



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



Oficina Gubernamental de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

Memorias institucionales 2023

RESUMEN EJECUTIVO .....	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
Marco Filosófico Institucional .....	9
Misión .....	9
Visión.....	10
Valores .....	10
BASE LEGAL .....	11
Estructura Organizativa.....	1
Principales Funcionarios de la OGTIC .....	1
Planificación Estratégica Institucional .....	3
RESULTADOS MISIONALES .....	4
Transformación Digital Gubernamental .....	4
Omnicanalidad y Atención Ciudadana .....	38
Servicios Digitales Institucionales .....	56
Centro de Datos del Estado Dominicano .....	98
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	103
Desempeño Procesos Administrativos y Financieros .....	103
Desempeño Procesos de Recursos Humanos .....	107
Desempeño Procesos Jurídicos.....	111
Desempeño Procesos de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales..	123
Desempeño Procesos de Tecnología de la Información y Comunicación .....	135
Desempeño Procesos de Planificación y Desarrollo Institucional.....	139
Desempeño del Área de Comunicaciones .....	145
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....	160
Nivel de Satisfacción con el Servicio .....	160
Resultado de Encuestas de Satisfacción a Nivel Interno y Externo.....	161
Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información .....	163

Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	164
Resultado Mediciones del Portal de Transparencia .....	166
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....	168
ANEXOS.....	191
Matriz de Principales Indicadores del POA .....	191
Índice Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	197
Resumen Plan Anual de Compras y Contrataciones.....	202
Matriz Logros Relevantes .....	204

## RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria institucional 2023

El presente documento tiene como finalidad mostrar la memoria del año 2023 presentando grandes logros en provecho de la ciudadanía, realizados desde la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Como parte del programa de **Expansión de los Puntos GOB** se puso en funcionamiento, en mayo del presente año, el **Punto GOB en la plaza Occidental Mall**, siendo beneficiados **444,681 habitantes de la zona de Santo Domingo Oeste**. A la fecha se han brindado 130 servicios de 15 instituciones públicas. Este Punto GOB ha impactado hasta el momento a 18,670 ciudadanos, quienes han obtenido **alrededor de 18,678 servicios**. Para este Punto GOB se destinó una inversión inicial de RD\$ 240,937,882 a 5 años. Además, se puso a disposición el primer Punto GOB fuera del Gran Santo Domingo, impactando a los habitantes de la ciudad de Santiago de los Caballeros. Se trata del **Punto GOB Santiago**, ubicado en la Sirena de la Estrella Sadhalá, con alcance promedio de **impacto de 1,500,000 ciudadanos** de la región del Cibao.

Además, podemos resaltar que está muy próximo a ser inaugurado en este año 2023, el **Punto GOB en Santo Domingo Norte**, en la plaza comercial Colina Centro, ofertando en una primera fase alrededor de 100 servicios de 17 instituciones públicas, con el objetivo **impactar a más de 1,200,000 ciudadanos en esta zona** con una inversión a 5 años de RD\$ 455,712,588.00.



Para el mantenimiento de las operaciones de los Puntos GOB actuales se destina una inversión total aproximada de más de RD\$ 50,000,000.00 con fondos del presupuesto nacional.

Los canales de atención ciudadana telefónica a través de la Línea \*462 por medio del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) en el período de enero a octubre del presente año, **han incorporado más de 2,200 servicios atendiendo unas 1,318,531 solicitudes** telefónicas con un nivel de servicio de un 88.59%, impactando distintas provincias de todo el territorio nacional. Otra novedad en este año es que fue inaugurada el **Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental** que brinda a la ciudadanía el servicio de Primera Ayuda Psicológica (PAP), el cual **ha recibido 11,827 llamadas** de las cuales hemos brindado unas 5,629 asistencias.

Destacamos en este año, se realizó con un mayor alcance la 2da edición de **Dominicana Innova 2023**, evento dedicado a la celebración de las ideas, el diseño y los tomadores de riesgos e innovadores dominicanos celebrada bajo el lema "**La Innovación: desafío y oportunidad**", donde se procuró contribuir al accionar sobre cómo las tecnologías de la información y comunicación pueden aportar de forma segura a mitigar el impacto del cambio climático, desarrollar urbes sostenibles y generar participación ciudadana. En dicho evento se **impactaron unos 15 mil ciudadanos** con una inversión público y privada de RD\$ 12,000,000.00.

En el marco de Dominicana Innova se realizó "Makers con Propósito" para crear y difundir soluciones para los retos desatendidos de las personas con discapacidad; un encuentro conformado por ingenieros, diseñadores, desarrolladores, entre otros. Se realizó Desenlace; un bootcamp y hackathon de innovación que logró reunir a **25 jóvenes**



**de último año de bachiller** en capacitaciones de habilidades tecnológicas y de comunicación. Igualmente, se celebró el primer Congreso de Drones de República Dominicana, la primera Feria de Tecnologías Inmersivas y la Feria de Formación en Educación del Futuro donde participaron 10 universidades y **más de 2,000 alumnos de bachiller** de diferentes escuelas y colegios del país.

Un hito para el pueblo dominicano en estos tiempos de grandes avances tecnológicos ha sido el **Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA)**, conformada por cuatro pilares estratégicos: Gobierno Inteligente, HUB Talento Humano e Innovación, HUB de Datos y Escala Regional. Esta estrategia fue una realidad con el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), una serie de instituciones públicas y la Consulta Pública a ciudadanos. En el marco de la ENIA el Centro de Cooperación Multilateral para la Financiación del Desarrollo (MCDF) eligió a la República Dominicana y a Chile para ser la sede de los **Centros de Computación de Alto Rendimiento para Inteligencia Artificial (IA)**, que buscan convertir al país en proveedor de servicios de almacenamiento y procesamiento de datos para toda Centroamérica, el Caribe y Latinoamérica.

Por otro lado, como entidad de certificación de firma digital, la OGTIC ha trabajado con diversas instituciones, acreditándolas e impulsando a las entidades gubernamentales hacia una cultura de cero papeles. Fueron generados un **total de 3,685 certificados de firma digital**, de los cuales 3,505 corresponden a servidores públicos pertenecientes a 93 instituciones gubernamentales y 180 corresponden a ciudadanos. En este período se han creado un **total de 30 instancias que justifican el 100% de ejecución** de lo



planificado en la habilitación del Buzón de Firma Gubernamental (Firma GOB), el cual permite gestionar el ciclo de vida de aprobación y firma de los documentos desde cualquier lugar, permitiendo reducir costos de mensajería, archivo, entre otros.

En la actualidad, nos encontramos en el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI), como herramienta tecnológica del Estado dominicano como parte del **Eje de Gobierno Digital, en el marco de la Agenda Digital 2030**, que contempla la interoperabilidad entre los sistemas informáticos de los principales órganos rectores del Poder Ejecutivo, así como de los sistemas de gestión de los órganos de la Administración Pública. En una primera fase del proyecto existen 15 instituciones instaladas y trabajando con el SIGEI, de las cuales, se encuentran instaladas al 100% las siguientes: Ministerio e Administración Pública (MAP), Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), OGTIC y Consejo Nacional de Competitividad (CNC).

En cuanto a otras iniciativas y proyectos priorizados de la Agenda Digital 2030 se ha desarrollado el **Expediente Único Educativo** el cual unifica mediante **mecanismos de interoperabilidad** información del Ministerio de Educación (MINERD), Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) e Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Permite visualizar y descargar en un solo lugar toda la formación académica de una persona. La plataforma presenta **84,965 usuarios registrados, para los cuales se han emitido 345,096 certificados**, se han ejecutado 139,346 consultas y se han solicitado 602 servicios.



Otras iniciativas implementadas y en fase de desarrollo son: el Portal Único de Transparencia, Portal Nacional de Becas y Crédito Educativo “**Beca tu Futuro**” por medio del cual recibimos el reconocimiento en los **Premios Latam Digital 2023** a la mejor gestión de datos institucionales seguros. Así mismo, el Portal del Estado Dominicano que permite realizar transacciones en línea las 24 horas al día 7 días a la semana, Ventanilla Única de Formalización Optimizar que permite la creación de empresas hasta en un plazo de 24 horas al interoperar la Oficina Nacional de Propiedad Intelectual (ONAPI), la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD), entre otros proyectos para fortalecer la administración pública.

Desde la OGTIC formamos parte del **Programa Burocracia Cero**, el cual consta de proyectos priorizados y un total de **315 trámites: 157 de la primera fase; 94 del primer semestre** de la segunda fase, y 64 del segundo semestre de la segunda fase, esto por medio de una Resolución de Priorización, que será reportada ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) para cumplir con los compromisos asumidos por el Programa en el V Plan de Acción de la Alianza por el Gobierno Abierto (AGA).

Hasta el momento en el programa se están ejecutando varias acciones como: la mejora del **Portal Único de Servicios del Estado (Gob.do)**. Este a la fecha, **constata un total de 1,890 trámites publicados**. Se cuenta con una base de **9,228 usuarios** registrados, y ha recibido **un total de 140,000 visitas** durante este período del 2023. Otros proyectos que forman parte de esta iniciativa son el Catálogo Único de Servicios del Estado, Ventanilla Única de Construcción, Registro Sanitario, Ventanilla Única de Inversión, entre otros de suma importancia.



## Logros Acumulados 2020 – 2024

- Expansión de Puntos GOB a nivel nacional, poniendo a disposición de la ciudadanía más de seis (6) centros de servicios presenciales ubicados en: Santo Domingo Oeste, Santo Domingo Norte, Santiago de los Caballeros y los próximos en Punta Cana, San Cristóbal, Puerto Plata, San Francisco de Macorís y Puntos GOB Móviles.
- Más de 2,524,714 servicios brindados en los Puntos GOB hábiles impactando a más de 2,181,355 de ciudadanos.
- Por medio del CCG han sido contestada más de 2,453,831 llamadas y encuestados 19,112 ciudadanos solicitantes de servicios, con unos 2,200 servicios incorporados a ofrecer.
- Apertura del Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental que brinda a la ciudadanía el servicio de Primera Ayuda Psicológica (PAP), el cual ha recibido 11,827 llamadas de las cuales hemos brindado unas 5,629 asistencias.
- 455 organismos gubernamentales incorporados a la Línea 3-1-1, alcanzando la participación de todos los poderes del Estado.
- Generación de 6,706 certificados de firma digital impactando a más de 150 entidades públicas.
- Puesta en vigencia del Buzón Porta Firma Gubernamental alcanzando a la fecha un total de 64 instancias creadas.
- Desarrollo del Expediente Único Educativo para descargar en un solo lugar toda la formación académica de una persona. La plataforma presenta un tráfico de más de 85,000 usuarios registrados, permitiendo la emisión de más de 350,000 certificados, 145,000 consultas.



- Despliegue de la implementación del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI) con quince (15) instituciones al 100%.
- Se han realizado más de 900 consultorías y auditorías NORTIC, lográndose emitir 142 certificaciones y 547 recertificaciones a más de 140 instituciones del Estado.
- Medición y evaluación anual de más de 250 entidades, logrando alcanzar 345 públicas promedio en el Índice de Uso de TIC en Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) lo que representa más de 1,000 mediciones promedio en este período.
- Creación de más de 200 portales para Juntas de Distritos Municipales, desde el Programa Municipios Conectados.
- Puesta en vigencia el Portal Único de Becas “Beca tu futuro”, siendo reconocido en los Premios Latam Digital en la categoría de mejor gestión de datos institucionales seguros.
- Puesta en vigencia del Portal Único de Servicios del Estado (gob.do) el cual cuenta con un total de 1,923 servicios gubernamentales disponibles. Así como una base de 9,228 usuarios registrados, ha recibido un total de 140,000 visitas.
- Desarrollo Anual de Dominicana INNOVA impactando por medio de esta a más de 25,000 ciudadanos desarrollando: bootcamps, ferias, congresos, desafíos, entre otras actividades.
- Desarrollo del Sistema de Gestión de Inventario de Vacunas.
- Acompañamiento al MINERD en la implementación de la virtualidad de las clases en el contexto del COVID-19.
- Puesta en circulación del Sistema Nacional de Identidad y Autenticación Digital.
- Lanzamiento Portal API y capacitación en estandarización.
- Lanzamiento del Sistema de Diseño Dominicano.



- Lanzamiento de la Plataforma Única de Autenticación para la creación de la Cuenta Única Ciudadana (CUC).
- Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), conformada por cuatro pilares estratégicos.
- Selección de República Dominicana como sede de los Centros de Computación de Alto Rendimiento la IA.
- Reconocimiento a la Transparencia Institucional donde en la Semana del Derecho a Saber, fuimos premiados por la DIGEIG como una de las instituciones públicas con mayor índice de transparencia, por una puntuación sostenida en ese momento de 99.32%.
- Crecimiento en el Índice de Preparación para la Inteligencia Artificial (IA) en Centroamérica y el Caribe, al ser el primero de los países del Caribe en lanzar una Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial. Este resultado nos coloca en la posición No. 66 con un valor de un 50.71.



# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

Memoria institucional 2023

## **Marco Filosófico Institucional**

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), creada con la responsabilidad de diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen el acceso equitativo a los mercados al sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, y otros.

## **Misión**

Liderar la formulación, promoción e implementación de las políticas digitales de la República Dominicana, acercando a la ciudadanía, empresas y sociedad civil a las instituciones públicas, de manera ágil, abierta y segura, procurando la mejora continua, la utilización de datos, la adopción de normas y estándares y la innovación en el Estado, a través del uso e implementación de las tecnologías de la información y comunicación.



## **Visión**

Ser en el 2024 un país digital y referente en la región, en el que la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones del gobierno utilizan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la calidad de vida, productividad, innovación y competitividad de manera sostenible.

## **Valores**

- Agilidad
- Transparencia
- Colaboración
- Innovación
- Audacia
- Servicio



## BASE LEGAL

---

### Memoria Institucional 2023

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), institución gubernamental, dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública, mediante el Decreto Núm. 54-21, de fecha 02 de febrero de 2021, manteniendo sus funciones en el Decreto Núm. 1090-04 de fecha 03 de septiembre de 2004, debidamente representada por su director general Bartolomé Yaque Pujals Suárez mediante el Decreto Núm. 15-23 de fecha 23 de enero de 2023 en adición a las funciones de director ejecutivo del Gabinete de Innovación, de conformidad al artículo 1 del decreto núm. 465-21, del 27 de julio de 2021; su función en el Gabinete de Innovación será desempeñada a título honorífico.

La base legal de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), está compuesta principalmente de un conjunto de Leyes, Decretos y Resoluciones que mencionamos a continuación:

#### **Carta Magna**

- **Constitución de la República de la República Dominicana**, proclamada en fecha 13 de junio de 2015.

#### **Leyes**

- **Ley Núm. 153-98** de fecha 27 de mayo 1998, Ley General de las Telecomunicaciones.



- **Ley Núm. 126-02**, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, de fecha 14 del mes de agosto del año 2002
- **Ley Núm. 200-04**, sobre Libre Acceso a la Información Pública de fecha 28 días del mes de julio de 2004.
- **Ley Núm. 10-04**, de fecha 20 de enero de 2004, que crea la Cámara de Cuentas de la República Dominicana,
- **Ley Núm. 340-06** sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto de 2006.
- **Ley Núm. 53-07**, sobre crímenes y delitos de alta tecnología, de fecha 23 de abril de 2007.
- **Ley Núm. 41-08**, sobre Función Pública de fecha 04 de enero de 2008.
- **Ley Núm. 1-12** sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, en el artículo 16 sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación que promueve el uso de las TIC, como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información.
- **Ley Núm. 107-13** sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 06 de agosto de 2013.
- **Ley Núm. 172-13**, la cual tiene por objeto la protección integral de los datos personales.
- **Ley Núm. 310-14** de fecha 15 de julio de 2014, que regula el envío de correos electrónicos no solicitados (spam).



- **Ley Núm. 6132** de fecha 13 de febrero 2019, Ley Sobre expresión y difusión del pensamiento.
- **Ley Núm. 167-21** de fecha 12 de agosto del 2021, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

## **Decretos**

- **Decreto Núm. 335-03**, que aprueba el reglamento de aplicación de la ley 126-02, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
- **Decreto Núm. 1090-04**, de fecha 3 de septiembre de 2004, que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia del Poder Ejecutivo.
- **Decreto Núm. 178-05**, de fecha 12 de marzo de 2005, que modifica el nombre del **Instituto Audiovisual de Informática (IADI)**, a **Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC)**.
- **Decreto Núm. 130-05**, de fecha 25 del mes de febrero del año 2005, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- **Decreto Núm. 244-06**, de fecha 09 de junio de 2006, que conforma el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral.
- **Decreto Núm. 228-07**, de fecha 19 de abril de 2007, establece el Centro de Contacto Gubernamental \*GOB (\*462), como canal de voz oficial, primer punto de contacto y principal de



comunicación para atención telefónica del Gobierno dominicano.

- **Decreto Núm. 229-07**, de fecha 19 de abril de 2007, establece en su artículo 3, numeral 3.4, como funciones de la OPTIC: “Formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y la modernización del Estado hacia la sociedad de la información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)”.
- **Decreto Núm. 709-07**, de fecha 26 de diciembre de 2007, sobre normas y estándares de la OPTIC, que instruye a toda la Administración Pública del Estado dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos.
- **Decreto 615-07** Instruye a la OPTIC a Coordinar los Procedimientos para la Elaboración de Inventarios en las Instituciones Gubernamentales, de fecha 23 de octubre de 2007.
- **Decreto Núm. 192-07**, de fecha 03 de abril de 2007, que crea el programa de mejora regulatoria.
- **Decreto Núm. 175-08**, de fecha 24 de marzo de 2008, instruye y empodera a la OPTIC, a dar asesoría en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación y Gobierno Electrónico a toda la administración pública.
- **Decreto Núm. 694-09**, de fecha 17 de septiembre de 2009, establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio



principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones.

- **Decreto Núm. 551-09** de fecha 29 de julio de 2009, que instruye el Gabinete TIC con el objetivo de contribuir al Desarrollo Tecnológico de la República Dominicana.
- **Decreto Núm. 626-12** de fecha 10 de noviembre de 2012, crea ventanilla única de inversión.
- **Decreto Núm. 543-12** reglamento de aplicación Ley de Compras y Contrataciones, de fecha 06 de septiembre 2012.
- **Decreto Núm. 490-12**, de fecha 21 de agosto de 2012, que crea la Dirección General de Comunicación (DICOM).
- **Decreto Núm. 486-12**, de que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- **Decreto Núm. 1-13** sobre Estandarización de Portales de Transparencia.
- **Decreto Núm. 134-14**, Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 9 de abril del 2014, artículo 16, literal G, establece la responsabilidad a la OPTIC, por el cumplimiento de las políticas transversales, relativa al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- **Decreto Núm. 258-16**, de fecha 16 de septiembre de 2016, mediante el cual se crea el Programa “República Digital” como el conjunto de políticas y acciones que promueven la inclusión de las tecnologías de información y comunicación en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios a los ciudadanos.



- **Decreto Núm. 15-17**, de fecha 08 de febrero de 2017, que establece el procedimiento para asegurar el control del gasto y pago a proveedores.
- **Decreto Núm. 389-17**, de fecha 23 de octubre de 2017, donde la OGTIC gestionará la plataforma Electrónica en apoyo a la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
- **Decreto Núm. 229-18**, programa de simplificación de trámites de fecha 19 de junio de 2018.
- **Decreto Núm. 230-18**, de fecha 19 de junio de 2018, regular la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-2021.
- **Decreto 640-20**, de fecha 11 de noviembre del año 2020, que instruye al Consejo Nacional de Competitividad (CNC) a elaborar, articular y coordinar la Estrategia Nacional de Competitividad, a partir de la identificación de las acciones, medidas y reformas necesarias para elevar los niveles de competitividad y productividad de la República Dominicana.
- **Decreto Núm. 54-21**, de fecha 02 de febrero de 2021, que crea la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- **Decreto Núm. 71-21**, de fecha 08 de febrero de 2021, que crea el Gabinete de Transformación Digital.
- **Decreto Núm. 527-21**, de fecha 26 de agosto de 2021, se crea la Agenda Digital 2030.
- **Decreto Núm. 464-21**, de fecha 27 de julio de 2021, que crea el Gabinete Innovación.



- **Decreto No.791-21** de fecha 9 de diciembre de 2021, que declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las CIGCN, en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo. Deroga el Decreto. No.143-17.
- **Decreto No. 92-22**, de fecha 26 días de febrero del año 2022, que establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, que definirá y orientará el intercambio de Información entre las instituciones públicas del Estado dominicano, para el fortalecimiento del Gobierno Digital y la medición de los avances de interoperabilidad de las instituciones públicas.
- **Decreto No. 313-22**, de fecha 14 de junio del año 2022, que aprueba la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2030, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2030. Modifica el párrafo 1 del artículo 12 del Decreto Núm. 230-18, que regula la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018–2021. Integra nuevamente el Consejo Directivo, presidido por el ministerio de la Presidencia. G. O. No. 11068 del 17 de junio de 2022.
- **Decreto 685-22**, de fecha 18 de noviembre de 2022, que establece los principios y lineamientos generales que servirán de base a los entes y órganos de la Administración pública para la adopción de controles, políticas y estándares para incrementar los niveles de madurez cibernética en el sector público.
- **Decreto 707-22**, de fecha 29 de noviembre de 2022, que crea la comisión ejecutiva del del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero).



- **Decreto 08-23**, de fecha 18 de 2023, para la implementación del V Plan de Acción de la Republica Dominicana 2022-2024 ante la Alianza para el Gobierno Abierto en las instituciones del Poder Ejecutivo.
- **Decreto 15-23**, de fecha 23 de enero de 2023, mediante el cual el señor Bartolomé Yaque Pujals Suárez queda designado director general de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), en adición a las funciones de director ejecutivo del Gabinete de Innovación, de conformidad al artículo 1 del decreto núm. 465-21, del 27 de julio de 2021; su función en el Gabinete de Innovación será desempeñada a título honorífico.
- **Decreto 338-23**, se crea El Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital donde la OGTIC asumirá la Dirección Ejecutiva del mismo.
- **Decreto 498-23**, se crea la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA).

### Resoluciones

- **Resolución Núm. 51-2013** de fecha 3 de diciembre de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la Informa0020ción y Comunicación (TIC).
- **Resolución Núm. 024-18**, de fecha 6 de junio de 2018, emitida por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la cual acredita a la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como Entidad Certificadora de Firma Digital para el Estado.



- **Resolución Núm. 009/18**, de fecha 19 de junio de 2018, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba Manual de Organización y Funciones.
- **Resolución Núm. 002-2021** de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) que establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia en los portales de los organismos gubernamentales, del 10 de febrero del 2021.

### **Reglamentos**

- **Reglamento 09-04** – Contratación de Firmas de Auditorías Privadas Independientes, 26 de febrero del 2009.

### **Circulares**

- **Circular DGCP44-PNP-2021-1**, sobre uso de la firma digital en los procedimientos de contratación pública, de fecha 29 de enero del 2021.
- **Circular**, de fecha 03 de febrero de 2022, emitida por la DGCP, para la gestión integral y oportuna de los procedimientos de contratación de alquileres y arrendamientos de bienes inmuebles en el Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones Públicas (SECCP) – Portal Transaccional y registro de contratos.

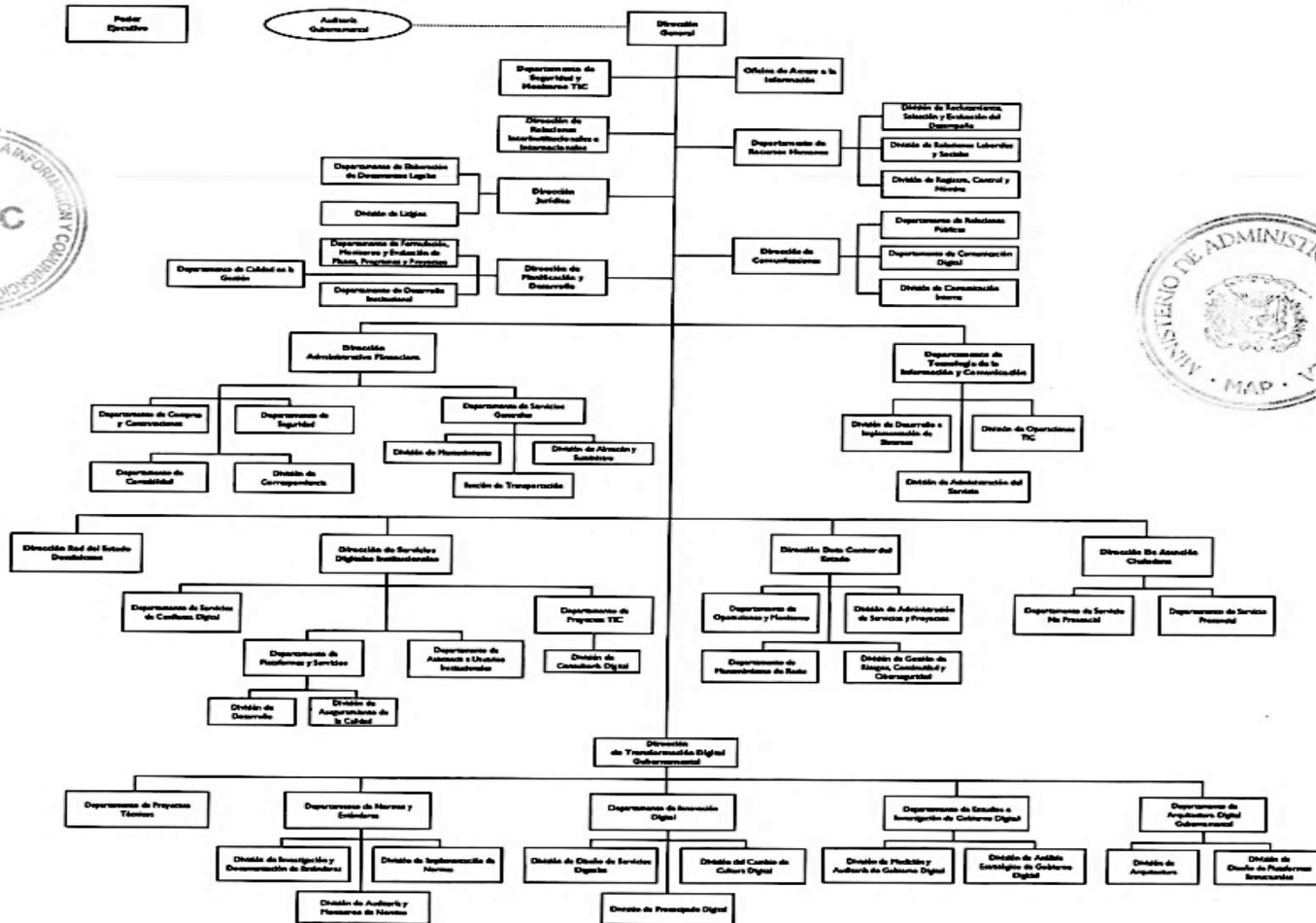


# Estructura Organizativa

Para mas detalles acceder a este enlace:

<https://ogtic.gov.do/transparencia/documentos/estructura-organica-de-la-institucion/>

## OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC) Aprobado el 14 de Junio del 2021



## **Principales Funcionarios de la OGTIC**

Bartolomé Yaque Pujals Suárez

**Director General**

---

Diana Katherine Rivas Reyes

**Directora de Gabinete**

---

Edwin Romérico Rodríguez González

**Director de Transformación Digital Gubernamental**

---

Altagracia López

**Directora Administrativo y Financiero**

---

Camila Michelle Beato

**Directora de Planificación y Desarrollo**

---

Cinthia Dayeh

**Directora de Atención Ciudadana**

---

Manuel Ramón Mayrele Checo

**Director de Servicios Digitales Institucionales**

---

José Aquino Aquino

**Director del Centro de Datos del Estado**

---



Ramón Tomás Támares Kelly

**Director de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales**

---

Giselle Josefina Tavera Duarte

**Directora Jurídica**

---

Rosaily Génesis Rodríguez Santos

**Directora de Comunicaciones**

---

Jenny Díaz

**Encargada de Recursos Humanos**

---

Richard Israel Reyes Pacheco

**Encargado de Tecnologías de la Información y Comunicación**

---



## Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), es consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las Metas Presidenciales, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024, el Plan de Gobierno del Cambio 2020-2024 y el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional elaborado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Este instrumento de planificación refleja las prioridades de la gestión y la visión definida por la alta dirección, en función de las necesidades identificadas.

Asumimos cinco (5) Ejes Estratégicos enfocados en: ofrecer, robustecer, impactar, fortalecer, garantizar, eficientizar los sistemas y mejorar la eficiencia interna. Los cuales durante el transcurso del año 2022 han acompañado a la gestión institucional. Estos ejes son:

- **Eje 1:** Marco normativo digital.
- **Eje 2:** Servicios públicos digital accesibles y atención ciudadana eficiente.
- **Eje 3:** Innovación, datos e interoperabilidad.
- **Eje 4:** Desarrollo y fortalecimiento de la infraestructura pública digital.
- **Eje 5:** Desarrollo y fortalecimiento de capacidades institucionales.



# RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2023

## Transformación Digital Gubernamental

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental, durante el año 2023 ha desarrollado e implementado una verdadera transformación digital en las instituciones públicas dominicanas.

## Normas y Estándares para el Gobierno Digital

Dentro de las acciones son contempladas la prestación del servicio de **Consultoría y Auditoría en las NORTIC**, el cual consiste en brindar acompañamiento a los organismos del Estado en todo el proceso de implementación y certificación en las diferentes Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).

Durante el 2023, este **servicio recibió un total 487 solicitudes**, las cuales fueron respondidas y atendidas, concretándose en un total de **480 acompañamientos brindados y 206 Auditorías NORTIC** completadas a organismos gubernamentales de los diferentes poderes del Estado, traducándose esto en un total de **206 certificaciones y recertificaciones** emitidas bajo estas normas.

Las certificaciones NORTIC emitidas se desglosan de la siguiente manera:



Cinco (5) instituciones nuevas certificadas para un aumento a un **total de 255 organismos** con una o más certificaciones bajo las NORTIC.

No.	Instituciones Nuevas Certificadas	NORTIC
1	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA)	A3:2014
2	Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía (FODEARTE)	A3:2014
3	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT)	A3:2014
4	Tribunal Constitucional de la República Dominicana (TCRD)	A3:2014
5	Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP)	A2:2021

*Departamento de Normas y Estándares*

Se alcanzaron 173 recertificaciones emitidas a distintas entidades presentadas en la tabla siguiente:

No.	Organismos Recertificados	NORTIC
1	Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Sobre Medidas de Salvaguardias (CDC)	E1:2022
2	Instituto Nacional de Migración (INM)	E1:2022
3	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	A4:2014
4	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	E1:2022
5	Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (PROPEEP)	E1:2022
6	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	E1:2022



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
7	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)	A2:2021
8	Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM)	A3:2014
9	Ejército de República Dominicana (ERD)	A3:2014
10	Superintendencia de Salud y Riesgo Laborales (SISALRIL)	E1:2022
11	Banca Solidaria (PROMIPYME)	A3:2014
12	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	A2:2021
13	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	A3:2014
14	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	A2:2021
15	Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	A3:2014
16	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	A3:2014
17	Dirección General de Aduanas (DGA)	A2:2021
18	Superintendencia de Electricidad (SIE)	A2:2021
19	Ministerio de Administración Pública (MAP)	A2:2021
20	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	E1:2022
21	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	A3:2014
22	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	E1:2022
23	Cuerpo Especializado de Control de Combustibles y Comercio de Mercancías (CECCOM)	A3:2014
24	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	A3:2014
25	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	E1:2022



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
26	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA)	E1:2022
27	Tribunal Superior Electoral (TSE)	E1:2022
28	Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	A4:2014
29	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)	A4:2014
30	Ministerio de Hacienda (MH)	A5:2019
31	Dirección General de Aduanas (DGA)	A4:2014
32	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	A5:2019
33	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	A3:2014
34	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael María Moscoso (JBN)	E1:2022
35	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	A2:2021
36	Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR)	A3:2014
37	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART)	E1:2022
38	Servicio Nacional de Salud (SNS)	A3:2014
39	Dirección General de Cine (DGCINE)	E1:2022
40	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	E1:2022
41	Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM)	A3:2014
42	Ministerio de la Presidencia (MINPRE)	A2:2021
43	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	A2:2021
44	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	E1:2022
45	Dirección General de Bellas Artes (DGBA)	E1:2022
46	Ministerio de Hacienda (MH)	B2:2018



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
47	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)	A2:2021
48	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	A2:2021
49	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)	E1:2022
50	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)	E1:2022
51	Superintendencia de Bancos (SB)	A2:2021
52	Dirección General de Aduanas (DGA)	A3:2014
53	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	A3:2014
54	Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO)	A3:2014
55	Ejército de República Dominicana (ERD)	A2:2021
56	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME)	A2:2021
57	Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)	E1:2022
58	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (PRODOMINICANA)	A2:2021
59	Superintendencia de Bancos (SB)	A3:2014
60	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)	A5:2019
61	Liga Municipal Dominicana (LMD)	A3:2014
62	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	A3:2014
63	Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	E1:2022
64	Programa Supérate (SUPERATE)	E1:2022
65	Hospital General Dr. Vinicio Calventi (HGDVC)	A2:2021
66	Liga Municipal Dominicana (LMD)	A2:2021
67	Dirección General de Aduanas (DGA)	E1:2022



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
68	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	A3:2014
69	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	E1:2022
70	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFFAA)	E1:2022
71	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	A5:2019
72	Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	A5:2019
73	Servicio Geológico Nacional (SGN)	E1:2022
74	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	A3:2014
75	Policía Nacional (PN)	E1:2022
76	Parque Zoológico Nacional (ZOODOM)	A3:2014
77	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	A3:2014
78	Programa Supérate (SUPERATE)	A3:2014
79	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	A5:2019
80	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)	A5:2019
81	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	E1:2022
82	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	E1:2022
83	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	E1:2022
84	Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE)	E1:2022
85	Programa Supérate (SUPERATE)	A2:2021
86	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA)	A3:2014
87	Ministerio de Hacienda (MH)	A2:2021



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
88	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI)	A2:2021
89	Dirección General de Migración (MIGRACIÓN)	E1:2022
90	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	A2:2021
91	Armada de República Dominicana (ARD)	A3:2014
92	Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	A3:2014
93	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	A3:2014
94	Caja de Ahorros para Obreros y Monte de Piedad (MONTEDEPIEDAD)	E1:2022
95	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	A3:2014
96	Parque Zoológico Nacional (ZOODOM)	A2:2021
97	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	E1:2022
98	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	E1:2022
99	Policía Nacional (PN)	A3:2014
100	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	E1:2022
101	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	A7:2016
102	Ministerio de Defensa (MIDE)	A3:2014
103	Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR)	E1:2022
104	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	A2:2021
105	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de la Romana (COAAROM)	A3:2014
106	Armada de República Dominicana (ARD)	E1:2022
107	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV)	E1:2022
108	Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	E1:2022



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
109	Servicio Nacional de Salud (SNS)	E1:2022
110	Unidad de Análisis Financiero (UAF)	E1:2022
111	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de la Romana (COAAROM)	A2:2021
112	Superintendencia de Seguros (SuperSeguros)	A3:2014
113	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV)	A3:2014
114	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE)	E1:2022
115	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI)	A3:2014
116	Gabinete de Política Social (GPS)	A3:2014
117	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA)	E1:2022
118	Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	A2:2021
119	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	E1:2022
120	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CAMBIOCLIMATICO)	A2:2021
121	Ministerio de Agricultura (MA)	A3:2014
122	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)	A3:2014
123	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	A3:2014
124	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	A3:2014
125	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de MOCA (CORAAMOCA)	E1:2022
126	Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional (DIGEV)	A3:2014
127	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA)	A2:2021
128	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA)	A2:2021



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
129	Instituto Nacional de Migración (INM)	A3:2014
130	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	A3:2014
131	Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)	A3:2014
132	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	A3:2014
133	Hospital Pediátrico Hugo Mendoza (HPHM)	A2:2021
134	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	A6:2016
135	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (PRODOMINICANA)	E1:2022
136	Liga Municipal Dominicana (LMD)	E1:2022
137	Hospital Marcelino Vélez Santana (HMVS)	E1:2022
138	Dirección General del Catastro Nacional (DGCN)	A3:2014
139	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (SIMV)	A2:2023
140	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)	A3:2014
141	Dirección General de Migración (DGM)	A3:2014
142	Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC)	A3:2014
143	Ministerio de Defensa (MIDE)	E1:2022
144	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	A2:2021
145	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)	A2:2021
146	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	A2:2021
147	Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF)	A3:2014
148	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARENA)	A2:2023
149	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI)	A2:2021



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
150	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	A3:2014
151	Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)	A2:2021
152	Departamento Aeroportuario (DA)	A3:2014
153	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)	A3:2014
154	Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)	E1:2022
155	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	E1:2022
156	Dirección General del Catastro Nacional (DGCN)	E1:2022
157	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	A3:2014
158	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	A3:2014
159	Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza (HPHM)	A3:2014
160	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	E1:2022
161	Instituto Nacional de Estabilización de Precios (INESPRE)	A3:2014
162	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	E1:2022
163	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)	A2:2021
164	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED)	A3:2014
165	Archivo General de la Nación (AGN)	A2:2021
166	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVED)	A2:2021
167	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	A2:2021
168	Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF)	E1:2022



No.	Organismos Recertificados	NORTIC
169	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)	A2:2021
170	Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA)	A3:2014
171	Junta de Aviación Civil (JAC)	A2:2021
172	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	A2:2021
173	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	E1:2022

*Departamento de Normas y Estándares*

Se ha entregado 27 certificaciones nuevas a instituciones que se han esforzado en ampliar su marco normativo, ver la lista siguiente:

No.	Nuevas Certificaciones de Línea Base	NORTIC
1	Poder Judicial (PJ)	A4:2014
2	Dirección General de Minería (MINERIA)	E1:2022
3	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)	A6:2016
4	Dirección General de Migración	A6:2016
5	Poder Judicial (PJ)	B2:2018
6	Defensa Civil Dominicana (DCD)	B2:2018
7	Instituto Agrario Dominicano (IAD)	A2:2021
8	Poder Judicial (PJ)	A5:2019
9	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	A6:2016
10	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)	A7:2016
11	Poder Judicial (PJ)	A6:2016
12	Poder Judicial (PJ)	E1:2022
13	Dirección General de Aduanas (DGA)	A5:2019
14	Unidad de Análisis Financiero (UAF)	A5:2019
15	Instituto Dominicano de las	A5:2019



No.	Nuevas Certificaciones de Línea Base	NORTIC
	Telecomunicaciones (INDOTEL)	
16	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA)	A2:2021
17	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	A2:2021
18	Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria (CPP)	E1:2022
19	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	A6:2016
20	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART)	A2:2021
21	Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID)	A2:2021
22	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	A6:2016
23	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART)	A3:2014
24	Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP)	A3:2014
25	Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP)	E1:2022
26	Tribunal Constitucional de la República Dominicana (TCRD)	A2:2021
27	Hospital Marcelino Vélez Santana (HMVS)	A2:2021

*Departamento de Normas y Estándares*

A continuación, se presenta las estadísticas de certificaciones emitidas por normativas en el presente año:

Certificaciones Emitidas en el Año 2023	
NORTIC	Cantidad
A2	51
A3	65
A4	5
A5	11
A6	7



Certificaciones Emitidas en el Año 2023	
NORTIC	Cantidad
A7	2
B2	3
E1	61

*Departamento de Normas y Estándares*

### **Actualización del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital**

Como núcleo central para el trabajo operativo del departamento de normas y estándares, se encuentra el Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital del Estado Dominicano, el cual está conformado por un conjunto de normas y guías, en donde cada una se enfoca en regular de manera específica un aspecto de las TIC. Para mantener esta herramienta actualizada, cada año se revisa y priorizan las normas que deben actualizarse. Durante el 2023 se trabajó en el fortalecimiento de los procesos que regulan el funcionamiento de este marco normativo, reestructurando los procesos para el desarrollo y actualización de documentos técnicos, el proceso consultoría y el proceso de auditoría en las NORTIC, de forma que estos cumplan con lineamientos y buenas prácticas internacionales.

Como parte de las mejoras, se realizó el **relanzamiento y conformación del Comité de Estandarización TIC (COETIC)**, mediante un evento, en donde se invitó a los responsables de las Unidades de TIC de los diferentes organismos gubernamentales. El objetivo de la conformación de este comité es reunir a especialistas de diversas áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicación, con la misión de colaborar en la creación y fortalecimiento de estándares que orienten el adecuado uso e implementación de las TIC en las instituciones públicas.



Bajo este mismo proceso de mejora, se estuvo trabajando en la revisión y actualización las siguientes normativas:

- **NORTIC A2:2023** - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano. Se publicó la actualización de esta norma en su versión 2023, la cual tiene el objetivo de que los entes gubernamentales mantengan una gestión efectiva y transparente de sus portales institucionales y sus divisiones de transparencia, facilitando la presentación de información a la ciudadanía.
  
- Se realizaron avances en la actualización de las siguientes NORTIC:
  - **Norma Técnica para la Gestión de los Riesgos y la Continuidad Operacional de los Organismos del Estado Dominicano**, la cual se encuentra en su segunda versión del borrador y en proceso de realización de cambios sugeridos por asesores externos.
  - **Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano**. Se revisaron los temas y lineamientos contenidos para ajustarlos a los avances realizados a nivel de Estado en temas de mejora regulatoria, simplificación de trámites, firma digital e interoperabilidad.

### **Apoyo en la Implementación Resolución Núm. 51-2013**

La OGTIC, desde su departamento de Normas y Estándares, brinda apoyo al Ministerio de Administración Pública (MAP), en la aplicación de la Resolución Núm. 51-2013 que aprueba los **Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la**



**Información y Comunicación**, para la estandarización de las estructuras de las unidades de TIC. En este sentido, durante el 2023 se realizaron **cinco (5) análisis y asignación de modelos de estructuras TIC** a los siguientes organismos del Estado:

No.	Organismos del Estado Evaluados	Modelo Asignado
1	Ministerio de Hacienda (MH)	A
2	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	A
3	Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales (PROPEEP)	B
4	Ministerio de Cultura (MINC)	B
5	Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	C

*Departamento de Normas y Estándares*

Adicional, también se elaboró una propuesta de modificación para esta resolución, buscando el fortalecimiento y actualización de las unidades básicas y criterios utilizados, adecuándola así a las necesidades y buenas prácticas actuales en términos de estructura organizacional y responsabilidades de TIC.

### **Identidad Digital**

Se ha trabajado en el establecimiento de un marco nacional de identidad digital adaptada a la creciente economía digital, para definir normas, estándares y plataformas digitales para la gestión de la identificación de personas físicas y jurídicas, sin la necesidad de tener múltiples documentos. A continuación, el desglose de su estado actual:

- Retroalimentación de instituciones que han establecido sus plataformas de identidad, como el Ministerio de Hacienda y la



Superintendencia de Bancos, para mejorar la experiencia de usuarios y consideraciones de seguridad.

- Se integró AWS Rekognition para las pruebas de vida de los usuarios, garantizando mayor seguridad y fiabilidad al momento de realizar las mismas.
- Se migró de la plataforma de gestión de identidades y acceso Keycloak a Ory, para tener mayor agilidad y flexibilidad en el desarrollo.
- Se integró y se mejoró el Sistema Nacional de Diseño dentro del flujo de registro.
- Se realizó una campaña en Redes Sociales para que los ciudadanos probaran el flujo de registro y dieran su retroalimentación.
- Se iniciaron los trabajos de integración para [www.gob.do](http://www.gob.do) y [www.becas.gob.do](http://www.becas.gob.do)
- Se iniciaron los trabajos de integración con la plataforma de interoperabilidad X-ROAD con la JCE para consultar los datos del registro a través de esta.

## **Arquitectura Digital Gubernamental**

El Departamento de Arquitectura Digital tiene como principal labor crear e informar sobre las nuevas estrategias tecnológicas gubernamentales, ayudando a solventar desafíos transversales complejos que se presentan, validando y facilitando estándares tecnológicos que soporten el desarrollo del Estado Dominicano y su portafolio de tecnologías, basado en una arquitectura empresarial para el Estado que garantice la interoperabilidad y la continuidad tecnológica al largo plazo en el Estado dominicano.



## Interoperabilidad Gubernamental con X-Road

Se definió el modelo conceptual del gobierno digital, integrando una arquitectura digital gubernamental con dos aspectos fundamentales: plataformas y normas. Se identificaron los componentes operados por la OGTIC, así como aquellos operados por otras instituciones, para la definición de la arquitectura que debe regir en el Estado, teniendo como centro y finalidad el ciudadano y su interacción con el gobierno a través de los servicios brindados.

Dentro de los componentes operados por la OGTIC, se definió la **estrategia de interoperabilidad**, la cual tiene como finalidad mejorar la vida a las personas a través del uso de las tecnologías, garantizando el uso y seguridad de la información. Esta estrategia de interoperabilidad se traduce, por un lado, en derechos económicos, a través del programa Burocracia Cero y sus principales proyectos (Ventanilla Única de Construcción, Ventanilla Única de Formalización), y por el otro, a través de derechos sociales, con el Expediente Único Educativo, Expediente Único de Salud y la Carpeta Ciudadana.

Técnicamente, se realizó la actualización del componente de la **Plataforma Única de Autenticación, X-Road**. Esta actualización se traduce en múltiples mejoras tales como:

- Mejora en la seguridad de la información implementando mejores prácticas a los certificados digitales de autenticación de miembros y firma de mensajes.
- Infraestructura más desacoplada con capacidad de alta



disponibilidad y balanceo de carga, así como mejoras en el tratamiento de los backups de seguridad y recuperación ante potenciales desastres.

- Automatización de despliegue e instalación basada en contenedores haciendo el proceso fácilmente replicable y reduciendo al mínimo la posibilidad de fallas.
- Desarrollo de guías de implementación "autoservicio", permitiendo a los equipos de TIC de las instituciones poder realizar de forma autónoma, la mayoría de las acciones necesarias para la puesta en marcha y la gestión de la plataforma.
- Mejoras en el proceso de solicitud y emisión de los certificados de autenticación y firma.
- Mejoras en la seguridad de la información por la aplicación de mejores prácticas en el mecanismo de encriptación de los datos que se intercambian.

### **Cuenta Única Ciudadana**

La **Plataforma Única de Autenticación** es un conjunto de tecnologías y procesos que permitirá a los ciudadanos crear una Cuenta Única Ciudadana (CUC) y autenticarse con ella, la cual servirá para simplificar la obtención de servicios gubernamentales, permitiendo a los ciudadanos el acceso a los portales, trámites y servicios que las instituciones ofrezcan de forma digital, con una única cuenta. El proceso de registro consiste en identificarse con su número de cédula, realizar una prueba de vida y crear su cuenta seleccionando un correo y contraseña.



El resultado del registro crea una cuenta en nuestra plataforma de Gestión de Identidad y Acceso (IAM), para facilitar las integraciones a través del estándar de autenticación OpenIDConnect (OIDC), que ofrece múltiples garantías para autenticar de forma segura a usuarios. Los avances a la fecha son:

- Se **completó al 100% la aplicación de registro ciudadano** para la Cuenta Única y se publicó por medio de <https://registro.cuentaunica.gob.do/>. Conjuntamente se puso disponible el código fuente del sistema disponible en <https://github.com/ogticrd/cuenta-unica-registry>
- Se creó la **página informativa** sobre la Cuenta Única <https://cuentaunica.gob.do/>.
- Se **integró la plataforma** de Gob.do a Cuenta Única (<https://www.gob.do>).
- Se **integró y se mejoró el Sistema Nacional de Diseño** dentro del flujo de registro.

### **Apoyo a la Omnicanalidad**

En apoyo los procesos de omnicanalidad se realizaron las acciones siguientes:

- Se inició el desarrollo de la **plataforma para el Catálogo de Servicios Gubernamentales**, que centralizará toda la información de los trámites ofrecidos por el Estado, y del cual se alimentarán GOB.DO, los Punto GOB, el Agente Virtual (chatbot). Esto ya ha sido aprobado por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) y el Ministerio de Administración Pública (MAP) para su futuro despliegue.



- Se desarrolló un **Chatbot conjuntamente a Microsoft**, para hacer el PoC de un chatbot de preguntas y respuestas sobre los servicios gubernamentales, el mismo ya ha sido probado y se está trabajando en mejoras para su implementación.
- Se analizaron múltiples herramientas para el sistema de notificaciones, y se seleccionó el Sistema de Notificaciones de Reino Unido (<https://www.notifications.service.gov.uk/>) para su adaptación e implementación en República Dominicana; así como hizo Canadá con este sistema.

### **Estudios e Investigación de Gobierno Digital**

Por medio del Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital como responsable de la medición, auditoría y análisis estratégico de gobierno digital, así como también de implementar, coordinar y gestionar los proyectos de investigación y análisis de estadísticas, normativas y políticas públicas digitales dirigidas al fortalecimiento del sector TIC. Desde esta unidad se han presentado los resultados siguientes:

### **Medición en TIC y Gobierno Digital (iTICge)**

- Para esta edición, el iTICge se actualizó apoyándose en **cinco ejes estratégicos o pilares fundamentales**: Uso de las TIC, Implementación de Gobierno Digital, Innovación, e-Participación y Servicios en Línea. Cada uno de estos pilares está conformado por sub-pilares, los cuales a su vez están compuestos por indicadores específicos. Cada indicador tiene un peso ponderado, y la suma total equivale a 100 puntos, que representa la puntuación máxima alcanzable.



- El alcance para aplicar la medición corresponde a **345 entidades públicas, 293 instituciones del gobierno central** que ofrecen servicios directos a la ciudadanía y empresas privadas, también las entidades que ofrecen servicios al propio gobierno. Unas **52 entidades de los gobiernos locales** serán medidas y evaluadas para el Índice de Uso de TIC en Implementación de Gobierno Digital (iTICge), de las cuales las más sobresalientes serán reconocidas por su buen desempeño dentro de la medición.
- La nueva estructura de evaluación para las instituciones que brindan servicios a la ciudadanía y empresas se ha diseñado de manera exhaustiva y precisa. La categorización de los pilares incluye:
  1. Uso de las TIC, que representa el 10% de la puntuación total y refleja cómo las tecnologías de la información y comunicación son incorporadas en las operaciones.
  2. Implementación de Gobierno Digital (20%), evalúa el grado de implementación de buenas prácticas de gobierno digital mediante el uso dado a los recursos humanos y tecnológicos.
  3. Innovación (20%), mide la capacidad de la institución para adoptar soluciones innovadoras en sus procesos.
  4. e-Participación (20%), resalta el compromiso con la participación ciudadana a través de medios electrónicos.
  5. Servicios en Línea (30%), representa la oferta y calidad de los servicios en línea disponibles para ciudadanos y empresas.

Esta estructura integral asegura que se valore de manera equitativa y completa la transformación digital y la calidad de los servicios gubernamentales ofrecidos a la comunidad y empresas.



- A la fecha, se han realizado **460 asistencias técnicas y 232 asesorías a todas las instituciones** a nivel nacional de enero. Estos esfuerzos en conjunto forman parte de la visión de OGTIC para convertir el país en una nación digital y referente en la región, en el que la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones del gobierno, utilicen las TIC para mejorar la calidad de vida, productividad, la innovación y la competitividad de manera sostenible.
- Una novedad importante es que la medición se llevará a cabo de manera **complemente digital, a través de la renovada plataforma:** <https://iticge.gob.do/>. En esta nueva modalidad cada entidad, deberá colocar las evidencias pertinentes para poder evaluar las respuestas y como buenas y validas.

Algunos procesos mejorados y desarrollados en este año 2023, ante los cambios realizados en el indicador fueron los siguientes:

- Diseño y desarrollo del **nuevo sistema para el levantamiento** y recolección de los datos iTICge <https://iticge.gob.do/>.
- Encuentro con los directores y encargados de los departamentos de TIC del Estado, así como también de los responsables de llevar indicadores en las instituciones medibles. En este evento **participaron unas 85 personas**, a las cuales se le dieron a conocer todos los detalles de la medición y los nuevos elementos antes expuestos.
- Webinar en donde **participaron 198 personas de las diferentes instituciones** que están siendo medidas en el iTICge, en este se



- les informo de los detalles más relevantes de la nueva medición.
- Talleres de transferencia de conocimiento a todos los Coordinadores Provinciales sobre la herramienta de captura de datos utilizada para realizar el iTICge. Además de los tópicos generales y transversales sobre gobierno digital, normativas.
  - Con ayuda de los Coordinadores Provinciales, se ejecutó un plan de trabajo para **dotar de portales web a todas las gobernaciones a nivel nacional**. En la actualidad este proyecto está en ejecución.
  - Participación en la mesa de trabajo para la creación y puesta en marcha de los sistemas para la **Evaluación de Desempeño Institucional, EDI-SISMAP** y el sistema Políticas Transversales.

### **Participación y Encuentros Estratégicos**

- Definición del **Modelo de Gobernanza Digital** bajo el Convenio Marco de Cooperación entre la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL) y esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Con esta primera asistencia técnica, el equipo de la CEPAL desarrolló un diagnóstico sobre el contexto actual del país en términos de la gobernanza digital y el marco normativo y legal.
- Diseño de la **Cuenta Satélite TIC de la República Dominicana** en el marco del Sistema de Cuentas Nacionales. La OGTIC se encuentra en el proceso de definición y diseño de la Cuenta Satélite TIC con el apoyo técnico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL) y



acompañamiento de la DANE Cuenta Satélite TIC Colombia y el apoyo de Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).

- Participación en la **Mesa Interinstitucional de Estadísticas** junto a la Oficina Nacional de Estadística (ONE), Ministerio de la Presidencia (MINPRE), Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), entre otros actores, así como en la Mesa de Transformación Digital junto al Gabinete de Innovación, Agenda Digital, MINPRE, INDOTEL, Banco Central, entre otros.

### **Proyectos de Innovación Digital**

A continuación, presentamos grandes logros y desarrollo implementados en materia de Innovación Digital los cuales han sido llevados a cabo en el período enero a octubre del presente año:

- **Rediseño del Portal Único de Becas** (<https://becas.gob.do/>) para la inclusión de los programas de créditos educativos. Se realizó un rediseño de mejoras del portal para integrar al mismo el programa de crédito educativo para que coexistan con las convocatorias de becas como una sola plataforma que da soporte, gestiona y realiza convocatorias para la formación académica superior y otros niveles educativos. Dentro de sus funcionalidades principales destacan: un nuevo sistema visual, galería de convocatorias, auto rellenado de formularios, un panel único de usuarios para el manejo de becas y crédito, mensajería, un sistema de notificaciones de estado y seguimiento del proceso de solicitud. A la fecha el proyecto culminó su fase de diseño y se encuentra aprobado y en desarrollo.



- Integración de los servicios y simplificación de trámites para la formación de empresas en 24 horas de la **Ventanilla Única de Formalización “Formalízate”**. Dentro de las funcionalidades principales destacan: interfaz de flujo único del servicio, encadenamiento de trámites, notificaciones a usuarios, mensajería, generación de documentos del trámite, y un detalle de los procesos de cada trámite realizado. A la fecha se ha realizado el diseño de la interfaz del flujo de encadenamiento del portal Gob.do, este se encuentra en proceso de revisión y aprobación.
- **Mejoras del Portal Único de Servicios Digitales Gob.do** (versión 2) y sus sesiones hacia la experiencia de consumo de los servicios para omnicanalidad, así como los momentos de vida y cuenta ciudadana. Dentro de sus funcionalidades principales destacan: una nueva página de inicio con búsqueda y filtro de los servicios por canales de atención, sesiones con segmentación de servicios destacados, áreas de servicios y más buscados, formularios de reporte de servicios faltantes o con información errónea, filtros de atención de los servicios, filtros de tipo de servicio y canal, incorporación de los Puntos GOB y sus servicios y directorio de la línea telefónica \*462. A la fecha las mejoras del portal se encuentran en producción y en funcionamiento.
- **Actualización e Implementación del Sistema de Diseño Dominicano**, el kit SDD [BETA] v.1.0.3 de componentes prefabricados y plantilla base, se estructura utilizando los componentes básicos que conforman un portal web. Esta estructura y disposición de elementos es soportada y sigue los lineamientos con la nueva actualización de la NORTIC A2 2023.



Esta actualización de la norma trae un concepto de diseño completamente nuevo para los portales web del Estado, modernizando la visual que se trabajaba desde el año 2014 para una presentación más fresca, limpia y ahora más homogénea. Con esto se continúa reforzando la identidad gubernamental en sus diferentes medios. En este proceso de actualización e implementación se destacan: el diseño base de un Portal Único Institucional, una librería de componentes pre-fabricados, plantilla (html/css/js) base de portal web institucional conteniendo una sesión de inicio “home” y la sección de transparencia. A la fecha se realizó el despliegue de distribución a 26 instituciones priorizadas, se llevaron a cabo 9 sesiones informativas acerca de cómo implementar el kit SDD con sus plantillas y componentes, y se realizó el despliegue del kit SDD [BETA] v.1.0.3 a las instituciones.

- **Realización y Lanzamiento de Dominicana Innova 2023**, evento dedicado a la celebración de las ideas, el diseño y los tomadores de riesgos e innovadores dominicanos celebrada bajo el lema "**La innovación, desafío y oportunidad**", donde se **impactaron unas 15,000 personas**. En esta edición se procuró contribuir al accionar sobre cómo las tecnologías de la información y comunicación pueden aportar de forma segura a mitigar el impacto del cambio climático, desarrollar urbes sostenibles y generar participación ciudadana.

En la misma se realizó "Makers con Propósito" para crear y difundir soluciones para los retos desatendidos de las personas con discapacidad; un encuentro conformado por ingenieros, diseñadores, desarrolladores e individuos con un conocimiento



personal, donde los mismos aceleraron ideas innovadoras hasta convertirlas en prototipos físicos y digitales que promovieron un impacto social positivo. Desenlace, un bootcamp y hackathon de innovación que logró exponer a **25 jóvenes de último año de bachiller** a capacitaciones en habilidades tecnológicas y de comunicación. Así mismo, se celebró el primer Congreso de Drones de República Dominicana, la primera Feria de Tecnologías Inmersivas y la Feria de Formación en Educación del Futuro donde **participaron 10 universidades y alrededor de más de 2,000 alumnos** de bachiller de diferentes escuelas y colegios del país.

- **Apoyo y Capacitaciones Fomento a la Innovación**, programa de capacitaciones para fomentar la innovación, el trabajo en equipo y la creatividad en la creación de nuevos procesos y servicios digitales, promoviendo los productos digitales que desde la OGTIC se apoyan y se diseñan. En el primer semestre del 2023 se realizó 1 taller con un total de 30 participantes.

También fueron desarrollados **talleres externos** de “Design Thinking: “Implementando mejoras a lo interno de las instituciones”, con la Universidad Abierta para Adultos (UAPA). **El Programa de Formación 4.0**, que busca desarrollar habilidades modernas en todos los niveles educativos, así como el **Programa de Semilleros Digitales**, con el norte es formar a **200 mujeres y niñas** en el área de programación y desarrollo digital, con el propósito de impulsar las competencias modernas en los sectores más vulnerables.



También fuimos parte y colaboramos con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental en el desarrollo de la “**Semana de Innovación DIGECOG 2023**”. Esta semana se estuvo realizando del 19 al 22 de septiembre, con la participación de diferentes charlistas de la OGTIG, brindando sus conocimientos sobre la innovación y el pensamiento creativo en favor de la gestión de esta institución.

Esta institución junto al Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital se suma nuevamente junto a la Fundación Colombiana “She Is” a marcar historia apoyando la segunda convocatoria del **Programa Ella Es Astronauta, el cual busca llevar niñas al Space Center Houston de la NASA** en los Estados Unidos. En el año 2022, se lograron enviar a diez niñas nuestra República Dominicana y este año se espera sean quince, con un aporte de RD\$2,842,500.00 para impulsar el talento de nuestro país.

- **Creación de la Cuenta Única Ciudadana.** El sistema único para la gestión de cuenta de usuarios (ciudadanos) permitirá la integración de múltiples canales y portales para un solo registro e inicio de sesión de usuarios, dando acceso a los trámites, servicios y documentos del poseedor de la cuenta. Entre sus funcionalidades principales destacan: acceso y registro de usuarios con documento de identidad ciudadana (cédula), el usuario se registra y enlaza un correo electrónico con su cuenta, vinculación de todos los servicios y procesos del ciudadano a la cuenta creada. A la fecha se finalizó el diseño y el producto se encuentra en fase de prueba y mejoras. También inició una nueva fase de desarrollo con una nueva plataforma.



- **Actualización del Portal de Publicaciones del Censo Nacional junto a ONE.** El portal informativo y de consulta de resultados estadísticos de Censos Nacionales, en su primera etapa se enfoca en el décimo (X) Censo Nacional de Población y Vivienda 2022. Entre sus funcionalidades principales destacan: la publicación de datos por volúmenes, navegación y filtrado de resultados según las categorías y segmentación de la información de los censos, y un mapa interactivo. A la fecha el portal se encuentra en estado de evaluación y análisis.
- **Diseño del Proyecto Pedernales de la mano del Ministerio de Turismo.** Este se compone de una plataforma de recorrido por los atributos y destinos principales de la provincia de Pedernales. Entre sus funcionalidades principales destacan: la vista de destinos principales y priorizados, itinerarios, actividades y datos generales de la provincia. A la fecha el portal se encuentra diseñado y aprobado y listo para pasar a fase de desarrollo.
- **Creación del Proyecto Mejora Regulatoria.** Plataforma de insumos de mejora regulatoria de las instituciones de la República Dominicana. Entre sus funcionalidades principales se busca ver la agenda regulatoria de las instituciones, realizar consultas ciudadanas, y el manejo de recursos de mejora regulatoria. A la fecha el proyecto se encuentra en proceso de investigación y levantamiento de los diferentes datos necesarios.
- **Integración de Desafíos de Innovación en la Administración Pública.** Como una oportunidad para estimular la creatividad y la resolución de problemas, mientras se incentiva la participación de una amplia cantera de talentos dominicanos, que se unen a



nosotros para encontrar soluciones novedosas a problemas del gobierno electrónico y la sociedad en general. Uno de estos, es el **Desafío Cuenta Única Ciudadana**, una oportunidad para mejorar el sistema de códigos de la plataforma y con ello el rendimiento, la experiencia de usuario y seguridad de la misma.

- **Lanzamiento de la Segunda Convocatoria de Soluciones Disruptivas para Desafíos Públicos.** Un llamado a presentar desafíos y oportunidades de mejora en las instituciones públicas, con el fin de convertirlas en soluciones de alto impacto para el gobierno y la vida de las personas. Con el apoyo del equipo multidisciplinario del Laboratorio de Innovación, las instituciones que resulten escogidas podrán implementar una solución creativa que utilice la tecnología y la innovación para mejorar los servicios públicos y beneficiar a la sociedad en general.
- **Celebración de Hack4Moms.** Una competencia dinámica y colaborativa que se centra en la creación de soluciones digitales para mejorar la salud y el bienestar de las jóvenes de Santo Domingo Este. Este evento reunirá a participantes con habilidades diversas, como programación, diseño, marketing y programación, para trabajar en equipos y desarrollar soluciones innovadoras en un tiempo limitado que aborde los desafíos de la salud femenina, como el seguimiento del ciclo menstrual, la prevención de embarazos no deseados y el cuidado durante la gestación, brindando autonomía e información segura a las jóvenes.



- **Estrategias Integrales para Contenido Educativo y Promocional** a través de las redes sociales (@labinnovacionrd). El objetivo es crear un entorno consciente en el cual los ciudadanos se involucren activamente en las labores y proyectos que contribuyan significativamente al avance y enriquecimiento de las comunidades dominicanas. Con alrededor de **200 nuevas publicaciones**, se ha fomentado la participación activa y el empoderamiento de los ciudadanos en el proceso de transformación y crecimiento colectivo.

### **Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial**

El Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), fue una realidad y un hito para el pueblo dominicano oficialmente el 11 de octubre de este año. Esto representa un gran paso hacia el futuro de la inteligencia artificial (IA), tecnología emergente y exponencial que, regulando los aspectos éticos y de gobernanza, talento humano para la IA, investigación y desarrollo, además de infraestructura de datos de las instituciones gubernamentales y privadas.

Esta estrategia cuenta con **cuatro (4) pilares estratégicos**. El **primero es Gobierno Inteligente**, este aborda políticas relacionadas con la gobernanza de la IA mediante la creación de políticas y marcos normativos que guíen y regulen el uso responsable y ético de la tecnología de la mano con gobernanza y ética, IA en la administración pública y alianzas público-privadas.

El **segundo es HUB de Talento Humano e Innovación #YoSoyFuturoRD**, mediante una coalición multisectorial de



empresas, instituciones académicas, gobierno y organizaciones de la sociedad civil, buscan desarrollar las capacidades y aptitudes técnicas de la población con el propósito de desarrollar el talento humano y la innovación para lograr el crecimiento económico. Así mismo, implementar proyectos de investigación y desarrollo (I+D) para potenciar el ecosistema de innovación e inteligencia artificial en República Dominicana con miras a escalar regionalmente.

El **tercer pilar HUB de Datos** busca crear un espacio estratégico con infraestructura tecnológica avanzada para el procesamiento, almacenamiento y análisis de datos en el país. A su vez, al promover la soberanía tecnológica y de datos, se estaría posicionando a la República Dominicana como un proveedor de servicios de almacenamiento y procesamiento de datos para la región. El **cuarto y último pilar de Escala Regional** que tiene como objetivo el impulsar activamente un ecosistema regional de IA en Centroamérica, el Caribe y Latinoamérica, mediante la creación de asociaciones estratégicas con el sector privado, la academia y la sociedad civil en la región.

Para hacer realidad esta estrategia la OGTIC desplegó una serie de procesos colaborativos, entre los que se encuentran mesas temáticas con el apoyo del **Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)**, organización encargada de guiar la metodología y del **Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)**. Por medio de este proceso participativo se recogieron las opiniones, observaciones y recomendaciones de los distintos actores relevantes del sector público, privado, académico y social.



Algunas de las instituciones que participan en el evento son el Ministerio de la Presidencia, en su condición de Presidente del Gabinete de Transformación Digital; Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX); Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo; Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL); Superintendencia de Bancos; Ministerio de Cultura; Ministerio de Administración Pública; Ministerio de Hacienda; Oficina Nacional de la Propiedad Industrial; Ministerio de Defensa; Pontificia Universidad Católica, Madre y Maestra; Universidad Autónoma de Santo Domingo; Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional; entre otras entidades.

También, dirigido por Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, se abrió una consulta pública ciudadana en el marco de la construcción de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA) para que la ciudadanía pueda aportar perspectivas, recomendaciones y conocimientos que enriquezcan el diseño y la implementación de esta política pública.

Podemos resaltar que en el marco del lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), como parte del proceso de construcción de la estrategia hemos sido agregados como parte de la Red de Centros de Aceleración de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Así mismo, se estarán desarrollando **Centros de Computación de Alto Rendimiento para Inteligencia Artificial (IA)**. El Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) y el Centro de Cooperación Multilateral para la Financiación del Desarrollo



(MCDF) eligieron a la República Dominicana y a Chile para ser la sede de tan importantes centros.

Esta gran iniciativa se alinea dentro del pilar de Hub de Datos que busca desarrollar una infraestructura tecnológica avanzada para el procesamiento, almacenamiento y análisis de datos en el ámbito de la inteligencia artificial. Aún más importante, busca convertir al país en proveedor de servicios de almacenamiento y procesamiento de datos para Centroamérica, el Caribe y Latinoamérica.

Estos Centros de Computación de Alto Rendimiento para IA, tienen el objetivo de impulsar la investigación y el desarrollo en Inteligencia Artificial en el país. En esta primera etapa el proyecto busca desarrollar estudios de pre-inversión para la construcción de una red de centros de computación de alto rendimiento para Inteligencia Artificial (IA) en América Latina y el Caribe, que permitirá que la región cuente con infraestructura de computación avanzada para el procesamiento y análisis de grandes cantidades de datos y modelos complejos de IA. Con esto, se pretende reducir la brecha existente, que genera graves desigualdades en el acceso, conectividad y transformación digital en la región.

Alineado con la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), durante el primer Foro sobre la Ética de la Inteligencia Artificial en Latinoamérica y el Caribe, que reunió a expertos y líderes en el campo de la IA de la región, la **República Dominicana suscribió un Memorando de Entendimiento (MOU)** que marca un hito en el impulso de la Inteligencia Artificial en América Latina y el Caribe.



El MOU sienta las bases para el proyecto “Computación de Alto Desempeño para la Inteligencia Artificial en América Latina y el Caribe”, que abordará una de las necesidades más apremiantes de la región en el campo de la Inteligencia Artificial: la infraestructura de computación de alto rendimiento. Esta infraestructura será esencial para impulsar el desarrollo de soluciones endógenas que se adapten a los desafíos y oportunidades específicos de América Latina y el Caribe en áreas cruciales como la seguridad, la movilidad, la salud, la agricultura y el medio ambiente.

El acuerdo marca un hito en la colaboración regional para el desarrollo de la Inteligencia Artificial y refleja el compromiso de América Latina y el Caribe en abordar los desafíos y oportunidades que ofrece la IA. Se espera que esta iniciativa no solo fortalezca la infraestructura tecnológica de la región, sino que también contribuya al progreso sostenible y al bienestar de sus ciudadanos.

## **Omnicanalidad y Atención Ciudadana**

### **Avances en Omnicanalidad**

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección de Atención Ciudadana, ofrece dos modalidades de Atención a la Ciudadanía: Presencial, con la implementación de los Centros de Servicios Presenciales y No Presencial con la administración del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) y Canal Web.

Siendo los **Centros de Servicios Presenciales (Puntos GOB)**, uno de los pilares de la estrategia omnicanalidad de servicio al ciudadano.



Se contempla la expansión con la construcción y puesta en operación de tres (3) nuevos Puntos GOB, siendo estos los siguientes:

- Punto GOB Occidental Mall: inaugurado en mayo 2023 y en operación, **beneficiando a 444,681 habitantes** del distrito Santo Domingo Oeste.
- Punto GOB Santiago: inaugurado en septiembre 2023 y en operación, teniendo un alcance de **impacto promedio a 1,500,000 ciudadanos** de la región del Cibao.
- Punto GOB Santo Domingo Norte: a ser inaugurado en noviembre 2023 contando con un avance de proyectos de construcción adjudicados. Este tendrá un **impacto a más de 1,200,000 de ciudadanos** de toda esta región.

Para el mantenimiento de las **operaciones de los Puntos GOB se destinó una inversión total de más de RD\$ 50,000,000.00** con fondos del presupuesto nacional. También es importante resaltar que ya se está trabajando en los proyectos de los Punto GOB Punta Cana, Punto GOB San Cristóbal y Punto GOB Móvil estando finalizada la etapa de diseño para la puesta en marcha de dichos centros, proyectados para el primer semestre del año 2024.

En lo que respecta al canal de servicio web está cubierto con el **Portal Único de Atención Ciudadana** desde donde el ciudadano puede realizar múltiples solicitudes y transacciones con una sola operación y pago en línea, con seguimiento de avance en línea de los trámites solicitados y completa integración entre los servicios conexos.

El tercer canal de esta estrategia abarca la expansión del **Centro de Contacto Gubernamental**. El proyecto contempla ampliar las



capacidades del centro y los servicios ofrecidos a través de las líneas de contacto gubernamental \*462, \*700 y \*311. Se incluirán mejoras en la infraestructura tecnológica.

### **Centros de Atención Presencial**

Los **Centros de Servicios Presenciales (Puntos GOB)**, consisten en la implementación de un sistema presencial que tiene como objetivo brindar al ciudadano acceso a la información pública y gestión de trámites gubernamentales, garantizando la prestación de servicios de forma ágil, dinámica, eficiente, participativo, productivo, moderno, ahorrando tiempo y costes a la ciudadanía, incorporando el uso de los recursos tecnológicos para la prestación de los servicios.

En la actualidad existen **cinco (5) Puntos GOB**, dentro de los cuales convergen en cada uno alrededor de **31 instituciones** del Estado en una misma infraestructura, **atendiendo diariamente más de 3,500 solicitudes**, poniendo a disposición de la ciudadanía los servicios más demandados del Estado.

La OGTIC ya había puesto en años anteriores tres Puntos GOB a la disposición de la ciudadanía dominicana, siendo el primero inaugurado en abril del año 2012, en Santo Domingo Este, en la plaza comercial Megacentro. Luego, el segundo Punto GOB en febrero del año 2019 y está ubicado en la plaza comercial Sambil, en el Distrito Nacional. Más adelante, el tercer Punto GOB se inauguró en mayo del año 2022, en Parada de la Cultura, Las Américas, nombrado Punto GOB Expreso.

Para este año 2023 como ha sido mencionado hasta el momento se destaca la apertura de dos (2) centro, que suman a este número. El



cuarto Punto GOB se puso en funcionamiento en mayo en Occidental Mall, ubicado en la Av. Prolongación 27 de febrero esquina Av. Los Beisbolistas, Santo Domingo Oeste con una inversión inicial de RD\$ 240,937,882 a 5 años. Y posteriormente el 11 de septiembre del presente año fue inaugurado el quinto Punto GOB en la zona norte del país siendo el **primer Centro de Servicios Presenciales, fuera del Gran Santo Domingo**, ubicado en la ciudad de Santiago de los Caballeros, específicamente en La Sirena, de la avenida Salvador Estrella Sadhalá, un punto céntrico de flujo de dicha población. A continuación, se presentan el desempeño de los diferentes centros:

**Punto GOB Megacentro:** El Punto GOB Megacentro cuenta con una cartera de **106 servicios** de 15 instituciones gubernamentales integradas:

<b>Instituciones Integradas – Punto GOB Megacentro</b>	
1.	Tesorería de la Seguridad Social
2.	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
3.	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados
4.	Instituto Postal Dominicano
5.	Ministerio de Interior y Policía
6.	Policía Nacional
7.	Protección de los Derechos del Consumidor
8.	Procuraduría General de la República
9.	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad
10.	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
11.	Administradora de Subsidios Sociales
12.	Programa Social Supérate



<b>Instituciones Integradas – Punto GOB Megacentro</b>	
13.	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
14.	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
15.	Ayuntamiento Santo Domingo Este

*Dirección de Atención Ciudadana*

En los avances obtenidos durante este período 2023 en el Punto GOB Megacentro se encuentran:

- **240,129 ciudadanos atendidos** y estos recibieron 248,268 servicios prestados por instituciones vinculadas.
- Respecto a nuestro **índice de satisfacción** por la encuesta realizadas a los ciudadanos, se obtuvo una puntuación de **99.12%, en el primer trimestre**. Mientras que el tercer trimestre obtuvimos una **calificación de 97.99%**, con una capacidad de respuesta del 98.51 %.
- Se realizaron capacitaciones de “Excelencia en el Servicio” enfocada a los Representantes de Servicio y Auxiliares Administrativos, así como sobre la Pautas de Interacción y Trato Digno para Personas con Discapacidad, impartido por el CONADIS.
- Obtuvimos un **incremento en el primer trimestre de un 16.55% en ciudadanos atendidos** y un 16.29% en servicios ofertados por las instituciones ofertadas. Para nuestro tercer trimestre en comparación con el año 2022, **crecimos un 14.45% en ciudadanos atendidos y 14.15% en servicios brindados**.



- Se vinculó como nueva institución la Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) para brindar servicios a la ciudadanía.

**Punto GOB Sambil:** este Punto GOB cuenta con una **cartera de 235 servicios** de 22 instituciones gubernamentales integradas:

<b>Instituciones Integradas – Punto GOB Sambil</b>	
1.	Tesorería de la Seguridad Social
2.	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
3.	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados
4.	Instituto Postal Dominicano
5.	Ministerio de Interior y Policía
6.	Policía Nacional
7.	Protección de los Derechos del Consumidor
8.	Procuraduría General de la República
9.	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad
10.	Bienes Nacionales
11.	Banco de Reservas
12.	Ministerio de Trabajo
13.	Dirección General de Pasaportes
14.	Dirección General de Migración
15.	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
16.	Programa Nacional Vivienda Familia Feliz
17.	Gabinete de Coordinación Políticas Sociales
18.	Administradora de Subsidios Sociales
19.	Programa Social Supérate



Instituciones Integradas – Punto GOB Sambil	
20.	Sistema Único de Beneficiario
21.	Junta Central Electoral

*Dirección de Atención Ciudadana*

En lo que respecta a los logros y resultados destacados durante este período 2023 en el Punto GOB Sambil se presentan:

- Con relación a los servicios o solicitudes ofertadas, hemos recibido **más de 403,500 solicitudes de servicios**, también en el mismo orden **342,496 ciudadanos atendidos** en este Punto GOB Sambil.
- Hemos logrado en la encuesta de **satisfacción ciudadana un 98.5 %**, evidenciando un impacto de manera positiva en las respuestas otorgadas a las solicitudes realizadas por los ciudadanos.
- En este año se desarrolló un acuerdo con la Dirección General de Pasaportes, con el objetivo de lograr mayor alcance en la entrega de libretas, poniendo a la disposición de la ciudadanía las oficinas en la sede principal de la OGTIC, como otro espacio de retiro de las libretas. Se **entregaron 2,398 libretas**, logrando así mayor alcance con la respuesta de solicitudes en espera por retiro.
- Obtuvimos un **crecimiento de 10.31% ciudadanos atendidos** y un crecimiento de 4.52% en servicios ofertados en el tercer trimestre del 2023.
- El personal ha sido formado en diferentes áreas tales como:
  - Capacitación del personal en “Excelencia en el Servicio” y “Inducción a la Administración Pública”.



- Pautas de Interacción y Trato Digno para Personas con Discapacidad, impartido por CONADIS.
- Capacitación de la Plataforma de solicitudes de servicios en línea de la Dirección de Pasaporte.
- Capacitación del Expediente Único Educativo y el Sistema de Becas.

**Punto GOB Expreso:** Este Punto GOB cuenta con una cartera de 85 servicios de 10 instituciones gubernamentales integradas:

<b>Instituciones Integradas – Punto GOB Expreso</b>	
1.	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones
2.	Procuraduría General de la República
3.	Policía Nacional
4.	Dirección General de Pasaportes
5.	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
6.	Gabinete de Coordinación Políticas Sociales
7.	Administradora de Subsidios Sociales
8.	Programa Social Supérate
9.	Ayuntamiento Santo Domingo Este
10.	Banco de Reservas (contamos con una unidad móvil)

*Dirección de Atención Ciudadana*



Actualmente se encuentran en proceso de espera para la apertura de la segunda etapa de este centro, las siguientes instituciones:

<b>Instituciones en Proceso de Incorporación – Punto GOB Expreso</b>	
1.	Banco de Reservas
2.	Junta Central Electoral
3.	Amplitud de la cartera de servicios del Ayuntamiento de Santo Domingo Este

*Dirección de Atención Ciudadana*

Los avances y resultados en el Punto GOB Expreso 2023 son los siguientes:

- Se ha obtenido mayor agilidad en el proceso de atención al ciudadano luego de la implementación del sistema de registro de ciudadanos. Muestra de esto es que se han recibido desde enero **más de 83,500 ciudadanos** que han sido asistido y más de 83,000 servicios ofertados por las diferentes instituciones vinculadas.
- Puesta en funcionamiento de los servicios de las instituciones Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE).
- En la encuesta de satisfacción ciudadana, realizada en el segundo trimestre del año, obtuvimos **un índice de satisfacción de un 98.06%**. Mientras que en el tercer trimestre nuestro **índice de satisfacción fue de un 99.36%**.
- El personal ha sido capacitado en diferentes áreas como:
  - Capacitación del personal en “Excelencia en el Servicio” y “Inducción a la Administración Pública”.



- Pautas de Interacción y Trato Digno para Personas con Discapacidad, impartido por CONADIS.
  - Capacitación de la Plataforma de solicitudes de servicios en línea de la Dirección de Pasaporte.
  - Capacitación del Expediente Único Educativo y el Sistema de Becas.
- Se alcanzó **incremento de un 22.74 % de ciudadanos atendidos, y un 23.21 % en servicios ofertados**. Para nuestro tercer trimestre en comparación primer trimestre, crecimos un 23.89 % en ciudadanos atendidos y 72.09 % en servicios brindados.

**Punto GOB Occidental:** Este punto en esta primera etapa cuenta con una cartera de **aproximadamente 130 servicios** y 15 instituciones gubernamentales vinculadas presentadas a continuación:

<b>Instituciones Integradas – Punto GOB Occidental</b>	
1.	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
2.	Tesorería de la Seguridad Social
3.	Gabinete de Política Social de la Vicepresidencia Administradora de Subsidios Sociales
4.	Gabinete de Política Social – Supérate
5.	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
6.	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
7.	Superintendencia de Electricidad
8.	Policía Nacional
9.	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre



<b>Instituciones Integradas – Punto GOB Occidental</b>	
10.	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
11.	Ministerio de Interior y Policía
12.	Dirección General de Migración
13.	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
14.	Ministerio de Salud Pública
15.	Seguro Nacional de Salud

*Dirección de Atención Ciudadana*

En una segunda etapa está contemplada la vinculación de las siguientes instituciones, las cuales **sumarían alrededor de 50 servicios** más:

<b>Instituciones en Proceso de Incorporación – Punto GOB Occidental</b>	
1.	Dirección General de Pasaportes
2.	Superintendencia de Bancos
3.	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur
4.	Banco de Reservas
5.	Ministerio de Relaciones Exteriores
6.	Ministerio de Trabajo
7.	Procuraduría General de la República
8.	Oficina Nacional de Propiedad Industrial

*Dirección de Atención Ciudadana*

Aunque el Punto GOB Occidental fue inaugurado en mayo de 2023, el mismo presenta avances significativos ante su gran demanda:



- Desde que el centro abrió sus puertas en mayo 2023 el Punto GOB Occidental **ha impactado a 18,670 ciudadanos** quienes han obtenido alrededor de 18,678 servicios ofrecidos por las instituciones vinculadas. Solo en el mes de apertura e inicio de operaciones se registraron unos 3,595 ciudadanos.
- Gran parte del personal se ha capacitado en diversas áreas, para reforzar sus conocimientos, lograr servicios de calidad a los ciudadanos y mejorar los procesos operativos. Algunos procesos formativos han sido:
  - Excelencia en el Servicio.
  - Inducción a la Administración Pública.
  - Pautas de Interacción y Trato Digno para personas con Discapacidad, impartido por el CONADIS.
- En este nuevo Centro de Atención Ciudadana Presencial se realiza la incorporación de nuevas instituciones altamente demandadas por los ciudadanos, logrando ampliar así su cartera de servicios.
- El personal de nuevo ingreso de la Dirección General de Pasaportes recibió una capacitación de parte del personal de OGTIC, en relación con las políticas disciplinarias y generales de atención al ciudadano.

**Punto GOB Santiago:** este centro en una primera etapa cuenta con una **cartera de 99 servicios** y 15 instituciones gubernamentales vinculadas. Estas son:



## Instituciones Integradas – Punto GOB Santiago

1.	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
2.	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)
3.	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)
4.	Gabinete de Política Social – Supérate (GPSS)
5.	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI)
6.	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)
7.	Superintendencia de Electricidad (SIE)
8.	Policía Nacional (PN)
9.	Ministerio de Salud Pública (MSP)
10.	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
11.	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)
12.	Dirección General de Migración (DGM)
13.	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
14.	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte S.A. (EDENORTE)
15.	Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)

*Dirección de Atención Ciudadana*



En una segunda etapa están proyectadas la vinculación de las siguientes instituciones, las cuales estarían brindando a la ciudadanía más de 100 servicios:

<b>Instituciones Proyectadas para Incorporación – Punto GOB Santiago</b>	
1.	Dirección General de Pasaportes (DGP)
2.	Ministerio de Trabajo (MT)
3.	Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)
4.	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)
5.	Banco de Reservas de la Republica Dominicana
6.	Procuraduría General de la República (PGR)
7.	Dirección General de Compras Públicas (DGCP)

*Dirección de Atención Ciudadana*

Desde su apertura el Punto GOB de Santiago, ha presentado óptimos resultados en su demanda y uso, hasta la fecha hemos tenido los siguientes avances aún en su poco tiempo de operaciones:

- La apertura de este nuevo y primer centro en la zona norte del país específicamente tendrá un alcance de impacto **promedio a 1,500,000 ciudadanos** de la región del Cibao.
- El Punto GOB de Santiago beneficia a los habitantes de diversos sectores tales como: los Reyes, las Colinas, los Salados, Altos de Vireya, la Terraza, Buenos Aires, entre otros. Además, los residentes de las provincias aledañas como Puerto Plata, Valverde Mao, la Vega y Moca quienes ya no tendrán



que desplazarse hacia el gran Santo Domingo para realizar algún trámite público.

- Desde el inicio de operaciones el 11 de septiembre se registrado el uso de **más de 2,400 ciudadanos y unos 2,422 servicios brindados.**
- Solo en el mes de septiembre el centro **promedió un total de 127 servicios** diarios, ofrecidos a 126 ciudadanos.
- Este nuevo Centro de Servicios Presenciales presenta la novedad de que realiza la incorporación de instituciones de la administración pública que no se encuentra en los demás centros, tales como el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), la Dirección General de Compras Públicas (DGCP) y la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) logrando con esto ampliar nuestra cartera de servicios y alcance de organismos del Estado.

El Centro de Servicios Presenciales, Punto GOB Santiago representa un avance significativo en la mejora de la calidad de vida de la región norte del país, permitiendo a los ciudadanos gestionar varios servicios en un solo lugar sin tener que desplazarse a múltiples puntos, ahorrándose tiempo y dinero.

### **Servicios de Atención No Presencial**

En lo referente a la atención de forma no presencial, desde la Dirección de Atención Ciudadana de esta institución se gestiona el Centro de Contacto Gubernamental, el mismo es dirigido por el Departamento de Servicio No Presencial.



El **Centro de Contacto Gubernamental** es una iniciativa desarrollada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como parte del proyecto “Centro de Atención al Ciudadano” en el marco del Gobierno Electrónico para brindar a los ciudadanos información libre de costo, vía telefónica, sobre los servicios que ofrecen las diferentes instituciones del Estado Dominicano.

Es importante resaltar que la OGTIC busca que el Centro de Contacto Gubernamental sea el primer punto de contacto para los ciudadanos, empresas, empleados públicos y visitantes extranjeros que requieran información y tramitación de los servicios que brindan las instituciones públicas del Estado Dominicano. En este canal telefónico operan las líneas \*462, 3-1-1 y la línea 700.

A través de la línea \*462 el ciudadano puede obtener las informaciones de **más de 2,200 servicios incorporados** al sistema de CRM de las instituciones públicas, libre de costo y desde cualquier punto del país. En el Centro de Contacto Gubernamental a través de sus líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 durante el año 2023, desde el mes de enero hasta octubre se han dado entrada a 2,257,507 llamadas, de las cuales **hemos contestado 1,318,531 llamadas, con más de 156,730 servicios encuestados**, los cuales han sido brindados satisfactoriamente al ciudadano.

A continuación, se presentan una serie de avances y logros alcanzado en el Centro de Contacto Gubernamental en el presente año:



- **Índice de Nivel de Servicio de Atención:**

Hemos incrementado nuestro nivel de servicio anual al ciudadano, con un objetivo por encima del porcentaje comprometido, el cual debe ser un 80/20, es decir, contestar el 80% de las llamadas en menos de 20 segundo. En el momento contamos con un **nivel de servicio de un 88.59%, superior al 2022** el cual cerró el año con un 83.00%.

- **Índice de Satisfacción Ciudadana:**

Nuestro nivel de satisfacción ciudadana es de un 95.00% comprometido en los siguientes atributos: Tiempo de espera, cortesía, profesionalismo, accesibilidad y fiabilidad, pero en la actualidad presentamos un **nivel de satisfacción superior, alcanzando un 99.71%**. Es importante resaltar que en este proceso se genera un impacto en el ciudadano el cual representa valor más de un 94% en ahorro de tiempo y dinero.

- **Llamadas Contestadas en la Línea 3-1-1**

Se han alcanzado **más de 50,700 llamadas** las cuales han sido contestadas para formalizar o recibir respuestas a sus quejas, sugerencias y reclamaciones. Así mismo, hasta la fecha, se han logrado incorporar más de 455 organismos gubernamentales a la línea 3-1-1. A continuación, los servicios más demandados a través del Centro de Contacto Gubernamental (CCG), durante el período enero-octubre del año 2023:

<b>Demanda de Servicios por Provincias</b> enero – octubre 2023		
<b>Provincia</b>	<b>Cantidad 2023</b>	<b>Porcentaje</b>
Gran Santo Domingo	74,610	47.26%
Distrito Nacional	25,865	16.38%
San Cristóbal	14,897	9.44%



<b>Demanda de Servicios por Provincias</b> enero – octubre 2023		
Santiago	7,261	4.60%
Barahona	3,726	2.36%
San Juan de La Maguana	2,963	1.88%
La Romana	2,803	1.78%
Azua	2,671	1.69%
La Vega	2,342	1.48%
La Altagracia	2,359	1.49%
Puerto Plata	2,019	1.28%
San Pedro De Macorís	1,665	1.05%
Españat	1,633	1.03%
Peravia	1,660	1.05%
Monte Plata	1,605	1.02%
Monseñor Nouel	1,116	0.71%
Duarte	1,045	0.66%
Bahoruco	958	0.61%
Sánchez Ramírez	786	0.50%
María Trinidad Sánchez	708	0.45%
Independencia	652	0.41%
Samaná	588	0.37%
Valverde	540	0.34%
Elías Piña	440	0.28%
Dajabón	441	0.28%
Monte Cristi	434	0.27%
San José de Ocoa	385	0.24%
Hato Mayor	365	0.23%
El Seibo	342	0.22%
Hermanas Mirabal	235	0.15%



<b>Demanda de Servicios por Provincias</b> enero – octubre 2023		
Santiago Rodríguez	198	0.13%
Pedernales	184	0.12%
Exterior	362	0.23%
<b>Total General</b>	<b>157,858</b>	<b>100.00%</b>

*Dirección de Atención Ciudadana*

- **Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental**

Con el propósito de dar apoyo de forma teleasistida para mitigar situaciones de crisis emocionales en salud mental, el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), la Oficina de la Primera Dama Raquel Arbaje, así como esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Gabinete de Innovación, **fue inaugurado en marzo del presente año el Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental** que ofrece información servicios de atención disponibles para fines de orientación, consulta y acceso psicológico. Al cierre de octubre se han recibido **11,827 llamadas de las cuales brindamos 5,629 asistencias.**

En sus primera etapa, este centro brinda a la ciudadanía el **servicio de Primera Ayuda Psicológica (PAP)** como complemento de la estrategia de la red programática de Salud Mental, desarrollada por el Ministerio de Salud Pública. Su modalidad operativa cuenta actualmente con la **atención de 34 profesionales de la salud mental**, distribuidos en dos turnos de atención telefónica.

### **Servicios Digitales Institucionales**

La OGTIC desde la Dirección de Servicios Digitales Institucionales para este año **contempló la ejecución de más de 30 grandes**



**iniciativas** distribuidas **entre** proyectos, servicios, asesorías y colaboraciones con el objetivo de seguir fomentando el uso de las TIC en el desarrollo de las funciones públicas. A continuación, en distintas secciones se muestra el estado de avances en el cual se encuentran los mismos.

### **Expansión de los Servicios de Confianza Digital**

- **Implementación de la firma digital con certificado.**

Con la finalidad de continuar impulsando a las entidades gubernamentales hacia una cultura de cero papeles, con la fueron generados **un total de 3,685 certificados de firma digital**, de los cuales 3,505 corresponden a servidores públicos pertenecientes a **93 instituciones gubernamentales y 180 corresponden a ciudadanos**, lo que representa un 100% del total de certificados planificados para este año. A continuación, la relación de instituciones con Certificados de Firma Digital emitidos:

<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cantidad</b>
1	Alcaldía del Distrito Nacional - ADN	1
2	Autoridad Portuaria Dominicana - APORDOM	77
3	Banco Central de la República	68
4	Cámara de Cuentas	37
5	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal - CAPGEFI	22
6	Centro Nacional de Ciberseguridad - CNCS	3
7	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana - ProDominicana	34
8	Ciudadano	180
9	Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo - CCDF	1
10	Consejo Nacional de Competitividad - CNC	10



No.	Institución	Cantidad
11	Consejo Nacional de Discapacidad - CONADIS	5
12	Consejo Nacional de Drogas - CND	1
13	Consejo Nacional de Seguridad Social - CNSS	20
14	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación CNZFE	14
15	Contraloría General de la República Dominicana - CONTRALORIA	26
16	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Moca - CORAAMOCA	1
17	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata - CORAAPLATA	2
18	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago - CORAASAN	1
19	Corporación del Alcantarillado y Acueducto de Santo Domingo - CAASD	51
20	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil - CESAC	26
21	Departamento Aeroportuario - DA	5
22	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental - DIECOM	1
23	Dirección General de Aduanas - ADUANAS	6
24	Dirección General de Alianzas Público-Privadas - DGAPP	2
25	Dirección General de Cine - DGCINE	23
26	Dirección General de Contrataciones Públicas - DGCP	63
27	Dirección General de Contabilidad Gubernamental - DIGECOG	58
28	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental - DIGEIG	57
29	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País - DIGECAC	5
30	Dirección General De Las Escuelas Vocacionales - DIGEV	1



<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cantidad</b>
31	Dirección General de Migración	7
32	Dirección General de Pasaportes - PASAPORTES	1
33	Dirección Nacional de Fomento y Desarrollo de la Artesanía - FODEARTE	1
34	Ejército de República Dominicana - ERD	5
35	Embajada de la República Dominicana en México - EMBADOM	2
36	Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana - ETED	12
37	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte S.A. - EDENORTE	4
38	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana - EGEHID	1
39	Escuela Nacional de la Judicatura - ENJ	1
40	Industria Nacional de la Aguja - INAGUJA	4
41	Institucional del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales - IDOPPRIL	1
42	Instituto Cartográfico Militar - ICM	4
43	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo - IDECOOP	1
44	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria - IIBI	21
45	Instituto Dominicano de Aviación Civil - IDAC	16
46	Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales - IDIAF	1
47	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones - INDOTEL	90
48	Instituto Dominicano para la Calidad - INDOCAL	1
49	Instituto Nacional de Administración Pública - INAP	43
50	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil - INABIE	30



No.	Institución	Cantidad
51	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados - INAPA	47
52	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia - INAIPI	15
53	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor - PROCONSUMIDOR	33
54	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre - INTRANT	6
55	Instituto Nacional de Migración - INM	1
56	Instituto Nacional Formación y Capacitación del Magisterio - INAFOCAM	35
57	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña - ISFODOSU	63
58	Instituto Superior para la Defensa - INSUDE	4
59	Instituto Técnico Superior Comunitario - ITSC	28
60	Instituto Geográfico Nacional - IGN	1
61	Ministerio Administrativo de la Presidencia - MAPRE	2
62	Ministerio de Administración Pública - MAP	90
63	Ministerio de Agricultura - AGRICULTURA	32
64	Ministerio de Cultura	6
65	Ministerio de Deportes y Recreación - MIDEREC	20
66	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo - MEPYD	4
67	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología - MESCYT	4
68	Ministerio de Educación - MINERD	9
69	Ministerio de Energía y Minas - MEM	26
70	Ministerio de la Presidencia - MINPRE	118
71	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones - MIVED	10
72	Ministerio de Medio Ambiente - MIMARENA	70
73	Ministerio de Hacienda - HACIENDA	1



No.	Institución	Cantidad
74	Ministerio de Relaciones Exteriores - MIREX	9
75	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social - MSP	31
76	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes - MICM	2
77	Ministerio de Turismo de República Dominicana - MITUR	118
78	Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación - OGTIC	76
79	Oficina Nacional de Defensa Pública - DEFENSAPUBLICA	23
80	Oficina Nacional de Derecho de Autor - ONDA	7
81	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones - ONESVIE	17
82	Oficina Nacional de Meteorología - ONAMET	16
83	Parque Zoológico Nacional - ZOODOM	7
84	Poder Judicial de la República Dominicana	1295
85	Policía Nacional Dominicana	1
86	Prensa del Presidente de la República Dominicana	10
87	Procuraduría General de la República Dominicana - PGR	4
88	Registro Inmobiliario - RI	30
89	Supérate	1
90	Superintendencia de Bancos - SB	121
91	Superintendencia de Seguros - SUPERSEGUROS	8
92	Superintendencia del Mercado de Valores - SIMV	2
93	Tesorería de la Seguridad Social - TSS	234
94	Unidad de Análisis Financiero - UAF	1
<b>Total</b>		<b>3685</b>

*Departamento de Servicios de Confianza Digital*



- **Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB**

Firma GOB es un software buzón de firmas o porta firmas que permite gestionar el ciclo de vida de aprobación de los documentos a ser firmados, permitiendo firmar en cualquier lugar y momento, reducir los costos de mensajería y archivo, entre otros.

En este período se han creado un **total de treinta (30) instancias que justifican el 100% de ejecución** de lo planificado para este año, correspondientes a las siguientes instituciones gubernamentales:

No.	Institución
1	Instituto Dominicano de Aviación Civil - IDAC
2	Instituto Nacional De Aguas Potables Y Alcantarillados INAPA
3	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)
4	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte - EDENORTE
5	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca CORAAMOCA
6	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones - MIVED
7	Ministerio de Cultura
8	Ministerio de Agricultura
9	Tesorería de la Seguridad Social - TSS
10	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal CAPGEFI
11	Consejo Nacional de Discapacidad - CONADIS
12	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil - INABIE
13	Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña ISFODOSU



No.	Institución
14	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas -DIGECAC
15	Prensa del presidente
16	Instituto Nacional de Administración Pública - INAP
17	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana ProDOMINICANA
18	Universidad Nacional para la Defensa
19	Consejo Nacional de Seguridad Social
20	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
21	Contraloría General de la República Dominicana
22	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
23	Superintendencia de Pensiones - SIPEN
24	Superintendencia de mercados de valores - SIMV
25	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones - ONESVIE
26	Organismo Dominicano de Acreditación - ODAC
27	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil CESAC
28	Ministerio de Deportes y Recreación- MIDEREC
29	Ministerio de Energía y Minas - MEM
30	Instituto Geográfico Nacional - IGN

*Departamento de Servicios de Confianza Digital*

### **Implementación de Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI)**

El Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI) es una herramienta tecnológica del Estado dominicano, desarrollado por órganos y entes públicos, en el **Eje de Gobierno Digital**, en el marco



**de la Agenda Digital 2030**, que contempla la interoperabilidad entre los sistemas informáticos de los principales órganos rectores del Poder Ejecutivo, así como de los sistemas de gestión de los órganos entes de la Administración Pública, y que busca:

- Garantizar el acceso a la información en tiempo real para la toma de decisiones por las autoridades.
- Asegurar el intercambio y visualización de datos e información sobre la gestión administrativa de las instituciones.
- Optimizar la operatividad en las instituciones públicas.
- Reducir los costos de licencias y soporte de sistemas.
- Estandarizar los sistemas de gestión institucionales.
- Transparentar y conservar la información.

Una de las características a destacar, es el conjunto de módulos que integran la **Gestión de Recursos Humanos**, presentados en una galería de opciones agradable, amigable y sobre todo funcional. A continuación, se presenta el alcance de este:

- Fase 0: Inicio. Presentar Equipo Levantamiento de Informaciones.
- Fase 1: Preparación Ambientes Prueba y Pre-Producción.
- Fase 2: Capacitación en Ambiente de Producción.
- Fase 3: Acompañamiento Procesos Gestión de Personas (HRM).
- Fase 4: Acompañamiento en Procesos Nómina.
- Fase 5: Procesos Complementarios.
- Fase 6: Puesta en Marcha Seguimiento y control.

Listado de las instituciones donde será implementado el sistema:



No.	Institución
1	Ministerio de Hacienda
2	Ministerio de Administración Pública
3	Ministerio de la Presidencia
4	Servicio Nacional de Salud
5	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
6	Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional
7	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana
8	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
9	Ministerio de Turismo
10	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
11	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
12	Ministerio de Relaciones Exteriores
13	Consejo Nacional de Competitividad
14	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación
15	Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial

*Dirección Servicios Digitales*

De las instituciones mencionadas, cinco (5) de ellas tienen el sistema instalado siendo estas: el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), el Instituto Nacional para la Administración Pública (INAP), el Centro Nacional de Competitividad (CNC) y esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), las cuales presentan avances significativos en la implementación al 100%.



## Asistencia Técnica Especializada para la Transformación Digital de las Instituciones Gubernamentales

Se ha brindado asistencia técnica especializada en materia de infraestructura tecnológica, recuperación de desastres, desarrollo e implementación de sistemas, seguridad de la información y adquisición de bienes y servicios tecnológicos a **28 instituciones, para un total de aproximadamente 576 horas** hombre invertidas.

En lo que respecta a las solicitudes de evaluación a procesos de compras para la no objeción, se han **trabajado 666 solicitudes a unas 138 instituciones del Estado**. A continuación, el detalle:

No.	Institución	Cant. de Solicitudes
1	Administradora de Riesgos de Salud Para Maestros	3
2	Administradora de Subsidios Sociales	7
3	Archivo General de la Nación	2
4	Autoridad Portuaria Dominicana	2
5	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña	1
6	Centro Cardioneuro Oftalmológico y Trasplante	1
7	Centro de Atención Integral para la Discapacidad	1
8	Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal	2
9	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana	2
10	Centros Tecnológicos Comunitarios	24
11	Comedores Económicos del Estado Dominicano	3
12	Comisión Hípica Nacional	4



<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. de Solicitudes</b>
13	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial	2
14	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial	1
15	Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas	5
16	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura	2
17	Consejo Nacional de Competitividad	2
18	Consejo Nacional de Drogas	1
19	Consejo Nacional de Fronteras	1
20	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	1
21	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	1
22	Consejo Nacional de Seguridad Social	2
23	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	3
24	Consejo Nacional para el VIH y el SIDA	6
25	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia	9
26	Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera	1
27	Contraloría General de la República Dominicana	4
28	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica	1
29	Corporación de Acueductos y Alcantarillados De Puerto Plata	1
30	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	4



<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. de Solicitudes</b>
31	Corporación Estatal de Radio y Televisión	2
32	Defensa Civil Dominicana	9
33	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental	2
34	Dirección de Prensa del Presidente	1
35	Dirección General de Aduanas	6
36	Dirección General de Alianzas Público Privadas	4
37	Dirección General de Bellas Artes	8
38	Dirección General de Bienes Nacionales	4
39	Dirección General de Contrataciones Públicas	24
40	Dirección General de Desarrollo Fronterizo	4
41	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	1
42	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social	1
43	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado	3
44	Dirección General de Migración	5
45	Dirección General de Museos	2
46	Dirección General de Pasaportes	15
47	Dirección General de Presupuesto	1
48	Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia	7
49	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre	5
50	Dirección General del Catastro Nacional	2



<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. de Solicitudes</b>
51	Fondo Patrimonial De Las Empresas Reformadas	7
52	Hospital Central de las Fuerzas Armadas	1
53	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar	1
54	Hospital Militar Docente, Fard, "Dr. Ramón De Lara"	1
55	Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza	1
56	Hospital Regional San Vicente de Paul	1
57	Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch	1
58	Industria Nacional de la Aguja	1
59	Instituto Azucarero Dominicano	1
60	Instituto de Auxilios y Viviendas	2
61	Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular	1
62	Instituto de Formación y Capacitación Del Magisterio	1
63	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria	2
64	Instituto Dominicano de Aviación Civil	4
65	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	2
66	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	9
67	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales	2
68	Instituto Dominicano del Café	1
69	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados	1



<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. de Solicitudes</b>
70	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	5
71	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	2
72	Instituto Nacional de Educación Física	2
73	Instituto Nacional de Estabilización de Precios	2
74	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional	12
75	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio	6
76	Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana	1
77	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	1
78	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	1
79	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares	4
80	Instituto Postal Dominicano	3
81	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña	2
82	Instituto Tecnológico de Las Américas	11
83	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso	1
84	Junta de Aviación Civil	3
85	Liga Municipal Dominicana	1
86	Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario	1
87	Ministerio Administrativo de la Presidencia	3
88	Ministerio de Administración Pública	5



<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. de Solicitudes</b>
89	Ministerio de Deportes y Recreación	7
90	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	9
91	Ministerio de Educación	38
92	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	4
93	Ministerio de Educación, Oficina De Cooperación Internacional	1
94	Ministerio de Energía y Minas	46
95	Ministerio de Hacienda	3
96	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes	3
97	Ministerio de Interior y Policía	1
98	Ministerio de la Juventud	3
99	Ministerio de la Mujer	12
100	Ministerio de la Presidencia	2
101	Ministerio De la Vivienda y Edificaciones	5
102	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	6
103	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	2
104	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones Fideicomiso PARQUÉAT_RD	1
105	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones Fideicomiso RD Vial	6
106	Ministerio de Relaciones Exteriores	8
107	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	22
108	Ministerio de Trabajo	2



<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. de Solicitudes</b>
109	Ministerio De Turismo	17
110	Museo Nacional De Historia Natural	2
111	Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano	1
112	Oficina de Cooperación Internacional del Ministerio de Educación	2
113	Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas	1
114	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	6
115	Oficina Metropolitana de Servicios De Autobuses	2
116	Oficina Nacional de Estadística	3
117	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones	3
118	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial	4
119	Oficina para el Reordenamiento Del Transporte	1
120	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico	1
121	Programa Supérate	18
122	Servicio Nacional de Salud	10
123	Servicio Regional de Salud Metropolitano	1
124	Servicio Regional de Salud Norcentral	1
125	Servicio Regional de Salud Nordeste	1
126	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	4
127	Superintendencia de Pensiones	11
128	Superintendencia de Seguros	1



No.	Institución	Cant. de Solicitudes
129	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	5
130	Tecnificación Nacional de Riego	6
131	Tesorería de la Seguridad Social	50
132	Tesorería Nacional	4
133	Unidad de Análisis Financiero	2
134	Unidad Ejecutora ECO5RD	3
135	Unidad Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos	2
136	Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal	4
137	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación De Terrenos del Estado	2
138	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia	1
<b>Total General</b>		<b>666</b>

*División de Consultoría Digital*

### **Atención a Usuarios a través de la Mesa de Servicios**

En el transcurso del período del 1 de enero al 31 de octubre de 2023, se han **recibido un total de 4,526 requerimientos** a través del sistema de Mesa de Servicio. De estos, 1,342 corresponden a solicitudes para la inclusión de nuevos servicios tecnológicos, mientras que 3,184 corresponden a reportes de incidentes relacionados con los servicios que ofrecemos en la OGTIC y que ya se encuentran implementados en sus instituciones.

Se han respondido satisfactoriamente a **4,383 solicitudes**, lo que **representa un 96,8% de eficiencia en el servicio**. Actualmente, se



tienen 130 solicitudes en proceso, lo que equivale a un 2,8%, y solo 13 solicitudes han sido canceladas, representando un 0,3% del total.

El equipo de la mesa de servicios a usuarios ha logrado resolver directamente un **total de 610 solicitudes**, lo que equivale aproximadamente al 13,6% del total de las 4,526 solicitudes recibidas.

## **Proyectos de Desarrollo e Interoperabilidad**

En esta sección se presentan como la OGTIC ha desarrollan una serie de proyectos colaborativos para la mejora de los servicios públicos del Estado dominicano, en beneficio de la ciudadanía. Este año se han desarrollado unos dieciséis (16) proyectos de este tipo. A continuación, se presenta el detalle de estas ejecuciones:

### **1. Portal Único de Transparencia**

Este portal se encuentra en sus Fase II de desarrollo. El mismo ha sido diseñado para fortalecer los procesos de transparencia y permitir a los ciudadanos más acceso por un solo canal a las informaciones públicas de las instituciones gubernamentales.

Actualmente se está integrando con la herramienta de PowerBI con la Interfaz de Programación de Aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) proporcionada por el Ministerio de Hacienda para la presentación en tiempo real de la data de ejecución presupuestaria. Se acordó con la Contraloría General de la República que también desarrollarán un API para presentar en tiempo real la data de nómina y que para fines del proyecto en esta fase se presentará la data que estos coloquen manualmente en un repositorio mensualmente. Este **proyecto se encuentra en un 70% de avance**, al momento en que se



espera por API correspondiente, a fin de incidir en su implementación y funcionalidad requeridas.

## **2. Portal Nacional de Becas y Crédito Educativo**

El objetivo de este portal es coordinar y gestionar los programas de becas manejados por instituciones gubernamentales para consensuar una regulación común que permita a los ciudadanos aplicar de manera equitativa a la formación profesional.

Actualmente el portal se encuentra en su Fase II con la inclusión del **Módulo de Créditos Educativos**, el cual permitirá a los aplicantes a becas y público en general poder acceder a un programa de crédito con fines educativos. No obstante, este proyecto **se encuentra en un 98% de avance en su ejecución**, dado que por la naturaleza e integración con la estructura del Portal de Becas; se consideraron aplicar en paralelo las mejoras identificadas.

## **3. Portal del Estado Dominicano**

Este permite brindar al ciudadano un portal único donde pueda acceder a los servicios públicos, realizar múltiples solicitudes y transacciones con una sola operación y pago en línea, con seguimiento de avance en línea de los trámites solicitados y completa integración entre los servicios conexos. Dentro de los beneficios que aporta el desarrollo de este proyecto se encuentran:

- Información organizada para responder a las necesidades de servicios públicos de los ciudadanos según las mejores prácticas internacionales y la retroalimentación local mediante encuestas de satisfacción, foros y grupos de discusión.



- Realizar **transacciones en línea 24 horas al día 7 días a la semana**, facilitando que el ciudadano interactúe con el Estado de manera más eficiente.
- Optimización en prestación de servicios de parte del Estado Dominicano al ciudadano, fomentando servicios eficientes y oportunos, informaciones actualizadas de las diversas entidades de gobierno.

#### **4. Ventanilla Única de Formalización**

Actualmente se está en desarrollo de la fase de encadenamiento de trámites con la inclusión de la Ventanilla única de Formalización (VUF). Esta fase está pautada para estar lista en noviembre 2023. Para esta fecha se ha sobrepasado la etapa de diseño, y se está finalizando la etapa de integración con las instituciones incumbentes, para finalmente hacer pruebas masivas en conjunto. Concluido todo este proceso, se podría lanzar a producción la primera versión funcional.

Dentro de los beneficios que aporta el desarrollo de este proyecto se encuentran:

- Creación de empresas de tipo Persona Física, SRL y EIRL
- Optimizar la creación de empresas hasta en un plazo de 24 horas unificando al interoperar los trámites de la Oficina Nacional de Propiedad Intelectual (ONAPI), la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD).



## 5. Portal de Datos Abiertos

El objetivo de este proyecto es contar con un Portal Único de Datos Abiertos, conforme a los estándares internacionales y normativas de la República Dominicana, tomando en cuenta los siguientes objetivos específicos en su mejora de diseño:

- Un portal en donde instituciones puedan cargar sus informaciones en formatos abiertos.
- Catálogo unificado de datos abiertos de la República Dominicana.
- El ciudadano podrá descargar los datos publicados sin restricciones.
- Estadísticas en tiempo real de descargas de: conjuntos de datos, tipos de datos más descargados, cantidad de visitas al portal, estadísticas de descarga por género, entre otros.
- Creación de registro (no obligatorio).
- Permitir por medio de un formulario de solicitud la apertura de datos de interés para los ciudadanos.
- Concentrar los conjuntos de datos por categoría o grupo.

Este **proyecto fue entregado al 100%** a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) para su puesta en producción. En estos momentos se mantiene en consulta ciudadana para su posterior aprobación, realizar el pase a producción correspondiente.

## 6. Proyecto Botón Verde

El objetivo de este proyecto en Fase III es crear una API de interoperabilidad con base de datos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), de tal manera que el programa o sistema de



alerta desarrollado para el Botón Verde responda avisos y envío de informaciones remotas, ante necesidades de familias vulnerables y los desafíos que amenazan su estabilidad/desarrollo, así como a los mecanismos gubernamentales de apoyo a estas familias.

Este programa Botón Verde tiene dos componentes esenciales: **sistema de alerta y mecanismo gubernamental de apoyo** a las familias vulnerables, los cuales fueron desarrollados en varias etapas; inició con el diseño de formulario/portal estandarizado bajo normas de desarrollo y gestión de medios del Estado dominicano. El objetivo principal de esta fase es asignar un responsable a cada servicio recibido, copiando vía correo electrónico a los grupos descritos en ese correo.

Vista la adecuación de la API de interoperabilidad con la base de datos del SIUBEN, su programación, entrenamientos y pruebas validadas, las mejoras ya se probaron y funciona perfectamente, se está haciendo el pase a producción, que se pretende tener listo para este año.

## **7. Observatorio Nacional de Calidad de Servicios Públicos**

El rediseño del Portal del Observatorio de Servicios Públicos estará disponible para los usuarios nacionales y extranjeros, permitiendo el acceso a las informaciones sobre los funcionarios, servicios y funciones prestadas por las diferentes instituciones del Estado. A medida que se ha revisado el portal se han ido desarrollado algunas mejoras a solicitud del equipo del Ministerio de Administración Pública (MAP), como, por ejemplo, mejor presentación en las gráficas de las encuestas, entre otras. El **rediseño del portal concluyó al 100%** satisfactoriamente.



La fase actual del proyecto culminó, se hizo entrega de un enlace con acceso donde descargar el código fuente documento de los servicios. Con la entrega de los repositorios de códigos y archivos de diseño para su implementación y adecuación por parte del MAP se cierra el alcance y entregable del proyecto levantado. Se envió el acta de cierre del proyecto, la cual fue firmada por ambas instituciones.

### **8. Rediseño del portal CRM 3-1-1**

Este rediseño pretende crear nuevos controles para el monitoreo de las quejas, reclamaciones, sugerencias, realizar cambios y adecuaciones al sistema y generar una base de datos estadísticos de forma automatizada. Actualmente, este rediseño se encuentra en **un 74% de avance**; definida su entrega por parte del Laboratorio de Innovación para mediados del mes de diciembre.

### **9. Mejoras al Sistema E-ticket (DGM)**

Se ha presentado a la alta autoridad de la Dirección General de Migración (DGM) todas las mejoras desarrolladas al Sistema E-ticket, identificando a este nuevo E-ticket dominicano como un formulario mucho más amigable y práctico por medio de instrucciones claras y secuenciales que ofrece la plataforma.

La satisfacción expuesta sobre la plataforma de E-ticket dominicano se considera un caso de éxito bien valorado, ofreciendo satisfacción a todos los usuarios en sus próximas salidas o entradas al país. Actualmente, este proyecto se ha concluido según los requerimientos relacionados a su solicitud.



## 10. Expediente Único Educativo (EUE)

El Expediente Único Educativo es un **proyecto priorizado de la Agenda Digital 2030**, donde por medio de una plataforma tecnológica que centraliza toda la información académica de los ciudadanos, desde el nivel básico hasta nivel superior, incluyendo la formación técnico-profesional permitiendo mayor transparencia y agilidad. Funciona mediante **mecanismos de interoperabilidad** entre el Ministerio de Educación (MINERD), Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) e Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Permite visualizar y descargar en un solo lugar toda la formación académica de una persona.

Este tomo inicio con la asesoría y asistencia en mejores prácticas en la implementación de data ciudadana proveniente de cada una de las instituciones educativas anteriormente mencionadas y la confluencia de dichas informaciones para confeccionar la solicitud en tiempo real del expediente estudiantil creando un perfil completo. Finalizando el proyecto, OGTIC asumió una posición más determinante en la toma de decisiones en términos de desempeño, crecimiento y sostenibilidad de la plataforma. La plataforma presenta un tráfico de **84,965 usuarios registrados**, para los cuales se han emitido 345,096 certificados, se han ejecutado 139,346 consultas y se han solicitado 602 servicios.

## 11. App Salones de Reuniones OGTIC

De igual forma implementamos soluciones de manera interna como la aplicación diseñada e implementada para uso en todo lo relacionado a la creación, selección de salones de reuniones; así como la



programación de convocatorias de asistencia a reuniones de equipos tanto propios de OGTIC como invitados externos que sean requeridos para ser invitados a dichas actividades.

## **12. Portal COETIC**

En colaboración con los equipos internos del Departamento de Normas y Estándares, así como el Laboratorio de Innovación Digital (LID) se ha desarrollado una estructura participativa y de valor para la creación de un portal para los Comités de Estandarización de Tecnologías de la Información y Comunicación (COETIC).

Estos comités están compuestos por expertos de las TIC del Estado Dominicano, que permite el desarrollo sostenido de las normas, especificaciones y guías que conforman el Marco Normativo de Arquitectura Digital Gubernamental que es aplicado en diferentes facetas de las operaciones de las instituciones de la administración pública. Actualmente, el estatus para dar cierre queda al recibir del diseño definitivo propuesto por el LID para proceder posteriormente con la implementación definitiva del mismo.

## **13. Proyecto Éxodo**

Cosiste en migrar todos los portales de las instituciones del Estado del manejador de contenidos Joomla a WordPress. Actualmente estamos a la espera del despliegue de los siguientes portales:

- OMSA - [omsa.gob.do](http://omsa.gob.do) ([new.omsa.gob.do](http://new.omsa.gob.do))
- CATASTRO - [new.catastro.gob.do](http://new.catastro.gob.do)
- MINISTERIO MUJER - [new.mujer.gob.do](http://new.mujer.gob.do)



#### **14. Portal Censo ONE**

El Portal oficial de censos de la Oficina Nacional de Estadística (ONE) está pautado que sea utilizado para la publicación de las informaciones resultantes del procesamiento de los datos levantados en los distintos procesos censales que realiza la institución. Entre ellos: Censo Nacional de Población y Vivienda, Censo Agropecuario, Censo Pesquero.

Este permitirá que cada censo debido a sus objetivos de indagar sobre datos y generar informaciones relevantes de temas particulares, se estaría manejando de forma independiente.

#### **15. Sistema de Inventario (ODOO)**

Ante la necesidad de un tener un sistema que pudiera manejar simultáneamente el inventario de activo fijo, servicios generales y tecnología, así como las compras que se hicieran en la Institución, por tal razón se buscó la herramienta ODOO. Manejar con la misma herramienta ODOO tanto el Sistema de Inventario de las tres áreas que tiene la OGTIC: activo fijo, servicios generales y tecnología, así como Compras, y más adelante involucrar la parte financiera.

#### **16. Proyecto CIRO**

Mejorar la gestión y eficiencia del correo electrónico en la administración pública, a través de la implementación de una infraestructura robusta y confiable de correo electrónico. Con este desarrollo se busca resolver que instituciones con pocos recursos que no tengan correos puedan satisfacer esta necesidad. Además, permitirá tener un mayor control sobre la gestión del correo electrónico, incluyendo la configuración, seguridad,



almacenamiento, respaldo de datos y cumplir con el eje de Gobierno Electrónico.

### **Iniciativas de Asesoría, Asistencia y Acompañamiento**

- **Mejora Plataforma de Solicitud de Servicios en Línea DGP**

El objetivo del proyecto fue implementar mejoras significativas en la plataforma de solicitud de servicios en línea de la Dirección General de Pasaportes (DGP), acción liderada por esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Durante los últimos tres meses se llevó a cabo un esfuerzo conjunto entre la Dirección General de Pasaportes, la OGTIC y el Centro Nacional de Competitividad (CNC). El proyecto se centró en diseñar e implementar cambios significativos en la interfaz gráfica y la arquitectura de información de la plataforma. Se adoptó el **Sistema de Diseño Dominicano** para crear una nueva interfaz. El nuevo diseño del formulario destacó los campos esenciales, costos asociados y la importancia de proporcionar datos precisos, como el correo electrónico.

Las secciones de la plataforma se reorganizaron para facilitar la navegación. Cada tipo de solicitud se presentó de manera independiente, reduciendo la confusión. Se eliminaron preguntas redundantes para reducir la carga cognitiva del usuario. Específicamente se lograron cubrir los objetivos siguientes:

- **Experiencia del Usuario Mejorada**, el nuevo diseño optimizado brinda a los usuarios una experiencia más amigable y clara, lo que reduce la confusión y el tiempo necesario para completar la solicitud.



- **Mayor Seguridad de Datos**, la validación de la cédula de identidad y electoral interconectada con la Junta Central Electoral (JCE) fortalece la precisión al 100% y seguridad de la información proporcionada por los solicitantes.
- **Eficiencia en el Proceso**, la reorganización de secciones y la eliminación de redundancias agilizó el proceso de solicitud, mejorando la eficiencia operativa.

- **Censo de Bienes del Estado Dominicano - CENSOBED**

Se asumió realizar asesoría completa y asistida conforme a la definición de componentes, infraestructura y todas las consideraciones relacionadas a colaborar en este magno proyecto de la Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN) en términos de las capacidades tecnológicas propias particulares de esta iniciativa.

- **Colaboración a la Superintendencia de Mercado de Valores**

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) se comprometió a la asignación de un colaborador para ejecutar las labores de:

- Programar y controlar el movimiento de ediciones de las aplicaciones reportes del Sistema SERI, desarrollo de envío a través de REST API de estados financieros emisores y reporte de liquidez.
- Desarrollar código fuente en un entorno individual o en equipo de trabajo.
- Agregar nuevas funcionalidades de los reportes del Sistema SERI, desarrollo de envío a través de REST API de estados financieros emisores y reporte de liquidez. Trabajar en el rol de desarrollador.



- Implementar Interfaz de Programación de Aplicaciones (APIs) de terceros para ampliar capacidades de software comercial.
- Elaborar reportes a través de la herramienta Reporting Services.
- Cargar la base de datos de Remisión de Información SERI.

Los productos entregables en esta colaboración han sido los siguientes:

- Desarrollo y pruebas de 10 reportes de información diaria en el SERI 1.0 en Reporting Services, relacionado al POA (desarrollo de las modificaciones a los reportes de información diaria en el SERI);
- Desarrollo y pruebas de 10 reportes de información de Safi SERI 2.0 en Reporting Services. Relacionado al POA (Desarrollo y pruebas en el sistema operativo de la SAFI);
- Desarrollo y pruebas de la remisión de los estados financieros interinos de los emisores de forma automática vía Webservices. Relacionado al POA (Desarrollo e implementación de la remisión de los estados financieros interinos de los emisores de forma automática vía Webservices);
- Desarrollo y pruebas de la remisión del Reporte de Liquidez de forma automática vía Webservices. Relacionado al POA (Reporte de Liquidez);
- Rediseño de la ficha de registro en el portal Web, relacionado al POA (Gestión y coordinación del proyecto portal web Sección Registro del Mercado de Valores).



### • **Colaboración a la Superintendencia de Seguros**

La Superintendencia de Seguros en busca de satisfacer sus funciones en marco de regular el mercado asegurador mediante la supervisión y fiscalización de las operaciones de seguros, reaseguros, intermediarios y ajustadores para garantizar su estabilidad y el desarrollo. Ha iniciado la creación de un ambiente que permita almacenar las informaciones relacionadas a las transacciones de los seguros, a fin de aplicar **análisis e inteligencia de datos** para verificar la coherencia de la data y contar con todos los datos posibles que brinden información sobre las operaciones y transparencias de las operaciones realizadas.

Para cumplir con este requerimiento hemos colaborado con la Superintendencia de Seguros en la selección de la infraestructura que apoye las herramientas a utilizar para el levantamiento de información requerido, que permite la comunicación entre las operadoras y la superintendencia, garantizando la disponibilidad, dimensión y el adecuado procesamiento de los datos.

### • **Levantamiento Situación Actual de Equipos y Tecnología en Instalaciones - BNPHU**

Se asesoró y acompañó a la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU) en la realización de un levantamiento completo de los elementos, aparatos, infraestructura, dispositivos y cada artefacto que permiten el desempeño efectivo en la entrega de servicios de la u estructura institucional.



### • **Iniciativa de Apoyo a la Comisión de Fomento a la Tecnificación de Riego**

Ofrecimos apoyo técnico y asesoramiento a la Tecnificación Nacional de Riego para acelerar la digitalización de sus procesos, tanto en aspectos internos como externos, en el sistema hidráulico de la República Dominicana. Con un especial enfoque en las personas, en los productores, y en mejorar los niveles de productividad de manera segura y responsable con el medio ambiente, a través del uso de tecnologías más eficientes y sistemas de control inteligentes.

Entre los procesos se destacan la integración de la firma digital, la optimización de la interoperabilidad de los flujos de trabajo, la mejora del proceso de tecnificación de riego a través de entidades financieras y la priorización de la agricultura 4.0 en las próximas convocatorias de becas, entre otros.

### • **Asistencia y Colaboración en la Adecuación de Portales Institucionales**

Desde la OGTIC se han trabajado y colaborado en la mejora de más de **10 portales web de diversas instituciones públicas**, como los listados a continuación:

- Portal Institucional de Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE).
- Portales institucionales de Transparencia de 10 gobernaciones con el Ministerio de Interior y Policía (MIP) y al Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Portal Institucional Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE).



- Portal Institucional Dirección General de Control de Drogas (DNCD).
- Portal Institucional Instituto Nacional del Tabaco (INTABACO)
- Portal Institucional Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).

De forma interna para procesos de gran importancia para esta oficina gubernamental se han desarrollado y mejorado:

- Portal Dominicana Innova:  
<https://www.dominicanainnova.gob.do>
- Portal Laboratorio de Innovación: <https://laboratorio.gob.do>
- Portal Innovación RD: <https://innovacionrd.gob.do>
- Portal Consultas Públicas: <https://consultaspublicas.gob.do>
- Portal Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial:  
<https://innovacionrd.gob.do/enia>

Otros servicios digitales brindados a otras entidades gubernamentales han sido:

- Solicitud de configuración de registros en DNS de CloudFlare al Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI).
- Asistencia en error de bloqueo formularios en Portal Institucional Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

### **Implementación Herramienta Gestión de Cambios para Mesa de Ayuda Interna**

La implementación de la Mesa de Ayuda Interna a través del Manage Engine Service Desk Plus, que es una plataforma de gestión de



servicios de tecnologías de la información (TI), ayudará a la OGTIC a administrar y resolver eficientemente los incidentes y solicitudes de servicio de sus usuarios, así como al manejo y control de los activos tecnológicos.

Esto implica la configuración inicial del sistema, la definición de flujos de trabajo personalizados, la configuración de catálogos de servicios, la integración de correos electrónicos y notificaciones, la gestión de activos y configuraciones, y el uso de informes y paneles de control para mejorar la gestión de servicios de TI.

Se está a la espera de que el servicio en producción tenga una mayor estabilidad para proceder a la implementación de la interfaz de usuario gráfica que se ha configurado. La nueva interfaz permitirá a los usuarios finales realizar sus solicitudes de servicios o incidentes de manera sencilla y fácil a través de un menú diseñado para tales fines. El nivel de **ejecución de este proyecto es de un 80%** aproximadamente.

### **Colaboración Gobierno de Honduras Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1**

Este proyecto se concibió para que con el apoyo técnico y el conocimiento de OGTIC, el gobierno de Honduras implemente una instancia del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1 existente en República Dominicana. Este es el principal medio de comunicación entre la ciudadanía y el Estado para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias a cualquier institución pública, para que las entidades correspondientes las atiendan bajo seguimiento especializado.



Actualmente, se están realizando las formulaciones de los acuerdos formales entre los gobiernos de ambas naciones, y se están ajustando los papeles de los diferentes ministerios de cada gobierno en el proyecto.

### **Creación del App GOB.DO**

Este proyecto se ha concebido para llevar los servicios ofrecidos en el portal GOB.DO a los dispositivos móviles. Este proyecto se basa en el diseño y desarrollo de una aplicación que refleje el espíritu del portal GOB.DO al ofrecer las mismas funcionalidades presentadas de forma que hagan sentido en el ambiente de los dispositivos móviles.

Este proyecto se ejecutó a modo de prueba con el diseño de la primera etapa del portal Único del Estado. Actualmente está en fase de rediseño para que vaya de la mano con la nueva estructura del Portal Único de Servicios del Estado que es el enfoque hacia atención ciudadana y omnicanalidad.

### **Unidad Burocracia Cero**

El programa Burocracia Cero **consta de proyectos priorizados y un total de 315 trámites**: 157 de la primera fase; 94 del primer semestre de la segunda fase, y 64 del segundo semestre de la segunda fase. Desde la OGTIC colaboramos y lideramos importantes proyectos o procesos parte de esta estrategia del Poder Ejecutivo.

A continuación, se detallan los principales proyectos, así como su impacto y el avance que comprenden las ejecuciones de la Unidad Burocracia Cero en este año 2023, los cuales son desplegados con distintas entidades gubernamentales involucradas en el programa.



## Catálogo Único de Servicios del Estado

El Catálogo Único de Servicios del Estado tiene como propósito ser la fuente exclusiva de información exigible para el público general sobre los trámites y servicios que ofrece el Estado dominicano, según lo establece la Ley Núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Se conformó una mesa de trabajo MAP-MINPRE-CNC-OGTIC para la planificación y ejecución de los trabajos. Actualmente, se **lleva a cabo un piloto de 20 instituciones**, de las cuales la mayoría han enviado todas o parcialmente las fichas de los servicios que ofrecen, se les ha proporcionado retroalimentación y se encuentran en modificación y ajuste. Así mismo, se ha trabajado el borrador de la normativa que establece los lineamientos del Catálogo, y OGTIC trabaja en el desarrollo del sistema que permitirá alojar y administrar este catálogo, así como su integración con otros sistemas.

## Portal Único de Servicios del Estado (Gob.do)

En la actualidad, se trabaja en el plan de mejora continua del portal gob.do, y se establecen los elementos que constituirán la versión 3.0 de este, que ofrece una arquitectura tecnológica más robusta, y una mejor experiencia de usuario para los ciudadanos. Asimismo, está en proceso de diseño un aplicativo móvil para el portal gob.do.

A la fecha, se **constata un total de 1,890 trámites publicados**, de los cuales 118 son interactivos, 136 son transaccionales, y 1,636 son informativos. Se cuenta con una base de **9,228 usuarios registrados**, y se ha recibido un total de 140,000 visitas durante el 2023.



## **Portal del Registro Único de Mejora Regulatoria (RUMR)**

El objetivo del Portal de Registro Único de Mejora Regulatoria es concentrar todos los elementos de la mejora regulatoria desde la planificación, el diseño de la regulación o política pública, los análisis de impacto, la socialización/consulta pública hasta su publicación, y que el ciudadano y/o el empresario tenga acceso a una única plataforma oficial con información actualizada, clara y oportuna de los trámites y/o servicios, y las regulaciones administrativas vigentes. Se coordinaron mesas de trabajo entre el Consejo Nacional de Competividad (CNC), el Ministerio de Administración Pública (MAP) y esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), con el objetivo de revisar las resoluciones y documentos que establecen los lineamientos de la Mejora Regulatoria. Actualmente, se evalúan los diseños elaborados tanto para el portal ciudadano, como para el portal administrativo del proyecto, de acuerdo con los flujos de trabajo establecidos, para dar inicio al desarrollo del sistema.

## **Sello de Burocracia Cero - INDOCAL**

Se ha dado paso para la creación de un Sello de Calidad (o Marca de Conformidad) para las instituciones gubernamentales en base al cumplimiento del Programa Burocracia Cero. El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) apoya como componente técnico para el desarrollo de la normativa que soporte el sistema de gestión Burocracia Cero que apoyará el Sello de Calidad, y, como ente de tercera parte, servir como organismo de certificación para los fines esperados.



Tanto el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), Ministerio de Administración Pública (MAP) y esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) establecieron las actividades, evidencias e indicadores que deben cumplir las instituciones para la obtención del sello, los cuales se utilizaron como insumo del borrador de resolución para el INDOCAL.

### **Identificación Plataformas Digitales de los Trámites Intervenidos**

De acuerdo con los resultados del proceso de perfilación y validación de trámites priorizados, de los 290 trámites que está interviniendo el Programa (157 de Fase 1; 94 del 1er Semestre de Fase 2 y 64 del 2do Semestre de Fase 2), se han identificado las plataformas digitales de 269 trámites. Esta información ha sido obtenida mediante la respuesta de las instituciones a un *Cuestionario Diagnóstico de Infraestructura TI*. Actualmente, solo falta identificar la Plataforma de 46 trámites. En consecuencia, los datos arrojaron que solo el 8.57% de los trámites intervenidos no cuentan con una solución digital.

### **Ventanilla Única de Construcción (VUC)**

La Ventanilla Única de Construcción (VUC) es creada a través del Decreto Núm. 806-21 y está bajo la coordinación del Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED), con el apoyo del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), con la finalidad de integrar en una sola plataforma digital e interconectada todos los trámites que las personas físicas o jurídicas, nacionales y extranjeras, deben realizar ante las diversas instituciones de la Administración Pública para obtener permisos y licencias para el desarrollo de proyectos de construcción de edificaciones en el país.



El 7 de agosto, se realizó el lanzamiento oficial de la plataforma tecnológica de la Ventanilla Única de Construcción (VUC). Desde Burocracia Cero en conjunto con MIVED se ha llevado a cabo un plan de reforzamiento de capacitación para las instituciones que conforman la VUC, para garantizar el correcto funcionamiento de la ventanilla.

### **Ventanilla Única de Formalización (VUF)**

La Ventanilla Única de Formalización (VUF) es creada en el marco del Decreto Núm. 244-06 y , que conforma el Comité para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas, y del Decreto Núm. 182-15, que declara de interés prioritario la puesta en marcha y ejecución de la Ventanilla Única para la Formalización de Empresas, con el objetivo de establecer las acciones necesarias para alcanzar la meta de reducción del proceso de apertura de empresas a 24 horas. La Ventanilla Única de Formalización (VUF) es coordinada por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM).

Actualmente, se trabaja en la implementación del encadenamiento de trámites para la formalización de empresas tipo SRL, EIRL, PF en 24 horas disponible para el usuario a través del Portal Único de Servicios del Estado ([www.gob.do](http://www.gob.do)), a partir de un formulario único cuya información recogida y los documentos generados por el sistema (o suministrados por el usuario) son compartidos de manera segura con los sistemas central o core de las instituciones que la componen a través de la interoperabilidad. Los usuarios pueden realizar los pagos en línea con múltiples pasarelas de pago soportadas, dar seguimiento a su solicitud, y se dispone de un portal administrativo donde los técnicos de las instituciones pueden requerir acciones de



los solicitantes e interactuar con estos. Además, se recogen métricas e indicadores para ser consumidos por el órgano rector para la elaboración de análisis estadísticos de su interés, y que pueden ser colocados en el portal informativo desarrollado para la ventanilla.

### **DIGEMAPS - Registro Sanitario**

El proyecto comprende la simplificación y transformación digital de los trámites, con el objetivo de reducir las trabas burocráticas y adaptarla a las reformas que se están ejecutando para conseguir calidad de servicios de forma asegurada, controlada y en proceso de mejora continua.

Los trámites de Registros Sanitarios de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS) se priorizan mediante la Resolución Núm. 0002-2021 emitida por el Consejo Nacional de Competitividad el 17 de mayo de 2021. De igual manera, el Decreto Núm. 284-21 declara de alto interés nacional la reforma y modernización del sector salud.

El 7 de agosto, se realizó el lanzamiento oficial de los trámites: Homologación de Registro Sanitario de Medicamentos, Renovación automática de Registro Sanitario de Medicamentos, Certificado de Libre venta de Medicamentos, Certificado de Libre venta modelo OMS y Certificado de Libre Venta de Alimentos a través del Portal Único de Servicios del Estado (gob.do).

En la actualidad, se continúa con los trabajos de automatización de los registros sanitarios de Alimentos y Bebidas, Medicamentos, Productos Sanitarios y de Productos Cosméticos.



## **Ventanilla Única de Inversión (VUI)**

La Ventanilla Única de Inversión (VUI) es creada a través del Decreto Núm. 626-12 con la finalidad de agilizar y efficientizar los procesos de las inversiones nacionales y extranjeras que quieran desarrollar operaciones en cualquiera de los sectores productivos de bienes y servicios de nuestro país, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento General de Aplicación que se cree para la misma.

Actualmente, se llevan a cabo esfuerzos para establecer la interoperabilidad de la VUI, continuando con el desarrollo de la digitalización de trámites que forman parte de la ventanilla.

## **Sistema Nacional de Valoración, Certificación y Registro de la Discapacidad (SNVCRD)**

En el marco de la Ley Núm.5-13, la cual establece el Sistema Nacional de Valoración, Certificación y Registro de la Discapacidad, el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) en su rol de rectoría en políticas públicas en discapacidad inicia en el 2018 el diseño de este sistema en conjunto con las demás instituciones que conforman el Sistema de Seguridad Social.

En la actualidad, desde Burocracia Cero se trabaja en el diseño a nivel de interfaz y experiencia de usuario de un sistema integral que permita la valoración y registro de la discapacidad con el objetivo de promover la plena inclusión y garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad a nivel nacional. Que permita generar datos precisos y actualizados, enfocado en recopilar información a través de los registros de valoración realizados a los



usuarios. Estos datos serán utilizados como base fundamental para la formulación e implementación de políticas públicas inclusivas.

## V Plan de Acción de la Alianza por el Gobierno Abierto

Como programa priorizado por el presidente, Burocracia Cero forma parte de los compromisos asumidos por el país en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). Esto se traduce y contempla dentro del V Plan de Acción 2022-2024, cuyo cumplimiento es monitoreado por el Foro Multifactor para el Gobierno Abierto de la República Dominicana, coordinado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Además, dentro del V Plan de Acción 2022-2024 el Programa Burocracia Cero figura como el segundo compromiso, del cual se desprenden los siguientes objetivos para el 2023:

Compromiso	Entrega	Estatus
1. Emisión de resolución de priorización de primer grupo de 25 trámites y servicios a ser intervenidos.	Enero 2023	Logrado
2. Simplificación, automatización y digitalización e incorporación al Portal Gob.do de un primer grupo de 25 trámites y servicios.	Junio 2023	Logrado
3. Emisión de resolución de priorización de segundo grupo de 25 trámites y servicios a ser intervenidos.	Junio 2023	Logrado
4. Simplificación, automatización y digitalización e incorporación al Portal Gob.do de un segundo grupo de 25 trámites y servicios.	Diciembre 2023	En Proceso

*Unidad Burocracia Cero*



## Centro de Datos del Estado Dominicano

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección del Centro de Datos del Estado Dominicano preserva la salud de la infraestructura tecnológica, la seguridad y el esquema de servicio con la finalidad de establecer, diseñar e implementar nuevas soluciones tecnológicas acorde a los cambios que permita la disponibilidad y robustez de los servicios.

Durante este año, continuamos trabajando para alcanzar madurez en la gestión de la administración del Centro de Datos del Estado Dominicano, donde los avances en el campo de la tecnología de la información han contribuido a generar mayor confianza con las entidades gubernamentales, contribuyendo así, a brindar servicio de calidad, agilidad, planificación de los trabajos a realizar; convirtiéndose en resultados positivos a los ciudadanos.

Gracias a la gestión proactiva y efectiva en los procedimientos y las políticas que apoyan las mejores prácticas a nivel tecnológico hemos fortalecido el Centro de Datos, esto con el objetivo de alinearnos a los estándares nacionales e internacional, que nos permitirá **posicionarnos como un Centro de Datos TIER III** con tecnología redundante para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los recursos administrados por nuestro equipo de expertos calificados.



## Fortalecimiento en Ciberseguridad

Con la finalidad de alinear a nuestro centro de datos a las buenas normas en materia de ciberseguridad, con una **inversión de más de RD\$ 8,000,000.00** hemos logrado poner en práctica algunas iniciativas que permiten robustecer la información, aplicaciones y servicios de las instituciones del estado alojadas en el centro de datos, tales como:

1. Concientización interna sobre ciberseguridad con casos reales.
2. Incremento en la **seguridad de 300 portales** institucionales.
3. Corrección de vulnerabilidades web.
4. Hardening (Endurecimiento) en servidores críticos.
5. Implementación de doble factor de autenticación para los portales institucionales.
6. Gestión de apoyo conjunto con el CSIRT-RD CNCS de los reportes de incidencias.
7. Aumento de la seguridad con herramientas especializadas para la parte web.
8. Inclusión en lista negra para casos con comportamiento fraudulento.
9. Adquisición y renovación de antivirus.
10. **Veinte (20) capacitaciones constantes** en temas relacionados a la ciberseguridad.

## Conexión Privada entre los Puntos GOB, Data Center y OGTIC

Con el objetivo de garantizar las altas disponibilidades en la Telecomunicaciones entre las diferentes oficinas de la OGTIC, hemos robustecido nuestro Core (punto central o corazón) de telecomunicaciones agregando conexiones privadas de modo que



nuestras oficinas se comunique de manera íntegra sin compartir el ancho de banda.

### **Fortalecimiento del Core de telecomunicaciones a nivel de firewall HA (High Availability)**

Hemos fortalecido la documentación del CORE de telecomunicaciones logrando de este modo identificar oportunidades y fortalezas para robustecer la alta disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el Centro de Datos del Estado.

### **Actualización Sistema de Respaldo de Baterías (Backup UPS)**

Con la finalidad de mantener las operaciones críticas en el Centro de Datos, con ayuda de equipos de alimentación ininterrumpida (UPS), y lograr que este equipo de respaldo de energía sea confiable al momento de su utilidad. Se logró sustituir todas las baterías en los UPS, cumplimiento de manera oportuna en su ciclo de vida y actualizando su nuevo plan de mantenimiento con el fabricante, aumentando así el tiempo de respuesta ante cualquier indisponibilidad del servicio eléctrico.

### **Actualización Programación del Contralor Lógico (PLC)**

Con la finalidad de lograr alta disponibilidad al momento de realizar cambios de generadores y sistemas energéticos, se logró sustituir los componentes de respaldo del PLC y actualización del plan de mantenimiento.

Este dispositivo tiene internamente configurada como está distribuido el sistema de energía y su redundancia, es el control



máster al momento de hacer cambios automáticos entre generadores y el sistema de energía del proveedor.

### **Mantenimiento del Sistema Contra Incendio**

Con una inversión de ochenta y cinco mil pesos RD\$ 85,000.00 a fin de garantizar la operatividad y la continuidad del negocio en el centro de datos, se logró inspeccionar, renovar todos los extintores y la prueba al sistema de extinción con agente limpio, atendiendo a la norma internacional Asociación Nacional de Protección contra el Fuego (NPFA) para diagnosticar la salud de los equipos y realizarle el mantenimiento, el cual no se realizaba desde el año 2021.

### **Eficiencia Energética del Centro de Datos**

Con el interés de determinar la efectividad y el consumo energético del centro de datos, se procedió a realizar un diagnóstico PUE, el cual es una medida utilizada para determinar la eficiencia energética de un centro de datos y para obtener la afectividad del uso de la energía total y de la demanda en los equipos TI, logrando una valoración dentro del estándar y revisión recurrente con un resultado de PUE 1.9.

### **Gestión de Mantenimiento Electromecánico**

Hemos documentado las facilidades eléctricas para apoyar la gestión de mantenimiento preventivo, correctivo y de emergencia, logrando de este modo conservar registros de cambios e incidentes de eventos. mantenimiento programado regular para todas las instalaciones de soporte de infraestructura o, simplemente, el mantenimiento preventivo/correctivo de activos específicos en el Centro de Datos.



## **Entrenamientos y Capacitaciones**

Con el objetivo de mantener y mejorar las competencias técnicas de los colaboradores, logrando así un buen manejo de los productos y servicios brindado por nuestro Centro de Datos, se amplió el abanico de opciones de capacitaciones en las distintas áreas en la que se desempeña el equipo y la participación en congresos.

## **Apoyo en Acuerdo Interinstitucionales**

Con la finalidad de cumplir con el objetivo de dar a conocer y ofrecer los servicios ofrecidos por el Centro de Datos a las instituciones del Estado Dominicano, hemos incrementado la gestión para concretizar nuevos acuerdos con la **firma de cinco (5) nuevos acuerdos**, la actualización de los existentes que nos permita garantizar y mantener la eficiencia en el servicio y actualmente se encuentran en proceso de negociación cinco acuerdos más.

## **Asistencia Técnica de Primer Nivel**

Con la finalidad de gestionar de manera eficiente todas las tecnologías involucradas en la operación del Centro de Datos, hemos puesto en práctica el NOC 24/7, el cual se refiere a una ubicación centralizada donde el monitoreo y la gestión de los servicios de tecnología e infraestructura se lleva a cabo las 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año, para la eficientización de la atención técnica de primer nivel, minimizar los tiempos de respuestas a nuestros clientes y garantizar la alta disponibilidad del servicio.



# RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2023

## Desempeño Procesos Administrativos y Financieros

En el año 2023, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación ha tenido el siguiente desempeño financiero.

### a) Desempeño Financiero

La OGTIC, cumpliendo con las disposiciones vigentes para los procesos de compras cierra el año 2023 con estos resultados:

Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
RD\$1,222,527,063.00	RD\$ \$724,066,372.91	RD\$ 498,460,690.09

*Dirección Administrativa y Financiera*

Desempeño Presupuestario						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023 (RDS)	Ejecución 2023 (RDS)	Cant. de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
18	Programación e Implementación del Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana	1,222,527,063.00	723,716,372.91	3.00	59.20	59.20

*Dirección Administrativa y Financiera*



En el siguiente cuadro se muestran montos y manejo de este presupuesto:

<b>Desempeño Financiero</b>				
<b>Detalle</b>	<b>Presupuesto Aprobado (R\$)</b>	<b>Presupuesto Modificado (R\$)</b>	<b>Presupuesto Ejecutado (R\$)</b>	<b>Presupuesto Pendiente por Ejecutar</b>
<b>2 - Gastos</b>				
2.1 - Remuneraciones Y Contribuciones	\$ 512,970,424.00	\$ 533,032,159.00	\$ 396,307,596.76	\$ 136,724,562.24
2.1.1 - Remuneraciones	\$ 385,510,367.00	\$ 391,318,891.00	\$ 290,783,896.23	\$ 100,534,994.77
2.1.2 - Sobresueldos	\$ 78,693,000.00	\$ 81,883,200.00	\$ 62,189,234.54	\$ 19,693,965.46
2.1.5 - Contribuciones A La Seguridad Social	\$ 48,767,057.00	\$ 59,830,068.00	\$ 43,334,465.99	\$ 16,495,602.01
2.2 - Contratación De Servicios	\$ 191,784,904.00	\$ 612,690,272.00	\$ 316,232,589.62	\$ 296,457,682.38
2.2.1 - Servicios Básicos	\$ 66,180,000.00	\$ 77,830,000.00	\$ 62,241,471.17	\$ 15,588,528.83
2.2.2 - Publicidad, Impresión Y Encuadernación	\$ 50,000.00	\$ 310,000.00		\$ 310,000.00
2.2.5 - Alquileres Y Rentas	\$ 125,204,904.00	\$ 419,213,672.00	\$ 249,156,827.30	\$ 170,056,844.70
2.2.6 - Seguros	\$ 100,000.00	\$ 62,350,000.00	\$ -	\$ 62,350,000.00
2.2.7 - Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	\$ 50,000.00	\$ 6,440,000.00	\$ 603,917.86	\$ 5,836,082.14
2.2.8 - Otros Servicios No Incluidos En	\$ 150,000.00	\$ 40,161,600.00	\$ 2,793,274.89	\$ 37,368,325.11



<b>Desempeño Financiero</b>				
<b>Detalle</b>	<b>Presupuesto Aprobado (RD\$)</b>	<b>Presupuesto Modificado (RD\$)</b>	<b>Presupuesto Ejecutado (RD\$)</b>	<b>Presupuesto Pendiente por Ejecutar</b>
Conceptos Anteriores				
2.2.9 - Otras Contrataciones De Servicios	\$ 50,000.00	\$ 6,385,000.00	\$ 1,437,098.40	\$ 4,947,901.60
2.3 - Materiales Y Suministros	\$ 10,350,000.00	\$ 27,049,632.00	\$ 9,074,257.54	\$ 17,975,374.46
2.3.1 - Alimentos Y Productos Agroforestales	\$ -	\$ 2,440,000.00	\$ 966,099.60	\$ 1,473,900.40
2.3.2 - Textiles Y Vestuarios	\$ -	\$ 250,000.00	\$ -	\$ 250,000.00
2.3.3 - Productos De Papel, Cartón E Impresos	\$ 50,000.00	\$ 1,570,000.00	\$ 156,432.60	\$ 1,413,567.40
2.3.4 - Productos Farmacéuticos	\$ -	\$ 225,000.00	\$ -	\$ 225,000.00
2.3.5 - Productos De Cuero, Caucho Y Plástico	\$ -	\$ 70,000.00	\$ -	\$ 70,000.00
2.3.6 - Productos De Minerales, Metálicos Y No Metálicos	\$ -	\$ 110,000.00	\$ 24,742.58	\$ 85,257.42
2.3.7 - Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	\$ 10,200,000.00	\$ 10,328,365.00	\$ 7,475,102.69	\$ 2,853,262.31
2.3.9 - Productos Y Útiles Varios	\$ 100,000.00	\$ 12,056,267.00	\$ 451,880.07	\$ 11,604,386.93
2.4 - Transferencias Corrientes	\$ -	\$ 3,450,000.00	\$ -	\$ 3,450,000.00



<b>Desempeño Financiero</b>				
<b>Detalle</b>	<b>Presupuesto Aprobado (RDS)</b>	<b>Presupuesto Modificado (RDS)</b>	<b>Presupuesto Ejecutado (RDS)</b>	<b>Presupuesto Pendiente por Ejecutar</b>
2.4.1 - Transferencias Corrientes Al Sector Privado	\$ -	\$ 3,450,000.00	\$ -	\$ 3,450,000.00
2.6 - Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	\$ 150,000.00	\$ 46,305,000.00	\$ 2,451,928.99	\$ 43,853,071.01
2.6.1 - Mobiliario y Equipo	\$ 100,000.00	\$ 6,840,000.00	\$ 1,128,729.00	\$ 5,711,271.00
2.6.2 - Mobiliario y Equipo Educacional y Recreativo	\$ -	\$ 2,490,000.00	\$ -	\$ 2,490,000.00
2.6.3 - Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	\$ -	\$ 700,000.00	\$ -	\$ 700,000.00
2.6.4 - Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	\$ -	\$ 18,750,000.00	\$ -	\$ 18,750,000.00
2.6.5 - Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	\$ -	\$ 1,805,000.00	\$ 1,323,199.99	\$ 481,800.01
2.6.6 - Equipos De Defensa y Seguridad	\$ -	\$ 60,000.00	\$ -	\$ 60,000.00
2.6.8 - Bienes Intangibles	\$ 50,000.00	\$ 15,660,000.00	\$ -	\$ 15,660,000.00
<b>Total, Gastos y Aplicaciones Financieras</b>	<b>\$ 715,255,328.00</b>	<b>\$ 1,222,527,063.00</b>	<b>\$ 724,066,372.91</b>	<b>\$ 498,460,690.09</b>

*Dirección Administrativa y Financiera*



## **Desempeño Procesos de Recursos Humanos**

El Departamento de Recursos Humanos, como área responsable de implementar y desarrollar la gestión del personal que garantice la existencia de colaboradores motivados y comprometidos, que contribuyan al logro de objetivos institucionales, coordinar la aplicación de los subsistemas de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y capacitación, registro, control y nóminas, así como también relaciones laborales.

En lo referente al **Sistema de Carrera Institucional**, se destaca que en este año se realizó un (1) concurso público externo, para el cargo “Soporte Técnico Informático”, concluido satisfactoriamente en el mes de agosto, realizando el proceso de contratación del candidato seleccionado en el mes de octubre del presente año.

Acogiéndonos a lo establecido en la Ley Núm. 5-13, que garantiza la participación y **la inclusión laboral de personas con diversidad funcional**, hemos iniciado las acciones correspondientes para la integración de este personal, así como la concienciación sobre el referido tema a todos nuestros colaboradores.

Apostando al desarrollo de nuestros talentos, con relación a las capacitaciones impartidas durante el año 2023, se realizaron diferentes formaciones, incluyendo talleres, cursos, charlas y congresos, impactando a 209 colaboradores en su desarrollo profesional, las cuales detallamos en la relación siguiente:



Capacitaciones	Participantes
Entrenamiento Colaboración y productividad en Microsoft Teams y su integración de Onedrive	30
Taller Básico del SIGEF	3
XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos de República Dominicana	11
Curso Redacción de Informes Técnicos	35
Curso Excel Intermedio	20
Inducción a la Administración Pública	60
Administración Estratégica de Capacitación	1
Excelencia en el Servicio	25
Inglés por niveles	2
Congreso Internacional de Consultores Impositivos	4
Congreso Latinoamericano de Fideicomiso (COLAFI)	3
Congreso Gestión Humana	6
VII Congreso de Informática Forense & Ciberseguridad	8
V Seminario Transparencia y Gestión Pública	1
<b>Total</b>	<b>209</b>

*Departamento de Recursos Humanos*

En coordinación con una de nuestras áreas internas, responsable de gestionar convenios de cooperación con instituciones nacionales e internacionales, estamos gestando planes para establecer posibles alianzas de educación superior, que permitan ampliar nuestro catálogo de cursos y/o talleres para ofrecer a nuestros colaboradores. Referente al promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional, contamos con las siguientes estadísticas.

Promedio del Desempeño Colaboradores Por Grupo Ocupacional	
Grupo Ocupacional	Promedio
I	55%
II	53.22%
III	54.02%



Promedio del Desempeño Colaboradores Por Grupo Ocupacional	
Grupo Ocupacional	Promedio
IV	52.35%
V	63.70%

*Departamento de Recursos Humanos*

Es importante resaltar que la puntuación máxima para los colaboradores de los grupos ocupacionales del I-IV, es de 55 puntos, equivalente al 100%. Para el grupo ocupacional V, es de 65, equivalente al 100%.

Respecto a los procesos de Relaciones Laborales y Sociales, se han implementado y actualizado diversos beneficios institucionales, como cobertura de almuerzo al 100% para el personal del Centro de Datos del Estado y facilidades con centros de mensajería (couriers) enfatizando así, el compromiso de la institución con los colaboradores. Además, se está innovando en la forma de gestionar actividades de integración internas para el personal que fomenten un clima laboral positivo. Todo este proceso fue comunicado internamente referente a los beneficios institucionales y a como adquiriros, logrando que más colaboradores accedan a las facilidades y beneficios complementarios a su disposición.

En cuanto al **Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)**, el cual mide el desempeño de las instituciones mediante nueve (9) indicadores de gestión, de los cuales siete (7) son responsabilidad del área de recursos humanos, en promedio los resultados de estos indicadores presentan un 84%. De forma específica, presentamos los indicadores concernientes al área, donde los porcentajes menores, se deben a actualizaciones a realizar trimestralmente y a procesos en curso.



Indicadores	Promedio de calificación
Planificación de Recursos Humanos	100
Gestión del Empleo	50
Gestión del Rendimiento	96
Organización de la Función de Recursos Humanos	80
Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales	80
Gestión del Desarrollo	88
Sistema Administración de los Servidores Públicos	100

*Departamento de Recursos Humanos*

Cabe resaltar, que los esfuerzos y acciones orientados en fomentar el bienestar y satisfacción de nuestros colaboradores, que representan nuestro mayor activo, se han visto reflejado en los resultados de la **Encuesta de Clima 2023**, con aumento en la percepción favorable de nuestro personal, según grafico comparativo presentado a continuación de los años 2019, 2021 y 2023:



*Departamento de Recursos Humanos: Comparativo General Encuestas de Clima*

A continuación presentamos una serie de resultados que apunta a mostrar como gestionamos la equidad e igualdad de condiciones en la institución:



<b>Distribución Hombres y Mujeres Por Grupo Ocupacional</b>		
<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
<b>I</b>	23	9
<b>II</b>	102	31
<b>III</b>	35	84
<b>IV</b>	63	79
<b>V</b>	27	24
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>227</b>

*Departamento de Recursos Humanos.*

Resultados de estudios sobre equidad salarial entre hombres y mujeres:

<b>Equidad Salarial entre Hombre y Mujeres Por Grupo Ocupacional</b>		
<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Promedio Salarial (Femenino)</b>	<b>Promedio Salarial (Masculino)</b>
<b>I</b>	RD \$21,227.27	RD \$25,666.67
<b>II</b>	RD \$31,168.32	RD \$30,161.29
<b>III</b>	RD \$54,411.14	RD \$57,951.81
<b>IV</b>	RD \$65,476.19	RD \$70,961.54
<b>V</b>	RD \$127,444.44	RD \$126,875.00

*Departamento de Recursos Humanos*

### **Desempeño Procesos Jurídicos**

La Dirección Jurídica de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) tiene el compromiso de gestionar las elaboraciones de acuerdos, opiniones jurídicas, elaborar los actos administrativos del Comité de Compras, así como también lograr las certificaciones de los contratos de los procesos de Compra ante el Portal Transaccional de la Contraloría General de la República a los fines de que la OGTIC cumpla con la misión de diseñar, proponer, definir políticas, establecer los lineamientos, elaborar las



estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implementación de nuevas tecnologías de la comunicación e información, con el fin de fomentar su uso como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información gestionando los proyectos conforme a tales directrices.

Las acciones más relevantes realizadas por la Dirección Jurídica en hasta el octubre del año 2023 van de la mano con el logro de la firma de 12 acuerdos específicos, la elaboración de 3 opiniones legales, así como la certificación de 8 procesos de compras y el acompañamiento a la Dirección Administrativa y Financiera, al Centro de Datos del Estado, a la Dirección de Atención Ciudadana y a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales en la eficiencia de los recursos utilizando nuestras consultas legales para garantizar los procesos que emanan del área.

Con la **firma de los 12 acuerdos específicos** se ha logrado en la institución la incorporación de instituciones prestadoras de servicio al usuario en los Puntos GOB, lo que ha generado empleos y ha facilitado al ciudadano tener acceso a la mayoría de los servicios del Estado generando así ahorro de tiempo tanto a la institución prestadora del servicio como al usuario.

### **Acuerdos Específicos**

1. Acuerdo Específico No. 2 suscrito entre el Ministerio de Trabajo y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE, en fecha siete (07) del julio del año 2023.



2. Acuerdo Específico No. 4 suscrito entre el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para FIRMAGOB en fecha ocho (08) del agosto del año 2023.
  
3. Acuerdo Específico No. 1 suscrito entre la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE, en fecha siete (07) del julio del año 2023.
  
4. Acuerdo Específico No. 1 suscrito entre la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE, en fecha siete (07) del julio del año 2023.
  
5. Acuerdo Específico No. 5 suscrito entre la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE, en fecha cuatro (04) de septiembre del año 2023.
  
6. Acuerdo Específico No. 4 suscrito entre la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTIAGO, en fecha cuatro (04) de septiembre del año 2023.



7. Acuerdo Específico No. 1 suscrito entre la Consejo Nacional de la Seguridad Social (TSS) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTIAGO, en fecha veintinueve (29) de agosto del año 2023.
8. Acuerdo Específico No. 5 suscrito entre Ministerio de Interior y Policía (MIP) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTIAGO, en fecha uno (01) de septiembre del año 2023.
9. Acuerdo Específico No. 2 suscrito entre el Banco del Reservas (BANRESERVAS) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTIAGO, en fecha veintiuno (21) de agosto del año 2023.
10. Acuerdo Específico No. 3 suscrito entre el Banco del Reservas (BANRESERVAS) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE, en fecha veintiuno (21) de agosto del año 2023.
11. Acuerdo Específico No. 4 suscrito entre el Banco del Reservas (BANRESERVAS) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB EXPRESO, en fecha veintiuno (21) de agosto del año 2023.



12. Acuerdo Específico No. 1 suscrito entre el Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC), para el PUNTO GOB EXPRESO, en fecha veintiséis (26) de septiembre del año 2023.

Dentro de los documentos legales elaborados por la Dirección Jurídica, también se encuentran los acuerdos de colaboración interinstitucionales, los cuales, persiguen el logro del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y su reglamento Decreto núm. 134-14, así como en el Decreto Núm. 527-21, del 26 de agosto de 2021, que aprueba los objetivos y líneas de acción de la Agenda Digital 2030 y las instituciones puedan ser impactados de estas acciones a través de la OGTIC.

### **Acuerdos de Colaboración**

1. Acuerdo Marco de Colaboración, suscrito entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), y la Fundación Cultural Cofradía Inc, realizado en fecha de 19 de Julio de 2023.
2. Acuerdo de Colaboración, suscrito entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), y Centro Educativo Santo Cura de ARS, realizado en fecha de 24 de AGOSTO de 2023.



3. Acuerdo de Colaboración, suscrito entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), y Fundación She Is, realizado en fecha de 3 de julio de 2023.

Las opiniones jurídicas elaboradas por la Dirección Jurídica tienen la particularidad de que crear un sistema de contingencia para las decisiones administrativas que realiza la OGTIC o sus direcciones operativas. Al realizar un análisis exhaustivo y preventivo la institución podrá visibilizar el catálogo de posibilidades y consecuencias al respecto.

1. Opiniones legales. Opinión legal relativa al ciberataque, la ciberseguridad y las medidas jurídicas a tomar ante su ocurrencia.
2. Opinión legal relativa al uso de nombres comerciales y marcas no registradas por la institución ante la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI).
3. Opinión legal relativa a la importancia de los medios tecnológicos como mecanismos para mejorar las decisiones regulatorias y administrativas en la participación ciudadana.

La Dirección Jurídica en el año 2023 ha representado un área de apoyo relevante para todas las áreas de la OGTIC, debido a sus funciones de dirección consultiva en tema de alianzas, análisis de las potestades institucionales y recomendaciones de las mejores prácticas de la buena administración pública ha hecho que las áreas cuenten con herramientas útiles al momento de la toma de decisiones.

De igual forma, la dirección jurídica aporta sustancialmente a la institución, a garantizar que los servicios que tienen por finalidad mejorar la calidad de vida del ciudadano se vean protegidos mediante



la formalización de los avenimientos con las demás instituciones públicas que conforman la Administración Pública y los acercamientos con los actores más relevantes para recibir su apoyo en materia tecnológica.

### **Procesos de Compras Certificadas en la Contraloría General de República**

De los procesos de compras realizados en conformidad al Plan Organizacional Anual (POA), de la OGTIC, se mencionan los que se han certificado por la Contraloría General de la República en el primer semestre del año en curso.

- Proceso de Excepción por Exclusividad para la Adquisición de Licenciamiento de Monitoreo, Seguridad y Firewall del Centro de Datos del Estado Dominicano para el Lote II, referencia OPTIC-CCC-PEEX-2022-0004, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 30 de diciembre del año 2022, bajo el numero BS-0018388-2022.
- Proceso de Arrendamiento, Adenda de Alquiler de dos Locales Comerciales 75a y 76a, Ubicados en el Primer Nivel de la Plaza Comercial Mega Centro, Santo Domingo Este, Que Aloja el Centro de Atención Presencial al Ciudadano Punto GOB, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 30 de diciembre del año 2022, bajo el numero BS-0002083-2023.
- Proceso de Excepción por Proveedor Único para el Alquiler de Local para la Apertura De Punto GOB Santo Domingo Oeste, referencia OPTIC-CCC-PEPU-2022-0006, Certificado por la



Contraloría General de la República en fecha 15 de marzo del año 2023, bajo el numero BS-0002402-2023.

- Proceso de Arrendamiento para el Arrendamiento de Espacio en el Parque Cibernético de Santo Domingo, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 17 de marzo del año 2022, bajo el numero BS-0002654-2023.
- Proceso de Arrendamiento para el Alquiler de 50 Unidades de laptops, referencia OPTIC-DAF-CM-2022-00036, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 08 de marzo del año 2023, bajo el numero BS-0003219-2023.
- Proceso de Excepción por Proveedor Único para el Alquiler de Oficinas para la Sede Principal de la OGTIC, ubicado en la av. Rómulo Betancourt no.311, edif. Corporativo Vista 311, Bella Vista, Santo Domingo. Correspondiente a los pisos 6,7,8,9,10,11 y el área común del piso 2.- total de metros 3,927.13, referencia OPTIC-CCC-PEPU-2022-0014, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 05 de abril del año 2023, bajo el numero BS-0003738-2023.
- Proceso de Excepción por Exclusividad para la Adquisición de Licenciamientos de Correos para las Instituciones Alojadas en el Centro de Datos del Estado Dominicano, referencia OPTIC-CCC-PEEX-2022-0003, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 21 de abril del año 2022, bajo el numero BS-0004156-2023.
- Proceso de Excepción por Exclusividad para la Adquisición de Licenciamiento de Monitoreo, Seguridad y Firewall del Centro de Datos del Estado Dominicano” Lote I., referencia OPTIC-CCC-PEEX-2022-0004, Certificado por la Contraloría General



de la República en fecha 24 de abril del año 2022, bajo el numero BS-0004195-2023.

- Proceso de Excepción por Proveedor Único para la Renovación de Software de Servicio de Mesa de Ayuda de TI por (01) Año y Adquisición De Nuevas Licencias, así Como Servicio de Soporte, Mantenimiento Asistencia Técnica, referencia OPTIC-CCC-PEPU-2022-0010, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 25 de abril del año 2022, bajo el numero BS-0004467-2023.
- Proceso de Compra Menor para el Alquiler de Equipos Tecnológicos para uso de la Dirección de Comunicaciones OGTIC, referencia OPTIC-DAF-CM-2023-0015, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 9 de mayo del año 2022, bajo el número BS-0004893-2023.
- Proceso de Compra Menor para el Alquiler de Equipos de Telecomunicaciones para uso institucional, referencia OPTIC-DAF-CM-2023-0013, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 9 de mayo del año 2022, bajo el número BS-0004922-2023.
- Proceso de Comparación de Precios Adquisición de Tickets de Combustible para uso institucional, 275 tickets de RD\$200, 270 tickets de RD\$500, 810 tickets de RD\$ 1000, referencia OPTIC-CP-2023-0001, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 14 de mayo del año 2022, bajo el número BS-0004976-2023.
- Proceso de Excepción por obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos para la para la Servicios de Conceptualización, Producción, y Transmisión de



Inauguraciones de los Puntos GOB Occidental Mall y Santiago, referencia OPTIC-CCC-PEOR-2023-0002, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 24 de mayo del año 2022, bajo el numero BS-0005760-2023.

- Proceso de Comparación de Precios Adquisición e Instalación De Señaléticas y Logos para Branding del Punto GOB, referencia OPTIC-CP-2023-0003, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 26 de junio del año 2023, bajo el número BS-0007041-2023.
- Adenda de Proceso de Excepción por Proveedor Único para el Alquiler de Internet Altamente Redundante y Solución Cloud, referencia OPTIC-CCC-PEPU-2022-0001, Certificada por la Contraloría General de la Republica en fecha 15 de julio del año 2023, bajo el numero BS-0007886-2023.
- Proceso por Comparación de Precios para la Adquisición de Instalación de Software de Protección, Detención, Respuesta Avanzadas y Automatización de Endpoint (EDR), referencia OPTIC-CCC-CP-2023-0001, Certificado por la Contraloría General de la Republica en fecha 25 de julio del año 2023, bajo el numero BS-0008369-2023.
- Adenda del Proceso de Alquiler de una Nave Industrial Ubicada en la Calle Palma China No. 01, Zona Industrial del Palmarejo, Provincia Santo Domingo, para uso de Almacén, Certificado por la Contraloría General de la Republica en fecha 04 de agosto del año 2023, bajo el numero BS-0008730-2023.
- Proceso de Excepción por Proveedor Único para el Alquiler del local para la apertura de Punto GOB Santo Domingo Norte,



referencia OPTIC-CCC-PEPU-2023-0002, Certificado por la Contraloría General de la Republica en fecha 09 de agosto del año 2023, bajo el numero BS-0008736-2023.

- Proceso de Compra Menor, para el Alquiler de Equipos de Telecomunicaciones para uso Institucional, referencia OPTIC-DAF-CM-2023-0040, Certificado por la Contraloría General de la Republica en fecha 30 de agosto del año 2023, bajo el numero BS-0009701-2023.
- Proceso de Excepción por Exclusividad para la Adquisición de licenciamiento Microsoft Enterprise Agreement Multitenant para Centro de Datos del Estado Dominicano, referencia OPTIC-CCC-PEEX-2022-0001, Certificado por la Contraloría General de la Republica en fecha 29 de septiembre del año 2023, bajo el numero BS-0011069-2023.
- Proceso de Adenda para el Alquiler de dos locales comerciales 75-A y 76-A, ubicados en el primer nivel de la plaza comercial MEGACENTRO, santo domingo este, que aloja el Centro de Atención Presencial al Ciudadano PUNTOGOB por seis (06) meses, referencia BS-0002083-2023, Certificado por la Contraloría General de la República en fecha 02 de octubre del año 2023, bajo el numero BS-0011140-2023.
- Proceso de Excepción por Exclusividad para “Establecer las Obligaciones y Responsabilidades entre las partes para la Adquisición, Instalación y Renovación del Sistema de Autoservicios e-Flow”, referencia OPTIC-CCC-PEPU-2023-0004, Certificado por la Contraloría General de la República



en fecha 06 de octubre del año 2023, bajo el numero BS-0011423-2023.

### **Registros de Nombres y Marcas Comerciales**

En el entendido de que la OGTIC es una institución que es creadora y generadora de servicios tiene dentro de sus haberes y competencias la creación de sistemas, políticas, entre otros que necesitan constar dentro de la institución como marca derivas de los proyectos implementados por la OGTIC, debido a que son servicios que constan de continuidad y son sumamente necesarios para los usuarios y para la implementación de la Agenda 2030.

### **Procesos de Registro ante ONAPI**

1. Centro de Datos del Estado Dominicano OGTIC, Marca Denominativa, expedida la certificación.
2. Plataforma Única de Autenticación, Marca Denominativa, que se encuentra pendiente de expedición de certificación.
3. Plataforma Única de Interoperabilidad, Marca Denominativa, que se encuentra pendiente de expedición de certificación.
4. Plataforma Única Ciudadana, Marca Denominativa, que se encuentra pendiente de expedición de certificación.
5. GEOBÉ con acento en la É, Marca Denominativa, que se encuentra pendiente de soportes de propiedad del personaje a los fines de continuar con el proceso de registro
6. GEOBÉ con acento en la É, Marca Figurativa, que se encuentra pendiente de soportes de propiedad del personaje a los fines de continuar con el proceso de registro.



## **Proceso de Registro ante la ONDA**

1. GEOBÉ con acento en la É, Personaje, que se encuentra pendiente de soportes de propiedad del personaje a los fines de continuar con el proceso de registro.

El Departamento de Elaboración de Documentos Legales de la Dirección Jurídica tiene un **total de 192 borradores elaborados** y remitidos a las áreas para validación de la instituciones solicitantes y coordinación de firmas de las máximas autoridades suscribientes.

Cada proceso de contratación pública que realiza la OGTIC, en cumplimiento con las normativas que rigen los procesos de compras y contrataciones, es basado en la necesidad institucional de adquisición de un bien o servicio que mejoren la calidad de vida del ciudadano desde el uso correcto de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Desde que un proceso de compras es llevado a cabo por la institución, nace una serie de responsabilidades, compromisos, derechos y deberes por la institución y por el oferente adjudicatario del proceso, donde crean una relación jurídica que servirá para beneficiar los servicios ya creados por la OGTIC, o a punto de ejecutarse.

## **Desempeño Procesos de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales**

Desde la Dirección Relaciones Interinstitucionales e Internacionales se gestionan importantes acuerdos o convenios de colaboración interinstitucional permiten favorecer e impulsar los procesos operativos y de desarrollo institucional que fortalecen la capacidad



institucional para optimizar, diseñar, ejecutar, resignificar y elevar la calidad de los servicios.

### **Incorporación de Instituciones a través de Acuerdos Interinstitucionales**

Durante todo el año 2023, se han logrado importantes avances en la incorporación de instituciones mediante acuerdos específicos. Se establecieron nuevos convenios de colaboración con distintas instituciones gubernamentales, con la apertura de los nuevos Puntos GOB Santo Domingo Oeste y Santiago, para estos se han **suscrito doce (12) acuerdos**; de igual manera para fomentar la cooperación interinstitucional y promover la eficiencia en la prestación de servicios se han suscrito doce (12) acuerdos respectivamente. A continuación, el detalle de acuerdos específicos de servicios ofertados:

<b>Acuerdos Punto GOB Santo Domingo Oeste</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Fecha de Acuerdo</b>
1	Superintendencia de Electricidad	6 de febrero
2	Tesorería de la Seguridad Social	8 de febrero
3	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	28 de febrero
4	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	6 de marzo
5	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	9 de junio
6	Dirección General de información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social	11 de abril
7	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	20 de abril



<b>Acuerdos Punto GOB Santo Domingo Oeste</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Fecha de Acuerdo</b>
8	Oficina de la Propiedad Industrial (ONAPI)	07 de julio
9	Ministerio de Trabajo (MT)	17 julio
10	Ministerio de Interior y Policía	24 de abril
11	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	En Proceso revisión
12	Banco del Reservas	21 de agosto

*Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales*

<b>Acuerdos Específicos Punto GOB Santiago</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Fecha de acuerdo</b>
1	Edenorte Dominicana, S.A.	22 de febrero
2	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	9 de marzo
3	Tesorería de la Seguridad Social	1 de junio
4	Oficina de la Propiedad Industrial (ONAPI)	07 de julio
5	Ministerio de Trabajo (MT)	07 de julio
6	Banco de Reservas de la Republica Dominicana (BANRESERVAS)	21 de agosto
7	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	04 de septiembre
8	Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS)	29 de agosto
9	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	01 de septiembre
10	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI)	07 de julio
12	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	En proceso revisión

*Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales*



<b>Acuerdo Parada Punto GOB Expreso</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Fecha de acuerdo</b>
1	Banco de Reservas	21 de agosto

*Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales*

<b>Acuerdo Servicio Correo para uso Institucional</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Fecha de acuerdo</b>
1	Dirección Ejecutiva de la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego	14 de marzo
2	Instituto de Innovación en Biotecnología Industria (IIBI)	15 de agosto

*Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales*

<b>Acuerdo Específico de FIRMAGOB</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Fecha de acuerdo</b>
1	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	13 de febrero
2	Ministerio de Cultura de la República Dominicana	13 de febrero
3	Tesorería de la Seguridad Social	5 de mayo
4	Dirección General de Contrataciones Públicas	21 de mayo
5	Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	08 de agosto
6	Contraloría General de la República (CGR)	30 de agosto

*Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales*

## **Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de las Capacidades Técnicas del Personal TIC**

Durante el año 2023 se ha implementado el programa de desarrollo y fortalecimiento de las capacidades para personal de TIC de las



instituciones del Estado dominicano. El 17 de abril, fue realizada la entrega de certificados a los participantes de la primera versión del programa impartido en año anterior. Con esta acción celebramos el empeño, el compromiso y el camino recorrido por todos profesionales de las áreas de tecnologías, de los organismos públicos, para potenciar y fortalecer sus capacidades tecnológicas.

Un total de **trescientos cuarenta y dos (342) técnicos de ciento treinta y nueve (139) instituciones** recibieron la certificación de haberse preparado en los módulos de Ciberseguridad, Gestión de Proyectos TI, ITIL, Transformación Digital, Continuidad de Negocios, Informática forense, Tecnologías Disruptivas.

Entre octubre y diciembre de 2023, para continuar con los esfuerzos de seguir con este programa, y según los resultados del año 2022 se desarrollaron nuevos módulos que mejora en los servicios a los ciudadanos.

Este **programa consta de seis (6) módulos de formación**, cada uno impartido por expertos en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Tres de estos módulos fueron impartidos en este año 2023, siendo los siguientes:

- **Módulo 1: Elaboración, Gestión de Proyectos y PMO**

El 4 de octubre fue desarrollado el módulo de Elaboración, Gestión de proyectos y PMO donde se contó con la participación de 140 asistentes, donde fueron compartido conocimientos fundamentales sobre la elaboración y gestión de proyectos, así como las mejores prácticas en la implementación de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO).



- **Módulo 2: Cobit 2019: Marco de Trabajo para el Gobierno de la Gestión de las TIC**

El 16 de octubre fue impartido el programa “COBIT 2019, Marco de Trabajo para el Gobierno de la Gestión de las TIC,” contando con la participación de 117 asistentes, donde los participantes se familiarizaron con el marco de trabajo COBIT 2019 y su aplicación en la gestión efectiva de las TIC.

- **Módulo 3: Panel "Hablemos de Data Center"**

El tercer módulo consistió en un panel titulado "Hablemos de Data Center," el cual se llevó a cabo el 01 de noviembre y reunió a 134 participantes. Los participantes tuvieron la oportunidad de explorar temas cruciales relacionados con la gestión de centros de datos, incluyendo las mejores prácticas, tendencias actuales y desafíos comunes.

Con esta labor, seguimos contribuyendo con el desarrollo profesional y humano, según lo insta nuestra **Agenda Digital 2030**, garantizando así un servicio público más efectivo y eficiente, gracias al mejores prácticas para el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

### **Programa de Fortalecimiento de las Relaciones Interinstitucionales**

El programa de fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales ha sido una prioridad durante todo el año, por lo que han hecho reuniones periódicas, virtuales y presenciales, con **más de cincuenta y cuatro (54) representantes de instituciones gubernamentales** para establecer alianzas estratégicas y promover la colaboración en



proyectos conjuntos, que abarcan todos los servicios que ofrece la OGTIC, entre los que se encuentra, la expansión de los Puntos GOB con las aperturas en Santo Domingo Oeste y Santiago, y próximamente en Santo Domingo Norte y Punto Cana. Además de los servicios de Firma Digital con Firma GOB y los de Centro de Datos del Estado. Este enfoque ha permitido fortalecer los lazos interinstitucionales y optimizar la coordinación de actividades para el fortalecimiento de las instituciones.

### **Programa Territorios Conectados**

Para el Programa Territorios Conectados, se han recibido solicitudes de servicios relacionados a soportes operativos para garantizar el acceso a soluciones tecnológicas de **ciento cuarenta y nueve (149) instituciones** de los gobiernos locales y municipales, juntas distritales y gobernaciones provinciales con **trescientas diecinueve (319) solicitudes** de los más de sesenta (60) servicios en catálogo relacionado a la infraestructura de sus respectivos portales web. Durante este año los servicios de mayor demanda son los siguientes:

- Actualización de plugin con cuarenta y cuatro (44) solicitudes.
- Carga de evidencias con veinticuatro (24) solicitudes.
- Actualización de accesos con veintitrés (23) solicitudes.
- Solicitudes de capacitaciones en WordPress con veinte (20) solicitudes.



### Servicios de Mayor Demanda 2023



*Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales*

A continuación, se presenta una relación que resumen en general la cantidad de servicios de soporte operativo brindados en el programa:

Instituciones Gobierno Local con Servicios Brindados		
No.	Institución	Cant. Soporte Operativo
1	Ayuntamiento Altamira	7
2	Ayuntamiento Arenoso	3
3	Ayuntamiento Arroyo Barril	1
4	Ayuntamiento Azua	2
5	Ayuntamiento Baitoa	2
6	Ayuntamiento Bajos de Haina	1
7	Ayuntamiento Baní	3
8	Ayuntamiento Boca Chica	1
9	Ayuntamiento Bonao	1
10	Ayuntamiento Castañuelas	1
11	Ayuntamiento Castillo	1



<b>Instituciones Gobierno Local con Servicios Brindados</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. Soporte Operativo</b>
12	Ayuntamiento Constanza	3
13	Ayuntamiento Consuelo	2
14	Ayuntamiento de Bánica	3
15	Ayuntamiento de Fantino	1
16	Ayuntamiento de Guayubín	1
17	Ayuntamiento de Higüey	1
18	Ayuntamiento de Moca	4
19	Ayuntamiento de Monción	3
20	Ayuntamiento de Peralta	2
21	Ayuntamiento de Puerto Plata	1
22	Ayuntamiento de Samaná	4
23	Ayuntamiento de Tamayo	1
24	Ayuntamiento El Cercado	1
25	Ayuntamiento El Llano	1
26	Ayuntamiento El Seibo	2
27	Ayuntamiento Esperanza	1
28	Ayuntamiento Estero Hondo	1
29	Ayuntamiento Fantino	1
30	Ayuntamiento Fundación	3
31	Ayuntamiento Guayacanes	1
32	Ayuntamiento Guaymate	2
33	Ayuntamiento Guayubín	2
34	Ayuntamiento Imbert	2
35	Ayuntamiento Isabela	1
36	Ayuntamiento Jarabacoa	1
37	Ayuntamiento la Esperanza	1
38	Ayuntamiento Laguna Salada	1
39	Ayuntamiento Las Charcas	1
40	Ayuntamiento Las Matas de Farfán	1
41	Ayuntamiento las Matas de Santa Cruz	1
42	Ayuntamiento Las Terrenas	6
43	Ayuntamiento Las Yayas de Viajama	1
44	Ayuntamiento Licey al Medio	2
45	Ayuntamiento Loma de Cabrera	3
46	Ayuntamiento Los Cacaos	1
47	Ayuntamiento Los Hidalgos	2



<b>Instituciones Gobierno Local con Servicios Brindados</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. Soporte Operativo</b>
48	Ayuntamiento Mao	1
49	Ayuntamiento Neiba	1
50	Ayuntamiento Ocoa	1
51	Ayuntamiento Pepillo Salcedo	3
52	Ayuntamiento Postrer Rio	2
53	Ayuntamiento Pueblo Viejo	2
54	Ayuntamiento Puñal	1
55	Ayuntamiento Rancho Arriba	2
56	Ayuntamiento Restauración	1
57	Ayuntamiento Rio San Juan	1
58	Ayuntamiento Sabana Iglesia	2
59	Ayuntamiento Sabana Yegua	1
60	Ayuntamiento Salcedo	4
61	Ayuntamiento San Antonio de Guerra	4
62	Ayuntamiento San Cristóbal	1
63	Ayuntamiento San Francisco de Macorís	3
64	Ayuntamiento San Jose de Ocoa	1
65	Ayuntamiento San Pedro de Macorís	4
66	Ayuntamiento San Rafael del Yuma	3
67	Ayuntamiento Sánchez	1
68	Ayuntamiento Santo Domingo Este	3
69	Ayuntamiento Santo Domingo Norte	2
70	Ayuntamiento Santo Domingo Oeste	1
71	Ayuntamiento Sosua	1
72	Ayuntamiento Tamayo	2
73	Ayuntamiento Vallejuelo	1
74	Ayuntamiento Villa González	1
75	Ayuntamiento Villa Hermosa	1
76	Ayuntamiento Villa Isabela	1
77	Ayuntamiento Villa Jaragua	4
78	Ayuntamiento Villa Riva	3
79	Ayuntamiento Villa Vásquez	3
80	Ayuntamiento Yamasá	2
81	Distrito Municipal Juan López	1
82	Distrito Municipal Sabana Grande de Hostos	1
83	Gobernación Bahoruco	3



<b>Instituciones Gobierno Local con Servicios Brindados</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. Soporte Operativo</b>
84	Gobernación Dajabón	1
85	Gobernación de Samaná	4
86	Gobernación Espaillat	4
87	Gobernación Hermanas Mirabal	2
88	Gobernación La Altagracia	1
89	Gobernación La Romana	3
90	Gobernación La Vega	2
91	Gobernación María Trinidad Sánchez	5
92	Gobernación Monte Plata	6
93	Gobernación Peravia	2
94	Gobernación Samaná	1
95	Gobernación San Cristóbal	4
96	Gobernación San Juan	2
97	Gobernación San Pedro de Macorís	2
98	Gobernación Santiago	1
99	Gobernación Santiago Rodríguez	3
100	Junta Distrital Agua Santa del Yuna	4
101	Junta Distrital Amina	1
102	Junta Distrital Arroyo Barril	2
103	Junta Distrital Bahoruco	2
104	Junta Distrital Belloso	1
105	Junta Distrital Cambita El Pueblecito	1
106	Junta Distrital Canabacoa	2
107	Junta Distrital Carreras de Yegua	2
108	Junta Distrital Cumayasa	1
109	Junta Distrital de Amina	1
110	Junta Distrital de Boyá	1
111	Junta Distrital de Jayaco	2
112	Junta Distrital de Tireo	1
113	Junta Distrital El Belloso	2
114	Junta Distrital El Jovillo	4
115	Junta Distrital El Rosario	1
116	Junta Distrital El Rubio	1
117	Junta Distrital El Salado	2
118	Junta Distrital Emma Balaguer	3
119	Junta Distrital Gonzalo	1



<b>Instituciones Gobierno Local con Servicios Brindados</b>		
<b>No.</b>	<b>Institución</b>	<b>Cant. Soporte Operativo</b>
120	Junta Distrital Hatillo Palma	1
121	Junta Distrital Isabel Histórica Luperón	1
122	Junta Distrital Juan López	2
123	Junta Distrital La Caleta	1
124	Junta Distrital La Canela	3
125	Junta Distrital La Ortega	7
126	Junta Distrital La Peña	3
127	Junta Distrital La Victoria	15
128	Junta Distrital Las Galeras	12
129	Junta Distrital Mamá Tingó	1
130	Junta Distrital Nizao	1
131	Junta Distrital Palmarejo-Villa Linda	1
132	Junta Distrital Palo Verde	2
133	Junta Distrital Pedro Sánchez	2
134	Junta Distrital Puerto Viejo Los Negros de Azua	2
135	Junta Distrital Sabana Buey	4
136	Junta Distrital Sabana Grande de Hostos	1
137	Junta Distrital Sabaneta de Yásica	3
138	Junta Distrital San Antonio de Guerra	2
139	Junta Distrital San Francisco de Jacagua	1
140	Junta Distrital Vengan a Ver	4
141	Junta Distrital Verón Punta Cana	1
142	Junta Distrital Villa Fundación	3
143	Junta Distrital Villa Sombrero	4
144	Junta Distrital Villar Pando	1
145	Ayuntamiento de Villa Vásquez	1
146	Ayuntamiento de Duvergé	1
147	Ayuntamiento Oviedo	1
148	Junta Distrital Santa Lucía	1
149	Junta Distrital Río Verde	2
	<b>Total general</b>	<b>319</b>

*Dirección de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales*



## **Programa de Actualización Tecnológica en Ciberseguridad e Informática Forense para los Ayuntamientos**

El programa de actualización tecnológica en ciberseguridad e informática forense para los técnicos de los ayuntamientos, permitió mejorar las capacidades de las entidades locales en materia de seguridad digital, entre los cuales se encuentran la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) y el Ayuntamiento de Santo Domingo Este en conjunto con el Consejo Nacional Ciberseguridad, donde se contó con la participación de **ciento treinta y cinco (135) asistentes**.

Además, se brindó asesoría técnica para fortalecer la protección de los sistemas informáticos y la gestión de incidentes cibernéticos en los ayuntamientos.

## **Desempeño Procesos de Tecnología de la Información y Comunicación**

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación tienen el compromiso de mejorar la atención ciudadana y optimizar su funcionamiento interno, por lo que en el transcurso del año ha llevado y está llevando a cabo distintos los proyectos y actividades.

A continuación, el detalle de las acciones más relevantes desarrolladas durante el período enero - octubre 2023:

- **Intervención en los distintos Puntos GOB:** con la finalidad de adecuar tecnológicamente los espacios físicos donde se brindarán servicios a la ciudadanía en estos Centros de Servicios Presenciales. El trabajo consiste en instalación de cableados, configuraciones de equipos de red, instalación de



computadores, realización de adecuaciones en la infraestructura tecnológica para que el centro pueda operar y brindar los servicios dispuestos para la ciudadanía. A continuación, el avance o estatus de cierre en cada uno de los Puntos GOB:

- Punto GOB Occidental Mall: 100%
- Punto GOB Santiago: 100%
- Punto GOB SDN: 50%
- Se realizó un **proceso masivo del remplazo de los equipos** obsoletos, tanto de la sede principal como de los en Puntos GOB, cumpliendo esta labor al 100%.
- **Instalación de servidores nuevos en la sede principal** con configuración de vMotion y replicación para redundancia, seguridad y robustecer servidores antiguos: 70%. Este proyecto tiene como objetivo principal actualizar los servidores de la institución ya que los actuales correspondían al año 2015, se busca migrar todos los servidores virtuales a servidores físicos actualizados, con configuración de replicación y migración en vivo para redundancia de datos y recuperación ante desastres. A su vez se busca robustecer los servidores vigentes desde el 2015 aumentando la memoria, los discos para mejorar el almacenamiento de la institución, permitiendo mayor disponibilidad de los servicios y respaldos de la institución.
- **Implementación de SIGEI:** logrando al 100% el módulo de recursos humanos. Este software de gestión institucional mejora los procesos de la administración pública, buscando eficientizar los procesos transversales, los cuales están relacionados con la planificación, recursos humanos, finanzas,



contabilidad, compras, inventarios, gestión documental, asignación de vehículos y flotas, activos fijos, solicitud de viáticos, entre otros.

- **CRM analítico para el Centro de Contacto Gubernamental:** con un avance del 85%. Este proyecto tiene como objetivo principal mejorar la atención al ciudadano y la gestión de solicitudes y quejas recibidas en la OGTIC. Se trata de un sistema CRM (Customer Relationship Management) que se encarga de la gestión de clientes y la recopilación de datos importantes para analizar el comportamiento y las necesidades del ciudadano. Logrando el avance de los siguientes módulos:
  - Módulo de encuestas, desplegado.
  - Módulo de mantenimiento, desplegado.
  - Módulo de Documentos, desplegado.
  - Módulo Reportaría, en proceso 70%.
  
- **Traspaso de Portal institucional al nuevo Sistema de Diseños de Innovación Digital:** presenta un 90%, donde este proyecto busca actualizar y mejorar la página web institucional de la OGTIC, a fin de que sea más accesible y fácil de usar para los ciudadanos. El proyecto se encuentra actualmente en la fase de análisis y diseño y estando en la fase final para iniciar implementación. El objetivo es traspasar el portal institucional de la OGTIC a un nuevo sistema de diseño de innovación digital bajo los estándares de las certificaciones NORTIC A2 y B2, garantizando mayor seguridad y calidad del servicio ofrecido.



- **Implementación de una solución de envío de correos masivos generando certificados:** solución de emisión al 100% de los certificados a empleados de otras instituciones del Estado que tomaron las capacitaciones por medio de la OGTIC, permitiendo ser de gran ayuda en términos de optimización de procesos y mejora en la gestión de documentos y comunicaciones.
- **Implementación de una Intranet Web para la OGTIC:** Es un proyecto en desarrollo que se encuentra actualmente en una fase de implementación al 30%. Esta intranet se está diseñando y construyendo para mejorar significativamente la eficiencia y la comunicación interna dentro de la organización, así como la efectividad de los servicios internos. A continuación, se detallan los objetivos y módulos principales de este proyecto:
  - **Centralizar la Comunicación y Colaboración:** Uno de los principales objetivos es centralizar la comunicación y la colaboración en un solo lugar. Proporcionando a nuestros empleados una plataforma única para acceder a recursos, herramientas y sistemas importantes.
  - **Sistema de Recursos Humanos Más Eficiente:** La intranet incluirá un sistema de recursos humanos completo que facilitará la gestión de la información del personal, vacaciones, licencias y evaluaciones de desempeño. Los empleados podrán acceder a sus propios registros y realizar solicitudes de manera sencilla.
  - **Control de Asistencia con Ponche Digital:** Implementaremos un sistema de ponche digital para el registro y seguimiento de la asistencia de los empleados. Esto simplificará la gestión de horarios, tiempos extras y ausencias, brindando a los supervisores y al personal



de recursos humanos una herramienta eficaz para el control de la asistencia.

- **Gestión de Documentación Más Eficiente:** La intranet permitirá almacenar y compartir documentos de manera segura. Los empleados podrán acceder a políticas, manuales, formularios y otros recursos de manera rápida y sencilla. Además, se establecerán controles de acceso para garantizar la confidencialidad de la información.
- **Directorio y Extensiones de Empleados:** La intranet incluirá un directorio de empleados que proporcionará información de contacto y extensiones telefónicas. Esto facilitará la comunicación interna y permitirá a los empleados localizar rápidamente a sus compañeros de trabajo.
- **Implementación de sistema de inventario:** El proceso de implementación del sistema de inventario se encuentra en una fase inicial, habiendo alcanzado un progreso del 20%. En esta etapa, se ha establecido la estructura base del sistema y se han definido los flujos de trabajo esenciales.

## **Desempeño Procesos de Planificación y Desarrollo Institucional**

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

Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) para el Sector Público son lineamientos generales emitidos por la Contraloría General de la República Dominicana en su calidad de Órgano Rector del Control Interno, con la finalidad de promover una administración transparente de los recursos públicos en las entidades bajo el ámbito de la Ley Núm. 10-07.



Estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la excelencia operacional. Los pilares de medición son:

- Ambiente de Control
- Valoración y Administración de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo y Control

La Dirección de Planificación y Desarrollo ha sido la responsable del proceso de implementación y mantenimiento de las NOBACI. Para la fecha de elaboración de este informe y debido a los cambios realizados por la Contraloría General de la República respecto a la medición de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la OGTIC se encuentra sumergida en el proceso de implementación, en el cual presenta un avance de **77.25%**.

### **Acciones para el Fortalecimiento Institucional**

La OGTIC cuenta con un **Sistema de Gestión Documental**, el cual está enfocado en el fortalecimiento de la estandarización de los procesos, la disponibilidad, el acceso a la información, los procesos de capacitación y la mejora continua de los mismos.

Con la finalidad de fortalecer los procesos internos/externos y la continuidad del Estado, a la fecha la OGTIC cuenta con 146 documentos clasificados de la forma siguiente:



Desglose de Documentos	
Tipo de documento	Cantidad
Formulario o Plantilla	57
Manual	3
Matriz	16
Política	69
Instructivo de Trabajo	1
<b>Total</b>	<b>146</b>

*Dirección de Planificación y Desarrollo*

### Resultados de los Sistemas de Calidad

La OGTIC ha mantenido su compromiso con la mejora continua, la calidad y la adaptación a los nuevos tiempos. Uno de sus principales objetivos ha sido reforzar su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), aplicando buenas prácticas tanto a nivel nacional como internacional. Al adoptar un enfoque centrado en la mejora constante, se busca garantizar una mayor eficiencia en los servicios proporcionados por la Dirección de Atención Ciudadana, abarcando tanto el Centro de Servicios No Presencial (Centro de Contacto Gubernamental: Líneas 311, 700 y \*462) como los Centros de Servicios Presenciales.

En cuanto a la implementación del **Marco Común de Evaluación (CAF)**, la OGTIC ha logrado un cumplimiento del 100% en la Autoevaluación CAF y un 80% en el cumplimiento del Plan de Mejora derivado de esta autoevaluación. En el ámbito de la Gestión Pública del SISMAP, el indicador 01.1, relacionado con la Gestión de la Calidad y los Servicios, alcanza un 89%, reflejando el compromiso de trabajar con calidad, enfocándose en la mejora continua, la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos.



## **Avances en la Implementación de las Políticas Transversales**

La Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley No. 01-12) define en su capítulo III la incorporación de políticas transversales (derechos humanos, enfoque de género, sostenibilidad ambiental y gestión integral de riesgos, cohesión territorial, participación social y uso de las tecnologías de la información y comunicación) en todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas, promoviendo la participación social en la formulación, ejecución, auditoría y evaluación de dichas actuaciones. Dichas políticas transversales, son incorporadas de forma plena tanto en el programa de gobierno como en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021 – 2024.

La OGTIC para dar cumplimiento a este mandato ha realizado acciones a fin incorporar estas políticas en su quehacer institucional las cuales detalla a continuación:

### **Transversalidad de Género**

La institución asumió en su plan de compras anual destinar para las 2023 compras a **MIPyMES Mujeres**, ocho millones quinientos diecinueve mil quinientos setenta y nueve pesos (RD\$ 8,519,579).

La institución reporto al Ministerio de la Mujer, como organismo rector en la materia, los avances en la implementación de políticas públicas para la igualdad de género a través de la entrega de informes correspondientes donde se resaltan los avances relacionados a la transversalización del enfoque de género en su institución.

También podemos resaltar que tenemos una buena percepción de los colaboradores en materia de **Género y Equidad, donde alcanzamos**



**un resultado de un 82%** en esta dimensión, evaluado en nuestra Encuesta de Clima Organizacional en el mes de septiembre.

### **Sostenibilidad Ambiental**

El 02 de agosto del 2023 la Oficina Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación solicito al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales su ingreso a **Programa Gobierno Sostenible** como parte de las acciones que realiza la institución para el cumplimiento de las políticas establecida por los órganos rectores.

### **Derechos Humanos**

La institución definió una política de derechos humanos, dirigida a fomentar el respeto y garantía de los derechos humanos de los colaboradores y los usuarios de productos y servicios.

### **Participación Social**

Como parte del proceso para la expresión de opinión e intervención de los ciudadanos, se han establecido cuenta con varios canales para tales fines, citados a continuación:

- **Sistema 3-1-1:** la institución cumple con los lineamientos establecidos para la promoción de la línea de atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias y la atención de los casos.
- **Acceso desde Portal Web:** acceso directo al Sistema 3-1-1 en el portal web institucional en cumplimiento de lo previsto en el Art. 6 del Decreto Núm. 694-09.



También contamos con medios de comunicación como buzones digitales y foros de participación por medio de nuestro Portal Web Institucional.

- **OAI:** la OGTIC en cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley Núm. 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley, dispone de la Oficina de Libre Acceso a la Información y cuenta con la presencia del Responsable de Acceso a la Información.

En el periodo enero-octubre del 2023, la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) canalizó de manera interna el 100% de las solicitudes de información, las cuales todas fueron entregadas oportunamente para la correcta aplicación y cumplimiento de la Ley Núm. 200-04.

### **Prácticas de Dirección de Proyectos**

Enfocados en brindar un mejor servicio, así como en culminar con éxito los retos y proyectos asignados a este organismo, asumimos el compromiso de establecer una cultura de proyectos sólida y robusta. En ese sentido, un hito importante sea creado un comité especial que funge como **Oficina de Gestión Proyectos** (PMO, por sus siglas en inglés), incrementando las habilidades de los equipos gestores y haciendo posible la realización de una metodología basada en buenas prácticas para la administración del portafolio de proyectos.

La PMO ha ejecutado la revisión general de todos los proyectos, siendo estos **más de 60 proyectos e iniciativas institucionales** con más de 10 con impacto a nivel nacional. De igual forma, ha promovido la expansión en la institución de ASANA como herramienta oficial de gestión de proyectos. Además, se gestiona el



Repositorio Documental de la PMO para la efectiva documentación de los proyectos, procurando un registro completo y oportuno para la toma de decisiones.

### **Desempeño Procesos del Área de Comunicaciones**

A continuación, se presentan, los principales hitos y logros para el despliegue de la estrategia de comunicación integral enfocados en mantener informada a la ciudadanía y fortalecer la imagen institucional de la OGTIC, a través del relacionamiento con sus audiencias clave, con acciones alineadas a la visión de gobierno:

#### **Comunicación Interna**

- Realización de **20 Campañas de Comunicación Interna** dirigidas al personal para fomentar el conocimiento y la integración de los colaboradores de la institución. Algunas de estas fueron: Jóvenes que Impactan, San Valentín, Día del Abrazo, Rostros que Hicieron Posible los GOB, Scrum, Mujeres Líderes, Líderes de Proyecto, Plataforma de Documentación, Sensibilización en el Mes de la Lucha Contra el Cáncer de Mama, Asociación de Servidores Públicos, Estrellas OGTIC, iTICge, Punto GOB Santiago, 19 aniversario OGTIC, Simulacro Nacional de Evacuación, Valores de la DIGEIG, ENIA, Efemérides, entre otras.
- Dentro de las campañas de comunicación interna destacamos **#NuestraGenteOGTIC**, con el objetivo de promover la integración de los colaboradores, propiciar el sentido de pertenencia de la institución. Esta consistió en destacar la labor de los colaboradores que hacen posible cada una de las



asignaciones de las áreas, y con esta exhibimos los logros de nuestra institución.

- Como institución, estamos desarrollando nuestro Plan de Responsabilidad Social y en el marco de esta iniciativa, hemos reestructurado el **voluntariado institucional**, el cual está conformado para que nuestros colaboradores participen en una serie de actividades desplegadas a lo largo del año.

### **Producción Audiovisual**

- Creación de **más de 170 materiales audiovisuales**, en formato de video, de actividades, formato *Reels* para Instagram y videos horizontales para YouTube. Entre los que podemos destacar:
  - Producción de tutoriales animados para dar a conocer al ciudadano, las iniciativas institucionales.
  - Producción de videos dirigidos a las instituciones para dar a conocer las actualizaciones de proyectos y programas orientados a la transformación digital.
  - Producción de material audiovisual para promover las acciones de los colaboradores.
  - Grabación y edición de entrevistas, testimoniales y cápsulas de retroalimentación, tanto de clientes institucionales como ciudadanos de los canales de atención ciudadana, expresando su satisfacción con la calidad y eficiencia del servicio brindado en OGTIC.
  - Creación y producción de campañas audiovisuales sobre los servicios de la institución, dirigidas al ciudadano para conocimiento de estos.



- Desarrollo y edición en tiempo real de **coberturas en vivo nacionales e internacionales**, destacando la Cumbre G77 y viaje a China, Foro sobre la Ética de la Inteligencia Artificial en América Latina y el Caribe, obteniendo con estas **más de 223 mil vistas** y un total de 11, 900 horas de reproducción.
- Apoyo en la cobertura (fotográfica, video y edición) de actividades de integración internas a áreas como Recursos Humanos, que buscan promover el intercambio entre los colaboradores.

### **Mantenimiento de Canales de Comunicación**

- Gestión, ejecución y manejo de la red social LinkedIn, permitiendo la estandarización de este canal de comunicación. Este canal ha servido de plataforma para dar a conocer las habilidades y competencias profesionales de nuestro personal que promueven los valores de nuestra gente con campañas: #NuestraGenteOGTIC y #Líderesdeproyecto.
- Consolidación del canal de YouTube como repositorio de videos, sirviendo de **alojamiento de los 170 videos** trabajados, distribuidos entre los formatos de:
  - Videos cortos (short videos).
  - Tutoriales de servicios.
  - En vivo (live) de coberturas de eventos.
  - Entrevistas externas e internas.
  - Cobertura de encuentros nacionales e internacionales.
- Afianzamiento de Flickr como red social oficial de repositorio fotográfico institucional de las imágenes captadas en las



distintas actividades de la entidad, permitiendo documentar en fotografías todas las acciones ejecutadas en la institución.

- Producción de Webinars, impartidos por expertos sobre temas educativos y servicios institucionales que generan valor para nuestra comunidad en los medios digitales, así como a las instituciones del Estado para el despliegue de una estrategia de promoción.

### **Gestión de Plataformas y Herramientas Digitales**

- **Incorporación y expansión de canales de comunicación digital:** La suma total de personas impactadas por estos nuevos canales incorporados es de **3,336 usuarios** que se agregan a la creciente comunidad digital de seguidores. Estos canales han permitido una comunicación directa y oportuna sobre temas trascendentales, incluyendo la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), los Puntos GOB, la Línea de Salud Mental, la Línea \*GOB (\*462), Burocracia Cero, el Expediente Único Educativo y la Cuenta Única Ciudadana. Estos canales que se han expandido son:
  - Comunidad en Telegram
  - Comunidad en Instagram
  - Canal de WhatsApp
  - Cuenta de Twitter
- **Fortalecimiento del portal institucional:** la OGTIC ha llevado a cabo una gestión integral para fortalecer la comunicación digital a través de su sitio web institucional: [ogtic.gob.do](http://ogtic.gob.do). Para esto se ha implementado una *estrategia de blogging* que permitió mejorar el posicionamiento en el ámbito



digital. Manteniendo activo el sistema SEO (Optimización para Motores de Búsqueda) para las entradas de noticias publicadas en el portal, contribuyendo a una mayor visibilidad en buscadores como: Google y Bing.

- **Gestión de aplicaciones de apoyo con herramientas digitales:** Se han incorporado cuidadosamente una variedad de herramientas tecnológicas para potenciar y agilizar las iniciativas que la institución impulsa en el ámbito digital. Estas herramientas no solo optimizan los procesos, sino que también mejoran la experiencia general tanto a lo interno como para los usuarios. Algunas de estas son:
  - Zoom: para la realización de webinars e instructivos.
  - Eventbrite: para la gestión de registro de eventos.
  - Issuu: para la publicación de contenido editorial.
  - Bitly: permite la reducción de enlaces (URL).
  - Linktr.ee: facilita la unificación de enlaces.
  - Elements: para la descargar ilimitada de recursos visuales para multimedia.
  - Me-qr.com: permite actualizar los catálogos de servicios de forma instantánea.
  - Chat GPT: ha revolucionado la agilidad en la generación de contenidos y el proceso creativo.
  - 1 Password: permite cumplir con los criterios establecidos en la NORTIC E1 en el manejo seguro y eficiente de credenciales.

La implementación estratégica de estas aplicaciones refleja el compromiso continuo con la innovación, tecnología y la excelencia en la gestión de la comunicación digital.



## **Robustecimiento de la Estrategia de Publicidad Digital**

La ejecución y consolidación de la estrategia de publicidad digital ha demostrado ser un pilar fundamental para ampliar y fortalecer el reconocimiento de los servicios ofrecidos por la OGTIC. Los resultados obtenidos son un claro testimonio del impacto positivo logrado en la audiencia digital. Hasta la fecha se ha **alcanzado a más de 2,762,766 usuarios**, generando un total impresionante de 9,899,819 impresiones.

Para lograr estos resultados, se ha desplegado una variedad de piezas estáticas y animadas, con el objetivo de generar expectativas en la población local sobre la apertura de los Puntos GOB en distintas zonas del país. Además, de un enfoque especialmente en temas prioritarios como la **Línea de Salud Mental**. La difusión de videos y animaciones en plataformas generales y en la plataforma de video más utilizada en el país ha sido esencial para despertar la curiosidad y concientizar sobre este nuevo centro de servicios y la importancia de la salud mental.

Además, se ha capitalizado la audiencia a través de banners estáticos en la red de Google, al concentrarnos en espacios locales disponibles, y la implementación de un juego de palabras clave y anuncios en Google SEM. Este enfoque ha posicionado la institución en los **primeros lugares de los motores de búsqueda**, garantizando una visibilidad cuando los usuarios consultan temas relacionados.

En redes sociales, se han amplificado las campañas destacando cómo los Puntos GOB acompañan a la población en cada momento de sus vidas. Utilizando videos y piezas estáticas, logrando conectar de manera más cercana y efectiva con la audiencia y público meta. Esta



estrategia integral ha contribuido significativamente a posicionar la **OGTIC como líder en servicios digitales** destinados a mejorar la experiencia de los dominicanos.

Adicionalmente, los datos recientes proporcionados indican un alcance total de 2,762,766, con un total de **9,899,819 impresiones frente a una cantidad promedio de 3.58 publicaciones diarias**. Las publicaciones compartidas alcanzan la cifra de 2,267, mientras que los comentarios suman 585. Con 46,133 clics y **1,781,235 interacciones con la publicación**, así como **1,731,209 reproducciones de video**, estos datos respaldan el éxito continuo y la efectividad de nuestra estrategia digital.

### **Crecimiento de los Canales Digitales de Comunicación**

El impresionante crecimiento del canal de YouTube ha superado las expectativas, consolidándose como un recurso vital para difundir información sobre los productos y servicios institucionales. El **crecimiento ha alcanzado un total de 5,589 suscriptores**. Este aumento en la base de seguidores refleja la creciente relevancia y valor que se ha aportado al contenido audiovisual.

Desde enero de 2023 hasta octubre de 2023, el canal ha acumulado un **total de 306,489 vistas** y ha logrado un tiempo de reproducción acumulado de **14,496.6 horas**. Estos números reflejan el compromiso y la interacción continua de nuestra audiencia con el material producido. Impulsados por el compromiso con la transparencia y la accesibilidad de la información, se ha logrado un total de **2,586,027 impresiones** en este periodo.



## Consolidación en las Plataformas de Instagram y Facebook

La gestión estratégica en la cuenta Instagram ha sido un elemento esencial para posicionar y promover los temas de interés de la institución, tales como la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), los Puntos GOB, la Línea de Salud Mental, la Línea \*GOB (\*462), Burocracia Cero, el Expediente Único Educativo y la Cuenta Única Ciudadana.

Particularmente, Instagram ha desempeñado un papel fundamental en la promoción de los servicios institucionales ofrecidos en los Puntos GOB ubicados en Megacentro, Occidental Mall, Expreso, Santiago y Sambil. La plataforma ha permitido destacar la diversidad de servicios y la accesibilidad de los Puntos GOB, conectando de manera directa con la audiencia y fomentando la participación. Siendo una herramienta clave para comunicar el plan de expansión de los Puntos GOB.

Se destaca especialmente el significativo crecimiento de nuestra comunidad en Instagram. A finales del año 2022, existían 12,800 seguidores, y en la actualidad, se ha experimentado un aumento significativo, llegando a **21,000 seguidores**. Este crecimiento representa un impresionante **incremento porcentual del 64.06%**, subrayando la efectividad de la estrategia para llegar a una audiencia más amplia y comprometida.

En cuanto al crecimiento en Facebook ha sido notable, con un aumento de **más de 806,021 mil usuarios** alcanzados a través de esta red social. Este significativo incremento refleja la relevancia y la efectividad de nuestra presencia en Facebook para conectar con la audiencia en República Dominicana.



En el transcurso de este año de trabajo, se ha logrado un alcance significativo, **logrando 1,265,099 usuarios**. Además, se han recibido un total de **12,526 "Me gusta"** en la página y hemos **sumado 14,115 seguidores**. Estos números resaltan la aceptación y el interés de la comunidad en el contenido, con un enfoque predominante en los servicios ofrecidos por los Puntos GOB.

### **Realización y Producción de Eventos Institucionales**

- Lanzamiento del Centro de Servicios Presenciales, Punto GOB Occidental:
  - Preparación de campaña de contenidos en Redes Sociales (RR. SS.).
  - Preparación y conceptualización de cobertura
- Dominicana Innova 2023:
  - Makers con propósito
  - Bootcamp de startup
  - Competencia de drones
  - Ciclo de charlas
  - Preparación de campaña de promoción y socialización de mensajes.
  - Cobertura y acompañamiento durante todo el mes del evento.
  - MediaTour
- Lanzamiento del Centro de Servicios Presenciales, Punto Santiago:
  - Preparación de campaña de contenidos en RR. SS.
  - Preparación y conceptualización de cobertura.



- Preparación de material audiovisual a proyectar en el evento.
- Lanzamiento de Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial:
  - Preparación de campaña de contenidos en RR. SS. previo, durante y posterior al encuentro.
  - Preparación y conceptualización de cobertura.
- Captura de Firma Digital del Presidente de la República:
  - Preparación de campaña de contenidos en RR. SS. durante y posterior al evento.
  - Preparación y conceptualización de cobertura.
  - Campaña de redes sociales promoviendo el uso de la Firma Digital en las entidades públicas.
- Campañas institucionales:
  - a. Campaña mes de la patria: Jóvenes que impactan
  - b. Campaña de los jóvenes:
  - c. Campaña de Semana Santa: Conciencia por la vida
  - d. Campaña: Ella es astronauta
  - e. Campaña: Día de las madres
  - f. Campaña: Un cariñito para mamá
  - g. Campaña: Cyberdill
  - h. Campaña: Plataforma Única de Autenticación
  - i. Campaña: Lanzamiento Boletín y Blog institucional
  - j. Campaña: Día Internacional de la Mujer
  - k. Campaña: Cuida tu salud mental
  - l. Campaña: Rendición de cuentas | 27 febrero 2023
  - m. Campaña: Campaña momento de vida
- Webinar y encuentro de socialización:
  - Encuentro de socialización de novedades iTICge2023.
  - Webinar con instituciones para presentar las novedades iTICge2023.



- Participación en reconocimiento y entrega de los **Premios Latam Digital por Interlat**. Como institución fue realizada la postulación de las acciones de la campaña de comunicación del portal “Beca Tu Futuro”, esta acción posicionó a la OGTIC en 2 categorías: Mejor Campaña de Social Media y Mejor Manejo de Datos Institucionales Seguros. Esta entidad resultó ganadora en la segunda categoría por los logros alcanzados en el **registro digital de 124 80,169 estudiantes** en la plataforma, de forma rápida y segura.

### **Organización y Optimización de Procesos**

- Continuando con la ejecución de la herramienta de gestión de proyectos y tareas internas, para la organización del trabajo y planificación de la atención a las solicitudes internas: *Asana*. Fue instruido a parte del personal de la OGTIC para que conocieran e inicien la distribución y ordenamiento en el trabajo diario de sus áreas.
- Socialización de la Política de Comunicación Institucional con las diferentes áreas de la institución, con el objetivo de instruir a las áreas en cómo realizar una solicitud o requerimiento para dar a conocer sus programas y proyectos, con el fin de generar mayor impacto.
- Desde la Dirección de Comunicaciones y en coordinación con el Departamento de Normas y Estándares fue impartido el *Taller: Gestión de las Redes Sociales en el Estado dominicano*, con la participación de **más de 200 de colaboradores de instituciones del Estado**, donde les fueron presentadas las



mejores prácticas instituciones para hacer un correcto uso de los medios sociales de las entidades.

### **Posicionamiento Institucional Externo**

Monitoreamos los medios de comunicación digital externa todos los días, seleccionando las noticias de interés de la institución y realizando un documento de *Resumen de Prensa* para el consumo de los asesores y directivos con el objetivo de mantenerlos informados de las diversas informaciones de la palestra pública.

### **Media Tours**

- Se realizó recorrido por medios de comunicación promoviendo el nuevo Punto GOB Santiago.
- Con el propósito de promover la realización de la más grande feria de innova “**Dominicana Innova 2023**”, el equipo del Laboratorio de Innovación OGTIC visitaron los medios de comunicación televisivos, radial y escritos, durante el recorrido estuvieron en los programas Matinal 5, República de la Verdad, Más Cerca, Despierta RD, Periódico Diario Libre, Canal 9, Grupo SIN, El Show del Mediodía, Sin Tacones ni Corbatas, Telematutino 11, Aquí Entre Nos, Dominicana en la Mañana, Esta Noche Mariasela, Almuerzo de Negocios y Made en EXA.

### **Notas de prensa**

En el transcurso del año se coordinaron y **realizaron 72 notas de prensa** dentro de las que destacan:



- *OGTIC y Gabinete de Innovación anuncian segunda edición de “Dominicana INNOVA 2023”*
- *OGTIC participa en reunión bilateral con presidente de Portugal: apoyarán al país en temas de innovación y transformación digital.*
- *Bartolomé Pujals invita a participar en Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial en Tech Talk Summit 2023.*
- *Director de la OGTIC resalta aporte de los drones en áreas vitales para el crecimiento del país en Primer Congreso Nacional.*
- *OGTIC e INAP entregan certificados del programa de desarrollo y fortalecimiento de las capacidades del personal TIC del Estado.*
- *Presidente Abinader apertura nuevo “Punto GOB Occidental Mall” que impactará a más de un millón de ciudadanos de SDO*
- *Presidente Abinader presenta logros del Programa Burocracia Cero.*
- *Gobierno da seguimiento a avances en proyectos de la Agenda Digital 2030.*
- *OGTIC y Gabinete de Innovación abren consulta ciudadana digital para la elaboración de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial.*
- *OGTIC y Contraloría firman acuerdo para integrar plataforma de firma digital para agilizar los procesos de la institución.*
- *Gabinete de Innovación destaca avances en la promoción de la innovación en la República Dominicana*
- *Gobierno presenta innovaciones en los sectores de construcción y salud a través del Programa Burocracia Cero.*
- *Gobierno y Samsung Latinoamérica presentan innovaciones y soluciones digitales inspiradas en los ciudadanos.*



- *OGTIC y Huawei firman memorándum para impulsar la transformación digital en el país.*
- *Presidente Luis Abinader presenta Expediente Único Educativo.*
- *Puntos GOB facilitan más de 400 mil servicios a los ciudadanos en lo que va del año.*
- *Presidente Abinader firma primer decreto de manera digital.*
- *MESCYT y OGTIC firman acuerdo específico para el servicio del Portafirmas Gubernamental FIRMAGOB.*
- *OGTIC destaca por calificación de 99.88 en transparencia y datos abiertos.*
- *El presidente Luis Abinader inaugura primer Punto GOB en Santiago*
- *OGTIC, GENIA y MINPRE firman memorándum de entendimiento para desarrollar proyecto LATAM 4.0.*
- *La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental reconoce la transparencia de la Oficina Gubernamental de la Tecnologías de la Información y Comunicación.*
- *OGTIC celebra 19 años en el desarrollo de la transformación digital y la innovación, al servicio de los ciudadanos*
- *Presidente Luis Abinader lanza la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial.*
- *Bartolomé Pujals queda juramentado como nuevo director general de la OGTIC.*
- *Gobierno dominicano presenta proyecto Viaje Cero con la puesta en marcha de Centro de Acopio.*
- *INFOTEP y OGTIC firma acuerdos interinstitucionales en el marco de la feria INNOVATEP.*



## Gestión de Diseño Gráfico

Desde la gestión de diseño nos encargamos de la creación de artes para informar tanto a lo interno como a lo externo de la institución. Brindando apoyo en cada evento y/o campaña dentro de los cuales se pueden destacar:

- Dominicana Innova 2023.
- Lanzamiento Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial.
- Cuida tu Salud Mental.
- Consulta Única Ciudadana.
- Rendición de Cuentas.
- Diseño de identidad visual para los nuevos Puntos GOB y el diseño a nivel promocional para cada uno de los lanzamientos.
- Concientización en la Lucha contra el Cáncer de Mama.
- Creación visual de la Campaña Momentos de Vida.

También se colaboró en las diagramaciones de documentos institucionales, como los presentados a continuación:

- Cartera de servicios para los Puntos GOB.
- Actualizaciones de NORTIC A2 y A3.
- Actualización de catálogo de beneficios OGTIC.

Otras colaboraciones con departamentos internos:

- Diseño de certificados NORTIC, los cuales son entregados a las instituciones públicas que cumplen con los estándares.
- Diseño de certificados para entrega en los módulos de capacitación a los encargados en el área de TIC de las instituciones públicas.
- Rebranding para comunicación interna de la institución de cara a los empleados.



# SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

Memoria institucional 2023

## Nivel de Satisfacción con el Servicio

En la OGTIC, priorizamos brindar servicios de calidad a la ciudadanía. Para respaldar este compromiso, hemos mantenido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, la evaluación con un alto **índice de calificación del 99%** por parte del MAP, la autoridad supervisora del programa.

Durante el periodo comprendido entre enero-octubre de 2023, nuestra institución realiza un seguimiento continuo para garantizar la satisfacción de los ciudadanos y el cumplimiento de los requisitos, manteniendo estándares exigentes, en este sentido y tras nuestro enfoque de impulsar el uso de las tecnologías, garantizando servicios públicos más simples y accesibles, hemos incluido buzones digitales en nuestros Centros de Servicios Presenciales.

Mostrando una buena acogida en esta iniciativa, en el trimestre de julio-septiembre 2023, **alcanzamos una tasa de respuesta del 100%** en el tiempo de respuesta estimado de las incidencias recibidas por los ciudadanos que se han acercado en busca de asistencia a través de estos centros de servicio. Los resultados de nuestras encuestas reflejan el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos.



## **Resultado de Encuestas de Satisfacción a Nivel Interno y Externo**

En la estrategia de gestión de calidad de la OGTIC, los ciudadanos ocupan una posición central como el eje fundamental de su compromiso. La institución no solo supervisa de cerca la satisfacción ciudadana, sino que también se esfuerza por cumplir de manera rigurosa con los requisitos establecidos, con el claro objetivo de identificar áreas de mejora que impacten positivamente en la calidad de vida. Estos esfuerzos se ven reflejados en los resultados de encuestas externas, con un destacado **promedio de satisfacción del 99.05%**. De manera específica, el Centro de Servicios No Presencial logra un resultado de un 99.56%, mientras que el Centro de Atención Ciudadana (Centro de Servicios Presenciales) obtiene un sólido 98.55%.

Ambas áreas, encargadas de brindar servicios a los ciudadanos, operan bajo la responsabilidad directa de la Dirección de Atención Ciudadana, asegurando así estándares elevados y una constante mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

## **Perspectiva de los Usuarios: Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información**

La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, fue creada considerando que el derecho de los ciudadanos a investigar, recibir informaciones y a difundirlas, como se establece el Art. 3 de nuestra Constitución. De igual manera, el Art. 8, que consagra la protección efectiva de los derechos de la persona humana, el orden público y el bienestar en general como la finalidad principal



del Estado y el Art. 49 que consagra la libertad de expresión e información.

En vista que el derecho a la información gubernamental es una de las fuentes de desarrollo y fortalecimiento de la democracia representativa, al permitirles a los ciudadanos conocer los actos del Gobierno y de su administración y con el fin de verificar y tener control de la cantidad de solicitudes que son respondidas a través de la OAI-OGTIC, se utiliza el mecanismo de la estadística estableciendo indicadores que contabilizan la cantidad de solicitudes recibidas, fecha de recepción, número de caso, tipo de solicitud requerida, cantidad de solicitudes respondidas dentro de plazo que establece la Ley Núm. 200-04, porcentaje de cumplimiento, implementando el uso de cuatro fases: recepción, recopilación, revisión y finalmente la generación de resultados.

En ese sentido y atendiendo a que este es un gobierno íntegro y transparente, en este año la Oficina de Acceso a la Información de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación ha recibido y atendido un **total de trece (13) solicitudes** de información, por distintas vías, entre ellas: correo electrónico institucional y a través del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP). Las mismas han sido respondidas en cumplimiento con la Ley Núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública.

Estas estadísticas pueden ser consultadas a través del enlace: <https://ogtic.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai-2023/>.



### **Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información**

Comprometidos con el cumplimiento de la Ley 200-04 y los compromisos que han asumido las áreas responsables de proporcionar las informaciones solicitadas por los ciudadanos, la OGTIC ha logrado que los procesos de solicitud de información sean canalizados de manera eficiente y entregadas dentro del tiempo establecido en la Ley de Libre Acceso a la Información y en cumplimiento de nuestro compromiso con la sociedad.

En el periodo enero-octubre del 2023, la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) canalizó de manera interna el 100% de las solicitudes de información, las cuales todas fueron entregadas oportunamente para la correcta aplicación y cumplimiento de la Ley 200-04.

En ese período no se tramitaron solicitudes ingresadas de otras instituciones, ni se realizaron declinaciones, contando con una transferencia a otra institución por lo que actualmente no se encuentran ninguna en proceso.

En el siguiente recuadro presentamos el resultado estadístico de las solicitudes de informaciones recibidas en el periodo de referencia.

<b>Resultado Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información enero – octubre 2023</b>						
<b>Periodo</b>	<b>Recibidos</b>	<b>Abiertos</b>	<b>Transferida</b>	<b>Declinadas</b>	<b>Cerradas</b>	<b>% de entrega</b>
Enero-marzo	7	0	0	0	7	100%
Abril-junio	3	0	0	0	3	100%
Julio-sept	3	0	1	0	3	100%



<b>Resultado Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información enero – octubre 2023</b>						
Periodo	Recibidos	Abiertos	Transferida	Declinadas	Cerradas	% de entrega
Oct	1	0	0	0	1	100%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Oficina de Libre Acceso a la Información*

La sección Oficina de Libre Acceso a la Información del Portal de Transparencia cuenta con un enlace directo al Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) <https://saip.gob.do/> el cual que permite a las personas físicas o jurídicas a través de una ventanilla única presentar solicitudes de información pública de esta institución, conforme a lo establecido y permitido en la Ley 200-04.

### **Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

En virtud del Decreto 694-09, de fecha 17 de septiembre del 2009, que establece el Portal 3-1-1 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de quejas, reclamaciones y sugerencias y felicitaciones, se ha colocado en el portal de transparencia un enlace activo y directo al Sistema de administración de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones <https://311.gob.do/>.

Comprometidos con asistir de manera eficiente a los ciudadanos, la OGTIC ha dado respuesta de manera oportuna a siete (7) casos de quejas, diecisiete (17) sugerencias, dos (2) reclamaciones una (1) felicitación y una (1) transferencia para un total de veinticinco (28) casos que fueron recibidos en el sistema 3-1-1 relativas a nuestra entidad, dependencias o de algún colaborador de OGTIC, siendo este



un canal directo, centralizado y con base legal los cuales fueron respondidos dentro del plazo establecido en la Ley No. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, dando de esta forma un fiel cumplimiento a la misma, así como también a nuestra Carta Compromiso.

De igual manera se realizó una transferencia debido a que la misma no correspondía a OGTIC, sino, al Programa Social Supérate. A la fecha no se encuentra ninguna en proceso y para este período no se recibieron casos por el buzón físico.

En el siguiente recuadro presentamos el resultado estadístico de los diferentes casos recibidos en el periodo antes mencionado.

<b>Resultado Sistema de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones</b> enero – octubre 2023			
<b>Casos</b>	<b>Creados o recibidos</b>	<b>Abiertos</b>	<b>Cerrados</b>
Quejas	7	0	7
Sugerencias	17	0	17
Reclamaciones	2	0	2
Felicitaciones	1	0	1
Transferidas	1	0	1

*Oficina de Libre Acceso a la Información*



## Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

Para garantizar efectivamente la transparencia, la información debe estar disponible, accesible y difundida entre la población por lo que, la sección Oficina de Libre Acceso a la Información del Portal de Transparencia cuenta con un enlace directo al Portal Único de Acceso a la Información Pública <https://saip.gob.do/> que permite a las persona físicas o jurídicas a través de una ventanilla única presentar solicitudes de información pública de esta institución, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 200-04.

El cumplimiento de las políticas de Gobierno Abierto y Transparencia es monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), que es el órgano encargado de verificar toda la información pública que se comparte de manera mensual, trimestral, semestral y anual en el portal de transparencia y Portal de Datos Abiertos de esta Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), siendo esto una evidencia de que somos un referente en transparencia y buenas prácticas. Donde cada unidad de medición cuenta con una calificación específica lo que nos permite obtener calificaciones mensuales sobresalientes.

En el informe del primer semestre del año 2023, elaborado por la Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto de la DIGEIG, alcanzamos una **calificación sobresaliente de 99%** en los estándares de transparencia y datos abiertos, dando como resultado que, en el Marco de la Semana del Derecho a Saber, la institución fue reconocida con la entrega de un Reconocimiento como una de las **Instituciones Públicas con Mayor Índice de Transparencia** por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.



En ese mismo contexto en los meses julio-septiembre del presente año, en la evaluación del **Portal de Transparencia la institución obtuvo la puntuación máxima equivalente al 100%**. Estas calificaciones y el reconocimiento de la DIGEIG demuestran los esfuerzos que como área responsable y entidad pública realizamos de manera sostenida en el cumplimiento de los lineamientos dispuestos por la Ley de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04, el Decreto Núm. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación, y la Resolución Núm. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las políticas de estandarización de las Divisiones de Transparencia.



## PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria institucional 2023

Para el 2024, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), continuará realizando los esfuerzos para desarrollar un Gobierno Digital en la República Dominicana y un país a prueba de futuro para eso ha planificado avanzar y dar continuidad a todos sus proyectos.

Entre los proyectos que se encuentran programados para el 2024 como compromisos de la agenda digital, se encuentran:

- Continuar ampliando el catálogo de las instituciones gubernamentales a ser incorporadas al Centro de Contacto Gubernamental, a través de las líneas \*462 y 3-1-1.
- Continuar con la colaboración para programa Burocracia Cero junto a otros organismos del Estado Dominicano en el desarrollo de un catálogo de servicios único, a través del Portal Gob.do.
- Apertura de nuevos Centros de Servicios Presenciales, Puntos GOB ubicados en: Punta Cana, San Cristóbal, Puerto Plata, San Francisco de Macorís. Así mismo, aperturar los Puntos GOB Móvil.
- Continuar ampliando las instituciones con disponibilidad de la Firma GOB, alcanzando a 100 entidades públicas más.



- Afianzar la firma digital al integrarla por completo en el sistema de gestión financiera del Estado.
- Implementar el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI) en las 15 instituciones priorizadas.
- Impartir capacitación a 40 instituciones del Estado sobre asistencias en adquisición de bienes y servicios tecnológicos.
- El desarrollo y continuidad de mejora de varios portales como: el Portal Único de Transparencia de la DIGEIG, Portal Único de Solicitud Acceso a la Información Pública SAIP (DIGEIG), Plataforma CONADIS, Plataforma de Bienes Intangibles, Plataforma de Becas y Créditos Educativos versión 3, Plataforma HIE en el Expediente Único de Salud, entre otros.
- Mejoras y actualizaciones Portal GOB.do en su versión 3, incluyendo: Apertura de Formalización de Empresas (VUF), Actualización Arquitectura, Implementación de Cuenta Única, Implementación de Firma Digital, Nueva Implementación de Código QR y Nueva Implementación de Portal de Reglas y Formularios SoftExpert. Todo esto acorde a la nueva arquitectura.
- Desarrollo y continuidad de proyectos de interoperabilidad como: Expediente Único Educativo y Salud pública para el Censo de Profesionales de la Salud y la interoperabilidad en el Gabinete Social.
- Mejoras en el proyecto Línea 130 Honduras.



- Despliegue de Dominicana INNOVA 2024, así como de continuar con el fomento de una cultura de innovación en el sector público.
- Desarrollo de los cuatro pilares de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA).



## ANEXOS

### Memoria institucional 2023

#### Matriz de Principales Indicadores del POA

No.	Área	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	%De Avance
1	Dirección de Centro de Datos del Estado	Fortalecimiento del área de operaciones, sistema de monitoreo.	Trimestral	100% Anual	100%	75%	75%
		Fortalecimiento de Gestión de Riesgos, Continuidad y Ciberseguridad.	Trimestral	100% Anual	100%	75%	75%
		Renovación de cuentas de Licencias de Correos 365 OGTIC e Instituciones.	Anual	100% Anual	100%	90%	90%
		Fortalecimiento del Core de Telecomunicación.	Anual	100%	100%	60%	60%
		Adquisición y Renovación licencias.	Anual	100%	100%	0%	0%



No.	Área	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	%De Avance
		Adecuación del área de planta física y estructura del Datacenter.	Anual	100%	100%	0%	0%
		Renovación MRS lite y CLOUD Nap del Caribe.	Anual	100%	100%	100%	100%
		Renovación Servicio de GCP.	Anual	100%	100%	80%	80%
		Recertificación de 60 Organismos Gubernamentales	Trimestral	60	60	114	190%
2	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Emisión de nuevas certificaciones a organismos Gubernamentales	Trimestral	15	15	26	173%
		Actualización del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital	Trimestral	3	3	1	33%
		Talleres de Capacitación Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital	Trimestral	2	2	6	300%
		Medición en TIC y Gobierno Electrónico	Anual	100% Anual	100%	100%	100%



No.	Área	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	%De Avance
		Análisis nivel de satisfacción servicios públicos digitales	Semestral	100% Anual	100%	0%	0%
		Cuenta Satélite TIC	Semestral	100% Anual	100%	60%	60%
		Estructura del Data Warehouse Gubernamental	Anual	100% Anual	100%	0	0%
		Actualización de Directorio Gubernamental y los Servicios de las Institución de Administración Pública Incorporadas al Centro Contacto Gubernamental y a los Puntos GOB	Trimestral	4 actualizaciones anuales	4	4	100%
3	Dirección de Atención Ciudadana	Retroalimentación a los representantes de las informaciones vinculadas al CAC	Trimestral	4 reportes con listados de participación	4	3	75%
		Actualizar la Plataforma Web	Trimestral	4 informes de actualizaciones	4	N/A	N/A
		Garantizar niveles de servicios	Trimestral	4 reportes	4	4	100%



No.	Área	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	%De Avance
		Gestionar la incorporación continua de nuevas instituciones y servicios a los Puntos GOBs	Semestral	Cantidad instituciones incorporadas (según disponibilidad)	Cantidad instituciones incorporadas (según disponibilidad)	3	100%
		Entrenamiento y Refrescamiento a los representantes del Centro de Atención Presencial (CAP)	Trimestral	2 reportes	2	5	250%
		Puesta en operación de Nuevos Centros de Atención Presenciales	Semestral	2 reportes	2	3	150%
		Implementación de Infraestructura PKI y HSM en el Datacenter del Estado	Anual	1	1	0	0%
4	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Portal Único de Transparencia - Fase de Migración Instituciones - Fase 4	Anual	1	1	1	100%
		Automatización de Servicios Públicos en Línea Burocracia Cero	Mensual	50	50	95	190%
		Portal GOB.DO	Anual	1	1	3	300%



No.	Área	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	%De Avance
		Creación de nuevo Portal 311	Anual	1	1	1	100%
		Desarrollo de Portafirmas Gubernamental	Anual	1	1	0	0%
		Implementación de ITIL V4 en la gestión de servicios institucionales de tecnología	Mensual	30	30	0	0%
		Talleres y encuentros de socialización tanto con las instituciones involucradas para ofrecer los servicios públicos a nivel nacional e internacional, como con los ciudadanos que demandan de esos servicios.	Anual	3	3	2	67%
		Asistencia Técnica Especializada para la Transformación Digital de las Instituciones Gubernamentales	Anual	40	40	35	88%



No.	Área	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	%De Avance
		Emisión de Certificados de Firma Digital	Mensual	3,000	3,000	3,857	129%
		Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB	Mensual	15	15	27	180%

*Dirección de Planificación y Desarrollo*



## Índice Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

En el presente Índice la OGTIC fue evaluada por primera vez en el primer trimestre del 2023 en el cual obtuvo una calificación del 92%, en evaluación del segundo trimestre su calificación fue de un 80% y Para el tercer trimestre obtuvo un 95%, siendo esta la calificación mas alta a la fecha.

Desempeño Presupuestario						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023 (RDS)	Ejecución 2023 (RDS)	Cant. de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
18	Programación e Implementación del Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana	1,222,527,063.00	723,716,372.91	3.00	59.20	59.20

*Dirección Administrativa y Financiera*

## Cuentas por Pagar

Cuentas por Pagar al 31 de octubre del 2023					
Valores en RDS					
Fecha	Suplidor	Concepto	Monto facturado	Monto pagado	Monto pendiente
3/12/2022	Operadora Centros del Caribe, SAS	Mantenimiento de Local	\$227,876.39	0.00	\$227,876.39
3/1/2023	Operadora Centros del Caribe, SAS	Mantenimiento de Local	\$196,648.98	0.00	\$196,648.98
3/2/2023	Operadora Centros del Caribe, SAS	Mantenimiento de Local	\$195,956.56	0.00	\$195,956.56
17/4/2023	Unidad De Viajes Oficiales	Boletos Aéreos y Gastos de Viaje	\$212,885.40	0.00	\$212,885.40
1/5/2023	Punto Call Lora Obras Publicas	Servicios de Internet	\$485,509.64	0.00	\$485,509.64
3/5/2023	Centros del Caribe, SAS	Alquiler de Local	\$783,683.60	0.00	\$783,683.60



Cuentas por Pagar al 31 de octubre del 2023					
Valores en RDS					
Fecha	Suplidor	Concepto	Monto facturado	Monto pagado	Monto pendiente
3/6/2023	Centros del Caribe, SAS	Alquiler de Local	\$783,683.60	0.00	\$783,683.60
3/7/2023	Centros del Caribe, SAS	Alquiler de Local	\$783,683.60	0.00	\$783,683.60
1/6/2023	Punto Call Lora Obras Publicas	Servicios de Internet	\$485,509.64	0.00	\$485,509.64
10/7/2023	PROMOGRAFI	Adquisición de Uniformes	\$700,217.90	0.00	\$700,217.90
1/7/2023	Punto Call Lora Obras Publicas	Servicios de Internet	\$485,509.64	0.00	\$485,509.64
1/8/2023	Punto Call Lora Obras Publicas	Servicios de Internet	\$485,509.64	0.00	\$485,509.64
3/8/2023	Auto SAI	Mantenimiento de Vehículo	\$34,574.00	0.00	\$34,574.00
11/8/2023	Auto SAI	Mantenimiento de Vehículo	\$352,584.00	0.00	\$352,584.00
11/8/2023	Auto SAI	Mantenimiento de Vehículo	\$7,646.40	0.00	\$7,646.40
16/8/2023	Procesadora de Agua las Riberas	Adquisición de Botellones de Agua	\$42,892.50	0.00	\$42,892.50
1/9/2023	Punto Call Lora Obras Publicas	Servicios de Internet	\$485,509.64	0.00	\$485,509.64
4/9/2023	Editora El Nuevo Diario, Sa	Publicidad	\$260,000.00	0.00	\$260,000.00
6/9/2023	CECOMSA	Aire Acondicionado	\$1,201,640.94	0.00	\$1,201,640.94
8/9/2023	Auto SAI	Mantenimiento de Vehículo	\$58,705.00	0.00	\$58,705.00
12/9/2023	Blanco Y Prieto, SRL	Adquisición de Señaléticas	\$804,611.60	0.00	\$804,611.60
25/9/2023	Auto SAI	Mantenimiento de Vehículo	\$16,992.00	0.00	\$16,992.00
27/9/2023	Witrllrs Solutions Dominicana	Servicios de Internet	\$1,243,318.80	0.00	\$1,243,318.80



Cuentas por Pagar al 31 de octubre del 2023					
Valores en RDS					
Fecha	Suplidor	Concepto	Monto facturado	Monto pagado	Monto pendiente
1/10/2023	Punto Call Lora Obras Publicas	Servicios de Internet	\$485,509.64	0.00	\$485,509.64
1/10/2023	Punto Call Lora Obras	Servicios de Internet	\$51,363.98	0.00	\$51,363.98
1/10/2023	Punto Call Lora Obras	Servicios de Internet	\$220,606.43	0.00	\$220,606.43
2/10/2023	Los Hidalgos, SAS	Compra de Medicamentos	\$163,385.72	0.00	\$163,385.72
3/10/2023	Centroxpert Ste SRL	Adquisición de Toners	\$844,000.17	0.00	\$844,000.17
17/10/2023	Pelopides Consultores En Gestión Humana	Adquisición de Software	\$117,351.00	0.00	\$117,351.00
17/10/2023	Compu-Office Dominicana SRL	Adquisición de Toners	\$464,701.04	0.00	\$464,701.04
16/10/2023	Critical Power	Adquisición de Baterías	\$1,554,768.00	0.00	\$1,554,768.00
26/10/2023	Instituto Nacional Contra Incendios	Mantenimiento de Extintores	\$80,240.00	0.00	\$80,240.00

*Dirección Administrativa y Financiera*

### Cuentas por Cobrar

Cuentas Por Cobrar al 31 de octubre		
Valores en RDS		
Punto GOB Megacentro		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$ 68,000.00
401513064	Superintendencia De Electricidad	\$ 130,000.00
401517078	TSS	\$ 150,000.00
401500256	INPOSDOM	\$ 2,655,000.00
401007304	Ministerio de Interior y Policía	\$ 130,000.00
430043923	PRO CONSUMIDOR	\$ 110,000.00
401007371	Procuraduría General de la Republica	\$ 107,484.00



<b>Punto GOB Megacentro</b>		
<b>RNC</b>	<b>RNC</b>	<b>RNC</b>
430231568	INTRANT	\$ 120,000.00
401517728	INABIMA	\$ 65,000.00
424002037	SISALRIL	\$ 47,000.00
<b>Total</b>		<b>\$ 3,582,484.00</b>

<b>Dirección Atención Ciudadana Valores en RD\$</b>		
<b>RNC</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
430231568	INTRANT OPTIC DAC	\$ 125,000.00
401007398	Ministerio de Salud Pública (Salud Mental)	\$ 2,100,000.00
430183261	Servicio Nacional de Salud	\$ 1,200,000.00
<b>Total</b>		<b>\$ 3,425,000.00</b>

<b>PUNTO GOB SAMBIL Valores en RD\$</b>		
<b>RNC</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
430231568	INTRANT	\$ 200,000.00
401037272	CAASD	\$ 700,000.00
401036983	Dirección General de Bienes Nacionales	\$ 650,000.00
401507048	Dirección General De Pasaporte	\$ 3,330,000.00
401500256	INPOSDOM	\$ 3,200,000.00
401500256	INPOSDOM	\$ 4,750,000.00
401007371	Procuraduría General de la República	\$ 216,000.00
401513064	Superintendencia De Electricidad	\$ 140,000.00
401517078	TSS	\$ 120,000.00
430043923	Pro Consumidor	\$ 70,000.00
401007304	Ministerio de Interior y Policía	\$ 70,000.00
401010062	Banco de Reservas de la República Dominicana	\$ 29,500.00
401515881	DIDA	\$ 68,000.00
401036916	Dirección General De Migración	\$ 60,000.00
424002126	Gabinete de Políticas Sociales	\$ 2,160,000.00
401007363	Ministerio de Trabajo	\$ 70,000.00
401007541	Junta Central Electoral	\$ 800,000.00
<b>Total</b>		<b>\$16,633,500.00</b>



<b>PUNTO GOB EXPRESO</b> Valores en RDS		
<b>RNC</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
401515881	DIDA	\$ 30,000.00
401007371	Procuraduría General de la República	\$ 90,000.00
430061948	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones	\$ 60,000.00
401507048	Dirección General de Pasaporte	\$ 2,214,000.00
424002126	Gabinete de Políticas Sociales	\$ 1,080,000.00
	<b>Total</b>	<b>\$ 3,474,000.00</b>

<b>FIRMA GOB</b> Valores en RDS		
<b>RNC</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
401036789	Contraloría General de la República Dominicana	\$ 70,000.00
	Oficina Nacional De Derecho De Autor (ONDA)	\$ 15,000.00
	<b>Total</b>	<b>\$ 85,000.00</b>

<b>DATA CENTER</b> Valores en RDS		
<b>RNC</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
430032336	SENPA	\$ 6,979.76
401036916	Dirección General de Migración US\$4,566.60 Tasa del día	\$ 259,611.21
401507562	CONADIS	\$ 21,620.08
402006238	CORAASAN Us\$1,000.00 Tasa del día	\$ 226,000.00
401007681	Lotería Nacional Us\$637.20 Tasa del día	\$ 317,867.92
401007322	Ministerio de Hacienda	\$ 3,147,768.00
401002183	PROINDUSTRIA	\$ 579,852.00
430032069	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	\$ 25,344.83
401016265	Superintendencia de Seguros de la Rep. Dom	\$ 200,062.40
401007665	Banco Agrícola	\$ 154,936.52
401036754	Dirección General De Presupuesto (DIGEPRES)	\$ 148,633.20
401036772	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	\$ 147,214.24
401037272	CAASD	\$ 2,030,655.20
401506254	DGII	\$ 4,404,000.00
430312843	Dirección Ejecutiva de la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riesgo	\$ 123,800.00
401007398	Ministerio de Salud Pública	\$ 8,884,234.00



<b>DATA CENTER</b> Valores en RD\$		
<b>RNC</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
401007398	Ministerio de Salud Pública	\$ 4,580,576.00
401007398	Ministerio de Salud Pública	\$ 2,466,464.00
430023299	Unidad de Análisis Financiero	\$ 207,000.00
	<b>Total</b>	<b>\$27,932,619.36</b>

<b>PUNTO GOB OCCIDENTAL MALL</b> Valores en RD\$		
<b>RNC</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
401505657	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)	\$ 700,000.00
401037272	CAASD	\$ 770,000.00
401007398	Ministerio de Salud Pública	\$ 2,450,000.00
401513064	Superintendencia de Electricidad	\$ 770,000.00
424002037	SISALRIL	\$ 60,000.00
	<b>Total</b>	<b>\$ 4,750,000.00</b>
<b>TOTAL, GENERAL CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>\$59,882,603.36</b>

*Dirección Administrativa y Financiera*

## Resumen Plan Anual de Compras y Contrataciones

<b>DATOS DE CABECERA</b>	
Monto Estimado Total	RD\$ 898,018,907.65
Monto Total Contratado	RD\$ 508,155,169.00
Cantidad de procesos registrados	93
Capítulo	0221
Subcapítulo	1
Unidad ejecutora	1
Unidad de compra	0003
Año fiscal	2023
<b>Fecha aprobación</b>	<b>1/1/2023</b>
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
Bienes	RD\$ 352,533,338
Obras	N/A
Servicios	RD\$ 472,882,474
Servicios - Consultoría	N/A
Servicios - Consultoría basada en la calidad	N/A
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES</b>	
MiPymes	RD\$ 20,562,404.00



<b>DATOS DE CABECERA</b>	
MiPymes mujer	RD\$ 8,519,579
No MiPymes	RD\$ 479,073,186
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
Compras por Debajo del Umbral	RD\$ 3,215,859.00
Compra Menor	RD\$ 36,636,974.00
Comparación de Precios	RD\$ 8,880,764.50
Licitación Pública Nacional	N/A
Licitación Pública Internacional	N/A
Licitación Restringida	N/A
Sorteo de Obras	N/A
Excepción - Exclusividad	RD\$ 137,950,329.00
Excepción - Construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - Contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$ 260,000.00
Excepción - Obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$ 10,961,000.00
Excepción - Proveedor único	RD\$ 310,250,242.00
Excepción - Rescisión contratos cuya terminación no exceda 40 % del monto total del proyecto obra/servicio	N/A
Compra y contratación de Combustible	RD\$ 8,473,365.00

*Fuente: Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, año 2023.*



## Matriz Logros Relevantes

Producto / servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total 2023
Cantidad Ciudadanos atendidos	85,847	78,598	105,921	90,388	121,672	123,084	117,158	132,082	107,483	130,135	130,958.00	140,428.00	1,363,754.00
Inversión producto 1	\$11,192,412.86	\$11,221,504.97	\$14,533,446.57	\$23,097,211.04	\$13,239,390.81	\$52,613,114.71	\$23,039,018.11	\$33,524,246.02	\$18,888,329.19	\$204,129,926.27	\$31,228,520.98	110,000,000.00	436707121.5
Cantidad de instituciones con Gobierno Electrónico implementados	15	17	23	27	14	19	43	15	22	398	12	41	646
Inversión en Producto 2 (en RD\$)	\$15,672,963.28	\$15,350,418.15	\$16,194,693.66	\$14,714,637.69	\$14,749,330.17	\$25,027,548.45	\$15,824,988.86	\$15,367,369.18	\$15,448,665.05	\$30,621,919.92	\$18,900,319.32	\$30,000,000.00	197872853.7
Puntos GOB en funcionamiento	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3
Inversión en Producto 2 (en RD\$)	0	0	0	0	\$7,067,148.37	0	0	0	\$10,657,758.32	0	0	3,740,203.05	21,465,109.74

*Dirección Administrativa y Financiera*

