

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Ministerio de Hacienda contamos con las siguientes vías de comunicación:




-  **Vía telefónica:** 809-687-5131
-  **Página web:** www.hacienda.gob.do
-  **Correo electrónico:** info@hacienda.gov.do
-  **Redes sociales:** @minhaciendard

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

-  **Vía telefónica:** 809-687-5131 ext. 2354 | 2356
-  **Correo electrónico:** oai@hacienda.gov.do

También realizamos encuestas semestrales para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes, haciendo uso de plataformas digitales.

VÍAS QUEJAS Y SUGERENCIAS





-  **Presencial:** a través de los buzones de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, ubicado en el primer piso de la sede central del Ministerio, en la Oficina de Atención al Usuario (Departamento de Mesa de Entrada).
-  **A través del buzón en el portal web:** www.hacienda.gob.do/buzon-web-de-quejas-y-sugerencias
-  **Sistema 311:** a través de la línea telefónica 311 y el portal web www.311.gob.do

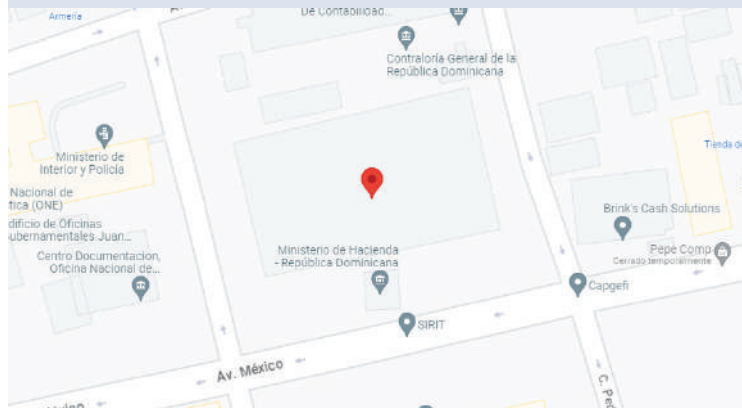
En todas estas vías, el tiempo de respuesta establecido es de 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en el presente documento, el Ministerio de Hacienda remitirá al usuario, en un plazo no mayor a quince (15) días laborables, una carta o comunicación escrita de disculpa indicando las acciones de mejora, firmada por la máxima autoridad institucional.



DATOS DE CONTACTO

-  **Dirección:** Av. México #45, Gascue, Santo Domingo, D. N., R. D. | apartado postal 10205.
-  **Horario:** lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
-  **Vía telefónica:** 809-687-5131
-  **Correo electrónico:** info@hacienda.gov.do



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de la Carta Compromiso es el Departamento de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

-  **Teléfono:** 809-687-5131 ext. 2037 | 2074 | 2364
-  **Correo electrónico:** Calidadenlagestion@hacienda.gov.do



El programa Carta Compromiso al Ciudadano 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.



DATOS IDENTIFICATIVOS

El Ministerio de Hacienda es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana, creada en el año 1844. La Ley núm. 494-06, de Organización del Ministerio de Hacienda, y su Reglamento de Aplicación núm. 489-07, conforman la columna vertebral de su marco legal. Este organismo es responsable de elaborar, ejecutar y evaluar la política fiscal, que comprende los ingresos, los gastos y el financiamiento del sector público, asegurando su sostenibilidad en el marco de la política económica del Gobierno y la Estrategia Nacional de Desarrollo.

» **MISIÓN:** Garantizar la sostenibilidad de las finanzas públicas para contribuir a la estabilidad macroeconómica a través de un eficiente y equitativo diseño y ejecución de las políticas de ingresos, gastos y financiamiento, que impulse el bienestar de la sociedad dominicana.

» **VISIÓN:** Ser una institución funcionalmente integrada, eficiente y transparente en la gestión de las finanzas públicas, que cumple de manera eficaz con sus objetivos, posee recursos humanos de alta calificación y goza del reconocimiento de la ciudadanía.

» **VALORES:** Integridad | Transparencia | Excelencia Compromiso | Equidad | Trabajo en equipo

INCLUSIÓN

La institución da cumplimiento a la NORTIC B2:2018, Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano, la cual establece los requisitos que deben cumplir los portales de los organismos gubernamentales, de manera que cumplan con los criterios de accesibilidad en lo referente a los contenidos publicados, a fin de que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, incluidas las personas con diversidad funcional.

Atendiendo a la diversidad de los ciudadanos que visitan las instalaciones del Ministerio de Hacienda, contamos con parqueos y rampas para personas con capacidades diferenciadas y embarazadas. De la misma manera, contamos con un área de espera amueblada, iluminada, acondicionada y con baños de fácil acceso.

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Amabilidad: Los ciudadanos/clientes son atendidos con dignidad y el debido respeto, de acuerdo con sus derechos.



Fiabilidad: Garantizamos el buen funcionamiento de nuestro equipo de trabajo para evitar la probabilidad de errores y obtener los resultados esperados.



Accesibilidad: Nuestros servicios son de fácil acceso, contamos con los canales de comunicación apropiados y ubicaciones estratégicas para los ciudadanos/clientes.



Profesionalidad: El Ministerio de Hacienda cuenta con un personal altamente capacitado para ofrecer los servicios relacionados al Ministerio.



Tiempo de respuesta: El Ministerio de Hacienda está comprometido en dar respuesta a las solicitudes recibidas dentro del periodo establecido.



Elementos tangibles: Disponemos de infraestructura física y equipos adecuados, con un entorno confortable para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
» Tramitación de exequatur.	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad Profesionalidad Elementos tangibles	95 % de satisfacción del ciudadano	Porcentaje de satisfacción (semestral)
» Exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria. » Expedición de reembarque, nacionalización, traspaso, cesación, cobro proporcional, cambio y devolución de placas y matrículas de vehículos exonerados.	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad		
» Autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado. » Exoneración del crédito al ISR por inversión en energía renovable. » Exoneración del impuesto al patrimonio inmobiliario (IPI). » Expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados. » Exoneración del ITBIS sobre compras locales.	Fiabilidad Accesibilidad		
» Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos.	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad Profesionalidad Elementos tangibles	25 días laborables para entrega de certificación	Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del plazo
	Tiempo de respuesta		

NORMATIVAS

En el Ministerio de Hacienda damos fiel cumplimiento a los requerimientos establecidos en las **Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC):**



DEBERES DEL CIUDADANO

- » Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico, relacionados con la institución.
- » Tratar con respeto y dignidad al personal que le asiste.
- » Cumplir con los requisitos y documentación exigida para la prestación del servicio.
- » Formalizar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido mediante las vías correspondientes.