
Octubre	129	60
Noviembre	105	68

Diciembre	8	2
Totales	966	723

Fuente: Dirección Académica

b. Horas clase:

Durante el período, se han ejecutado en horas clases un total de 12,127 de 15,409 programadas, para un 79% de ejecución. Con proyección a cumplir con la meta al cierre del año. A continuación, se detallan las mismas:

Cuadro Horas de Clase del año, 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
Julio	1,965	1,767
Agosto	2,255	1,933
Septiembre	2,255	1,555
Octubre	2,255	1,933
Noviembre	2,268	1,331
Diciembre	95	11
Total	**15,409**	**12,127**

Fuente: Dirección Académica

c. Participantes:

Las participaciones en las distintas acciones de capacitación ascienden a un total de **18,113** inscritos, siendo el 58% (10,578) del género femenino y el 42% (7,535) masculino; procedentes de las distintas áreas del sector financiero público y del sector privado.

Fuente: Dirección Académica

d. Entrega de Certificados

Durante el periodo 2021, este Centro celebro la realización de 5 actos de entregas masivas de certificados de capacitación. Las mismas corresponden a 284 participantes correspondientes a: Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado, programa desarrollado con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Especialización Técnica en Tesorería, Diplomado en Contabilidad Gubernamental, Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado y Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIGEF).

e. Otorgamientos de becas

Como parte de la responsabilidad social, este Centro busca otorgar becas a los ciudadanos, con el fin de brindar la oportunidad de inserción en el campo laboral en 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 119 becas, equivalentes a un monto aproximado de un millón quinientos catorce mil novecientos tres con 00/100 pesos dominicanos **(RD$1, 514, 903.00).**

f. Investigación y Publicaciones

Alerta Periodística: En el período fueron realizadas 10 "Alertas Periodísticas", las cuales son productos de las Síntesis Periodística Fiscal, realizadas a partir de las noticias digitales publicadas en los periódicos matutinos cada día. Y se proyectan 2 para los siguientes meses.

Informes Estadísticos Anuales del 2020 de los Servicios que brinda el Centro que fueron publicados este año: el "Proceso de Capacitación Presencial con 92.64%; del Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán, con un 90.48%"; Servicios del Centro, con un 90.87%. El informe del proceso de capacitación en la modalidad virtual está avanzado en un 60%.

El Índice de Satisfacción General fue del 90%, dato publicado a través del SISMAP.

Informes Estadísticos Trimestrales 2021: Como resultado del procesamiento de 2,146 encuestas, se presentaron los informes pautados, de las diferentes mediciones del nivel de calidad del servicio brindado a través del Proceso Académico en las modalidades presencial (95.54%) y virtual (92.63%), del Centro de Documentación

"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" (97.5%) y de los "Servicios del Centro" (96.90%), globalmente considerado. También se presentaron las "estadísticas institucional" acumuladas, pautadas para el período.

Estudios sobre Detección de Necesidades de Capacitación (DNC):

1ro. Fue publicado en el portal web (Publicaciones), el informe final resultante del análisis de los datos estadísticos del DNC 2021-2022, aplicados a 77 instituciones con 233 servidores del área Financiera del Estado y relacionados a esta, los cuales realizaron una demanda de 1,328 participaciones; este fue realizado a finales del año 2020.

2do. Fueron remitidos los resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para el Centro. La demanda resultante de: 431 acciones formativas están: disgregadas entre la forma siguiente: Administración Financiera del Estado (158 Capacitaciones); Sistemas Conexos al Sistema de la Administración Financiera del Estado (46 Capacitaciones); Materia Tributaria puntuales o especificas (25 capacitaciones) y finalmente capacitaciones sobre Desarrollo Gerencial y Humano (202).

3ro. Como investigación previa del DNC, se inició la actualización del levantamiento de la Población Objetivo DNC: Al mes octubre, hemos obtenidos la información de datos provenientes de 79 Organismos en el ámbito del sector público donde laboran un total de 2,389 servidores que realizan procesos de la Administración Financiera del Estado.

4to. Con miras a actualizar "La Programación Regular para el año 2022", se realizó el DNC a esta población levantada. Resultando una Demanda de Capacitación de 916 participaciones para 27 Instituciones con 175 servidores del área Financiera del Estado.

Metas de Capacitación (Brecha de Capacitación detectadas).

Este levantamiento está avanzado en un 50% el estudio de Medición de metas de capacitación y desarrollo individual del DNAC 2018 y 2019.

Impacto de la capacitación en los cursos de Básico de Técnicas Aduaneras.

Para este estudio, se tomaron los egresados con certificados de dicha capacitación de los años 2017 al 2019. En total, se obtuvieron respuestas de 129 participantes y 22 supervisores, se encuentra avanzado en un 75% con la fase de análisis de los resultados y redacción del informe final.

Procesamiento de Encuestas: Durante enero-octubre, 2021 fueron procesados 3,102 cuestionarios referentes a los diversos estudios pautados.

Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán":

En el período enero-octubre, se les prestó asistencia a 35 usuarios, en sala y fuera de sala, 14 masculino y 21 femenino; estos consultaron 34 documentos. Adicionalmente se recibieron 25 ejemplares de libros, revistas, boletines, informes y otros materiales impresos, así como digitales, los cuales son consultados, esencialmente, por estudiantes provenientes de centros de estudios del país. Adicionalmente, se realizó la colocación de 53 sellos de seguridad para libros.

Se instaló la plataforma D´space, donde se pueden constatar los documentos bibliográficos que se han subido a través del portal Web. En el período se realizaron 4,765 visualizaciones de dichos documentos. De enero a octubre se digitalizaron 175 títulos, dentro de los cuales, 8 fueron documentos completos y 163 fueron portadas e índice de textos.

División de Diseño e Impresión

La elaboración del arte: es una actividad que ocupa el primer lugar dentro del procesamiento de toda publicación. En muchos casos, el CAPGEFI realiza el proceso completo, desde diseño del arte hasta la impresión total de la publicación.

Durante enero-octubre 2021, se realizaron **4,484** servicios de Diseños Gráficos y Diagramación: resultando en **149,000** trabajos de composición, corrección e impresión de formularios diversos, folletos, brochures, programas, portadas, carpetas, invitaciones, certificados, papel timbrado 8 ½ x 11 y 8 ½ x 14, sobres, habladores, stickers, rótulos, contratos, bajantes, logos, afiches, tarjetas y publicaciones. También se realizaron cortes de resma de papel 8 ½ x11 y 8 ½ x 14; y encuadernaciones en pasta, para el uso del Ministerio de Hacienda y sus Dependencias, así como de otros organismos públicos, con las cuales está relacionado este Centro.

g. Sistema Nacional de Capacitación y Certificación Hacendaria (SINACCAH)

Como parte del desempeño institucional, contemplado en el presupuesto 2021, consistente en el producto de "Función Rectora en Materia Hacendaria", y su indicador "cantidad de programas homologados y certificación de docentes en las instituciones acreditadas" el SINACCAH tuvo un desempeño de un 53%, equivalente a 16 programas de 30 comprometidos para el año 2021.

También, realizó la firma de un acuerdo interinstitucional, representando al consejo de administración de la universidad, el Rector de (UCATEBA), Cecilio Espinal, por el (CAPGEFI), el director general, Lic. Juan José Disla.

Así mismo, se firmó un acuerdo en la provincia de Azua de Compostela con la Universidad (UTESUR), estando el señor Rector Rafael Virgilio López, por la universidad, y el Director general del (CAPGEFI), Lic. Juan José Disla.

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

Para el periodo 2021 se ejecutaron un total de doscientos dieciséis millones cuatrocientos cuarenta y siete mil ochocientos sesenta y dos con 80/100 **(RD216,447,862.80),** equivalente a un 97% de lo aprobado para el año.

Detalle de la ejecución presupuestaria 2021	
Mes	Monto en RD$
Enero	10,211,164.96
Febrero	9,452,769.58
Marzo	18,313,299.24
Abril	12,735,129.88
Mayo	18,688,422.11
Junio	14,122,035.58
Julio	17,630,424.50
Agosto	13,863,486.20
Septiembre	15,269,573.29
Octubre	13,880,152.91
Noviembre	27,656,345.09
Diciembre	44,625,059.46
Total	216,447,862.80

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 veintinueve millones setecientos ochenta y cinco mil setecientos treinta y ocho con 57/100 **(RD$ 29,941,115.06),** de los cuales se ha ejecutado el 84% equivalente a Veinticinco millones doscientos setenta y un mil quinientos quince con setenta y cuatro con 74/100 **(RD$29,785,738.57).** Del monto ejecutado se han destinado para las micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) un 48%, equivalente a **(RD14,373,280.26).**

c. **Ingresos por captación directa**

Este Centro ha recaudado fondos a través de captación directa por un monto de diez millones ochocientos seis mil cuatrocientos cincuenta y siete con 31/100 **(RD$ 10,806,457.31).**

Ingresos Captación Directa Enero-Diciembre	
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
Julio	1,421,655.79
Agosto	1,412,395.79
Septiembre	660,075.00
Octubre	1,834,165.87
Noviembre	121,850.00
Diciembre	152,690.43
Total	10,806,457.31

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero

d. **Cuentas por pagar**

A la fecha, este Centro tiene pasivos por tres millones cuatrocientos cincuenta y siete mil novecientos cuarenta y tres con 54/100 **(RD 3,457,943.54).**

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 un 91.95% de cumplimiento. Estamos en proceso de actualización de varios indicadores que, por disposiciones del Ministerio de Administración Pública (MAP), fueron ajustados en cuanto a la fecha de vigencia, provocando esto que pasaran de verde a amarillo. Estos indicadores son los siguientes:

05.1 Concursos Públicos (rojo): por asuntos presupuestarios no fue posible cubrir las vacantes disponibles, estamos proyectando dichas vacantes para ser cubierta por concurso a partir de enero 2022.

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.

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, II y IV	Promedio de 65 valor acuerdo logro de metas GO-V
Grupo I	15	5393	-
Grupo II	21	53.33	-
Grupo III	29	54.17	-
Grupo IV	27	53.35	-
Grupo V	26	-	62.77

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Grupo Ocupacional	Servidores Públicos evaluados 2020	Por ciento del total de evaluados
Grupo I	15	13%
Grupo II	21	17.7%
Grupo III	29	25%
Grupo IV	27	23%
Grupo V	26	22%
TOTAL	118	100%

c. Cantidad de hombre y mujeres por grupo ocupacional

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

Cantidad de Mujeres y Hombres por Grupo Ocupacional					
No.	Grupo Ocupacional	Hombres	Mujeres	Total	%
1	**Grupo Ocupacional I**	20	12	32	**15%**
2	**Grupo Ocupacional II**	26	25	51	**24%**
3	**Grupo Ocupacional III**	29	36	65	**30%**
4	**Grupo Ocupacional IV**	23	12	35	**16%**
5	**Grupo Ocupacional V**	21	13	34	**16%**
Total		**119**	**98**	**217**	**100%**
Porcentaje (%)		**55%**	**45%**		

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, en lo referente a la seguridad informática, en el cual 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 tantos 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:

- Implementar una nueva infraestructura de toda su seguridad de sistemas para salvaguardar la información y garantizar los servicios del Capgefi, logrando completar todo el proceso durante este año.
- Realizar upgrade de toda su red tecnológica para mejorar la velocidad y tiempo de respuesta de la información, comenzando ya este proceso con los laboratorios y aulas de la Institución.
- Lograr el licenciamiento de todos sus productos y equipos, recibiendo de Microsoft una comunicación de Institución que cumple, logrando pasar su auditoría, con el manejo eficiente de estos licenciamientos, se logró el ahorro significativo de más de tres millones de pesos **(RD$ 3,000,000.00) y otros dos millones de pesos (RD$ 2,000,000.00) mas, por otros rubros.**
- Migración del correo electrónico a la nube de Microsoft, con la adquisición y el proceso actual de implementación de Microsoft 365 que estamos realizando.

- Adquirir varias PC y equipos para mejorar y abastecer las operaciones diarias del personal. De esta parte se ha logrado cerca del 30 %.

- Implementar un sistema de services desk o mesa de ayuda que actualmente adolece la Institución. Este proceso de implementación se encuentra en un 80% de su ejecución, lo que logrará facilitar la gestión de la organización y llevar la prestación de servicios al siguiente nivel.

- Implementar un nuevo sistema core para toda la organización, que modernizará, interconectará con otras instituciones y eficientizará todo el proceso de las operaciones diarias de la Institución y dotará de un servicio según las mejores prácticas a nuestros participantes, quienes podrán realizar todos sus requerimientos desde el lugar que se encuentren, en cualquier tipo de dispositivo electrónico.

- Implementar una nueva infraestructura tecnológica con redundancia fuera de la institución, para cubrir la parte de continuidad del negocio.

- Así como, otros ítems en los que están: monitoreo de servicios, remodelación data center, actualizar nuestro sistema de video vigilancia, etc acompañado de creación, modificación y mejoras de procesos, procedimientos, políticas de TI, etc que estamos implementando.

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, de forma digital, colaborando con la mitigación de los efectos de la Covid-19.

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 85%.

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, con miras a incrementar ese número

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

Este Centro en lo relativo al uso de tecnologías de la información y comunicación, se encuentra en el lugar 91 de277 instituciones evaluadas con un índice de 80.13, estando todos sus indicadores en verde, procurando elevarlo para las próximas mediciones.

Este indicador está compuesto por varios sub indicadores como son:

Categoría	Puntuación máxima	Puntuación obtenida
Uso de las tic	20	16.5
Implementación de e-gob	30	21.13
Gobierno abierto y e-participación	25	20.5
Desarrollo de e-servicios	25	22
	100%	**80.13%**

V. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

En este apartado, 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 sus integrantes participaron y aprobaron el programa "Administración de Proyectos basada en la Metodología del Project Management Institute (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.

Para el 2021, este Centro en el marco de la celebración de su 41 aniversario, realizó el Plan Estratégico Institucional (PEI-2021-2024), elaborado en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Título III de Planificación de la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública cuyo Artículo 25, literal d) define los Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales como instrumentos de planificación de mediano plazo, destinados a expresar "las políticas, objetivos y prioridades a nivel sectorial e institucional". Adicionalmente se realizó junto al PEI 2021-2024, la nueva imagen corporativa, que conllevo la puesta en operación la línea grafica a utilizarse, así como un nuevo logo institucional.

También se realizaron: El Plan Operativo Anual 2022, El Plan de Compras y Contrataciones 2022 y el Presupuesto Anual 2022 todos dentro del Plazo Establecido.

Durante el citado periodo, se trabajó con diferentes áreas la actualización de los procedimientos, ajuste del mapa de procesos institucional, así como la remisión de

propuestas para la implementación de la Norma Iso-9001, 2015, para la gestión de la calidad institucional.

También colaboramos con el diseño, gestión y aprobación de los términos de referencia (TDRs) para los programas académicos de las especializaciones técnicas en el marco del programa de apoyo a la reforma de la administración y de las finanzas públicas y la movilización de recursos internos (PROGEF), auspiciado por la Unión Europea. En ese tenor se trabajaron los TDRs siguientes: términos de referencia de:

a. Consultoría Nacional para la Actualización del Plan Curricular vigente y el Diseño y Elaboración de las Carpetas de Planificación Docente de la Especialización Técnica en Compras y Contrataciones Públicas.
b. Consultoría Nacional para el Diseño y Elaboración del Plan Curricular y de las Carpetas de Planificación Docente de la Especialización Técnica en Contabilidad Gubernamental.
c. Consultoría Nacional para el Diseño y Elaboración del Plan Curricular y de las Carpetas de Planificación Docente de la Especialización Técnica en Política y Legislación Tributaria.
d. Consultoría Nacional para el Diseño y Elaboración del Plan Curricular y de las Carpetas de Planificación Docente de la Especialización Técnica en Crédito Público.
e. Consultoría Nacional para el Diseño y Elaboración del Plan Curricular y de las Carpetas de Planificación Docente de la Especialización Técnica en Bienes Nacionales y Catastro.

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.
Hasta el momento el Centro ha avanzado de 0 a 15.20%, y seguimos trabajando para cerrar con mejor puntaje.

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%. Así mismo, cabe destacar que dentro de esta categoría los sub-indicadores de Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos se encuentran en un 100% y el Índice de Satisfacción Ciudadana alcanzando un 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 se actualizó a tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. 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 por parte de la División de Investigación.

e. Carta compromiso al Ciudadano.

Con el objetivo de dar seguimiento a la implementación de la Carta Compromiso Ciudadano (CCC), 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 90%.

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 año 2021, el Departamento de Comunicaciones produjo y publicó 69 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 115 reseñas de actividades realizadas por la institución.

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

b. **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 anteriormente. También se publicó ese material en el portal web institucional. De igual manera, se han publicado más 90 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.

c. **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 y julio-septiembre. Este material, esta compartido en el portal institucional, debido a que, por el momento la impresión de materiales está limitada.

3. **Remisión de correspondencias por diversos motivos**: como una forma de establecer vínculos de colaboración y relaciones con funcionarios e instituciones respectivas a este Centro, el Departamento de Comunicaciones envía cartas por los motivos siguientes: pésame, cumpleaños, felicitaciones, entre otros. En el primer semestre se han remitido alrededor de 120 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. **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. 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 noviembre, la comunidad de seguidores de las cuentas @CAPGEFIRD **aumentó a 26,627.** 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 fueron aplicados por el Departamento de Investigación y Publicaciones un total de 1, 146 encuestas, distribuidas en cuatro instrumentos distintos:

- Evaluación Global Proceso Capacitación Presencial: Evaluaron el servicio en la modalidad presencial, los participantes, valoraron en un promedio de 95.54% de satisfacción.

- Evaluación del Proceso de Capacitación Modalidad virtual: Evaluaron el servicio en la modalidad presencial los participantes, valoraron el servicio con un otorgando un índice promedio de 92.63%.

- Evaluación de otros servicios del Centro:

Esta estadística va dirigida a recoger el nivel de satisfacción de los usuarios que vistan el Centro en áreas como Recepción, Admisión, Caja etc. Para el periodo usuarios valoraron el servicio con un índice promedio de 96.90%.

- Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán".

Este servicio corresponde a la consulta de material bibliográfico, los usuarios valoraron el servicio con un índice promedio de 97.5%.

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

El Centro recibió un total de 62 solicitudes a través de la oficina de libre acceso a la información pública, siendo las mismas contestadas en un 100% dentro del plazo establecido por la Ley 200-04.

c. 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 año, debido a que los usuarios hacen uso de los formularios de evaluación de los servicios.

d. Resultado mediciones del portal de transparencia:

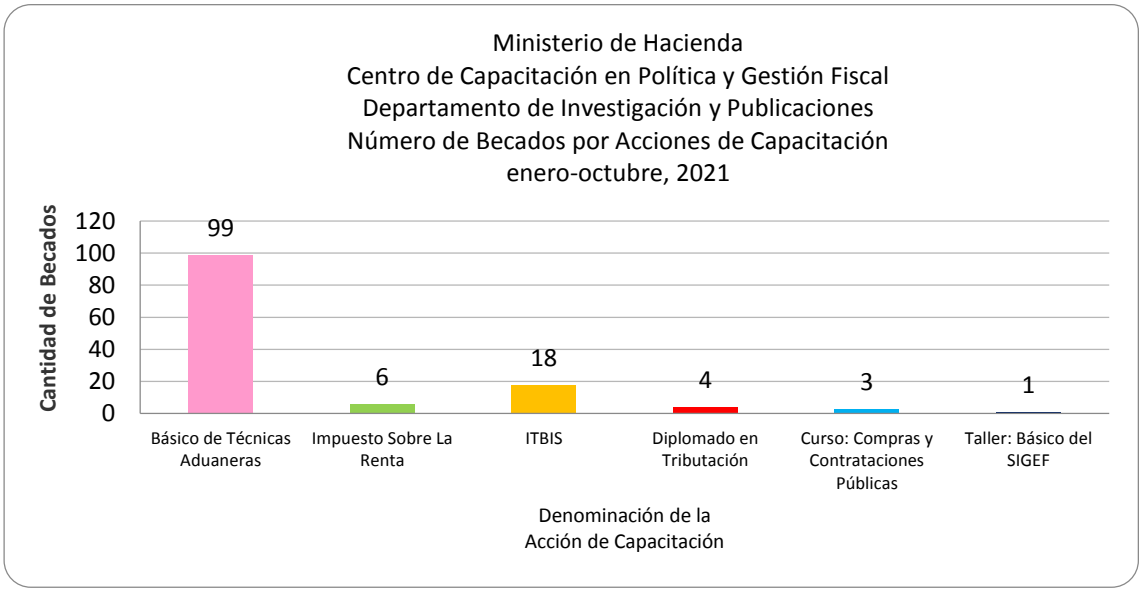
En este apartado la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha emitido calificación del primer trimestre de año, valorando al portal del Centro con un 99.33% de promedio.

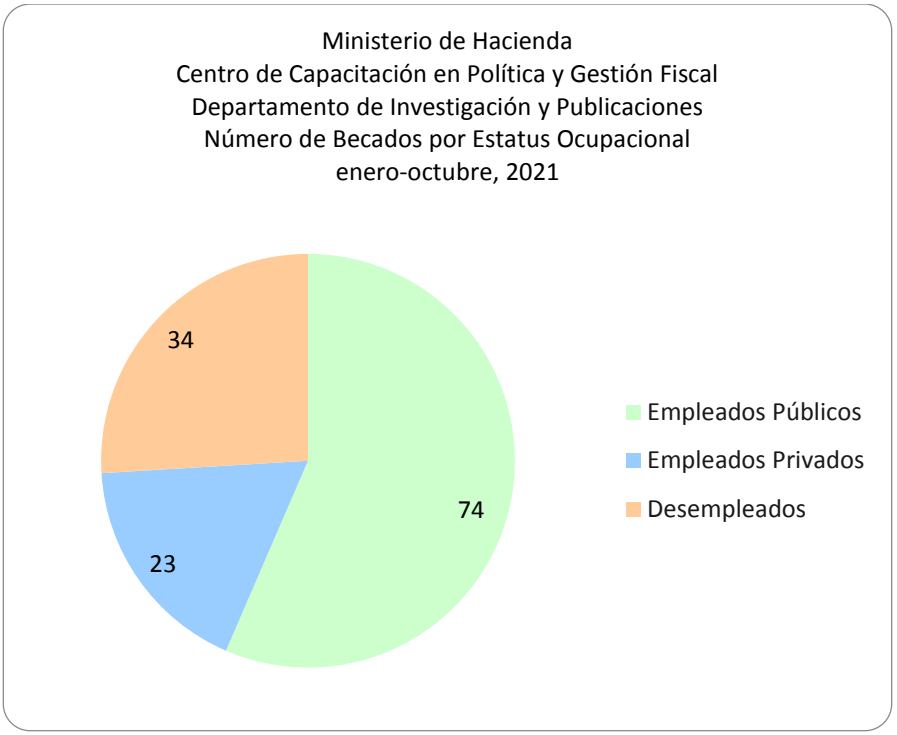
VIII. **Anexos**

Departamento de Investigación y Publicaciones

Becas:

Durante enero-octubre 2021, el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal del Ministerio de Hacienda, con miras a facilitar la creación de capacidades en los ciudadano(a)s que así lo requieran, con la finalidad de que estos contribuyan al fortalecimiento institucional y el desarrollo de mercados competitivos, fueron solicitadas y procesadas ciento treinta un (131) becas para los cursos que se imparten en esta institución, como son el Básico de Técnicas Aduaneras: 78 al 100% y 21 al 50%; Impuesto Sobre La Renta: 6 al 100%; y de Compras y Contrataciones Públicas: 2 al 100% y 1 al 50%; Así como en el Diplomado en Tributación: 4 al 100%. Adicionalmente, en los Talleres de ITBIS (Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios): 18 al 100%; el del Básico del SIGEF: 1 al 100%. Los sectores beneficiados con estas becas fueron: 74 a servidores del sector público; 23 que laboran en el sector privado; y 34 solicitantes que no tienen ningún tipo de ocupación, o sea, desempleados.





De acuerdo a los datos suministrados por la División de Admisión de Participantes fueron incluidos en las estrategias educativas un total de 59 becados, con un subsidio de RD$ 514,480.00 para el período. Los mismos son presentados en el cuadro siguiente:

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
Becados en Capacitación
enero - octubre 2021

Estrategia Educativa	Sectores		Género		Total	Monto Subsidiado por el CAPGEFI	Costo del Programa
	Público	Privado	Masculino	Femenino			
Curso-Modular: Básico de Técnicas Aduaneras	18	25	25	18	43	RD$ 460,300.00	RD$ 645,000.00
Curso: Impuesto sobre la Renta (I/R)	14	0	5	9	14	RD$ 49,000.00	RD$ 56,000.00
Taller: Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS)	2	0	0	2	2	RD$ 5,180.00	RD6,100.00
Totales	**34**	**25**	**30**	**29**	**59**	**RD$ 514,480.00**	**RD$ 701,000.00**

Fuente: División de Admisión de Participantes

Alerta Periodística:

En el período fueron realizadas las "Alertas Periodísticas" de índole Mensual, las cuales son productos de las síntesis periodística Fiscal, realizada a partir de las noticias digitales publicadas en los periódicos matutino diario. Ver portal de transparencia, publicaciones.

Informes Finales Estadísticos Anuales:

En el mes de enero 2021, fueron remitidos y publicados los tres (3) archivos anuales comprometidos para "**Datos Abiertos**"; a saber: Demanda de Capacitación resultante del Diagnóstico Necesidades de Capacitación; Capacitados (iniciados y culminados) por cursos; y Nivel de Percepción del Proceso de Capacitación en la modalidad presencial, distribuidos por subcomponentes.

Fueron también publicados a través del portal de transparencia (Estadística Institucional) del Centro, los informes anuales resultantes de las mediciones a los servicios del Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán, con un **90.48%**"; Servicios del Centro, con un **90.87%**; y del "Proceso de Capacitación en la modalidad presencial, con un **92.64%**", correspondientes al año 2020; en este último se incluyen los atributos de calidad de "Fiabilidad de 93.08% y Profesionalidad de 92.26%" para este período. El informe del proceso de capacitación en la modalidad virtual está avanzado en un 60%.

Propuestas de Mejoras sugeridas por los Usuarios o Participantes en los levantamientos anuales realizados, están las siguientes:

Informes Finales Año 2020:

A- Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán". -

Desde el punto de vista de lo que los usuarios recomiendan a través de las sugerencias, expresan que es "la actualización del material bibliográfico".

B- Proceso de Capacitación en la modalidad presencial. -

Un análisis rápido de las sugerencias externadas permite destacar los siguientes elementos:

1. El 6% sugieren que se le dedique más tiempo a dicha capacitación para un aprendizaje más completo y una correcta aplicación de lo captado en su área laboral (FOT-022, FOT-031, FOT-240, FOT-286, FOT-288, FOT-315, FOA-150, FOT-269, FOT-294, FOT-296, FOT-341).

2. Casi el 3% de los participantes evaluadores indican que el cuerpo docente debe mejorar la metodología para impartir docencia (FOT-031, FOT-162, FOT-240, FOT-269, FOT-286, FOT-288).

3. 6.12% Curso debe ser más interactivo, más práctico; 5.78% Asignar más tiempo para realizar las prácticas; 5.10% Mejorar la planificación del curso.

4. 4.8% Habilitar parqueos; 4.42% Ofrecer / Mejorar el refrigerio; 3.74% Mejorar los equipos informáticos y utilizar más recursos tecnológicos.

C- Servicios del Centro:

En cuanto a las Sugerencias de Mejoras, solo el 30% expresó alguna aseveración; como es la relativa a "Gestionar y/o viabilizar parqueos (13%); mientras que el 4.35% de manera individual expresó que: "Responder las solicitudes online con rapidez"; "mejorar la entrega de certificados", "digitalizar los servicios académicos", "ampliar horario hasta el sábado", "establecer aviso de recepción de tarea virtual y más tiempo para la entrega de esta tarea en los cursos".

Por otra parte, una recomendación de este estudio es: modernizar la aplicación del instrumento hacia la digitalización, estableciendo instalación de equipos tecnológicos modernos y acorde con el servicio, que contribuyan a facilitar la medición de la atención recibida por estas áreas.

Índice de Satisfacción Ciudadana:

El Índice de Satisfacción General fue de 90%, dato publicado a través del SISMAP por parte del Ministerio de Administración Pública, cuyo informe fue remitido, revisado y aprobado por dicha entidad en junio de los corrientes, como estaba pautado a través de la resolución no. 03-2019.

El detalle de sus resultados fue publicado a través del portal de transparencia (Estadística Institucional) del Centro. La muestra efectiva de los servicios brindados por el Centro fue de 151 usuarios, el cual arrojó una percepción global del Servicio de 90.15% y en promedio de las Dimensiones arrojó un índice de satisfacción general de 89.79%; resultando un nivel de percepción de "satisfecho" para ambas mediciones. Sus resultados globales fueron los siguientes:

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

Servicios Evaluados a través de la Ficha Técnica

Junio 2021

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Servicio Bibliográfico (Usuarios del Centro de Documentación)	1	0.66%
Servicio de Capacitación (Solicitantes Admitidos en las Actividades Académicas)	150	99.34%
Total general	**151**	**100.00%**

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

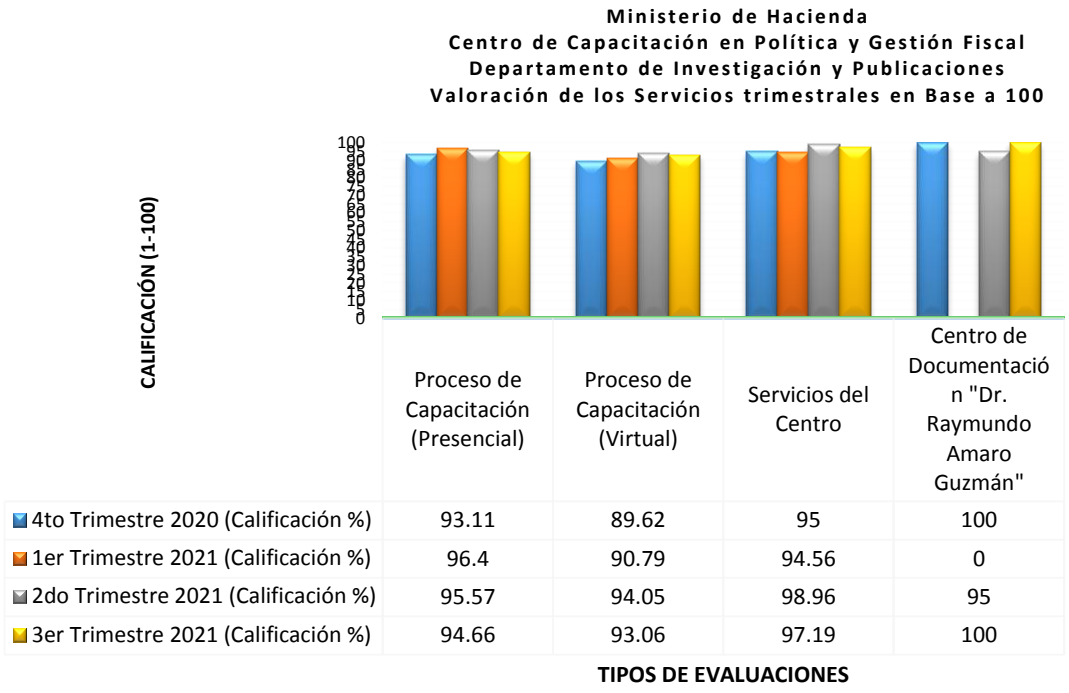
Resultado por Dimensión y Valoración Global
Junio 2021

DIMENSIÓN	Promedio de satisfacción de la dimensión		Valoración Global	
	Escala 0-10	Escala % 0-100		
ELEMENTOS TANGIBLES	8.79	87.89	8.75	87.48
FIABILIDAD	8.95	89.49	9.09	90.86
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8.88	88.77	8.93	89.27
SEGURIDAD	9.29	92.87	9.26	92.65
EMPATÍA	8.99	89.94	9.05	90.46
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	8.98	89.79	9.01	90.15

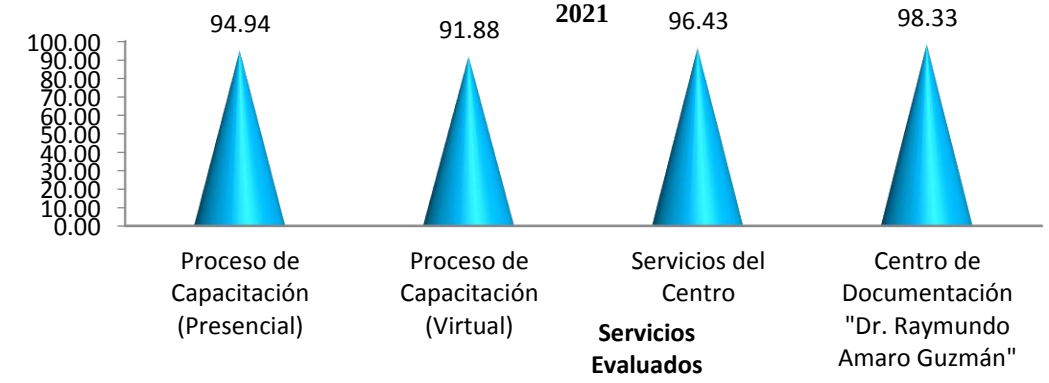
Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021
CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)

Informes Estadísticos Trimestrales:

En el año fueron publicados a través del portal de transparencia los resultados trimestrales de las diferentes mediciones del nivel de calidad del servicio brindado a través del Proceso Académico en las modalidades presencial y Virtual, del Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán" y de los "Servicios del Centro", globalmente considerado. Este fue resultado del procesamiento de **3,954** (1,808 del 4to.trimestre 2020 y 2,146 de los tres primeros trimestres 2021) encuestas, respectivamente, aplicadas con la colaboración de las áreas Académica, Recepción y Documentación a los usuarios en situ de estos servicios, de manera presencial y de forma virtual a los participantes de las acciones de capacitación en los períodos citados anteriormente, los indicadores % se muestran a través del gráfico siguiente.

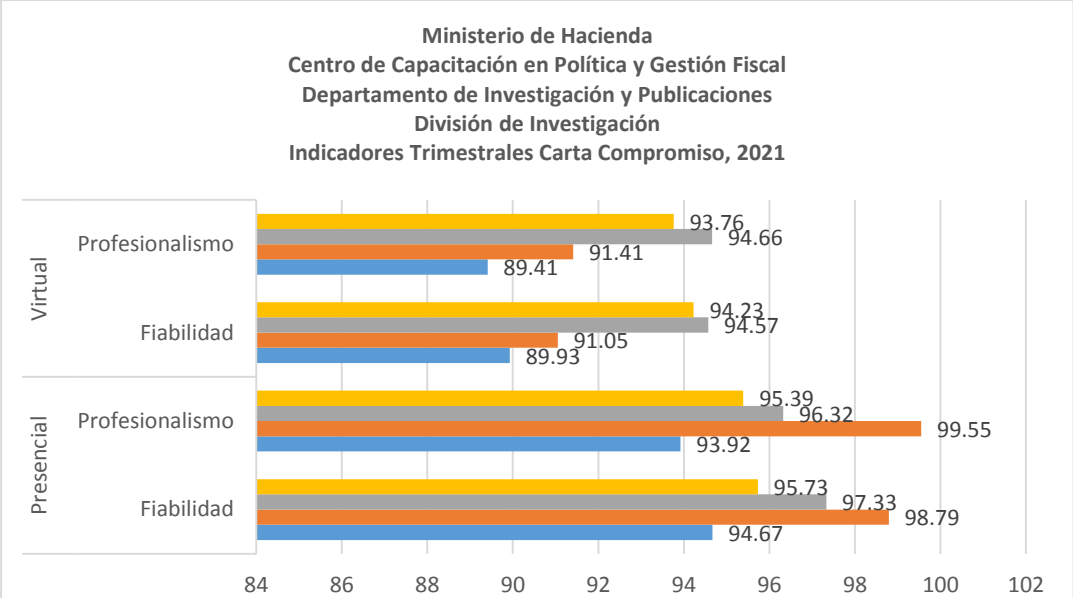


	Proceso de Capacitación (Presencial)	Proceso de Capacitación (Virtual)	Servicios del Centro	Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán"
4to Trimestre 2020 (Calificación %)	93.11	89.62	95	100
1er Trimestre 2021 (Calificación %)	96.4	90.79	94.56	0
2do Trimestre 2021 (Calificación %)	95.57	94.05	98.96	95
3er Trimestre 2021 (Calificación %)	94.66	93.06	97.19	100



Fuente: Informes Estadísticos realizados por la División de Investigación

En el informe de los resultados trimestrales del nivel de satisfacción del Proceso de Capacitación en la modalidad presencial, se incluyen los "**atributos de calidad**" pautados en la **Carta Compromiso del CAPGEFI, con un 90% de percepción del servicio**. Adicionalmente se agregan estos para la capacitación en la modalidad virtual, los cuales no están comprometidos en la misma. Sus resultados fueron:



	Presencial		Virtual	
	Fiabilidad	Profesionalismo	Fiabilidad	Profesionalismo
3ro Trimestre 2021	95.73	95.39	94.23	93.76
2do Trimestre 2021	97.33	96.32	94.57	94.66
1ro Trimestre 2021	98.79	99.55	91.05	91.41
4to Trimestre 2020	94.67	93.92	89.93	89.41

Al mismo tiempo, fueron remitidas las "estadísticas Institucionales" trimestrales, pautadas, de acuerdo a los requerimientos de la DIGEIG. Estos fueron presentados de manera acumulada.

Propuestas de Mejoras sugeridas por los Usuarios o Participantes en los levantamientos trimestrales realizados, están las siguientes:

A- Evaluaciones del Proceso de Capacitación en la modalidad Presencial. -

"Mejorar los servicios brindados (fotocopia, agua, baños)" y "Ofrecer / Mejorar el refrigerio", "Habilitar parqueos", "Mejorar los equipos informáticos y utilizar más recursos tecnológicos", "Actualizar contenido y calidad material impreso/digital", " Buscar otro local para impartir docencia", "Curso debe ser de mayor duración", "Mejorar la metodología del profesor para impartir docencia"; Mejorar ambiente del aula (iluminación, aire acondicionado), Mejorar la planificación del curso, y el Mobiliario (sillas, mesas) con mejores condiciones para impartir docencia. "Curso debe ser más interactivo, más práctico"; "Curso debería impartirse en la modalidad presencial"; e Impartir niveles más avanzados sobre este curso (FOA-189, FOT-157).

B- Evaluaciones del Proceso de Capacitación en la modalidad Virtual. -

Flexibilidad en los horarios; Mejor coordinación de las asignaciones; Mejorar dominio en el manejo de la plataforma; Mejorar la metodología del profesor para impartir docencia; Mejorar la planificación del

curso; Mejorar la inteligencia emocional del docente; Mejorar la presentación utilizada para impartir docencia; Emplear otros recursos para las videoconferencias; Grabar las videoconferencias; Asignar más tiempo para realizar las prácticas; Agregar más contenidos y recursos a la plataforma virtual; Actualizar contenido y calidad material impreso/digital; Curso debe ser de mayor duración. Curso debe ser más interactivo, más prácticos; Curso debería impartirse en la modalidad presencial; Mejorar los equipos informáticos y utilizar más recursos tecnológicos; Impartir niveles más avanzados sobre este curso; Mayor disponibilidad de horarios para impartir docencia.

C- **Evaluaciones de los Servicio del Centro**. -

Los cursos se desarrollen en horarios más accesible, Facilidad para disponer de parqueos en la institución.

Estudios sobre Detección de Necesidades de Capacitación (DNC):

1ro. Fue publicado en el portal web (Publicaciones), el informe final resultante del análisis de los datos estadísticos del DNC 2021-2022, aplicados a 77 instituciones con 233 servidores del área Financiera del Estado y relacionados a esta, los cuales realizaron una demanda de 1,328 participaciones; este fue realizado a finales del año 2020.

2do. Adicionalmente, fue realizada la detección de necesidades de capacitación para el Centro, sus resultados fueron remitidos al Departamento de Recursos Humanos. La demanda resultante fue la siguiente:

Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Departamento de Recursos Humanos
Demanda de Necesidades de Capacitación
del 11 Feb. Al 10 de Mar. 2021

Denominación de las Acciones de Capacitación	Cantidad de Necesidades Detectadas
Administración Financiera del Estado	158
Taller: Ética en la Gestión Financiera del Estado	40
Curso: Introducción a la Administración Financiera del Estado	32
Curso: Inducción a la Administración Financiera	25
Curso: Fundamentos del Sistema de Tesorería	4
Curso: Fundamentos del Sistema de Presupuesto Público	19
Curso: Fundamentos del Sistema de Crédito Público	2
Curso: Fundamentos del Sistema de Contabilidad Gubernamental	17
Curso-Taller: Formulación Presupuestaria Orientado a Resultados	6
Presupuesto Público	2
Diplomado en Hacienda e Inversión Pública	1
Avanzado Administración Presupuestaria	1
Avanzado Diplomado en Contabilidad del Estado	1
Avanzado Diplomado en Hacienda e Inversión Publica	2
Especialización Técnica en Tesorería	1

Especialización en Gestión de proyectos	1
Especialización Técnica en Presupuesto Público.	1
Especialización Técnica en Tesorería	1
Especialización Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión	1
SIAFE	1
Sistemas Conexos al Sistema de la Administración Financiera del Estado	46
Curso: Fundamentos de Planificación y Gestión de la Inversión Pública del Estado	4
Curso: Fundamentos del Sistema de Compras y Contrataciones	13
Curso: Fundamentos del Sistema de Pensiones y Jubilaciones Basado en la Atención al Pensionado	3
Curso: Fundamentos del Sistema Nacional de Control Interno	3
Curso-Taller: Gestión del Proceso de Licitación Pública Nacional	9
Diplomado: Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado	7
Gestión del Procedimiento de Licitación Pública Nacional	1
Gestión de Compras y Contrataciones	2
Especialidad en Compras y Contrataciones Públicas	3
SASP, Sistema de personal y nómina	1
Materia Tributaria	25
Impuesto Sobre la Renta	9
Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados (ITBIS)	10
Básico de Técnicas Aduaneras	3
Comprobante Fiscales	2
Curso de Impuestos relacionado al sector construcción.	1
Desarrollo Gerencial y Humano	202
Alfabetización Digital	4
Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	17
Comportamiento Organizacional	15
Comunicación Efectiva	19
Diplomado en Derecho Administrativo	8
Gestión del Capital Humano	5
Gestión Efectiva del Tiempo y Productividad	9
Gestión y Resolución de Conflictos	5
Gobierno Digital	1
Habilitación Docente	13
Herramientas de Gestión	1
Inteligencia Emocional	11
Internet	5
Introducción a la Administración Pública	7
Liderazgo y Supervisión	7
Logística	1
Manejo del Estrés	11
Máster en Comunicación Digital Gubernamental	2
Microsoft EXCEL	4

Microsoft POWER POINT	4
Microsoft PROJECT	7
Microsoft WORD	5
Ortografía y Redacción	10
Programa VISIO	4
Proyecciones económicas	1
Redacción de Informes Técnicos	8
Relaciones Interpersonales	4
Técnicas de Archivo	3
Técnicas de las 5s	4
Trabajo en Equipo	7

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Diagnostica de Necesidades de Capacitación (DNC-CAPGEFI), 2021; y del reglamento académico de la Institución

3ro. Como investigación previa del DNC, se captura mediante llamadas a los diferentes organismos del Estado la **Población Objetivo DNC:** Al mes octubre, hemos obtenidos la información de que en **79 Organismos** en el ámbito del sector Público laboran un total de **2,389 servidores** que realizan procesos de la Administración Financiera del Estado.

4to. Con miras a actualizar "**La Programación Regular para el año 2022**", se realizó el DNC, En los meses de septiembre y octubre a todas las instituciones levantadas a septiembre 2021; por lo que, al aplicar a través del área de Recursos Humanos, la encuesta digital del diagnóstico de necesidades a estos servidores, solo obtuvimos la data de 27 Instituciones con 175 servidores con una Demanda de Capacitación de **916** participaciones, como se detalla en los cuadros siguientes:

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Detección de Necesidades de Capacitación
Cantidad de servidores públicos por institución que respondieron el llenado del DNC para el año 2022

Instituciones	Servidores públicos Detectados
Archivo General de la Nación	1
Asociación Dominicana de Rehabilitación	1
Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos	1

Ayuntamiento de Santo Domingo Este	1
Banco de Reservas	1
Centro de Operaciones Emergencias (COE)	1
Centro Nacional de Conservación de Obras de Arte y Documentos (CENACOD)	1
Comisión Nacional de Energía	3
Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial	1
Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Sobre Medidas de Salvaguardias	1
Comité de Retiro de la Policía Nacional (COREPOL)	46
Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA)	5
Consejo Económico y Social	4
Consejo Estatal del Azúcar (CEA)	41
Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)	3
Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL)	5
Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	1
Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo Oeste	3
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	1
Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	46
Distrito Escolar 10-04	1
Escuela de Formación Electoral y del Estado Civil de la Junta Central Electoral	1
Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)	2
Presidencia de la República Dominicana	1
Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	1
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	1
Tesorería de la Seguridad Social	1
Total general de demanda de capacitación = 27	**175**

Fuente: Detección de Necesidades de Capacitación aplicado a los servidores públicos del área financiera del Estado del 28 de septiembre al 15 de octubre del 2021

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Detección de Necesidades de Capacitación **Demanda de Capacitación para el año 2022**	
Denominación de las Acciones de Capacitación en el Área Financiera del Estado	Cantidad de Necesidades Detectadas
Cursos de Primer Nivel y Pre-requisitos	
Curso: Inducción a la Administración Financiera	63
Taller: Ética en la Gestión Financiera del Estado	62
Curso: Introducción a la Administración Financiera del Estado	57

Curso: Fundamentos del Sistema de Contabilidad Gubernamental	71
Curso: Fundamentos del Sistema de Presupuesto Público	59
Curso: Fundamentos del Sistema de Tesorería	58
Curso: Fundamentos del Sistema de Compras y Contrataciones	58
Curso: Fundamentos del Sistema Nacional de Control Interno	46
Curso: Fundamentos del Sistema de Crédito Público	44
Curso-Taller: Formulación Presupuestaria Orientado a Resultados	55
Curso: Fundamentos de Planificación y Gestión de la Inversión Pública del Estado	40
Curso: Fundamentos del Sistema de Pensiones y Jubilaciones Basado en la Atención al Pensionado	44
Diplomado: Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado	46
Curso-Taller: Gestión del Proceso de Licitación Pública Nacional	37
Subtotal	**740**
Otras capacitaciones relacionadas con la Hacienda Pública	19
Cursos y/o Talleres de Impuestos	78
Diplomados	23
Nivel más Avanzado de los Cursos de Primer Nivel	15
Especializaciones Técnicas	19
Seminarios	6
Charlas	5
Conferencias	7
Adiestramiento (Tutoría)	4
Sub-total	**176**
Total general de demanda de capacitación	**916**

Fuente: Detección de Necesidades de Capacitación aplicado a los servidores públicos del área financiera del Estado del 28 de septiembre al 15 de octubre del 2021

Metas de Capacitación 2021 (Brecha de Capacitación).

Está avanzado en un 50% el estudio de Medición de metas de capacitación y desarrollo individual del DNAC 2018 y 2019 a los servidores del área Financiera del Estado.

Impacto de la capacitación en los cursos de Básico de Técnicas Aduaneras.

Para este estudio, se tomaron los egresados, con certificados, de dicha capacitación de los años 2017 al 2019 y se les hizo una encuesta, vía Web, tanto a estos participantes como a sus supervisores. En total, se obtuvo respuestas de 129 participantes y 22

supervisores. El mismo considera los resultados de percepción de las capacitaciones evaluadas por los participantes, así como los resultados de "Rendimiento" de los **cursos que** tomaron dichas pruebas; este está avanzado en un 75% la fase de análisis de los resultados y redacción del informe final.

Procesamiento de Encuestas: Durante enero-octubre, 2021 fueron procesados 3,102 cuestionarios de las diversas encuestas aplicadas en este lapsus, así como se escanearon 67 encuestas presenciales pautadas como evidencias de los servicios del Centro y del Centro de Documentación.

Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán":

Dentro del conjunto de servicios que el CAPGEFI presta a la ciudadanía, se encuentra el de consulta de documentos y servicios relacionados; en este caso, a través del Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán". Como se muestra en los cuadros subsiguientes, se recibieron **25 ejemplares** de libros, revistas, boletines, informes y otros materiales impresos, así como digitales, los cuales son consultados, esencialmente, por estudiantes provenientes de centros de estudios del país. De igual manera se prestó asistencia a **35 usuarios**, dicha asistencia se presta tanto de manera presencial (en sala y fuera de sala) como a distancia, estos usuarios **consultaron 34 documentos**. Hay que destacar que en este año se procedió a iniciar un nuevo modelo de consulta en línea, donde el usuario podrá constatar las temáticas contenidas en los documentos en existencia en la biblioteca, a fin de hacerle más fácil su investigación en el quehacer hacendario. Para esto último en el período señalado se **digitalizaron 175 documentos**, dentro de los cuales, **8** fueron **documentos completos** y **163** fueron **portadas e índice de títulos**. A lo que se adiciona la colocación de **sello de seguridad a 53 documentaciones**.

Institución Académica de Procedencia	Asistencia al Usuario por Género										Total			Cantidad de Documentos Consultados
	Presencial						No Presencial							
	Asistidos				Auto-Asistidos en Sala		Vía Telefónica		Vía Correo Electrónico					
	En Sala		Fuera de Sala											
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	Total	
UASD	1										1	0	1	1
UNPHU		1									0	1	1	1
CAPGEFI	4		4	14							8	14	22	24
UNICARIBE		1									0	1	1	2
DIGECOG	1			1							1	1	2	2
Otros			3	1	1	3					4	4	8	4

TOTAL	6	2	7	16	1	3	0	0	0	0	14	21	35	34

Fuente: Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán"

Documentos Recibidos		
Tipos de Documentos	Cantidad de Títulos	Total de Ejemplares
Libros	5	5
Boletines	3	14
Folletos	1	1
Leyes	4	4
Memorias	1	1
Total	14	25

El servicio "a distancia" del Centro de Documentación del CAPGEFI, a través de la página web del CAPGEFI, se visualiza a través del enlace de "Consulta" que posee éste a nivel del portal institucional, el cual refleja la frecuencia de acceso a cada uno de ellos, de parte de los usuarios. En el cuadro abajo, se detallan los documentos vistos por los usuarios y la cantidad de últimas visualizaciones de la misma.

Visitas al enlace de la plataforma D´space del CAPGEFI, enero-octubre 2021	
DOCUMENTOS BIBLIOGRÁFICOS CONSULTADOS EN LÍNEA	Visualizaciones
Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas	322
Economía Clásica Actual	328
Manual del Derecho del Trabajo	1,002
Estadística para Economistas y Administradores de Empresas	279
Análisis bursátil con fines Especulativos: un Enfoque Técnico Moderno	209
Sucesiones y Liberalidades 6ta ed.	242
Introducción al estudio de la Teoría Administrativa	529
Prontuario de Legislación Administrativa Dominicana	140
40 años de Economía Dominicana	709
Finanzas Públicas y Gestión Fiscal	338
Los Elementos de la Administración	421
Tratado Moderno de Economía General	246
Total	4,765
Fuente: Analítica del flujo de usuarios del CD por el link de D'space	

Aprobado por:

Juan José Disla
Director General