

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:



Las vías de comunicación con las que cuentan los ciudadanos/usuarios son las siguientes:


Área de Recepción

Oficina de Acceso a la Información (OAI)

-  (809) 682-3033
-  www.tesoreria.gov.do
-  oai@tesoreria.gov.do
-  @TesoreriaRD
-  @tesorerianacionalrd
-  Tesorería Nacional Dominicana

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

-  Buzón de Quejas y Sugerencias
-  tesorerianacional@tesoreria.gov.do





 **Línea 311:** ingresando al portal www.311.gob.do y completando el formulario

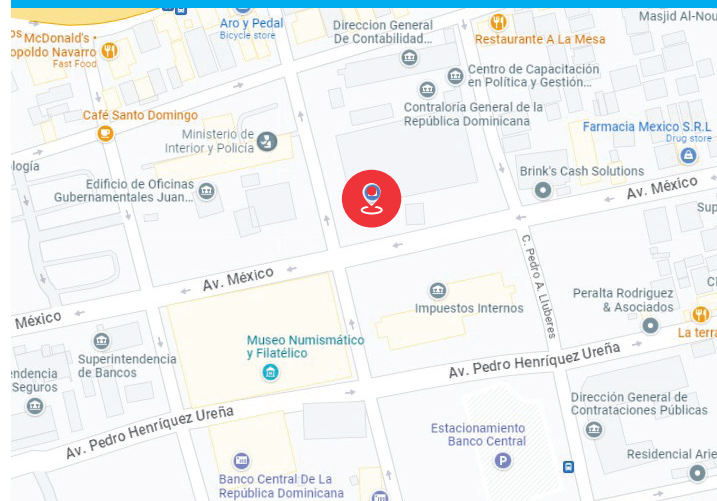
Tiempo de respuesta: 15 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta, la Tesorería Nacional estará ofreciendo una comunicación escrita firmada por el Tesorero de la Institución, donde se comprometa a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente, y se detallan las medidas correctivas, en un plazo máximo de 15 días laborables de acuerdo con la Ley No. 200-04 Reglamento 130-05 Art. 35

DATOS DE CONTACTO.

-  Av. México 45, Gazcue, Edificio del Ministerio de Hacienda, Gazcue, Apartado Postal 1475, Santo Domingo, D.N.
-  (809) 682-3033
-  tesorerianacional@tesoreria.gov.do
-  Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Planificación y Desarrollo.

-  08:00 a.m. a 04:00 p.m.
-  809-682-3033 Ext. 2219
-  planificacióndesarrollo@tesoreria.gov.do



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



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



NOV 2023- NOV 2025

DATOS IDENTIFICATIVOS

La Tesorería Nacional es el Órgano Rector del Sistema de Tesorería, organización que funciona bajo la dependencia del Ministerio de Hacienda. Pertenece al Sector Público no Financiero y atendiendo a su clasificación dentro del Poder Ejecutivo, es parte del Gobierno Central.

MISIÓN

Administrar los fondos públicos, mediante la regulación y supervisión del sistema de Tesorería para cumplir con las obligaciones del tesoro.

NORMATIVA

Ley No. 567-05 y su Reglamento de Aplicación
Decreto No. 441-06

La ley citada que crea el Sistema de Tesorería y le confiere la categoría de Órgano Rector del mismo.

INCLUSIÓN:

La Tesorería Nacional cuenta con un excelente acceso al transporte público, lo que facilita al ciudadano entrar en contacto con nuestros servicios de manera fácil. Contamos con una rampa para el acceso de personas con discapacidad. Ofrecemos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, una buena iluminación, un trato personalizado y un clima agradable. Ofrecemos preferencia a las personas con discapacidad física, embarazadas y mayores de 65 años.

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Fiabilidad: Contribuir a nivel de confianza con el personal y la institución manteniendo los niveles de atención adecuados al ofrecer servicios.



Amabilidad: Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás.



Profesionalidad: Nivel de conocimiento y habilidad demostrada por el personal de atención para ofrecer el servicio a los clientes, apegados a los estándares de calidad.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Consulta de Pagos y Libramientos	Fiabilidad	85%	% satisfacción en encuesta trimestral a los ciudadanos
Asistencia técnica a la tesorería institucional	Fiabilidad	85%	% satisfacción en encuesta trimestral a los ciudadanos
	Profesionalidad	85%	
Reimpresión de cheques	Amabilidad	85%	% satisfacción en encuesta trimestral a los ciudadanos



Para conocer nuestros **SERVICIOS** escanee el código QR



DEBERES DEL CIUDADANO

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Presentar la documentación requerida oportunamente
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.