



REPÚBLICA DOMINICANA

# INFORME SEMESTRAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# INFORME SEMESTRAL

---

AÑO 2023

# TABLA DE CONTENIDOS

---

Informe semestral 2023

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>II. RESULTADOS MISIONALES.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Actividades Académicas .....</b>	<b>3</b>
a. Acciones de Capacitación .....	3
b. Participantes Inscritos.....	4
c. Horas Clase.....	4
d. Becas Otorgadas .....	5
<b>2.2 Actividades del Departamento de Investigación y Publicaciones.....</b>	<b>5</b>
a. Alerta Periodística.....	5
b. Síntesis Fiscal Diaria .....	5
c. Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).....	6
d. Servicio de Biblioteca .....	6
e. Diseño e Impresos .....	6
<b>III. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO</b>	<b>8</b>
<b>3.1 DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS. ....</b>	<b>8</b>
a. Análisis de los resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).....	8
b. Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional. ....	9
c. Información sobre cantidad de hombres y mujeres por grupo ocupacional. ....	10
<b>3.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS JURÍDICOS.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3 DESEMPEÑO DE LA TECNOLOGÍA .....</b>	<b>11</b>

a.	Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones .....	11
b.	Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal: .....	13
<b>3.4</b>	<b>DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO .....</b>	<b>15</b>
a.	Índice de Gestión Presupuestaria(IGP) .....	15
b.	Ejecución Presupuestaria.....	15
c.	Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 .....	16
d.	Ingreso por Captación Directa .....	16
e.	Cuentas por Pagar y por Cobrar .....	17
<b>IV.</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>18</b>
a.	Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) .....	19
b.	Resultados de los Sistemas de Calidad .....	20
<b>4.2</b>	<b>DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES.....</b>	<b>21</b>
a.	Logros, acciones y planes en materia de comunicación desplegados durante el año. ....	21
b.	Impacto en la ciudadanía y la ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad. ....	22
<b>V.</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>25</b>
<b>5.1</b>	<b>Nivel de la satisfacción con el servicio .....</b>	<b>25</b>
a.	Resultado del Monitoreo de la Carta Compromiso.....	25
b.	Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo. Análisis de las estadísticas. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha. ....	25
<b>5.2.</b>	<b>Nivel de cumplimiento acceso a la información .....</b>	<b>26</b>
a.	Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias(Línea3-1-1).....	26

b. Informaciones estadísticas sobre principales motivos de las reclamaciones. ....	27
c. Resultados mediciones del portal de transparencia .....	28
<b>ANEXOS</b> .....	29

## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

### Informe semestral 2023

El Presente informe corresponde al desempeño institucional del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) durante el año 2023.

En lo concerniente a la meta planificada en términos académicos para el primer semestre, la meta programada de participaciones fue de 7, 995, logrando alcanzar 9, 750 para un 122% de cumplimiento, para esto se ejecutaron un total de 303 acciones de capacitaciones correspondientes a la programación regular y abierta.

Los desarrollos de estas acciones de capacitación representaron la ejecución de 8,266 horas clase.

Los participantes en las distintas acciones de capacitación de un total de 9,750 inscritos corresponden un 60% (5,836) del género femenino y el 40% (3, 914) al masculino; estos procedentes de las distintas áreas del sector financiero público y sector privado.

Los recursos aprobados para el CAPGEFI en el Presupuesto General del Estado para el año 2023, ascienden a un total de doscientos sesenta y cinco millones quinientos noventa y cinco mil quince con 00/100 pesos dominicanos (RD\$ 265,595,015.00).

Durante el periodo, de los recursos aprobados en el presupuesto, se han ejecutado un total de ochenta y cuatro millones trescientos tres mil trescientos ochenta y cuatro con 95/100 (RD\$ 84,303,384.95), equivalente al 32% de lo aprobado para el año.



En lo concerniente a Plan de Compras 2023, aprobado con una partida de treinta y ocho millones seiscientos cuarenta y cinco mil setecientos sesenta y cinco con 53/100 (RD\$ 38,645,765.28), se han ejecutado un total de (RD\$ 4,773,061.61), equivalente a 12%, de lo aprobado para el año. Los recursos de captación directa del mismo periodo ascienden a un monto de seis millones cuatrocientos catorce mil quinientos noventa y tres con 31/100 (RD\$ 6,414,593.31).

Este Centro en lo relativo al uso de las tecnologías de la información y comunicación, se encuentra en el lugar 67 de las 324 instituciones evaluadas, avanzado 35 puntos con respecto al año anterior, con un índice de 80.42, estableciendo como áreas de mejora los sub indicadores implementación de e-GOB y desarrollo de e-Servicios

En materia de gestión de la calidad, este Centro está dando pasos firmes a convertirse en modelo de la administración pública, al participar por primera vez en el premio Nacional a la Calidad 2023, proceso que se encuentra en su segunda fase. Es importante señalar que, en los sub-indicadores de monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos se procedió a dar cumplimiento a la encuesta de satisfacción ciudadana, arrojando como resultado un 94% de aceptación.

En materia de Comunicaciones, y con el propósito de posicionar la institución en la preferencia de los ciudadanos, se coordinaron y lograron ejecutar 17 entrevistas a nuestro Director General por medios televisivos, radiales, lives para redes sociales e incluyendo medios que cubren otras regiones del país. También señalar que nuestra comunidad de suscriptores en a las cuentas de redes sociales de la institución, suman un total de 32, 048, de los cuales han valorado con un “*me gusta*” en 10,317 veces a nuestros contenidos.



## II. RESULTADOS MISIONALES

---

Informe semestral 2023

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.

El CAPGEFI cuenta con tres (3) áreas misionales; Dirección Académica, Departamento de Investigación y Publicaciones y el Departamento del Sistema Nacional de Capacitación y Certificación Hacendaria.

A continuación, detalle de los resultados misionales de primer semestre 2023:

### 2.1 Actividades Académicas

#### a. Acciones de Capacitación

Durante el primer semestre 2023, este Centro a ejecutado un total de 303 acciones de capacitación. A continuación, se detallan las mismas:



Cuadro de Acciones de Capacitaciones de Enero-Junio 2023	
Mes	Ejecutado
Enero	22
Febrero	28
Marzo	51
Abril	66
Mayo	75
Junio	61
<b>Total</b>	<b>303</b>

Datos suministrados por la Dirección Académica

### b. Participantes Inscritos

Los participantes inscritos en las distintas acciones de capacitación en el periodo enero-junio 2023, fueron un total **9,750** de los cuales el 60% (5, 836) del género femenino y el 40% (3, 914) masculino; procedentes de las distintas áreas del sector financiero público. La meta para el semestre fue de 7, 995, misma que fue lograda en un 122%.

Participantes inscritos enero-junio, 2023		
Mes	Mujeres	Hombres
Enero	483	314
Febrero	809	523
Marzo	1532	1008
Abril	868	864
Mayo	1370	742
Junio	774	463
Total por género	5,836	3,914
<b>Total General</b>	<b>9,750</b>	

Datos suministrados por la Dirección Académica

### c. Horas Clase

Durante el período, se han ejecutado en horas clases un total de 8,266. A continuación, se detallan las mismas:



<b>Cuadro Horas de Clase Enero-Junio 2023</b>	
<i>Mes</i>	Cantidad de horas
Enero	802
Febrero	787
Marzo	1,317
Abril	1,313
Mayo	2,094
Junio	1,953
<b>Total</b>	<b>8,266</b>

Datos suministrados por la Dirección Académica

#### **d. Becas Otorgadas**

Durante el período fueron solicitadas 75 becas a las diversas capacitaciones ofertadas por el CAPGEFI de las cuales 14 fueron subsidiadas al 50% y 61 fueron subsidiadas con el otorgamiento del 100%, con un monto subsidiado por un valor de RD\$80,650.00.

## **2.2 Actividades del Departamento de Investigación y Publicaciones.**

#### **a. Alerta Periodística**

En el período fueron realizadas 6 “Alertas Periodísticas”, las cuales son productos de las síntesis periodística fiscal diaria, realizada a partir de las noticias publicadas en los periódicos matutinos diarios digitales.

#### **b. Síntesis Fiscal Diaria**

La misma constituye una recopilación específica de las noticias en el ámbito hacendario de los periódicos matutinos de circulación nacional (en su versión digital), en donde se engloba todo lo relacionado a la política fiscal del país nacional o internacional. Durante este primer semestre se produjeron y fueron remitidos vía correo a los servidores del CAPGEFI 122 documentos de dicha síntesis periodística



fiscal con la siguiente distribución mensual:

Cantidad de Síntesis elaboradas por mes	
Mes	Síntesis
Enero	20
Febrero	19
Marzo	23
Abril	17
Mayo	22
Junio	21
Total	122

### **c. Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)**

Este estudio va dirigido a levantar informaciones de los servidores públicos de las áreas de la Administración Financiera del Estado y Conexas.

Durante el 1<sup>er</sup> semestre del 2023, se ha obtenido información de 11 instituciones con una población de 1,409 servidores que laboran y están relacionadas con el área Financiera del Estado. Se continúa levantando y actualizando dicha información.

### **d. Servicio de Biblioteca**

En el período enero-junio, se prestó asistencia a un total de 20 usuarios, de los cuales 8 fueron asistidos en sala y 12 fuera de sala; estos consultaron 23 documentos. Adicionalmente se recibieron 11 ejemplares de libros, revistas, boletines, informes y otros materiales impresos y digitales, los cuales son consultados esencialmente por estudiantes provenientes de centros de estudios del país. Se digitalizaron un total de 131 documentos.

### **e. Diseño e Impresos**

- *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 el diseño del arte hasta la impresión total de la



publicación.

- *Diseños Gráficos y Diagramación:* Durante este primer semestre 2023, se realizaron 636 servicios, resultando en 15,096 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, publicaciones y Carnets Institucional del personal del Centro. 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 relacionados con este Centro.



### III. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Informe semestral 2023

#### 3.1 DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS.

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

En lo relativo a este indicador, al mes de junio cierra con una puntuación de 85.9%, presentamos los resultados en el cuadro resumen de los indicadores:

ANÁLISIS SISMAP 30 DE JUNIO 2023			
ID	INDICADOR	ESTATUS	OBSERVACIÓN / DESVIACIÓN
<b>01. INDICADORES GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS</b>			
1.1	Autoevaluación CAF	100	Logrado
1.2	Plan de Mejora Modelo CAF	60	Pendiente de enviar Plan de Mejora próximo año al 31/8/2023
1.3	Estandarización de Procesos	100	Logrado
1.4	Carta Compromiso	0	En espera de la resolución aprobatoria de la 3ra Versión de parte del MAP
1.5	Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios	100	Logrado
1.6	Monitoreo de la Calidad de los Servicios	100	Logrado
1.7	Índice de Satisfacción Ciudadana	94	Logrado
<b>02. ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>			
2.1	Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	100	Logrado
3.1	Planificación de RR.HH	100	Logrado
4.1	Estructura Organizativa	100	Logrado
4.2	Manual de Organización y Funciones	100	Logrado
4.3	Manual de Cargos Elaborado	0	Este indicador está en rojo por el vencimiento de la resolución aprobatoria del Manual de Cargos actual. Para completar el 100% de este indicador se requiere remitir al MAP una comunicación informando que el manual de cargos está vigente y evidenciar la implementación del mismo mediante reporte de la nómina. Está en proceso.
5.1	Concursos Públicos	100	Logrado
5.2	Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	100	Logrado



6.1	Escala Salarial Aprobada	80	Para llevar este indicador al 100% se requiere la implementación de la escala salarial aprobada, mediante la asignación de recursos financiero para la nivelación de los salarios de cada colaborador.
7.1	Gestión de Acuerdos de Desempeño	99	La calificación otorgada es conforme a la auditoría realizada por la Dirección de Evaluación del Desempeño del MAP. La puntuación actual no varía hasta que se ejecute nuevamente el proceso de elaboración de los acuerdos de logro de mestas de cada colaborador y se envíe la plantilla de acuerdos elaborados para el siguiente año.
7.3	Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	91	La calificación otorgada es conforme a la auditoría realizada por la Dirección de Evaluación del Desempeño del MAP. Esta puntuación no varía hasta que se ejecute nuevamente el proceso de evaluación del desempeño de los colaboradores, correspondiente al año vigente.
8.1	Plan de Capacitación	90	Para este indicador estar en 100%, se requiere la ejecución del plan de capacitación y reportar al MAP las evidencias correspondientes.
9.1	Asociación de Servidores Públicos	80	Para cumplir 100% con este indicador corresponde ejecutar el descuento de los aportes aprobado por los miembros de la ASP y remitir al MAP los Informes Financieros, Informe de Gestión e Informe de rendición de cuentas.
9.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	0	Este indicador está vencido en virtud de que durante dicho período hubo cambio de los directivos que autorizan los referidos pagos y esto retrasó el proceso por la validación de las nuevas firmas. Hay una parte de los expedientes que ya fueron remitidos al MAP y los demás faltantes se encuentran en proceso de validación para ser remitidos al referido Ministerio
9.3	Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	97	Para cumplir con el 100% en este indicador se requiere que el 100% de los colaboradores sean capacitados sobre el Régimen Ético y Disciplinario. La puntuación actual no varía hasta cumplir con este requerimiento.
9.4	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	95	Para cumplir con el 100% en este indicador se deben ejecutar las acciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, tales como: reunión del Comité Mixto, conformación Brigada de Evacuación, capacitación y entrenamiento del personal, jornada de salud, etc.
9.5	Encuesta de Clima Laboral	100	Logrado

## b. Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional.

Este Centro, siguiendo las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP) realizó el primer monitoreo trimestral (enero-marzo) a los acuerdos de desempeño de los colaboradores, arrojando lo resultados siguientes:

Evaluados por Grupo Ocupacional	Cantidad	Porcentaje de evaluados	Promedio de calificación del desempeño
Grupo I	35	17%	52.74
Grupo II	49	24%	52.18
Grupo III	61	29%	52.75
Grupo IV	29	14%	53.90



<b>Grupo V</b>	33	16%	62.73
<b>TOTAL</b>	207	100%	54.37

Datos suministrados por el Departamento de Recursos Humanos

El cuadro anterior muestra de manera conjunta, entre los Grupos I al IV, se obtuvo una calificación promedio del desempeño del 52.89%, mientras que para el Grupo V lo fue del 62.73% para un desempeño promedio global del 54.37%. Es preciso señalar que los grupos ocupacionales del I al IV, fueron evaluados en base a 55 puntos, mientras que el grupo ocupacional V fue en base a 65 puntos respectivamente.

### **c. Información sobre cantidad de hombres y mujeres por grupo ocupacional.**

A la fecha del presente informe, este Centro presenta una nómina de 230 empleados, distribuidos por grupo ocupacional y sexo como sigue:

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Cantidad de colaboradores</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
<b>I</b>	32	17	15
<b>II</b>	46	21	25
<b>III</b>	66	34	32
<b>IV</b>	44	23	21
<b>V</b>	42	26	16
<b>Cantidad</b>	230	121	109

Datos suministrados por el Departamento de Recursos Humanos

En relación a la equidad salarial entre hombres y mujeres, se aplica la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, se aplica el salario al cargo no a la persona de acuerdo a la escala salarial establecida en la institución.



## **3.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS JURÍDICOS.**

El área Jurídica de este Centro, cuyo propósito es atender con seguridad jurídica y sentido de homogeneidad los asuntos jurídicos que corresponden al Centro, así como asesorar a las diferentes áreas de la institución velando por la aplicación de la ley, decretos, reglamentos, resoluciones y demás normas para lograr el correcto desempeño de las funciones y atribuciones conferidas al CAPGEFI.

Durante el citado periodo el CAPGEFI firmó un acuerdo con el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), organismo internacional del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) especializado en administración pública, que promueve el desarrollo de los recursos humanos y la modernización de los sectores públicos, impulsando la integración centroamericana. Este convenio busca desarrollar programas en beneficio de servidores públicos en áreas especializadas como son la gestión pública, el desarrollo territorial, la gestión de proyectos, la gestión de riesgos y cambio climático y la gestión de la integración.

En cuanto a demandas o controversias, a la fecha se han llevado a cabo dos (2) recursos de casación en contra de exempleados de la institución.

## **3.3 DESEMPEÑO DE LA TECNOLOGÍA**

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

- Durante el primer semestre fue actualizada la velocidad del internet, creando nuevas redes WIFI, para tener mayor control de las personas que acceden a la red, a los fines de



eficientizar el uso del ancho de banda.

- Instalación sistema de video vigilancia: consistente en la renovación de todo el sistema interno de vigilancia, remplazo y ampliación de cámaras modernas que pueden ser monitoreadas a través de la red wifi, en toda la planta física.
- Firma Digital: se puso en marcha esta iniciativa con todo el personal directivo de la institución, esta iniciativa viene a contribuir significativamente con el proceso del manejo de documentos (manipulación, revisión, almacenamiento y firma de los documentos), esto permitirá ser más productivo en las operaciones diarias.
- Sistema Integral de Bibliotecas: en procura de modernizar el servicio de consulta de material bibliográfico de Centro de Documentación (Biblioteca) del CAPGEFI, fue instalado el Sistema KOHA, este sistema permite manejar los procedimientos administrativos de una biblioteca de manera satisfactoria, además permite a los visitantes tener un catálogo público para la consulta del material bibliográfico especializado disponible en nuestra biblioteca , de igual manera se conecta con otros motores de búsqueda para facilitar el acceso de otros materiales según la naturaleza o interés de los participantes del CAPGEFI.
- Sistema de Gestión de la relación con el cliente (CRM): la implementación de este sistema cuenta con un avance de 60%, esto permitirá mejorar la relación de nuestros usuarios/clientes y a la vez el servicio que se ofrece la intuición de forma oportuna y reduciendo el tiempo de respuesta.



- Certificaciones obtenidas: fueron recertificadas a través de 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.
  - NORTIC E1:2018: Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.

#### **b. Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal:**

El personal técnico que labora en el área, se capacita de forma continua, por lo que, en el citado periodo, cinco (5) de nuestros colaboradores se encuentran realizando el curso de Lenguaje de Consulta Estructurada (SQL), gestor para el manejo de la información en las bases de datos relacionales. Así mismo, otro de nuestros colaboradores se encuentra realizando el curso para el manejo de Sophos, Firewall que protege la red interna de la institución, sin interferir o afectar de manera negativa la navegación y experiencia del usuario.

- Resaltar participación de mujeres en TIC:

En la actualidad el área de tecnología cuenta con una empleada femenina, la cual tiene un rol importante, como es soporte con los Coordinadores, creación de correos .edu, para los participantes, habilitar la plataforma para que puedan realizar las conferencias en el caso de los cursos virtuales,



- Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge 2023):

Este Centro en lo relativo al uso de las tecnologías de la información y comunicación, se encuentra en el lugar 67 de las 324 instituciones evaluadas, avanzado 35 puntos con respecto al año anterior, con un índice de 80.42, estableciendo como áreas de mejora los sub indicadores de implementación de e-GOB y desarrollo de e-Servicios.



### 3.4 DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Los recursos aprobados para el CAPGEFI en el Presupuesto General del Estado para el año 2023, ascienden a un total de doscientos sesenta y cinco millones quinientos noventa y cinco mil quince con 00/100 pesos dominicanos (RD\$ 265,595,015.00).

#### a. Índice de Gestión Presupuestaria(IGP)

Los resultados obtenidos para el primer trimestre 2023 fueron de un 100%, para el cierre de este informe no había sido emitidos los resultados, del segundo trimestre, a continuación, un resumen del mismo:

Subindicadores / criterios	Ponderación	Alcance	Brecha
<b>IGPS01 - Nivel de cumplimiento</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>
S01-01 Cumplimiento físico	20%	20.0%	0%
S01-02 Evidencia del cumplimiento	10%	10.0%	0%
S01-03 Cumplimiento financiero	20%	20.0%	0%
<b>IGPS02 - Autoevaluación</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>0%</b>
S02-01 Causas de desvío físico financiero	30%	30.0%	0%
<b>IGPS03 - Modificaciones presupuestarias</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>
S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas	10%	10.0%	0%
<b>IGPS04 - Reprogramaciones financieras</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>
S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido por ley	10%	10.0%	0%
<b>Resultado IGP</b>	<b>100%</b>	 <b>100%</b>	<b>0%</b>

#### b. Ejecución Presupuestaria

Para el periodo enero- junio 2023, del presupuesto asignado se ha ejecutado un total de ochenta y cuatro millones trescientos tres mil trescientos ochenta y cuatro con 95/100 (RD\$ 84,303,384.95), equivalente al 32% de lo aprobado para el año.



<b>Detalle de la ejecución presupuestaria de Enero- Junio, 2023</b>	
<b>Mes</b>	<b>Monto en RD\$</b>
<b>Enero</b>	10,844,196.71
<b>Febrero</b>	11,877,559.87
<b>Marzo</b>	11,666,387.42
<b>Abril</b>	18,707,672.76
<b>Mayo</b>	15,905,139.20
<b>Junio</b>	15,302,428.99
<b>Total</b>	<b>84,303,384.95</b>

Datos suministrados por el Departamento Administrativo y Financiero

### **c. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023**

En lo concerniente a Plan de Compras y Contrataciones 2023, aprobado con una partida de treinta y ocho millones seiscientos cuarenta y cinco mil setecientos sesenta y cinco con 53/100 (RD\$ 38,645,765.28), se han ejecutado un total de (RD\$ 4,773,061.61), equivalente a 12%, de lo aprobado para el año.

### **d. Ingreso por Captación Directa**

Este Centro ha recaudado fondos a través de captación directa (Acciones de capacitación al sector privado, venta de libros, certificaciones) por un monto de seis millones cuatrocientos catorce mil quinientos noventa y tres con 31/100 (RD\$ 6,414,593.31).

<b>Recaudaciones Enero-Junio, 2023</b>	
<b>Meses</b>	<b>Monto en RD\$</b>
<b>Enero</b>	1,501,200.00
<b>Febrero</b>	248,530.00
<b>Marzo</b>	905,200.01
<b>Abril</b>	1,006,689.67
<b>Mayo</b>	1,512,163.28
<b>Junio</b>	1,240,810.35
<b>Total</b>	<b>6,414,593.31</b>

Datos suministrados por el Departamento Administrativo y Financiero



### **e. Cuentas por Pagar y por Cobrar**

A la fecha, este Centro mantiene pasivos por tres millones cuatrocientos un mil cientos catorce con 61/100 **(RD 3,401,114.61)**.

En lo concerniente a las cuentas por cobrar, este monto asciende a un total de dieciséis mil seiscientos con 00/100 **(RD\$ 16,600.00)**.



## IV. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Informe semestral 2023

### 4.1 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

La estructura organizacional de este Centro, está amparada bajo la Resolución 200-2016, de fecha (5) cinco de diciembre 2016, aprobada por el Ministerio de Hacienda y refrendada por Ministerio de Administración Pública (MAP), resultando para el área de Planificación y Desarrollo acorde a los lineamientos de la Resolución No.14-2013, con dos unidades: División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

*Desempeño de los subsistemas de planificación.*

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

Para el primer semestre 2023, presenta el siguiente cuadro resumen de los trabajos realizados:

Actividad	Rol	Estado
Plan Operativo Anual 2023	Coordinar/liderar	Terminado
Plan Anual de Compras y Contrataciones de Compras 2023	Coordinar	Terminado
Ante-Proyecto Presupuesto 2024	Coordinar/liderar	Proceso
Monitoreo Plan Estratégico Institucional	Coordinar/liderar	Proceso
Monitoreo Plan Operativo Anual 2023	Coordinar/liderar	Proceso
Proyecto Financiado por Programa de apoyo de la Unión Europea (PROGEF)	Coordinar/liderar	Terminado



Equipo implementación NOBACI/ ICI	Coordinar/liderar	Proceso
Realización de los informes mensuales (6)	Coordinar/liderar	Terminado

- **División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.**

Para el primer semestre 2023, presenta el siguiente cuadro resumen de los trabajos realizados:

<b>Actividad</b>	<b>Rol</b>	<b>Estado</b>
<b>Evaluación 2da Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2021 - 2023.</b>	Coordinador/ Liderar	Terminado
<b>Desarrollo de la 3ra Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025.</b>	Coordinador/ Liderar	Terminado
<b>Elaboración de Memoria de Postulación al Premio Nacional de la Calidad.</b>	Coordinador/ Liderar	Terminado
<b>Elaboración de la Guía de implementación del Marco Común de Evaluación CAF</b>	Coordinador/ Liderar	Proceso de implementación /75%
<b>Elaboración de del plan de mejora del Marco Común de evaluación CAF</b>	Coordinador/ Liderar	Terminado
<b>Socialización de la importancia de postular al premio nacional de la calidad</b>	Coordinador/ Liderar	Terminado
<b>Socialización de la 3ra Versión Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025</b>	Coordinador/ Liderar	Terminado

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

En este aspecto, producto de la llegada y empoderamiento de las autoridades actuales de la institución en diciembre 2022, el Centro ha mostrado un avance significativo en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, logrando alcanzar al corte del segundo semestre 2023, un **73.64 %** de implementación, avanzando 43.48 puntos con respecto al último cuatrimestre 2022, que fue de 30.16%.



Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	76.74%		76.74%		0
Valoración y Administración de Riesgos	96.00%		96.00%		0
Actividades de Control	100.00%		100.00%		0
Información y Comunicación	95.45%		95.45%		1
Monitoreo y Evaluación	0.00%		0.00%		0
%Totales	73.64%		73.64%		1

Datos extraídos del sistema para diagnóstico de las NOBACI-1.0.0

Este Centro, junto a otras instituciones públicas, esta participado del programa piloto en la implementación del Índice de Control Interno (ICI), iniciativa auspiciada por la Contraloría General de la República.

## b. Resultados de los Sistemas de Calidad

En materia de gestión de la calidad, cabe destacar la participación de este organismo en el Premio Nacional a la Calidad 2023, organizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), bajo el modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) el cual está en proceso de evaluación. En ese mismo tenor, el Centro lanzo un proceso de contratación de consultoría para la implementación de la Norma ISO 9001:2018 la cual está en curso.



### **a. Acciones para el fortalecimiento institucional**

En la actualidad el CAPGEFI, tiene en curso un proyecto financiado por el Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública y Financiera de la República Dominicana (PROGEF), que contempla la realización de:

- Cuatro (4) Carpetas de planificación docente de especializaciones técnicas diseñadas y actualizadas.
- Aula virtual implementada e infraestructura de aulas, laboratorios y salón de actos readecuados física y tecnológicamente.

Estos productos se encuentran actualmente en proceso de ejecución.

## **4.2 DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES**

- a. Logros, acciones y planes en materia de comunicación desplegados durante el año.
- Fortalecimiento de la imagen institucional

Entrevistas en medios de comunicación/media tours de acuerdo a relevancia de la información y publicación de notas de prensa. En el periodo enero/junio 2023, se realizó una serie de coordinaciones con algunos medios de comunicación para la participación del Director General. En ese sentido, se lograron 17 entrevistas por medios televisivos, radiales, lives para redes sociales e incluso para medios que cubren otras regiones del país.

- Imagen positiva en la comunidad digital

Dentro de las tareas a destacar en este acápite, se realizaron esfuerzos para aumentar la comunidad de seguidores en las distintas redes. Tenemos presencia en Instagram, Facebook, LinkedIn, twitter y YouTube.



En este espacio de 6 meses logramos aumentar más de 1,200 seguidores a nuestra comunidad digital, la cual asciende a 32, 048 suscriptores distribuidos de la siguiente manera:

Red Social	Cantidad de suscriptores	Me gusta en las publicaciones
<b>Instagram</b>	<b>14,155</b>	<b>8, 590</b>
<b>Facebook</b>	<b>4,128</b>	<b>1, 727</b>
<b>LinkedIn</b>	<b>5,145</b>	-
<b>Twitter</b>	<b>8,148</b>	-
<b>YouTube</b>	<b>472</b>	-
<b>Total</b>	<b>32,048</b>	-

*Datos suministrados por el Departamento de Comunicaciones*

- *Implementar las estrategias de desarrollo del plan de responsabilidad social institucional basado en las 3Rs.*

Este plan comenzó su ejecución a través de la colaboración solicitada al Ministerio de Medio Ambiente, logramos impartir dos conferencias sobre manejo de residuos sólidos para todo el personal. De igual manera, dimos una inducción sobre la temática del cuidado del medio ambiente y conservación de los recursos naturales.

- b. Impacto en la ciudadanía y la ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad.
  - Difusión de actividades institucionales, tales como cursos, talleres, seminarios, otros. En el periodo que nos ocupa, hemos promovido a través de los medios de comunicación (externos), especialmente en redes sociales y portal web, todas las actividades académicas, de acuerdo a solicitud de la dirección académica y del área de Admisión de participantes.
  - Notas de prensa, se han realizado 120 publicaciones gratuitas en medios de difusión escritos, digitales e impresos, ahorrándole al CAPGEFI, en publicidad.
  - Colocación de materiales en diversas plataformas



informativas (brochures, flyers, otros); En este periodo se logró una amplia difusión del quehacer institucional, en cumplimiento a los indicadores del POA 2023. Para los fines solicitamos y distribuimos 6,500 brochures diversos, sobre qué es el CAPGEFI, oficina de Libre Acceso a la Información, centro de Documentación, entre otros.

- Reforzamiento de la imagen corporativa: Tan pronto se realizó el cambio de identidad visual institucional, ha procurado la homogenización de sus símbolos (logo, misión, visión, valores). Para ello, con la colaboración del área de Diseño e Impresión, se diseñó el Manual de Identidad Visual. Este manual fue socializado con todos los encargados de área, mediante una actividad y más adelante, se remitió a todos vía correo electrónico para implementación y socialización con sus supervisados.
- *Participación en Semana Económica y Financiera.*

Desde el año 2014 el CAPGEFI tiene presencia, bajo la gestión de este departamento, en la Semana Económica y Financiera que realiza el Banco Central de la República y, donde participan las principales entidades que promueven la educación financiera nacional. En esta versión (9), acudimos con dos conferencias magistrales, donde se abordó la temática de las compras verdes y el portal de transparencia fiscal del MH. Alcanzando la participación de más de 50 estudiantes de dos centros educativos diferentes en cada una de las conferencias.

- c. Campañas desarrolladas durante el año, así como el impacto, beneficios obtenidos en cuanto a difusión, resultados en los públicos de interés, tanto internos como externos.

- *Campañas Internas sobre diversos temas:*

Con el objetivo de mantener al personal orientado sobre temas de



interés institucional, desarrollamos varias campañas de información interna, tituladas ¿Sabías qué? a través de esta iniciativa, brindamos informaciones sobre normas de convivencia dentro de la institución, cultura organizacional, identidad institucional, estructura del CAPGEFI. También usamos estas campañas para promover el cuidado del medio ambiente y recursos naturales.



## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### 5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

#### a. Resultado del Monitoreo de la Carta Compromiso

El pasado mes de junio, fue realizada la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 del CAPGEFI en su segunda versión, por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP), donde se obtuvieron los resultados siguientes:

- Evaluación junio 2021-junio 2022, Calificación de 92 puntos, superando el estándar de 90 comprometido.
- Evaluación junio 2022-junio 2023, Calificación de 88 puntos, con un desvió de 2 puntos respecto estándar de 90 comprometido, el mismo debido a dificultades en la ejecución del plan de compras, lo que provocó la ausencia de insumos para brindar el servicio al más alto nivel.

#### b. Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo. Análisis de las estadísticas. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Para la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios brindados fueron aplicados un total de **5,044 encuestas**, distribuidas en cinco instrumentos distintos:

- *Evaluación Global Proceso Capacitación Presencial*

Evaluaron el servicio en la modalidad presencial, los participantes, valoraron en un promedio de **88.18%** 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 **92.58%**.

- *Evaluación de 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 usuarios valoraron el servicio con un índice promedio de **95.50%**.

- *Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana, año 2022.*

En este estudio basada en el modelo SERVQUAL, se identificaron los servicios prestados a los ciudadanos - usuarios, tanto en la modalidad virtual como en la presencial para los solicitantes de los servicios de capacitación (admitidos) y bibliográficos (asistidos en sala). El Índice de Satisfacción Ciudadana fue de 89.67% y una Expectativa de satisfacción de los servicios de 83.45% de que el servicio le ha parecido, mucho mejor o mejor de lo que esperaba; dato enviado para validación por parte del MAP para su posterior publicación.

## **5.2. Nivel de cumplimiento acceso a la información**

a. Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias(Línea3-1-1)



## Estadísticas de Sistema 311 Semestre enero – junio 2023

TIPO	CASO	RESUELTA	PENDIENTE
<b>Quejas</b>	1	1	0
<b>Reclamaciones</b>	0	0	0
<b>Sugerencia</b>	0	0	0
<b>Otra</b>	0	0	0

Datos suministrados por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

La queja recibida del ciudadano Kevin Cole en fecha 09 de abril del 2023, la cual se ejecutó el día 18 de abril, dentro del plazo establecido en la Guía de Operaciones del Sistema 311.

### b. Informaciones estadísticas sobre principales motivos de las reclamaciones.

En el semestre enero – junio 2023, se recibieron cincuenta y siete (57) solicitudes de información, vía correo electrónico o a través del Sistema SAIP, todas en relación a la Programación y/o Capacitación que se realizan en esta Institución.

SOLICITUDES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestre
Recibidas	12	6	8	5	15	11	57
Contestadas	12	6	8	5	15	11	57
Referidas	1	3	2	4	13	9	32
No contestadas	0	0	0	0	0	0	0
Desestimadas	0	0	0	0	0	0	0
En proceso	0	0	0	0	0	0	0

Datos suministrados por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

En los planes de mejora y ejecución, requerimos, que las áreas a las cuales referimos las solicitudes de nuestros usuarios, deben cumplir con el tiempo asignado para retroalimentar esta Oficina con las informaciones solicitadas, ya que nosotros tenemos un plazo establecido por la ley para dar respuesta a nuestros usuarios.



c. Resultados mediciones del portal de transparencia

En este apartado la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha emitido calificación mensual hasta el mes de abril 2023; otorgando las calificaciones siguientes:

<b>Mes</b>	<b>Calificación</b>
<b>Enero</b>	93.04/100
<b>Febrero</b>	91.06/100
<b>Marzo</b>	95.58/100
<b>Abril</b>	96.69/10
<b>Promedio mensual</b>	94%

Datos extraídos del portal de transparencia institucional



## ANEXOS

---

Informe semestral 2023

1. Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos
2. Matriz de Ejecución Presupuestaria para el semestre.
3. Resumen del Plan Compras.

