FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Presencial: Los servidores públicos/usuarios pueden acceder a nuestra oficina ubicada en la sede central, en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Piso 14, ubicado en la avenida México #129, esquina Leopoldo Navarro, Gazcue, Distrito Nacional, R.D.

Página Web: www.inap.gob.do
Teléfono: 809-689-8955, ext. 221/276
Correo electrónico: a.servidorpublico@inap.gob.do
Redes sociales:

Inap_rd Inap RD InapRD Inap RD
Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Instituto Nacional de Administración Pública ha dispuesto varios canales para que los servidores públicos/usuarios puedan presentar de manera efectiva sus quejas, denuncias y sugerencias. La institución tiene el compromiso de dar respuesta a más tardar en 15 días laborables después de recibida la queja o sugerencia. Los canales establecidos son los siguientes:

- **Buzón de Quejas y Sugerencias:** ubicado en la sede central, en el lobby de la institución. Es de carácter confidencial.
- **Correo electrónico: oai.rai@inap.gob.do.**
- **Línea 311:** los servidores públicos/usuarios pueden presentar sus quejas, reclamos y denuncias a través de la línea *311, Sistema de Administración de quejas y denuncias, OGTIC.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

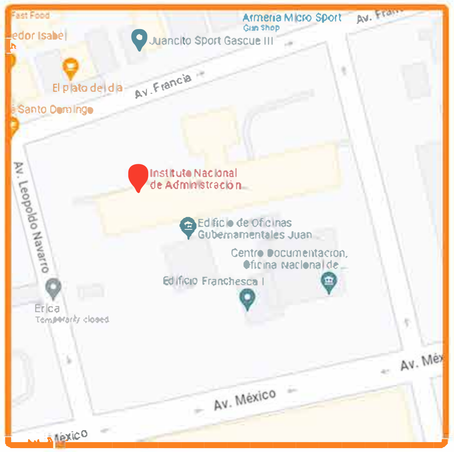
En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, la máxima autoridad del Instituto Nacional de Administración Pública, emitirá una carta informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia encontrada, en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO.

Teléfono: 809-689-8955, ext. 221
Correo: a.servidorpublico@inap.gob.do
Dirección: Avenida México, Esquina Leopoldo Navarro, Piso 14, Edificio Juan Pablo Duarte
Horario de Atención: 8:00 A. M. - 4:00 P. M.

Contactos nivel nacional

Mapa con ubicación:



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO.

Nombre del área responsable: División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Horario de atención: 08:00 a.m. - 04:00 p.m.
Teléfono y Extensión: 809-689-8955, ext. 280
Correo del área: gestiondecalidad@inap.gob.do

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
Instituto Nacional de Administración Pública

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El programa de Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública 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

Instituto Nacional de Administración Pública

Septiembre 2025- septiembre 2027

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Datos Identificativos

El INAP es una institución pública, dependiente del Ministerio de Administración Pública, que tiene a su cargo la ejecución, coordinación, seguimiento y evaluación de los procesos de inducción, formación y capacitación del personal de los órganos y entidades sujetos a la ley 41-08 de función Pública. Asimismo, realizará los estudios e investigaciones para la mejora del funcionamiento de la administración pública que le sean encomendados.

Misión

Desarrollar competencias y fomentar habilidades sociales en los servidores públicos del Estado Dominicano, a través de la implementación de programas efectivos de formación, profesionalización e investigación, que permitan contribuir a generar un Estado moderno e innovador al servicio de la ciudadanía.

Política de calidad

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), apoyado en la cultura de excelencia, mantiene un elevado compromiso con el desarrollo y profesionalización de los servidores públicos, a través de la formación basada en competencias, que permita el desempeño óptimo de sus funciones y el fomento de la investigación para la mejora de la Administración Pública.

Orientados siempre hacia la calidad en el servicio, la mejora continua, el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios, así como a la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Normativas

- Ley 41-08 de Función Pública.
- Decreto No. 135-13 Reglamento Consejo Académico INAP.
- Decreto No. 525-09 que aprueba Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los servidores y Funcionarios Públicos de la Administración Pública.
- Decreto No. 251-15 del Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal para ocupar cargos de Carrera Administrativa en la Administración Pública.
- Resolución No. 005-2022 que modifica la Resolución No. 004-2022 que crea el Programa de Promoción de la Ética y la Prevención de la Corrupción (PROÉTICA).
- Decreto No. 262-21 que establece el Reglamento de Ascensos y Promociones e la Carrera Administrativa.

Inclusión

El INAP está comprometido en brindar servicios a los servidores públicos/usuarios sin discriminar por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, discapacidad físicas ni económicas. Nuestras instalaciones físicas cuentan con rampas, ascensor y baños para discapacitados.

Certificaciones

Atributos de calidad

- **Profesionalidad:** realización del trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia.
- **Fiabilidad:** buen funcionamiento de la institución respecto al servicio ofertado, ofreciendo seguridad y buenos resultados.
- **Amabilidad:** respeto, afecto y generosidad en el servicio ofrecido.
- **Tiempo en respuesta:** respuesta a las solicitudes presentadas por los interesados, asegurando la veracidad y rapidez en el servicio.

Compromisos de calidad

Servicios	Atributos	Estandares	Indicadores
Servicios de Capacitación Básica (Introducción a la Administración Pública, Inducción a la Administración Pública y Ética, Deberes y Derechos del Servidor Público).	-Profesionalidad -Fiabilidad -Amabilidad -Tiempo de respuesta	90% 90% 90% 85%	Porcentaje de satisfacción de los Servidores Públicos cuatrimestral.
Servicios de Capacitación en Educación Continuada.	-Profesionalidad -Fiabilidad -Amabilidad -Tiempo de respuesta	90% 90% 90% 85%	Porcentaje de satisfacción de los Servidores Públicos cuatrimestral.

Conoce nuestros Servicios

Deberes del ciudadano

- Agotar los mecanismos establecidos por la institución para obtener información sobre nuestros servicios.
- Respetar los requisitos, programas y plazos establecidos en nuestras capacitaciones.
- Mantener una conducta receptiva, de responsabilidad y cumplimiento de las obligaciones académicas establecidas.
- Cuidar las instalaciones, así como los equipos y materiales facilitados por la institución.

Derechos del ciudadano

- Recibir capacitaciones de calidad, en un ambiente adecuado y de respeto.
- Tener acceso a los recursos académicos y tecnológicos con los que cuente el INAP.
- Revisar los resultados de las calificaciones obtenidas y tener una retroalimentación efectiva de las mismas.
- Obtener información actualizada sobre nuestra oferta formativa y participar en las mismas.