



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Oficina Gubernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6
Marco Filosófico Institucional	6
Misión	6
Visión.....	7
Valores	7
BASE LEGAL	8
Estructura Organizativa.....	1
Principales Funcionarios de la OGTIC	1
Planificación Estratégica Institucional	3
RESULTADOS MISIONALES	4
Transformación Digital Gubernamental	4
Atención Ciudadana.....	18
Servicios Digitales Institucionales	41
Arquitectura Digital Gubernamental.....	66
Centro de Datos del Estado Dominicano	75
Innovación	79
Unidad de Gestión de Resultados	96
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	106
Desempeño Área Administrativa Financiera	106
Desempeño de los Recursos Humanos	118
Desempeño de los Procesos Jurídicos	126
Desempeño de la Tecnología	137
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo	142
Desempeño del Área de Comunicaciones	149
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	178

Nivel de Satisfacción con el Servicio	178
Resultado de Encuestas de Satisfacción a Nivel Interno y Externo	179
Perspectiva de los Usuarios: Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información	179
Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información	181
Resultado Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	183
Resultado Mediciones del Portal de Transparencia	184
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	188
ANEXOS	190
Matriz Logros Relevantes	190
Índice Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	192
Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA)	193
Resumen del Plan de Compras y Contrataciones	199

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

El presente documento tiene como objetivo mostrar la memoria del año 2024, donde presentamos grandes logros en beneficio de la ciudadanía, realizados por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

En lo que respecta a la **Atención Ciudadana**, en el ámbito presencial, actualmente operan seis (6) Puntos GOB donde forman parte 31 instituciones estatales en una infraestructura compartida, gestionando más de 3,500 solicitudes diarias de servicios.

Durante el 2024, los canales de atención ciudadana telefónica *462, 3-1-1 y 700 recibieron 999,648 llamadas, de las cuales se contestaron satisfactoriamente 562,102 resultando en 866,754 servicios completados y encuestados.

Además, como entidad responsable de la implementación de la firma digital, hemos colaborado con diversas instituciones, emitiendo un total de 3,546 certificados de firma digital. De estos, 3,352 corresponden a servidores públicos de 131 entidades gubernamentales y 196 a ciudadanos. En este periodo, hemos implementado 30 instancias al 100% de la habilitación del Buzón de Firma Gubernamental (Firma GOB), facilitando la gestión remota de aprobaciones y firmas, reduciendo costos de mensajería y archivo.

Como parte del servicio de Consultoría y Auditoría en las NORTIC, hemos acompañado a los organismos del Estado emitiendo un total de 14 nuevas



certificaciones y 132 recertificaciones, llegando a alcanzar a 176 organismos certificados bajo las normativas NORTIC.

Destacamos el éxito de la tercera edición de **Dominicana INNOVA 2024, evento que reunió a más de 500 expertos**, donde estudiantes y profesionales, compartieron sobre innovación tecnológica y agrícola en la República Dominicana. Las actividades incluyeron una Feria Universitaria para destacar proyectos innovadores en robótica y domótica, el Hackathon y Bootcamp Desenlace, capacitando a jóvenes en habilidades tecnológicas y creativas para Ciudades Inteligentes, con la participación de 50 jóvenes y 20 mentores.

Además se implementó el programa Semillero Digital INCUBO, el cual es un proyecto priorizado de la Política Nacional de Innovación 2030 que tiene como objetivo fortalecer las competencias del talento humano en la República Dominicana, especializándolos en áreas clave de innovación e inteligencia artificial, fue ejecutado en colaboración con General Assembly, Punta Bergantin Innovation Hub y la Universidad Tecnológica de Santiago graduando en su primera versión **a 116 participantes** de la región norte del país.

Bajo el pilar del talento humano capacitado con habilidades y competencias modernas para el uso de la Inteligencia Artificial alineado a la Política Nacional de innovación 2030, fue lanzado el programa “Semilleros Digitales INTRO”, un proyecto que en su primera fase impactará a 100 jóvenes en condiciones vulnerables con el objetivo de capacitarlos en materia de inteligencia artificial, lenguajes de programación modernos, desarrollo web, aplicaciones móviles y otras tecnologías emergentes, de manera que puedan insertarse en el mercado laboral contribuyendo a la transformación



digital y el desarrollo del ecosistema tecnológico del país.

Entre otras iniciativas prioritarias de la Agenda Digital 2030, se ha desarrollado el **Expediente Único Educativo**, integrando 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). Esta plataforma cuenta con más de 39,339 usuarios registrados en este año, con 266.207 certificados emitidos, brindado 123,763 consultas y gestionado un total de 1,450 servicios.

Lanzamos la aplicación móvil "**Soy Yo RD, Mi Carpeta Ciudadana**", una herramienta que ya ha sido descargada por más de **200,000 usuarios**. A través de esta aplicación, los ciudadanos se empoderan al contar con acceso inmediato a su información, facilitando la toma de decisiones informadas y promoviendo una relación más cercana y eficiente con la administración pública.

Se desarrolló el **Proyecto de Interoperabilidad para la Seguridad Pública** de la República Dominicana, liderado por la Procuraduría General de la República (PGR) con el apoyo de la OGTIC, el cual busca interconectar las bases de datos de diversas instituciones del Estado involucradas en la seguridad pública, a través de una plataforma unificada, que facilite el intercambio de información de manera fluida y segura.

Respecto al **Programa Burocracia Cero** se están ejecutando varias acciones como: la mejora del Portal Único de Servicios del Estado (www.gob.do), el cual consta de un total de quinientos cincuenta y siete (557) servicios publicados. Cuenta con una base de más de



18,983 usuarios registrados, de los cuales ha recibido un total de 916,297 visitas durante el 2024. 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 2024

- Avanzamos del puesto 14 al 7 en el Ranking Government AI Readiness.
- República Dominicana obtuvo el primer lugar entre 9 países del Caribe en el informe Reputable Global Index for Responsible AI (GIRAI), obteniendo una puntuación de 23,18 colocando al país en el puesto 50 de 138 países evaluados, ocupando el 6to lugar en latinoamérica.
- Durante el 2024 se firmó el pacto por la Interoperabilidad para la Seguridad Pública, donde a la fecha han sido integradas 24 instituciones, a fin transformar y modernizar los sistemas de seguridad del país, mediante la colaboración interinstitucional y el uso de tecnologías avanzadas.
- Más de 1,299,768 servicios brindados en los Puntos GOB hábiles, impactando a más de 960,448 de ciudadanos.
- Por medio del Centro de Contacto Gubernamental han sido contestadas más de 562,102 llamadas y encuestados 866,754 ciudadanos solicitantes de servicios, con unos 2,200 servicios incorporados a ofrecer.
- Generación de 3,880 certificados de firma digital, impactando a más de 136 entidades públicas.
- Se han emitido 14 certificaciones y 132 recertificaciones NORTIC a más de 85 instituciones del Estado.



- Creación de más de 200 portales para Juntas de Distritos Municipales.
- Desarrollo Anual de Dominicana INNOVA impactando a más de **15,000** ciudadanos desarrollando: bootcamps, ferias, congresos, desafíos, entre otras actividades.
- 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.
- Más de 960,449 usuarios que visitaron los Puntos GOB donde solicitaron 1,299,768 servicios.
- La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), resultó ser ganadora de 5 estatuillas en la categoría Gobierno Digital, de los Premios Latam Digital 2024, galardón que reconoce la excelencia en el uso de las tecnologías y el desarrollo digital en toda América Latina.
- La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) acompañó a la Superintendencia de Seguros en la ejecución del programa “La Inteligencia de Datos en el Sector Asegurador: El Camino a la Burocracia Cero”, proyecto diseñado para monitorear y reunir toda la información necesaria del sector asegurador y reasegurador del país, bajo una central de riesgo.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

Marco Filosófico Institucional

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), fue 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 y Desarrollo Digital, 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. Mediante el Decreto Núm. 338-23 que crea e integra el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital queda derogado el Decreto Núm. 465-21

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.



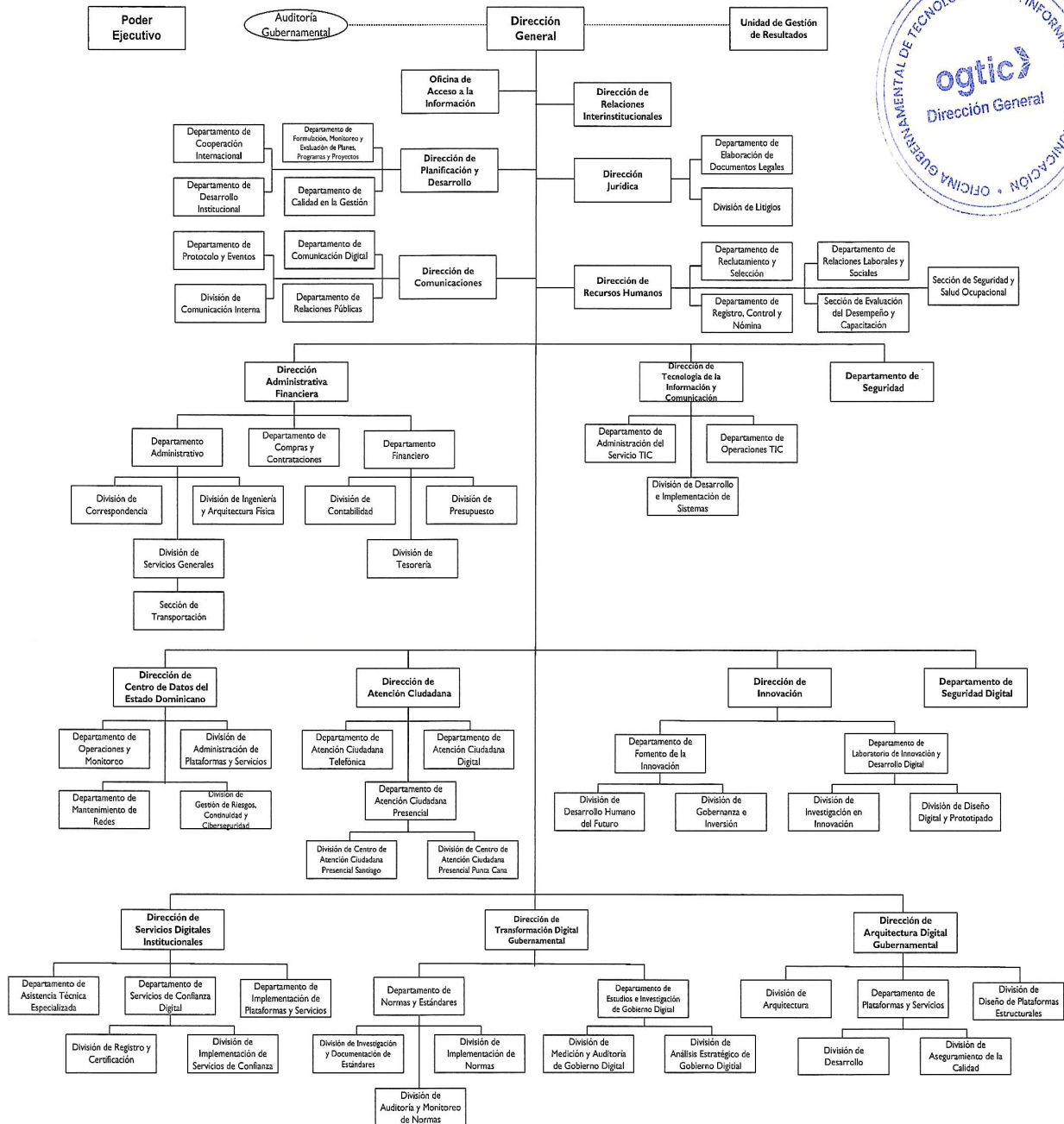
Circulares

- **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

ogtic OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)
Estructura Organizativa
Aprobado el 3 de abril del 2024



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 Martinez

Directora de Planificación y Desarrollo

Juan Pablo Burgos

Director de Atención Ciudadana

Manuel Ramón Mayrele Checo

Director de Servicios Digitales Institucionales

Iván José Firestone Uribe

Director de Arquitectura Digital Gubernamental



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

Directora de Recursos Humanos

Richard Israel Reyes Pacheco

Director 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 2024

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 2024, ha desarrollado e implementado las iniciativas y mejoras descritas a continuación, de acuerdo con sus ejes clave de desarrollo.

Normas y Estándares

Mediante la prestación del servicio de Consultoría y Auditoría de las NORTIC, a través del acompañamiento brindado a los organismos del Estado en la implementación y certificación en las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), se generaron los siguientes resultados:

- Durante el 2024, este servicio recibió 503 solicitudes, las cuales fueron respondidas y atendidas, traducándose esto en 14 certificaciones y 132 recertificaciones emitidas bajo estas normas.
- Actualmente, un total de 267 organismos cuentan con una o más certificaciones NORTIC. Las certificaciones NORTIC emitidas en este periodo suman un total de catorce (14), que se desglosan de la siguiente manera:



Certificaciones Emitidas en el 2024

No	Organismos	Normativa
1	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM)	NORTIC E1
2	Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS)	NORTIC A6
3	Instituto Nacional de Custodia y Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio (INCABIDE)	NORTIC A3
4	Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA)	NORTIC A2
5	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	NORTIC A6
6	Ministerio de Viviendas y Edificaciones (MIVED)	NORTIC E1
7	Normación de Lituania Cresida RD (NOLTICRD)	NORTIC B2
8	Ayuntamiento de San Francisco de Macorís (AMSFM)	NORTIC A3
9	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	NORTIC A6
10	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	NORTIC B2
11	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA)	NORTIC A6
12	Superintendencia de Bancos (SB)	NORTIC A6
13	Registro Inmobiliario (RI)	NORTIC A3



Certificaciones Emitidas en el 2024		
No	Organismos	Normativa
14	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA)	NORTIC B2

Fuente: Departamento de Normas y Estándares

Se alcanzaron 132 **recertificaciones** emitidas a distintas entidades, presentadas en la tabla siguiente:

No.	Organismos Recertificados	Normativa
1	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	NORTIC A3
2	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA)	NORTIC A3
3	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	NORTIC A2
4	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	NORTIC A2
5	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	NORTIC E1
6	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB)	NORTIC E1
7	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA)	NORTIC A3
8	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	NORTIC A3
9	Tesorería Nacional de la República Dominicana (TN)	NORTIC A3
10	Tesorería Nacional de la República Dominicana (TN)	NORTIC E1
11	Dirección General de Ganadería (DIGEGA)	NORTIC A3
12	Ministerio de Trabajo (MT)	NORTIC A3



No.	Organismos Recertificados	Normativa
13	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)	NORTIC A3
14	Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)	NORTIC E1
15	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	NORTIC E1
16	Superintendencia de Pensiones (SIPEN)	NORTIC A6
17	Defensa Civil Dominicana (DCD)	NORTIC E1
18	Ejército de la República Dominicana (ERD)	NORTIC A7
19	Dirección General de Ganadería (DIGEGA)	NORTIC A3
20	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)	NORTIC A3
21	Ministerio de Trabajo (MT)	NORTIC A3
22	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	NORTIC A3
23	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	NORTIC A6
24	Archivo General de la Nación (AGN)	NORTIC E1
25	Cuerpo Especializado en Seguridad Fronteriza Terrestre (CESFRONT)	NORTIC E1
26	Unidad de Análisis Financiero (UAF)	NORTIC A3
27	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	NORTIC A3
28	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	NORTIC E1
29	Ministerio de Hacienda (MH)	NORTIC E1
30	Fuerza Aérea de la Republica Dominicana (FARD)	NORTIC E1
31	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	NORTIC A3



No.	Organismos Recertificados	Normativa
32	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	NORTIC A3
33	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	NORTIC A3
34	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	NORTIC A7
35	Archivo General de la Nación (AGN)	NORTIC A3
36	Ministerio de Hacienda (MH)	NORTIC A3
37	Instituto Geográfico Nacional (IGN)	NORTIC A3
38	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)	NORTIC A3
39	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	NORTIC A2
40	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	NORTIC A3
41	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana)	NORTIC A3
42	Defensor del Pueblo (DP)	NORTIC A2
43	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	NORTIC A2
44	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	NORTIC A6
45	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD)	NORTIC A2
46	Fuerza Aérea de la Republica Dominicana (FARD)	NORTIC A2
47	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	NORTIC A6
48	Ejército de la República Dominicana (ERD)	NORTIC E1
49	Poder Judicial (PJ)	NORTIC A3



No.	Organismos Recertificados	Normativa
50	Comisión Nacional de Energía (CNE)	NORTIC E1
51	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI)	NORTIC A3
52	Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	NORTIC A7
53	Dirección General de Migración (DGM)	NORTIC A2
54	Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch (HTQPJB)	NORTIC A3
55	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	NORTIC E1
56	Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	NORTIC A3
57	Superintendencia de Electricidad (SIE)	NORTIC A3
58	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	NORTIC E1
59	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	NORTIC E1
60	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	NORTIC A5
61	Ministerio de la Juventud (MJ)	NORTIC A3
62	Fuerza Aérea de la Republica Dominicana (FARD)	NORTIC A3
63	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	NORTIC E1
64	Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)	NORTIC A3
65	Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA)	NORTIC A3



No.	Organismos Recertificados	Normativa
66	Ministerio de Viviendas y Edificaciones (MIVED)	NORTIC A3
67	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)	NORTIC A3
68	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)	NORTIC A3
69	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	NORTIC A3
70	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA)	NORTIC A3
71	Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA)	NORTIC A3
72	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)	NORTIC A3
73	Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Sobre Medidas de Salvaguardias (CDC)	NORTIC A3
74	Superintendencia de Pensiones (SIPEN)	NORTIC A3
75	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFFAA)	NORTIC A3
76	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	NORTIC E1
77	Superintendencia de Bancos (SB)	NORTIC E1
78	Superintendencia de Pensiones (SIPEN)	NORTIC A7
79	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD)	NORTIC A3
80	Consejo Nacional de Competitividad (CNC)	NORTIC E1
81	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911)	NORTIC E1
82	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)	NORTIC E1



No.	Organismos Recertificados	Normativa
83	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID)	NORTIC E1
84	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911)	NORTIC A2
85	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	NORTIC E1
86	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD)	NORTIC A6
87	Cuerpo Especializado para la Seguridad del Metro (CESMET)	NORTIC A3
88	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE)	NORTIC A2
89	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD)	NORTIC A7
90	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)	NORTIC E1
91	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	NORTIC A3
92	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	NORTIC E1
93	Dirección General de Aduanas (DGA)	NORTIC A2
94	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)	NORTIC E1
95	Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)	NORTIC E1
96	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	NORTIC A4
97	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	NORTIC A3
98	Junta de Aviación Civil (JAC)	NORTIC A3
99	Junta de Retiro y Fondo de Pensiones de las Fuerzas Armadas (N/A)	NORTIC A3



No.	Organismos Recertificados	Normativa
100	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	NORTIC A2
101	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	NORTIC A4
102	Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano (MNHN)	NORTIC E1
103	Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)	NORTIC A3
104	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI)	NORTIC A3
105	Dirección General de Migración (DGM)	NORTIC A4
106	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	NORTIC A6
107	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	NORTIC A2
108	Dirección General de Pasaportes (DGP)	NORTIC A3
109	Dirección General de Pasaportes (DGP)	NORTIC E1
110	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA)	NORTIC E1
111	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	NORTIC B2
112	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARENA)	NORTIC E1
113	Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	NORTIC A3
114	Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	NORTIC E1
115	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	NORTIC A6
116	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	NORTIC A4
117	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	NORTIC A6
118	Ministerio de Turismo (MITUR)	NORTIC E1



No.	Organismos Recertificados	Normativa
119	Gabinete de Políticas Sociales (GPS)	NORTIC A2
120	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU)	NORTIC A3
121	Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)	NORTIC A3
122	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARENA)	NORTIC A4
123	Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	NORTIC A6
124	Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP)	NORTIC E1
125	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	NORTIC A4
126	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)	NORTIC A4
127	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)	NORTIC A3
128	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	NORTIC A4
129	Dirección General de Aduanas (DGA)	NORTIC A4
130	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)	NORTIC E1
131	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	NORTIC A3
132	Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS)	NORTIC E1

Fuente: Departamento de Normas y Estándares

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



Certificaciones y Recertificaciones Emitidas en el 2024	
NORTIC	Cantidad
A2	8
A3	24
A6	6
A7	2
E1	13
A2	6
A3	27
A6	3
A7	2
E1	19
B2	2

Fuente: 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.

Como resultado de este proceso de mejora, se trabajó en la revisión y actualización la NORTIC A4, que abarca los aspectos relacionados a la interoperabilidad entre los organismos del Estado Dominicano. A continuación, se presenta un resumen de los aspectos que han sido considerados para esta versión del año 2024:



Independencia del proceso: Auditoría y Asistencia

- Se elimina el concepto de consultoría
- Se definen con mayor claridad los requisitos para certificación
- Se simplifica y mejora el procedimiento

Promoción de mejores prácticas

- Obligatoriedad en uso de firma digital
- Única vía para interoperar
- Servicios misionales certificados en la norma

Garantías de uso y aplicación

- Declaración de compromiso
- Sanciones para uso indebido de datos
- Motivación a instituciones con proyectos priorizados

Robustez de pilares

- Interoperabilidad organizacional
- Marco de aplicación ampliado
- Clasificación conforme a la naturaleza del dato (compartido - recibido)

De igual manera, el en proceso de revisión y actualización la NORTIC A7 se encuentra en un 80% y esta actualización abarca los



aspectos relacionados a la Seguridad de la Información y está fundamentada en los siguientes pilares:

- Seguridad de la información.
- Seguridad de infraestructura tecnológica.
- Ciberseguridad.
- Continuidad tecnológica.

La aplicación de estas mejoras se traduce a los siguientes resultados esperados:

- Fortalecer la interoperabilidad en las instituciones públicas.
- Mejorar la posición del Estado Dominicano en el ranking del iTICge.
- Aumentar la confianza en los servicios digitales del Estado Dominicano.

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 2024 se realizaron **once (11) análisis** y asignación de modelos de estructuras TIC a los siguientes organismos del Estado:



No.	Organismos del Estado Evaluados	Modelo Asignado
1	Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA)	C
2	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT)	C
3	Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS)	B
4	Instituto Nacional de Custodia y Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio (INCABIDE)	B
5	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE)	C
6	Dirección General de Ganadería (DIGEGA)	C
7	Dirección General de Embellecimiento de las Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	C
8	Consejo Nacional De La Persona Envejeciente (CONAPE)	A
9	Contraloría General de la República Dominicana (CONTRALORIA)	A
10	Unidad Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos (URBE)	C
11	Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID)	A

Fuente: Departamento de Normas y Estándares



Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge)

Durante el 2024, se han generado 71 asistencias técnicas, 214 asesorías y 2,474 sometimientos, trabajados vía la plataforma del iTICge, a todas las instituciones que lo han requerido a nivel nacional. Estos esfuerzos forman parte de la visión de OGTIC para convertir el país en una nación digital y referente en la región, donde la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones gubernamentales utilicen las TIC para mejorar la calidad de vida, productividad, innovación y competitividad sostenible.

Estos servicios se ven detallados en la siguiente relación:

No.	Actividades	Cantidad
1	Asistencia técnica	99
2	Asesoría técnica	262
3	Sometimientos plataforma iTICge	2,474
Total		2,835

Fuente: Departamento de Normas y Estándares

Atención Ciudadana

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección de Atención Ciudadana, ofrece tres modalidades de Atención a la Ciudadanía, siendo estas:

- Presencial, con la implementación de los Centros de Atención Presencial, mejor conocidos como Puntos GOB.
- Telefónica, con la administración del Centro de Contacto Gubernamental (CCG).



- Digital, con la puesta en línea del canal Web www.gob.do y WhatsApp.

Para el 2024 continuamos con el plan expansión de estos Centros de Atención Presencial con la construcción y puesta en operación de un (1) nuevo Punto GOB en San Cristóbal, que será puesto a disposición de la ciudadanía en el mes de diciembre de 2024.

En lo que respecta al canal telefónico a través del Centro de Contacto Gubernamental, actualmente nos hemos enfocado en ampliar las capacidades del centro y los servicios ofrecidos a través de las líneas *462, 700 y 3-1-1, aplicando nuevas tecnologías de gestión de llamadas, data y personal.

Por otro lado, el canal de servicios en línea, brindado a los ciudadanos a través del portal web gob.do, está orientado a que se puedan realizar múltiples solicitudes y transacciones con una sola operación.

Centros Atención Ciudadana Presencial

Los Centros de Atención Presencial (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 múltiples trámites gubernamentales en un solo lugar, garantizando la prestación de servicios de forma ágil, dinámica, eficiente, participativa, productiva, moderna, ahorrando tiempo y costes a la ciudadanía, incorporando el uso de los recursos tecnológicos para la prestación de los servicios.

Actualmente, existen seis (6) Puntos GOB, en los que convergen unas 30 instituciones del Estado en una misma infraestructura, atendiendo más de 3,500 solicitudes



diarias, poniendo a disposición de la ciudadanía los servicios más demandados del Estado. Estos Puntos GOB han logrado ofrecer un total de 1,299,768 servicios a un total de 960,448 ciudadanos durante el período enero a noviembre del 2024.

Los primeros tres (3) Puntos GOB fueron puestos a disposición de la ciudadanía dominicana a partir de abril del año 2012, cuando se inauguró el primer Punto GOB en la plaza comercial Megacentro, en Santo Domingo Este. El segundo Punto GOB abrió en febrero del año 2019 en la plaza comercial Sambil, en el Distrito Nacional y finalmente, el tercer Punto GOB, denominado Punto Expreso, fue inaugurado en mayo del año 2022 en Parada de la Cultura, Las Américas.

Para el año 2023 se inauguraron tres (3) Centros de Atención Presencial. El cuarto Punto GOB se puso en funcionamiento en el mes de mayo en la plaza comercial Occidental Mall, ubicado en la Av. Prolongación 27 de febrero esquina Av. Los Beisbolistas, Santo Domingo Oeste, asimismo, el 11 de septiembre fue inaugurado el quinto Punto GOB en la zona norte del país siendo el primer Centro de Atención Presencial fuera del Gran Santo Domingo, ubicado en la ciudad de Santiago de los Caballeros, específicamente en La Sirena, ubicada en la Av. Salvador Estrella Sadhalá. Por último, el 13 de diciembre fue inaugurado el sexto Punto GOB ubicado en Santo Domingo Norte, Av. Pdte. Jacobo Majluta Azar, en la plaza comercial Colina Centro. A continuación, se presenta el desempeño de los seis (6) Puntos GOB:

Punto GOB Megacentro: Cuenta con una cartera de 86 servicios de 15 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:



Instituciones Integradas – Punto GOB Megacentro

1	Gabinete de Políticas Social – Administradora de Subsidios Sociales
2	Ayuntamiento Santo Domingo Este
3	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
4	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
5	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial
6	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
7	Instituto Postal Dominicano
8	Ministerio de Interior y Policía
9	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad
10	Policía Nacional
11	Procuraduría General de la República
12	Programa Social Supérate
13	Protección de los Derechos del Consumidor
14	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
15	Tesorería de la Seguridad Social

Dirección de Atención Ciudadana

En los avances obtenidos durante el año 2024 en el Punto GOB Megacentro se encuentran:

- Hemos recibido un total 333,548 solicitudes de servicio, y atendido un total de 293,893 ciudadanos durante el período enero a noviembre 2024.
- Desde enero a noviembre 2024, hemos alcanzado un 99,53% en el Índice de Satisfacción Ciudadana, del Punto GOB Megacentro.



- Obtuvimos un crecimiento de un 10.99% de ciudadanos atendidos y un 16.03% de crecimiento en servicios ofrecidos, en comparación con el 2023.

Punto GOB Sambil: Cuenta con una cartera de 194 servicios de 19 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:

Instituciones Integradas – Punto GOB Sambil	
1	Gabinete de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales
2	Banco de Reservas de la República Dominicana
3	Dirección General de Bienes Nacionales
4	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
5	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
6	Dirección General de Migración
7	Dirección General de Pasaportes
8	Gabinete de Políticas Sociales - Supérate
9	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
10	Instituto Postal Dominicano
11	Junta Central Electoral
12	Ministerio de Interior y Policía
13	Ministerio de Trabajo
14	Policía Nacional
15	Procuraduría General de la República
16	Protección de los Derechos del Consumidor
17	Superintendencia de Electricidad
18	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
19	Tesorería de la Seguridad Social

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana



En lo que respecta a los logros y resultados del 2024 en el Punto GOB Sambil se presentan:

- Hemos recibido más de 529,421 solicitudes de servicios, y hemos atendido más de 327,063 ciudadanos durante el periodo enero a noviembre 2024.
- Durante el 2024, alcanzamos un 97.27% en el Índice de Satisfacción en el Punto GOB Sambil.
- En el mes de junio logramos realizar la habilitación de la Estación de Servicios “Express” de la Procuraduría General de la República (PGR), para los ciudadanos realizar servicios de no antecedentes penales.
- En el manejo de servicio en línea, hemos logrado colocar un personal capacitado para brindar asistencia a nuestros ciudadanos en base a los tramites y servicios.
- Del mismo modo, logramos la estandarización del horario sabatino de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), logrando que los ciudadanos tengan un mejor acceso a nuestros servicios en horarios extendidos.
- En agosto agregamos una estación más de servicio para las capturas de la Dirección General de Pasaporte, para aumentar la agilidad de asistencia hacia nuestros ciudadanos.

Punto GOB Expreso: Cuenta con una cartera de aproximadamente 88 servicios de 9 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:



Instituciones Integradas – Punto GOB Expreso	
1	Gabinete de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales
2	Ayuntamiento Santo Domingo Este
3	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
4	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
5	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones
6	Dirección General de Pasaportes
7	Gabinete de Políticas Sociales
8	Policía Nacional
9	Procuraduría General de la República

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana

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

Instituciones en Proceso de Incorporación – Punto GOB Expreso	
1	Banco de Reservas
2	Junta Central Electoral
3	Amplitud de la Cartera de Servicios del Ayuntamiento de Santo Domingo Este

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana

Los avances y resultados en el Punto GOB Expreso 2024 son los siguientes:

- La implementación del Sistema de Registro de Ciudadanos ha agilizado significativamente el proceso de atención al ciudadano. Como muestra de ello, durante el periodo de enero



a noviembre se atendieron a más de 87,313 ciudadanos, a quienes se les brindaron más de 134,006 servicios.

- Durante el 2024, alcanzamos un 99.33% en el Índice de Satisfacción en el Punto GOB Expreso.
- A finales de marzo, vinculamos una nueva institución. La Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) se unió a este centro el 22 de marzo de 2024, lo que nos ha permitido llegar a más ciudadanos y ofrecer mejores servicios.
- En octubre de este año, se incorporó el servicio web al Sistema de Pasaporte de este Punto GOB, lo cual brindará importantes beneficios a los residentes de Santo Domingo Este.

Punto GOB Occidental: Cuenta con una cartera de aproximadamente 125 servicios y 18 instituciones de Administración Pública (IAP):

Instituciones Integradas – Punto GOB Occidental	
1	Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo
2	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
3	Dirección General de Migración
4	Dirección General de Pasaportes
5	Gabinete de Políticas Sociales – Supérate
6	Gabinete de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales
7	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor



Instituciones Integradas – Punto GOB Occidental	
8	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
9	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
10	Ministerio de Interior y Policía
11	Ministerio de Salud Pública
12	Ministerio de Trabajo
13	Policía Nacional
14	Procuraduría General de la República
15	Seguro Nacional de Salud
16	Superintendencia de Electricidad
17	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
18	Tesorería de la Seguridad Social

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana

Dentro de los avances y logros del Punto GOB Occidental en el año 2024, se destacan los siguientes, debido a su gran demanda:

- Durante el periodo de enero a noviembre del presente año, en el Punto GOB Occidental ha atendido alrededor de 127,096 ciudadanos, brindando un total de 160,424 servicios.
- Durante el 2024, alcanzamos un 93.33% en el Índice de Satisfacción en el Punto GOB Occidental.
- Tras la incorporación de la Procuraduría General de la República el 29 de febrero de este año, se atendieron a más 115,512 ciudadanos, ofreciendo un total de 49,877 servicios.
- El Ministerio de Trabajo fue incorporado e inició sus operaciones dentro de este Centro de Atención Presencial el 25 de abril del año en curso, ampliando la cartera de servicios de



dicho Punto GOB y acercando los mismos a los ciudadanos de zonas aledañas.

- Se realizó la vinculación de la Dirección General de Pasaportes el 05 de junio del corriente año, con el objetivo de contribuir con la mejora en la calidad del servicio y a su vez eficientizar el tiempo de respuesta. A la fecha fueron recibidos más de 66,867 ciudadanos y fueron brindados 9,707 servicios.
- La Procuraduría General de la República mantiene el primer nivel de la institución más demandada dentro de este Centro de Servicios Presenciales, donde desde enero hasta octubre ha brindado un total de 49,877 servicios.
- Habilitación de una segunda Estación de Servicios para SENASA con el propósito de reducir los tiempos de espera de los ciudadanos que solicitan los servicios de dicha institución.

Punto GOB Santiago: Este centro en una primera etapa cuenta con una cartera de 94 servicios y 17 Instituciones de Administración Pública (IAP) vinculadas:

Instituciones Integradas – Punto GOB Santiago	
1	Consejo Nacional de Seguridad Social
2	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago
3	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
4	Dirección General de Migración
5	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte S.A.



Instituciones Integradas – Punto GOB Santiago	
6	Gabinete de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales
7	Gabinete de Políticas Sociales – Supérate
8	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
9	Ministerio de Interior y Policía
10	Ministerio de Salud Pública
11	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial
12	Policía Nacional
13	Procuraduría General de la República
14	Seguro Nacional de Salud
15	Superintendencia de Electricidad
16	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
17	Tesorería de la Seguridad Social

Fuente: 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:

- Implementación de la Encuesta Ciudadana, mediante la cual medimos la satisfacción del servicio recibido por los ciudadanos y la factibilidad de nuestro centro.
- Incorporación de la Procuraduría General de la República, donde más de 550 ciudadanos fueron atendidos y 495 servicios fueron brindados durante el primer día de operaciones.
- Durante el 2024 la Procuraduría General de República ha brindado 85,024 servicios, siendo así la institución de



administración pública más demandada del centro, hasta el momento.

- En el Punto GOB Santiago contamos con un total de 126,076 servicios brindados a un total de 109,232 ciudadanos durante el período enero a noviembre del 2024.
- Dentro de las Instituciones de Administración Pública (IAP) más visitadas tenemos a la Procuraduría General de la República (PGR), la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), el Gabinete de Políticas Sociales con su Programa Supérate (PS) y la Administradoras de Subsidios Sociales (ADESS), la Dirección de Información y la Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), entre otras.
- Inicialmente, con la vinculación de la Procuraduría General de la República, se habilitaron tres (3) estaciones de servicios. Debido a la alta demanda por parte de la ciudadanía de Santiago y sus zonas aledañas, nos vimos en la necesidad de solicitar a dicha institución habilitar más espacios. En respuesta, dispusimos tres (3) estaciones adicionales para la institución, sumando un total de seis (6) posiciones de atención para la Procuraduría General de la República (PGR), esto logró la disminución de los tiempos de espera y filas.
- Vinculación e inicio de operaciones de SeNaSa, a partir del día 24 de octubre del 2024. Siendo esta la institución número diecisiete (17) vinculada a este Punto GOB.
- Desde la implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana hasta la fecha, para valorar la calidad de nuestros servicios hemos alcanzado un 99.33% de satisfacción.



Punto GOB Santo Domingo Norte: Desde su apertura el 06 de diciembre del 2023, cuenta con 18 instituciones gubernamentales y 118 servicios ofrecidos a nuestros ciudadanos:

Instituciones Integradas – Punto GOB Santo Domingo Norte	
1	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente
2	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
3	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
4	Dirección General de Migración
5	Dirección General de Jubilados y Pensionados
6	Gabinete de Políticas Sociales – Supérate
7	Gabinete de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales
8	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
9	Ministerio de Interior y Policía
10	Ministerio de Salud Pública
11	Ministerio de Trabajo
12	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial
13	Policía Nacional
14	Procuraduría General de la República
15	Seguro Nacional de Salud
16	Superintendencia de Electricidad
17	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
18	Tesorería de la Seguridad Social

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana

Desde su apertura, el Punto GOB de Santo Domingo Norte ha presentado los siguientes resultados destacados:



- Se vinculó el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, donde los adultos mayores pueden gestionar sus procesos de manera más cómoda y preferencial.
- Durante el 2024, alcanzamos un 99.33% en el Índice de Satisfacción en el Punto GOB Santo Domingo Norte.
- Durante el periodo enero a noviembre del 2024, el Punto GOB Santo Domingo Norte ha ofrecido un total de 16,293 servicios a un total de 15, 851 ciudadanos.
- El Punto GOB Colina Centro ha experimentado un crecimiento progresivo con la incorporación de los servicios de dos (2) nuevas instituciones. La Procuraduría General de la República se unió el 7 de octubre de 2024, seguida por SeNaSa el 24 de octubre de 2024, lo cual ha generado gran satisfacción entre los ciudadanos. De igual manera, se están realizando procesos para integrar al Banco de Reservas lo cual permitirá agilizar el pago de impuestos.

Centro de Atención Ciudadana Telefónica

El Centro de Contacto Gubernamental es una iniciativa desarrollada como parte del proyecto “Centro de Atención al Ciudadano” en el marco del Gobierno Electrónico y de la Estrategia de Omnicanalidad, 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 se busca que el centro sea un punto importante de contacto para ciudadanos, empresas, empleados públicos y extranjeros que requieran información y tramitación de



servicios públicos. En este canal 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 período enero a noviembre se han recibido **999,648** llamadas, de las que hemos contestado **562,102 llamadas, con 866,754** servicios encuestados, brindados satisfactoriamente al ciudadano.

A continuación, presentamos una serie de avances y logros alcanzados en el Centro de Contacto Gubernamental en el presente año:

- **Índice de Satisfacción Ciudadana:** Nuestro nivel de satisfacción ciudadana es de un 95% comprometido en los siguientes atributos: tiempo de espera, cortesía, profesionalismo, accesibilidad y fiabilidad, sin embargo, durante el período enero a noviembre del 2024 nuestro nivel de satisfacción general es de un 99.46%

El 98.92% de los ciudadanos encuestados afirma que ha recibido solución a sus requerimientos y con relación al ahorro de tiempo y dinero se expresa de la siguiente manera:

Ahorro de Tiempo	Porcentaje de Ciudadano
0 horas	0.33%
De 0 a 1 hora	35.78%



Ahorro de Tiempo	Porcentaje de Ciudadano
De 1 a 2 horas	25.85%
De 2 a 3 horas	15.51%
3 horas	22.18%

Ahorro en RD\$	Cantidad de Ciudadanos
RD\$ 0.00	18
RD\$ 0.00 a RD\$ 100.00	774
RD\$ 101.00 a RD\$ 200.00	1048
RD\$ 201.00 a RD\$ 300.00	890
RD\$ 301.00 a RD\$ 400.00	418
RD\$ 401.00 a RD\$ 500.00	264
RD\$ 500 o más	452

- Llamadas Contestadas en la Línea 3-1-1: se han contestado más de 99,616 llamadas para formalizar o recibir respuestas a sus quejas, sugerencias y reclamaciones. Hasta el momento se ha logrado incorporar más de 500 organismos gubernamentales.

A continuación, se presenta el ranking de las provincias que demandan mayor cantidad de servicios a través del Centro de Contacto Gubernamental (CCG), durante el período enero a noviembre del año 2024:

Demanda de Servicios por Provincias enero a noviembre 2024		
Provincia	Cantidad	Porcentaje
Gran Santo Domingo	52,521	44.38%
Distrito Nacional	24,502	20.71%



**Demanda de Servicios por Provincias
enero a noviembre 2024**

Provincia	Cantidad	Porcentaje
San Cristóbal	7,525	6.36%
Santiago	6,606	5.58%
Barahona	1,729	1.46%
San Juan de La Maguana	1,500	1.17%
La Romana	2,460	2.08%
Azua	1,466	1.24%
La Vega	2,302	1.95%
Puerto Plata	1,485	1.25%
San Pedro De Macorís	1,785	1.51%
Españat	990	0.82%
Peravia	1,093	0.92%
Monte Plata	1,474	1.25%
Monseñor Nouel	1,102	0.93%
Duarte	1,070	0.90%
Bahoruco	646	0.55%
Sánchez Ramírez	773	0.65%
María Trinidad Sánchez	637	0.54%
Independencia	379	0.32%
Samaná	528	0.45%
Valverde	598	0.51%
Elías Piña	232	0.20%
Dajabón	332	0.28%
Monte Cristi	447	0.38%
San José de Ocoa	282	0.24%
Hato Mayor	428	0.36%
El Seibo	337	0.28%



Demanda de Servicios por Provincias enero a noviembre 2024		
Provincia	Cantidad	Porcentaje
Hermanas Mirabal	214	0.18%
Santiago Rodríguez	197	0.17%
Pedernales	117	0.10%
Exterior	314	0.27%
Total General	118,332	100%

Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental

Con el propósito de dar apoyo de forma tele asistida para mitigar situaciones de crisis emocionales en salud mental, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), la Oficina de la Primera Dama, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Gabinete de Innovación, inauguró en marzo del año 2023 el Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental que ofrece información servicios de atención disponibles para fines de orientación, consulta y acceso psicológico.

Desde su fecha de inicio de operaciones se han brindado **19,701** asistencias.

En su primera etapa, en modo piloto, 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 48 de 50 profesionales de la salud mental que han sido contratadas, distribuidas en tres turnos de atención telefónica desde las 8:00 a.m.



hasta las 12:00 a.m. los 365 días del año.

Atención Ciudadana Digital

El Portal GOB.DO y los canales digitales de atención, como por medio de la aplicación de mensajería instantánea *WhatsApp*, representan pilares fundamentales en la estrategia omnicanal y de modernización y digitalización de la administración pública.

Consideramos que el Portal GOB.DO es una herramienta esencial que centraliza y facilita el acceso a información y servicios gubernamentales, mejorando la transparencia y la eficiencia administrativa. Pues, al integrar diversos servicios en una plataforma accesible, se reduce significativamente la burocracia y se agilizan los trámites, beneficiando directamente a los ciudadanos y a las empresas.

Por otro lado, el uso de canales digitales como *WhatsApp* en la atención al ciudadano amplía la capacidad de respuesta y personalización del servicio. Estos canales permiten una comunicación directa y en tiempo real, lo que resulta en una atención más ágil y efectiva. Además, fomentan la inclusión digital al permitir que una mayor parte de la población, incluyendo aquellos con acceso limitado a tecnologías más avanzadas, pueda interactuar fácilmente con el gobierno. En conjunto, estas herramientas digitales no solo mejoran la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos, sino que también fortalecen la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo una administración más cercana y transparente.

En el 2024, el Portal GOB.DO ha demostrado ser un recurso valioso para los ciudadanos, habiendo recibido 916,297 visitas. Este número sigue en aumento, evidenciando la creciente confianza y dependencia



de la población en esta plataforma para realizar diversos trámites y obtener información relevante. Este incremento constante en el tráfico no solo subraya la efectividad del portal en satisfacer las necesidades de los usuarios, sino que también destaca el éxito de las campañas de promoción y la importancia de mantener y mejorar continuamente la infraestructura digital del gobierno.

Asimismo, el impacto positivo del portal se refleja no solo en la cantidad de visitas, sino también en la calidad de los servicios prestados. La creciente demanda ha llevado a una revisión y optimización constantes de los servicios ofrecidos asegurando que se mantengan actualizados y alineados con las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Además, el análisis de los datos de uso permite identificar áreas de mejora y oportunidades para la expansión de servicios, asegurando que el portal continúe evolucionando como una herramienta clave en la transformación digital del gobierno.

Por otra parte, un componente clave en la mejora continua del Portal GOB.DO y los canales de atención digital es la retroalimentación de los usuarios. Es por esto que se han implementado mecanismos para recoger y analizar comentarios y sugerencias de los ciudadanos, lo que ha permitido identificar áreas de mejora y ajustar los servicios de acuerdo con las necesidades reales de la población. Es así como, encuestas de satisfacción y formularios de retroalimentación, están disponibles de manera permanente en el portal, y los resultados se revisan regularmente para informar las decisiones estratégicas.

De igual manera, para asegurar una gestión eficiente y de calidad, se ha invertido en la capacitación continua del personal que gestiona y opera tanto el Portal GOB.DO como los canales digitales de atención. Estas



capacitaciones han permitido al personal adaptarse a las nuevas tecnologías y brindar un servicio más eficaz y seguro a los usuarios. Se ha evidenciado que la mejora de las competencias del personal ha resultado en una atención más rápida y precisa, lo que se refleja en un aumento de la satisfacción de los usuarios y en una mayor capacidad de resolución de consultas y problemas en tiempo real.

De cara al futuro, el objetivo es seguir ampliando y mejorando los servicios ofrecidos a través del Portal GOB.DO y los canales digitales. Entre los planes futuros se incluye la integración de inteligencia artificial para ofrecer atención personalizada y predictiva, la expansión de servicios móviles para alcanzar a un público más amplio, y la mejora de la infraestructura tecnológica para garantizar una mayor seguridad y eficiencia.

- **Estadísticas del Portal Web GOB.DO**

Durante el 2024, el portal ha mantenido un aumento significativo con 916,297 visitas (promedio de **83,299.73** visitas mensuales), lo que demuestra la creciente confianza de los ciudadanos en esta plataforma como un canal para realizar sus trámites.

También, la alta demanda ha impulsado una mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos, asegurando que se mantengan actualizados y alineados con las necesidades de los usuarios. Como resultado, el análisis de los datos de uso permite identificar áreas de mejora y oportunidades para expandir los servicios, garantizando que GOB.DO se mantenga a la vanguardia de la transformación digital del gobierno.

Los datos recopilados evidencian que estas acciones han tenido un impacto positivo en la experiencia del usuario, reflejándose en un



aumento de la satisfacción y en una mayor resolución de consultas en tiempo real. De este modo, la implementación de mecanismos de retroalimentación ha permitido ajustar los servicios de manera ágil y eficiente.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
Visitas por Mes	54,901	52,124	63,297	69,372	68,576	52,354	59,778	59,064	57,603	38,297	340,929
Servicios por mes	77	66	96	1,532	880	187	247	302	239	196	357

- Optimizando la Experiencia Ciudadana en GOB.DO.

En los últimos meses, hemos implementado un innovador sistema de retroalimentación ciudadana a través de una Encuesta de Satisfacción, la cual, con más de 1,450 respuestas, nos ha brindado una valiosa perspectiva sobre la valoración de nuestros usuarios respecto a GOB.DO.

Los resultados muestran un 73.3% de los encuestados expresaron su satisfacción general con el portal. El análisis en profundidad de los datos nos ha permitido identificar áreas de oportunidad para mejorar aún más la experiencia del usuario.

A través de este estudio, hemos obtenido un perfil detallado de nuestros usuarios, sus hábitos de navegación y sus principales necesidades. Con esta información, estamos en condiciones de:

- Personalizar la Experiencia: Adaptar el contenido y la interfaz del portal a las preferencias y necesidades específicas de cada usuario.



- Optimizar la Usabilidad: Facilitar la navegación, la búsqueda de información y la realización de trámites en línea.
- Identificar y Resolver Problemas Técnicos: Mejorar la estabilidad y el rendimiento del portal para garantizar un acceso fluido y confiable.
- Fortalecer la Comunicación: Establecer canales de comunicación más efectivos con los ciudadanos para atender sus consultas y sugerencias.

Nuestro objetivo es consolidar a GOB.DO como el portal de referencia para la ciudadanía, ofreciendo un acceso sencillo y eficiente a los servicios públicos. Al hacerlo, contribuimos a un gobierno más cercano, transparente y al servicio de las personas.

- Optimizando la Atención al Ciudadano a través de Canales Digitales.

Desde agosto 2024, el servicio de atención al ciudadano de Soy Yo RD ha experimentado un crecimiento significativo en el uso de canales digitales como *WhatsApp* y *Telegram*. Con más de 2,440 sesiones de chat registradas, estos canales se han convertido en una herramienta fundamental para resolver incidentes y brindar soporte a los usuarios.

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Sesiones WhatsApp	1,045	8,291	2,226	1,304
Sesiones Telegram	92	382	468	22



- Resultados Destacados.

En base a las encuestas realizadas a los ciudadanos acerca del Portal Web GOB.DO y demás servicios digitales, se destacan los siguientes resultados:

- Alta demanda y resolución efectiva: Se han registrado un total de 12,504 sesiones de chat, siendo WhatsApp el canal más utilizado con 11,562 sesiones y Telegram con 942.
- Satisfacción del usuario: El análisis de los datos sugiere una gestión efectiva de los incidentes, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios.

Servicios Digitales Institucionales

La OGTIC, desde la Dirección de Servicios Digitales Institucionales, para este año contempló la ejecución de más de **13 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.

Implementación de la Firma Digital con Certificado

Con la finalidad de continuar impulsando a las entidades gubernamentales hacia una cultura de cero papeles, al 30 de noviembre de 2024 se generaron **3,880** certificados de firma digital. De estos, **3,664** corresponden a servidores públicos pertenecientes a 136 instituciones gubernamentales y **216** corresponden a ciudadanos, lo que representa un **97%** del total de certificados planificados para este año.



Relación de instituciones con Certificados de Firma Digital emitidos:

No.	INSTITUCIÓN	TOTAL
1	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911)	30
2	Academia Naval	32
3	Acuario Nacional	1
4	Archivo General De La Nación (AGN)	2
5	ARS SENASA	2
6	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)	12
7	Autoridad Portuaria Dominicana (Portuaria)	1
8	Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN)	1
9	Ayuntamiento de San Pedro de Macorís	1
10	Banco Central	56
11	Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX)	30
12	Cámara de Cuentas	22
13	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (Prodominicana)	9
14	Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS)	16
15	Ciudadano	216
16	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial (CPADP)	1
17	Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria (CPMSP)	2
18	Consejo del Poder Judicial (Poder judicial)	123
19	Comisión De Defensa Comercial (CDC)	4
20	Consejo Nacional De Competitividad (CNC)	63



No.	INSTITUCIÓN	TOTAL
21	Consejo Nacional De La Persona Envejeciente (CONAPE)	47
22	Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (CONIAF)	10
23	Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	7
24	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)	44
25	Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS)	22
26	Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (Consultoría)	4
27	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	2
28	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)	7
29	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	36
30	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	64
31	Corporación del Acueducto y Alcantarillado De Santo Domingo (CAASD)	13
32	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	22
33	Cuerpo Especializado En Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	4
34	Defensa Civil Dominicana (DEFENSA CIVIL)	27
35	Departamento Aeroportuario (DA)	39
36	Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR)	12
37	Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	18



No.	INSTITUCIÓN	TOTAL
38	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM)	2
39	Dirección General de Aduanas (DGA)	41
40	Dirección General de Alianzas Público Privadas (DGAPP)	26
41	Dirección General de Catastro Nacional (Catastro)	2
42	Dirección General de Cine (DGCINE)	4
43	Dirección General De Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	250
44	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	43
45	Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF)	4
46	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	1
47	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	87
48	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	3
49	Dirección General de Migración	36
50	Dirección General de Minería	1
51	Dirección General de Pasaportes	4
52	Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales (PROPEEP)	58
53	Dirección Nacional de Fomento y Desarrollo de la Artesanía (FODEARTE)	18
54	Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)	1
55	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)	5
56	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	1
57	Eco5-Rd	7
58	Ejército de la República Dominicana	5



No.	INSTITUCIÓN	TOTAL
59	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	30
60	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDEESUR)	1
61	Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA)	3
62	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER)	26
63	Fuerza Aérea de la República Dominicana (FARD)	15
64	Instituto Agrario Dominicano (IAD)	19
65	Instituto Cartográfico Militar (ICM)	3
66	Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC)	29
67	Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE)	8
68	Instituto de Tabaco Dominicano (INTABACO)	16
69	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	7
70	Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL)	156
71	Instituto Dominicano del Café	2
72	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)	1
73	Instituto Geográfico Nacional (IGN)	1
74	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	57
75	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	40
76	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)	8
77	Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF)	17
78	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	13



No.	INSTITUCIÓN	TOTAL
79	Instituto Nacional de Formación y Capacitación Del Magisterio (INAFOCAM)	25
80	Instituto Nacional de Migración (INM)	2
81	Instituto Nacional De Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	28
82	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU)	45
83	Universidad Nacional para la Defensa "General Juan Pablo Duarte y Diez" (UNADE)	16
84	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	17
85	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)	2
86	Junta de Aviación Civil (JAC)	1
87	Junta de Retiro y Fondo de Pensiones de las Fuerzas Armadas	2
88	Ministerio de Administración Pública (MAP)	109
89	Ministerio de Agricultura (Agricultura)	2
90	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	25
91	Ministerio de Cultura (CULTURA)	5
92	Ministerio de Defensa (MIDE)	46
93	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	2
94	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	26
95	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)	57
96	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)	47
97	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	19
98	Ministerio de Hacienda (Hacienda)	32



No.	INSTITUCIÓN	TOTAL
99	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	2
100	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)	49
101	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	50
102	Ministerio de la Juventud (JUVENTUD)	12
103	Ministerio de la Presidencia (MINPRE)	60
104	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	158
105	Ministerio de Salud Pública (MSP)	42
106	Ministerio de Trabajo	29
107	Ministerio de Turismo (MITUR)	15
108	Liga Municipal Dominicana (LMD)	14
109	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)	343
110	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	5
111	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	12
112	Oficina Nacional de Evaluación y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	1
113	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI)	1
114	Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)	23
115	Parque Zoológico Nacional (ZOODOM)	8
116	Policía Nacional (PN)	1
117	Presidencia de la República Dominicana (PRD)	23
118	Procuraduría General de la República (PGR)	8
119	Registro Inmobiliario (RI)	68
120	RD Vial	1
121	Servicio Geológico Nacional (SGN)	1
122	Servicio Nacional de Salud (SNS)	14



No.	INSTITUCIÓN	TOTAL
123	Sistema Único De Beneficiarios (SIUBEN)	17
124	SUPERATE	10
125	Superintendencia de Bancos (SB)	54
126	Superintendencia de Pensiones (SIPEN)	36
127	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	42
128	Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS)	3
129	Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV)	64
130	Tecnificación Nacional de Riego (Riego)	1
131	Tesorería Nacional	30
132	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	54
133	Tribunal Superior Electoral (TSE)	13
134	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTEPDARD)	15
135	Universidad Federico Henríquez y Carvajal, Campus Metropolitano (UFHEC)	1
136	Universidad Del Caribe	39
TOTAL:		3880

Fuente: Departamento de Servicios de Confianza Digital

Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB

Firma GOB es un software tipo 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 **cincuenta y tres (53) instancias** que justifican el 100% de ejecución de lo planificado para



este año, correspondientes a las siguientes instituciones gubernamentales:

No.	INSTITUCIÓN
1	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911)
2	Acuario Nacional
3	Dirección General de Aduanas
4	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos
5	Banco de Desarrollo y Exportaciones
6	Comisión de Defensa Comercial
7	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente
8	Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
9	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata
10	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo
11	Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria
12	Departamento Aeroportuario
13	Defensa Civil Dominicana
14	Dirección General de Alianzas Público-Privadas
15	Dirección General de Desarrollo Fronterizo
16	Dirección General de Contabilidad Gubernamental
17	Unidad Ejecutora ECO5RD
18	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este,
19	Fuerza Aérea de República Dominicana
20	Dirección Nacional de Fomento y Desarrollo de la Artesanía



No.	INSTITUCIÓN
21	Instituto Agrario Dominicano
22	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio
23	Instituto de Auxilios y Viviendas
24	Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
25	Instituto de Estabilización de Precios
26	Instituto del Tabaco de la República Dominicana
27	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
28	Instituto Tecnológico de las Américas
29	Liga Municipal Dominicana
30	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes
31	Ministerio de Defensa
32	Dirección General de Migración
33	Dirección General de Minería
34	Ministerio de Relaciones Exteriores
35	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
36	Ministerio de Trabajo
37	Oficina Nacional de Estadística
38	Procuraduría General de la República
39	Dirección Central de Policía de Turismo
40	Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales
41	Servicio Geológico Nacional
42	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
43	Sistema Único de Beneficiarios
44	Servicio Nacional de Salud
45	Ayuntamiento Municipal de San Pedro de Macorís
46	Tesorería Nacional



No.	INSTITUCIÓN
47	Universidad Nacional para la Defensa General Juan Pablo Duarte y Díez
48	Universidad del Caribe
49	Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal
50	Parque Zoológico Nacional
51	SUPÉRATE
52	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega
53	Museo Nacional de Historia Natural

Fuente: Departamento de Servicios de Confianza Digital

Actualmente, hemos alcanzado un 90% de integración con el servicio FirmaGOB en el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) del Ministerio de Hacienda. Con esta adecuación, todas las instituciones del Estado podrán utilizar la firma digital en los libramientos de pago.

Implementación de Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI)

El Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI) es una herramienta tecnológica del Estado dominicano, desarrollada por diversos órganos y entidades públicas dentro del Eje de Gobierno Digital, en el marco de la Agenda Digital 2030, el cual está conformado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) siendo coordinado por el MAP.

Este sistema contempla la interoperabilidad entre los sistemas informáticos de los principales órganos rectores del Poder Ejecutivo,



así como los sistemas de gestión de las entidades de la Administración Pública, con el objetivo de:

- 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.

De las instituciones donde está siendo implementado, estas cinco (5) ya tienen el sistema instalado e implementado al 100% siendo estas:

1. Ministerio de Administración Pública (MAP)
2. Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)
3. Instituto Nacional para la Administración Pública (INAP)
4. Centro Nacional de Competitividad (CNC)
5. Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)



Asistencia Técnica Especializada para la Transformación Digital de las Instituciones Gubernamentales

Se proporcionó asistencia técnica especializada en infraestructura tecnológica, recuperación de desastres, desarrollo e implementación de sistemas, seguridad de la información, y adquisición de bienes y servicios tecnológicos a 36 instituciones, con una inversión total de aproximadamente 568 horas hombre.

En cuanto a solicitudes de evaluación de procesos de compras para la no objeción, se han gestionado 963 solicitudes correspondientes a 169 instituciones del Estado. A continuación, el detalle de estas:

No.	Institución	Total
1	Acuario Nacional	10
2	Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para Maestros	1
3	Administradora de Subsidios Sociales	36
4	Archivo General de la Nación	2
5	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos	1
6	Autoridad Portuaria Dominicana	6
7	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña	1
8	Centro Cardioneuro Oftalmológico y Trasplante	4
9	Centro de Atención Integral para la Discapacidad	5
10	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal	1
11	Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial	1
12	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana	1
13	Centro de Operaciones de Emergencias	4
14	Centros Tecnológicos Comunitarios	6
15	Comisión Hípica Nacional	6



No.	Institución	Total
16	Comisión Internacional Asesora de Ciencia y Tecnología	1
17	Comisión Nacional de Energía	4
18	Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas	1
19	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial	1
20	Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas	8
21	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura	5
22	Consejo Nacional de Competitividad	7
23	Consejo Nacional de Discapacidad	2
24	Consejo Nacional de Drogas	2
25	Consejo Nacional de Fronteras	1
26	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	2
27	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	1
28	Consejo Nacional de Seguridad Social	1
29	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	2
30	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo De Desarrollo Limpio	1
31	Consejo Nacional para el VIH y el SIDA	9
32	Contraloría General de la República Dominicana	5
33	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica	4
34	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata	2
35	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca	1
36	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago	16



No.	Institución	Total
37	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	2
38	Corporación Estatal de Radio y Televisión	3
39	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil	3
40	Cuerpo Especializado para la Seguridad del Metro	1
41	Defensa Civil Dominicana	9
42	Dirección Central de Policía de Turismo	3
43	Dirección de Comunicación y Estrategia Gubernamental	3
44	Dirección de Prensa del Presidente	2
45	Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias	1
46	Dirección General Contrataciones Públicas	1
47	Dirección General de Aduanas	4
48	Dirección General de Alianzas Público Privadas	3
49	Dirección General de Bellas Artes	11
50	Dirección General de Bienes Nacionales	2
51	Dirección General de Cine	4
52	Dirección General de Contrataciones Públicas	16
53	Dirección General de Desarrollo de la Comunidad	3
54	Dirección General de Desarrollo Fronterizo	6
55	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	7
56	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados A La Seguridad Social	1
57	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado	4



No.	Institución	Total
58	Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios	11
59	Dirección General de Migración	3
60	Dirección General de Museos	1
61	Dirección General de Pasaportes	6
62	Dirección General de Presupuesto	7
63	Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte	1
64	Dirección General del Catastro Nacional	10
65	Dirección General del Presupuesto	1
66	Dirección General del Servicio Militar Voluntario	1
67	Eco5RD	5
68	Escuela de Graduados en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1
69	Fideicomiso RD Vial (MOPC)	5
70	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas	8
71	Gabinete de Política Social	2
72	Hospital Antonio Fernández, Baitoa	1
73	Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino DIPP	1
74	Hospital General Docente de la Policía Nacional	1
75	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar	1
76	Instituto Agrario Dominicano	2
77	Instituto Azucarero Dominicano	1
78	Instituto de Auxilios y Viviendas	2
79	Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular “Dr. Eduardo Latorre Rodríguez”	6



No.	Institución	Total
80	Instituto de Estabilización de Precios	1
81	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria	4
82	Instituto Dominicano de Aviación Civil	3
83	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa	1
84	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	14
85	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales	7
86	Instituto Dominicano de Telecomunicaciones	1
87	Instituto Nacional de Administración Pública	2
88	Instituto Nacional de Aguas Potable y Alcantarillado	29
89	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	35
90	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	2
91	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	4
92	Instituto Nacional de Coordinación de Trasplantes	1
93	Instituto Nacional de Custodia y Administración de Bienes Incautados, Decomisados y En Extinción de Dominio	1
94	Instituto Nacional de Educación Física	1
95	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional	8
96	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio	15
97	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	2
98	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares	2
99	Instituto Postal Dominicano	4



No.	Institución	Total
100	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña	6
101	Instituto Técnico Superior Comunitario	13
102	Instituto Tecnológico de las Américas	10
103	Instituto Nacional de Educación Física	1
104	Jardín Botánico Nacional	1
105	Junta de Aviación Civil	1
106	Junta de Retiro y Fondo de Pensiones de las Fuerzas Armadas	1
107	Ministerio Administrativo de la Presidencia	7
108	Ministerio de Administración Pública	4
109	Ministerio de Cultura	2
110	Ministerio de Deporte y Recreación	13
111	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	7
112	Ministerio de Educación	49
113	Ministerio de Educación de la República Dominicana	3
114	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	7
115	Ministerio de Energía y Minas	20
116	Ministerio de Hacienda	4
117	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes	5
118	Ministerio de la Juventud	1
119	Ministerio de la Mujer	9
120	Ministerio de la Presidencia	5
121	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones	8
122	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	10
123	Ministerio de Relaciones Exteriores	11
124	Ministerio de Relaciones Exteriores	2



No.	Institución	Total
125	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	4
126	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	5
127	Ministerio de Turismo	11
128	Ministerio de Vivienda y Edificaciones	2
129	Ministerio de Vivienda y Edificaciones	2
130	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes	1
131	Museo Nacional de Historia Natural	4
132	Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano	1
133	Oficina de Cooperación Internacional	4
134	Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas	2
135	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	25
136	Oficina Nacional de Estadística	3
137	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones	10
138	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial	6
139	Oficina para el Reordenamiento del Transporte	5
140	Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses	2
141	Organismo Dominicano de Acreditación	1
142	Policía Nacional	6
143	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico	8
144	Programa Supérate	37
145	Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia	1
146	Servicio Nacional de Salud	7
147	Servicio Regional de Salud Este	1
148	Servicio Regional de Salud Metropolitano	1



No.	Institución	Total
149	Servicio Regional de Salud Nordeste	1
150	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911	15
151	Sistema Único de Beneficiarios	2
152	Superintendencia de Pensiones	9
153	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	6
154	Superintendencia de Seguros	2
155	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	1
156	Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	11
157	Superintendente de Salud y Riesgos Laborales	1
158	Tecnificación Nacional de Riego	4
159	Tesorería de la Seguridad Social	67
160	Tesorería Nacional	1
161	Tesorería Nacional	1
162	Tesorería Nacional de la República Dominicana	3
163	Tesorero de la Seguridad Social	1
164	Unidad Coordinadora de Proyecto de Desarrollo Agroforestal	1
165	Unidad de Análisis Financiero	6
166	Unidad Ejecutora Eco5RD	7
167	Unidad Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos	2
168	Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal	8
169	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado	1
TOTAL		963

Fuente: Departamento de Asistencia Técnica Especializada



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. La fase de diseño ha sido concluida y se encuentra en la fase de desarrollo, y migración de los datos actuales al nuevo ambiente.

La adaptación no solo abarcó aspectos técnicos, sino que también consideró la experiencia del usuario, asegurando que la interfaz sea intuitiva y responda a las expectativas de los usuarios finales.

Expediente Único Educativo (EUE)

El Expediente Único Educativo es una plataforma tecnológica que centraliza toda la información académica de los ciudadanos, desde el nivel básico hasta nivel superior, incluyendo la formación técnico-profesional, la cual permite visualizar y descargar en un solo lugar toda la formación académica de una persona. Esta Plataforma 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).

Este inició 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. La plataforma presenta un tráfico de **103,821 usuarios registrados**, para los cuales



se han emitido **504,548 certificados**, se han ejecutado **192,656 consultas** y se han solicitado **1,175 servicios**.

Iniciativas de Asesoría, Asistencia y Acompañamiento

Colaboración con la Superintendencia de Mercado y Valores

Se ha contemplado un acuerdo con la Superintendencia de Mercado y Valores y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), el cual ha sido culminado al 100%. El compromiso versaba sobre:

- 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 la búsqueda de satisfacer sus funciones 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, dio inicio a la ejecución el programa “La inteligencia de



datos en el sector asegurador: el camino a la burocracia cero”, para contar con la información suficiente y necesaria para el correcto monitoreo de la actividad del sector asegurador y reasegurador en el país, en defensa de los derechos de los usuarios y que además le permitiese 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.

A fin de garantizar que se alcanzaran los objetivos trazados, solicitaron el apoyo y colaboración de la OGTIC durante el desarrollo e implementación de esta iniciativa para la selección de una infraestructura que apoye las herramientas a utilizar en el levantamiento de información y que permita la comunicación entre las operadoras y la superintendencia, garantizando la disponibilidad, dimensión y el adecuado procesamiento de los datos.

Nuestro personal además colaboró con las solicitudes puntuales levantadas por la Superintendencia de Seguros, cumpliendo al 100% las solicitudes realizadas.

Implementación Línea 130 al 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. Luego de esto hemos hecho varias colaboraciones y asistencias técnicas para afinar y adaptar el sistema a su cultura.

Se formalizaron los acuerdos bilaterales entre los gobiernos de ambas naciones. En Honduras, se implementó y puso en marcha el sistema de atención Línea 130, junto con el portal ciudadano del mismo nombre, el cual está integrado con el sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM) de Línea 130. Esta fase fue completada a un 100%.

Colaboración con el Ministerio de Educación y la Junta Central Electoral para el Proyecto Desmaterialización de Boletas Escolares

Se ha colaborado con el equipo del MINERD para la creación y adecuación de las herramientas necesarias para ejecutar el flujo de verificación de las boletas escolares a partir de un *Token* generado por el ciudadano padre o madre en la herramienta que diseña la JCE para validar la información requerida, comunicación basada sobre los estándares requeridos por la plataforma única de interoperabilidad del estado (X-ROAD). De igual manera hemos brindado apoyo en la mejora de diseño adaptativo de la herramienta creada por la JCE. Hemos participado en el diseño y desarrollo de este importante proyecto.

Colaboración con la Dirección General de Migración en la Digitalización del Permiso de Salida del Menor.

Se ha colaborado con la gestión y socialización de los requerimientos para avanzar en el proceso de Solicitud de Permiso de Salida del



Menor y la asistencia con otras instituciones para hacer posible la centralización del proceso de manera digital en la DGM.

A la fecha, hemos habilitado el ambiente de prueba del servicio de FirmaGOB para la integración del servicio que genera el documento de Permiso de Menor, gestionado por la Dirección General de Migración. Este proceso de integración tiene como objetivo facilitar y optimizar el trámite, permitiendo una gestión digital más ágil y segura para todos los usuarios involucrados. A medida que avanzamos, realizaremos pruebas y ajustes necesarios para asegurar una integración fluida y efectiva.

Arquitectura Digital Gubernamental

La Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental 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 que el Estado garantice la interoperabilidad y la continuidad tecnológica al largo plazo.

Se establece la Arquitectura Digital Gubernamental como el marco integral que define la estructura, principios, políticas y prácticas para el diseño, implementación y gestión de los sistemas y servicios digitales en el ámbito gubernamental. Este marco garantizará la eficiencia, interoperabilidad, seguridad y accesibilidad de los servicios digitales ofrecidos por el gobierno a los ciudadanos, promoviendo la innovación y el uso efectivo de las tecnologías emergentes.



La Estrategia Nacional de Interoperabilidad es el marco normativo integral para asegurar el intercambio efectivo y seguro de información entre las diferentes instituciones del Estado Dominicano, para mejorar la eficiencia y cohesión en la gestión pública, promoviendo la colaboración y coordinación entre los diversos entes gubernamentales.

Se definió el modelo conceptual del gobierno digital de Interoperabilidad Gubernamental con X-ROAD, 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 y Ventanilla Única de Formalización. Por el otro lado, se traduce en derechos sociales; el Expediente Único Educativo, Expediente Único de Salud y Carpeta Ciudadana.

En este mismo orden, se definió el modelo de interoperabilidad de Carpeta Ciudadana desde el cual habilitamos a las entidades del Estado a que puedan proporcionar de manera segura y eficiente la información que custodia de cada ciudadano directamente a la palma



de su mano, mediante la aplicación móvil de Carpeta Ciudadana.

Carpeta Ciudadana

Para transformar la interacción entre el ciudadano y el gobierno buscando eliminar que el ciudadano sea un “mensajero del Estado” y este deba trasladarse a múltiples lugares, la OGTIC diseñó el proyecto Soy Yo RD, Tu Carpeta Ciudadana, una aplicación móvil que ofrece a los ciudadanos un espacio seguro para acceder y revisar el estado de sus datos personales. Gracias a esta aplicación, los ciudadanos pueden acceder fácilmente a toda su información, incluyendo las fechas de expiración de sus datos, lo que les permitirá tomar decisiones informadas y empoderarse.

Es una plataforma diseñada para empoderar a los ciudadanos al brindarles acceso y control total sobre su información relacionada con trámites, documentos y servicios públicos. Esta herramienta ofrece a los ciudadanos un sistema integrado y conveniente para gestionar todos los aspectos de su relación con el gobierno. Algunos aspectos de funcionalidad son:

- **Acceso:** Los ciudadanos ingresan a la plataforma a través de una aplicación móvil utilizando un servicio de autenticación de cuenta única.
- **Interoperabilidad:** Utiliza la Plataforma Única de Interoperabilidad X-Road para compartir e intercambiar información entre entidades gubernamentales.
- **Manejo de Datos:** Los ciudadanos pueden acceder y gestionar eficientemente su información relacionada con trámites, documentos y servicios públicos proporcionados directamente



por las instituciones gestoras.

- Cumplimiento Marco Legal de Privacidad y Normativas: Alineado con la normativa de interoperabilidad de los sistemas de información en la Administración.

Las integraciones contempladas en la Etapa I que han sido completadas a la fecha son las siguientes:

- Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN): Servicio de Aseo (Contrato de Basura).
- Sistema Nacional de Becas y Créditos Educativos: Estado de solicitudes de Becas.
- Oficina Nacional de Propiedad Intelectual (ONAPI): Nombres Comerciales.
- Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT): Licencia de Conducir.
- Superintendencia de Seguros: Certificaciones de Seguros y Fianzas,
- Procuraduría General de la República (PGR): Antecedentes Penales, Multas de Tránsito.
- Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISARIL): Afiliaciones de ARS (Seguro de Salud) y Núcleo Familiar.
- Ministerio de la Presidencia (MINPRE): Estado solicitudes de Familia Feliz.



- Empresa de Distribución Energía del Sur (EDESUR): Datos e historial de facturación.
- Empresa de Distribución Energía del Este (EDEESTE): Datos e historial de facturación.
- Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP): Expediente Único Educativo, certificaciones y titulaciones.
- Dirección General de Migración (DGM): E-tickets de entrada y salida al país.

Adicionalmente, se agregaron las funcionalidades para soportar validación de identidad mediante una contraseña de un solo uso (TOTP) y el Módulo de Notificaciones.

También se estableció el proyecto de Interoperabilidad para la Seguridad Pública que busca crear mecanismos eficientes de intercambio seguro de información entre las entidades que tienen la responsabilidad de salvaguardar a la ciudadanía. Entidades como la Policía Nacional (PN), la Procuraduría General de la República (PGR), la Dirección General de Control de Drogas (DNCD) son las principales beneficiarias de esta iniciativa, con el valioso apoyo de entidades como la Dirección General de Migración (DGM), el Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), las EDEs, entre otras.



Cuenta Única Ciudadana

Cuenta Única Ciudadana es un conjunto de tecnologías y procesos que permite a los ciudadanos autenticarse frente a las entidades estatales en sus plataformas digitales, portales y aplicaciones móviles. De esta forma se facilita a las entidades brindar sus servicios de forma digital y de esta forma simplificar la obtención de servicios gubernamentales, reduciendo el tiempo de espera y costo para el ciudadano. El proceso de registro es rápido, sencillo y al alcance de toda la ciudadanía con conexión a internet. El mismo consiste en proveer 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 en la misma son:

- Maduración técnica de la plataforma y todo el mecanismo de identificación.
- Creación de herramientas de gestión interna.
- Integración de sistemas de monitoreo de errores e incidencias
- Integración de Cuenta Única Ciudadana con las siguientes plataformas:
 - Portal Nacional de Becas y Créditos Educativos
 - Gob.do Móvil
 - Carpeta Ciudadana



Interoperabilidad Gubernamental con X-Road

Gracias a la interoperabilidad, el proceso de integración de servicios no solo agiliza la relación de los ciudadanos con el gobierno, sino que también optimiza el tiempo de respuesta en el procesamiento de trámites y disminuye la carga administrativa en las instituciones involucradas. La arquitectura de interoperabilidad asegura que los datos se compartan de manera segura y eficiente, mejorando la experiencia del usuario y promoviendo la adopción de servicios digitales. Con la expansión continua de servicios en esta plataforma, se contribuye a un ecosistema digital más cohesivo y accesible para todos los ciudadanos.

El proyecto de interoperabilidad ha sido un pilar fundamental para consolidar los servicios digitales ofrecidos a través de la Carpeta Ciudadana, mejorar la eficiencia de la Seguridad Pública y otros proyectos gubernamentales clave. La interoperabilidad ha permitido la integración eficiente de diversos sistemas institucionales, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus trámites y documentos de manera centralizada. Esta capacidad de compartir y reutilizar información entre instituciones ha sido crucial para expandir la cobertura de servicios de Carpeta Ciudadana, reduciendo la necesidad de desplazamiento físico y haciendo más accesibles los servicios gubernamentales, especialmente para ciudadanos en áreas remotas o con limitaciones de movilidad.

Para facilitar la integración de estas entidades y mejorar su experiencia en el uso de la plataforma de interoperabilidad, se han implementado nuevos mecanismos de soporte. Este soporte técnico y consultivo permite a las instituciones solucionar problemas de forma rápida y eficiente, asegurando la continuidad en la prestación de servicios.

Además, se



han habilitado canales de consulta directa para apoyar en la integración y resolución de incidentes, lo cual refuerza la confianza y facilita la participación de nuevas entidades en el ecosistema de interoperabilidad.

La actualización de las normas técnicas de interoperabilidad es un paso crucial para garantizar la seguridad y protección de los datos compartidos entre las entidades. Hemos actualizado las normas para alinearla con la estrategia nacional de interoperabilidad haciendo el proceso más claro, significativo y robusto para las entidades participantes. La adopción de estándares internacionales en ciberseguridad y protección de datos fortalece la confianza en el intercambio de información, garantizando la privacidad y seguridad de los ciudadanos.

Registro Único de Mejora Regulatoria

El proyecto de Mejora Regulatoria tiene un papel fundamental en la modernización del Estado, al contribuir significativamente a la simplificación de trámites, la eficiencia administrativa, la transparencia y la participación ciudadana. Su importancia radica en que facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, reduce la burocracia, y fortalece la confianza en las instituciones. Con estas mejoras, se busca crear un entorno donde las interacciones entre el Estado y la ciudadanía sean más ágiles, claras y centradas en las necesidades reales de las personas, promoviendo al mismo tiempo la transparencia y la colaboración de todos los sectores sociales.

En la búsqueda de estos objetivos, hemos desarrollado varias herramientas clave para impulsar y sostener los esfuerzos de Mejora Regulatoria. En primer lugar, la Agenda Regulatoria permite identificar y programar las normas y regulaciones que serán revisadas



o desarrolladas, asegurando así una planificación adecuada y la participación de los actores relevantes. Por otro lado, el Inventario Regulatorio proporciona un panorama integral de todas las normativas existentes, ayudando a detectar redundancias, actualizar regulaciones obsoletas y hacerlas más coherentes y accesibles para todos.

Asimismo, hemos creado el Portal Ciudadano de Mejora Regulatoria, una plataforma digital que busca empoderar a la ciudadanía brindándole información clara y facilitando su participación en los procesos regulatorios. A través del portal, los ciudadanos pueden conocer de primera mano las regulaciones que están en proceso de revisión, presentar propuestas y hacer seguimiento a los avances de las iniciativas de mejora. Esta herramienta constituye un puente directo entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo una gestión más abierta, participativa y acorde a los intereses y expectativas de la sociedad.

Este proyecto ha sido realizado en el marco del programa Burocracia Cero, en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Consejo Nacional de Competitividad (CNC). Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la mejora continua de los servicios públicos, orientándonos hacia una administración moderna, ágil y centrada en el ciudadano. Estamos convencidos de que, con estos avances, el camino hacia una mayor eficiencia y transparencia del Estado está bien trazado, y seguiremos trabajando para consolidar un entorno regulatorio que impulse el desarrollo y facilite la vida de los ciudadanos.



Centro de Datos del Estado Dominicano

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano (CDE), 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 dinámicos de la tecnología y que permitan la disponibilidad y robustez de los servicios.

Como rol principal, gestionamos y realizamos todas las actividades que garanticen la eficiencia, la productividad y el desempeño de las estrategias planificadas para el funcionamiento, la actualización y disponibilidad de los servicios y de toda la infraestructura tecnológica y física del Centro de Datos, de cara a los organismos del Estado Dominicano.

Durante este año, continuamos trabajando para alcanzar madurez en la gestión del Centro de Datos, donde los avances en el ámbito tecnológico han contribuido a generar mayor confianza en las entidades gubernamentales, contribuyendo así a brindar servicios de calidad y mayor agilidad, lo cual se traduce en resultados positivos para los ciudadanos.

El Centro de Datos se fortaleció gracias a la gestión proactiva y efectiva en los procedimientos y las políticas que apoyan las mejores prácticas tecnológicas, alineado a los estándares nacionales e internacionales.

Tipos de servicios y/o contratos actuales de Hospedajes y colocación que actualmente ofrece el Centro de Datos:



Servicios	Cantidad de instituciones
Servicio de colocación	11
Servicio de Ogticloud	54
Servicio de alojamientos y asistencia de portales institucionales	472
Servicios de firma digital	77
Servicios especializados	11
Apoyo a incidentes de ciberseguridad	55

Fuente: Dirección de Centro de Datos del Estado

Fortalecimiento del Control de Acceso para el Centro de Datos del Estado

Implementamos y mejoramos las medidas de seguridad para gestionar quién puede acceder a sistemas, áreas físicas o información sensible dentro del Centro de Datos. Esto incluye el uso de tecnologías como autenticación multifactorial, permisos basados en roles, controles de identidad y acceso, y monitoreo de actividad. Su objetivo es reducir riesgos, prevenir accesos no autorizados y asegurar que solo personas autorizadas puedan interactuar con recursos críticos, protegiendo así la integridad y confidencialidad de los datos.

El Fortalecimiento de Sistema de Video Vigilancia

Optimizamos y actualizamos los componentes y procesos de monitoreo visual en el Centro de Datos del Estado. Esto incluye mejorar la calidad de las cámaras, expandir la cobertura, integrar almacenamiento en la nube y en redes seguras, se establecieron los protocolos de respuesta ante incidentes, con el objetivo de proporcionar una supervisión más eficaz y en tiempo real, mejorando



la capacidad de reacción y disuasión ante actividades sospechosas o delictivas.

Conexión privada entre los Puntos GOB, Centro de Datos y OGTIC

Con el objetivo de garantizar mayor disponibilidad en las telecomunicaciones entre las diferentes sedes de la OGTIC, hemos robustecido nuestro CORE (punto central o corazón) de telecomunicaciones agregando conexiones privadas de modo que nuestras oficinas se comuniquen de manera íntegra sin compartir el ancho de banda, este ha sido a nivel de *Fortiswitch HA (High Availability)*. Algunas acciones en este proceso son:

- Hemos fortalecido la documentación del CORE de telecomunicaciones atendiendo a las oportunidades identificadas en la evaluación situacional interna.
- Adecuación de la red de datos con fibra óptica para nuevo ambiente de FirmaGob.**Gestión de Monitoreo**

Apoyo en Acuerdos 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. En ese sentido, hemos logrado (6) cinco nuevos acuerdos y la actualización (3) tres acuerdos existentes para garantizar y mantener la eficiencia en el servicio.



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 en el Centro de Operaciones de Red (NOC, por sus siglas en inglés) el esquema 24/7, el cual consiste en una ubicación centralizada donde el monitoreo y la gestión de los servicios de tecnología e infraestructura se lleva a cabo las 24 horas del día, 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.

Fortalecimiento y Expansión del Service Desk

Con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a las instituciones del Estado, hemos expandido la cobertura de implementación de la Mesa de Servicio (Service Desk) hacia las áreas de Telecomunicaciones, Operaciones y Servicios y Ciberseguridad, con la finalidad de lograr un mejor control de los requerimientos de servicios y de soluciones de casos que nos llegan en el NOC.

De esta manera, hemos logrado que cada área realice un seguimiento puntual de los casos asignados y mantenga actualizados en tiempo real los estatus de los tickets desde su apertura hasta su resolución. Esto nos permite tener un mejor control de la información relacionada con cada caso, lo que se traduce en un menor tiempo de respuesta ante los requerimientos de las instituciones del Estado.

En este sentido, podemos destacar que el Centro de Datos, a través del NOC, ha **resuelto más de 1,205 requerimientos** hasta el 30 de noviembre del año 2024. Estos requerimientos provienen de las



instituciones del Estado que cuentan con recursos o servicios alojados en nuestro Centro de Datos.

Cabe destacar, que con esta iniciativa estamos aprovechando un recurso que ya posee nuestra institución, sin necesidad de incurrir en desembolsos para la adquisición de nuevas herramientas.

Innovación

La Dirección de Innovación de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), se crea con el objetivo de ejecutar, implementar, revisar y dar continuidad a los proyectos establecidos en la Política Nacional de Innovación 2030 aprobada mediante el Decreto Núm. 278-22 para así fomentar la innovación, en distintos sectores de la economía, ofrecer espacios y oportunidades de colaboración a los actores interesados y estimular el ecosistema de innovación y emprendimiento del país.

Apoyándose en los objetivos marcados en la Política Nacional de Innovación 2030, y también en la Agenda Digital 2030 como carta de ruta, para emplear tecnologías digitales en el gobierno, se realizan desde aquí acciones que permitan mejorar el bienestar de nuestra población, impulsar la recuperación económica y social, y aumentar los niveles de productividad y competitividad a nivel nacional, hasta generar un cambio significativo en el crecimiento económico y social del país.

En conjunto con la Oficina Nacional de la Propiedad Intelectual (ONAPI), se logró diseñar y desarrollar una plataforma que permite la consulta de signos distintivos (indicaciones geográficas, denominaciones de origen, marcas colectivas, marcas de certificación) e invenciones (patente de invención, patente modelo de



utilidad y diseño industrial), así como la creación de un buscador que facilite a inversionistas conectar con innovadores, mipymes y productores locales, para encontrar oportunidades de inversión alineadas con sus intereses.

A su vez, el Laboratorio de Innovación Digital (LID) en conjunto al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (pro-consumidor), está realizando el diseño y desarrollo de una plataforma web que permitirá recibir y procesar de manera eficiente reclamos, denuncias, conciliaciones y orientaciones. Este proyecto, como ONAPI, pertenece a la Convocatoria a Soluciones Disruptivas Digitales para Desafíos Públicos, convocatoria realizada una vez al año, para integrar proyectos definidos por temáticas y criterios de selección de las mejores propuestas, con mayor impacto para el Gobierno y la ciudadanía en materia de innovación pública disruptiva con apoyo de las TIC.

Como parte del compromiso con un gobierno digital que facilite el acceso ciudadano a la información pública y potencie la transparencia en la gestión de los recursos públicos, hemos implementado mejoras en el Portal de Datos Abiertos. Este portal ha ampliado el acceso a la información pública, promoviendo la innovación, la investigación y decisiones más informadas en los sectores público y privado, y fortaleciendo así la confianza y la colaboración entre el Estado y la sociedad.

Siguiendo este principio de transparencia en todos los sectores del país, el Laboratorio de Innovación (LID) continúa avanzando en el diseño y desarrollo del Portal Oficial de Censos de la República Dominicana. Este portal tiene como objetivo ofrecer un acceso centralizado, seguro y accesible a la información sociodemográfica de la población



dominicana, facilitando la difusión de datos relevantes para ciudadanos, investigadores y tomadores de decisiones, y promoviendo así una comprensión más profunda de nuestra realidad social.

En esta misma línea, el LID se encuentra actualizando el **Portal de Innovación RD**, optimizando sus contenidos y diseño para integrar todos los proyectos y servicios de innovación del país. Este esfuerzo se realiza en colaboración con el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital y en alineación con los objetivos de la Política Nacional de Innovación 2030. El propósito de este portal es coordinar los esfuerzos de innovación con las políticas nacionales de desarrollo tecnológico y digitalización, incrementando la visibilidad de las iniciativas tanto del sector público como privado y fomentando un entorno más conectado y colaborativo en el ámbito de la innovación.

Como parte de nuestro compromiso de transformar el gobierno y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante la tecnología, el LID trabaja en la implementación de **Gobverse**, un espacio virtual diseñado para proporcionar acceso equitativo y universal a los servicios públicos del Estado. Este innovador proyecto tiene como objetivo ampliar y facilitar el acceso a los servicios y productos estatales en un entorno accesible para todos los dominicanos en el extranjero.

El desarrollo de Gobverse sigue avanzando, y recientemente se completó su primer lanzamiento. Actualmente, estamos realizando pruebas de usabilidad para asegurar que la plataforma responda a las expectativas y necesidades de los usuarios. En la fase actual, trabajamos en la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras para optimizar la experiencia en este entorno de metaverso,



adaptándolo continuamente a las demandas de sus futuros usuarios.

El propósito final de Gobverse es consolidarse como una herramienta esencial que garantice el acceso equitativo y universal a los servicios públicos, promoviendo la eficiencia en la gestión pública y fortaleciendo el vínculo de los dominicanos con su país, independientemente de su ubicación geográfica.

Entendiendo la importancia de desarrollar plataformas abiertas a nivel nacional para mejorar los servicios en distintos sectores, el LID ha implementado una serie de proyectos enfocados en áreas críticas como: la crisis medioambiental, la educación, la salud y la gestión de servicios. Estas iniciativas están diseñadas para fortalecer la capacidad de respuesta del país ante los desafíos diarios que enfrenta la población, ofreciendo soluciones prácticas y efectivas.

En colaboración con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), trabajamos en el rediseño y actualización de la **Aplicación Móvil y Plataforma Web Alerta COE**. Esta herramienta es fundamental para la gestión de emergencias, ya que proporciona alertas e información crucial para que los ciudadanos puedan tomar decisiones oportunas en situaciones de riesgo, mejorando la seguridad y la respuesta ante desastres.

A la par de esta plataforma, estamos desarrollando el **Sistema Nacional de Trasplantes (SNT)**, una plataforma interactiva que facilita la colaboración entre las instituciones involucradas en el proceso de donación y trasplante. Este sistema busca superar la falta de interoperabilidad y responde a la necesidad de una gestión automatizada en tiempo real, permitiendo un flujo eficiente de información y la coordinación de casos de manera ágil y segura.



Con el objetivo de fortalecer las competencias digitales de la población dominicana y promover una adopción inclusiva y efectiva de las tecnologías, estamos desarrollando el proyecto **Educatrópolis**. Este entorno virtual, diseñado como un juego educativo, abarca las materias del sistema educativo básico y medio del país. A través de la plataforma Roblox, los estudiantes podrán acceder a programas académicos y desarrollar tanto habilidades técnicas como interpersonales, en un formato interactivo y accesible.

Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase de implementación de una prueba piloto para evaluar su funcionamiento y efectividad en el contexto educativo. Esta etapa incluye actividades interactivas y la recopilación de retroalimentación de estudiantes y educadores, lo cual permitirá realizar ajustes y mejoras para optimizar la experiencia de aprendizaje y garantizar que se cumplan los objetivos educativos planteados.

Del mismo modo, el LID ha abierto nuevas oportunidades para la co-creación con instituciones públicas a través de la **Convocatoria a Soluciones Disruptivas Digitales para Desafíos Públicos**. Esta iniciativa anual reúne proyectos que abordan temas específicos y cumplen con rigurosos criterios de selección para identificar las propuestas más innovadoras y de mayor impacto. Las soluciones seleccionadas buscan generar beneficios significativos tanto para el gobierno como para la ciudadanía, fortaleciendo el ecosistema de innovación pública.

En colaboración con el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor), estamos desarrollando una plataforma web que permitirá gestionar de manera eficiente los reclamos, denuncias, conciliaciones y solicitudes de orientación. Este proyecto,



se encuentra en su fase final de diseño y tiene como objetivo mejorar la interacción entre la ciudadanía y la administración pública, facilitando una gestión más ágil y transparente de los servicios de protección al consumidor.

En abril de este año, lanzamos la **Red de Laboratorios de Innovación (RedLAB)** junto con dos documentos fundamentales: una guía metodológica y un marco normativo para la implementación de laboratorios de innovación en organizaciones públicas, privadas, academias y ONG. Estas herramientas ofrecen un marco estructurado y orientado a facilitar el desarrollo de espacios de innovación en diversas instituciones.

Con el objetivo de fomentar una cultura de innovación que, mediante el uso de tecnologías, impulse la productividad, competitividad, bienestar económico y social, y desarrollo sostenible, realizamos la primera cohorte de RedLAB. En este espacio, los participantes exploraron y experimentaron con metodologías creativas y colaborativas. Durante la cohorte, se abordaron desafíos específicos relacionados con la administración pública y la interacción entre ciudadanos y gobierno, promoviendo un ambiente de co-creación que facilitó el intercambio de ideas y la identificación de soluciones innovadoras. Las diez instituciones provenientes del sector público y privado unieron esfuerzos para dar los primeros pasos hacia la implementación de laboratorios de innovación en sus propias instituciones.

Esta primera cohorte de RedLAB resultó especialmente enriquecedora, marcando el inicio de la implementación de laboratorios de innovación en 10 instituciones públicas y privadas. Entre ellas destaca el Laboratorio de Innovación Financiera del Ministerio de



Hacienda, así como otros espacios clave en organizaciones como el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y la Universidad del Caribe (UNICARIBE). Este proceso inicial no solo facilitó la adopción de prácticas innovadoras en diversas instituciones, sino que también fortaleció la conexión entre el sector público, privado, la academia y la sociedad civil, consolidando el propósito de la RedLAB como un espacio generador de propuestas efectivas y promotor del bienestar colectivo. Con esta primera cohorte, la Red establece un precedente importante para futuras iniciativas que fortalecerán la cultura de innovación en la República Dominicana, potenciando la colaboración intersectorial y el desarrollo sostenible del país.

Para seguir impulsando la cultura de innovación en el país, implementamos programas de innovación abierta que han demostrado ser efectivos para enfrentar desafíos en el sector productivo, la gestión pública y la sociedad. En esta línea, llevamos a cabo la tercera edición de **Dominicana Innova 2024 (DI2024)**, realizada del 11 al 29 de abril, un evento que reunió a más de **500 expertos**, estudiantes y profesionales para promover la innovación en sectores clave como la tecnología y la agricultura en la República Dominicana.

DI2024 se estructuró en nueve (9) bloques temáticos que abarcaron diversas áreas de innovación: el CLAP (Congreso Latinoamericano de Agricultura de Precisión), enfocado en innovación agrícola, reunió a **23 conferencistas** y atrajo a **169 asistentes**; la Feria Universitaria resaltó el talento estudiantil en proyectos de robótica y domótica, mostrando el potencial innovador de la academia. Además, el Hackathon y Bootcamp Desenlace capacitó a jóvenes en habilidades tecnológicas aplicadas a Ciudades Inteligentes, con la participación



de **50 jóvenes y 20 mentores**.

Como resultado del evento, surgieron nueve (9) propuestas innovadoras orientadas a mejorar la movilidad en Santo Domingo, y se otorgaron ocho (8) becas nacionales a jóvenes de escasos recursos con notas sobresalientes, quienes presentaron las mejores propuestas en Desenlace. Estos logros consolidan el compromiso de DI2024 con la transformación digital y sostenible de las ciudades, impulsando un ecosistema de innovación inclusivo que apoya el desarrollo y la equidad en el país.

Con el objetivo de impulsar soluciones innovadoras ante la crisis climática, el laboratorio se destacó como **aliado estratégico en el Climathon**, una iniciativa del Ministerio de Medio Ambiente que por primera vez se llevó a cabo en la República Dominicana y en la región del Caribe. Este evento global convoca a personas de diversos sectores para desarrollar respuestas a los desafíos ambientales. Fuimos aliados clave para integrar el componente tecnológico del evento y, como mentores, brindamos apoyo continuo a los jóvenes durante varias jornadas de ideación, creación y presentación de soluciones creativas. A través de este acompañamiento, facilitamos la identificación de problemáticas, el diseño de soluciones digitales y el fortalecimiento de sus ideas de negocio, promoviendo la creatividad, el trabajo en equipo y la innovación. Este esfuerzo conjunto permitió cerrar con éxito este importante desafío de innovación climática en una histórica primera edición para la región.

En el marco del **Festival CAYE**, un evento dedicado a la creatividad, el arte y el entretenimiento en Ciudad Nueva, participamos con un innovador stand de realidad virtual que combinaba una visión artística y temática única. Este espacio atrajo a niños y jóvenes de diversas edades,



consolidándose como el stand más visitado del evento, con un promedio de más de **400 visitantes** diarios. A través de esta iniciativa, impulsamos una cultura de cambio digital y promovimos la integración de las artes visuales en el ámbito tecnológico, abriendo camino a nuevas formas de expresión artística y al desarrollo de competencias digitales en un entorno creativo y dinámico.

En el marco de las jornadas "**Juventud con B de Barrio**", el Laboratorio de Innovación y Desarrollo Digital (LID) lideró un espacio de acercamiento tecnológico en cinco comunidades de diferentes regiones del país, con el objetivo de reducir la brecha digital en áreas vulnerables con bajos niveles de habilidades digitales. A través de estas jornadas, se pusieron a disposición herramientas tecnológicas que contribuyen a transformar la realidad de los ciudadanos y abrir nuevas puertas de desarrollo. Cada encuentro contó con la participación de un promedio de **160 personas**, entre niños, jóvenes y adultos. Con esta iniciativa, buscamos empoderar a los asistentes, proporcionándoles el conocimiento y las herramientas necesarias para superar barreras tecnológicas y expandir sus oportunidades de crecimiento personal y profesional.

El Laboratorio de Innovación y Desarrollo Digital (LID) se consolidó como un aliado estratégico en la competencia **Young Lions Digital 2024 para Cannes Dominicana**. Esta competencia global ofrece una plataforma para que los jóvenes creativos del área digital puedan demostrar sus talentos. En esta edición, se presentaron un total de dieciocho (18) propuestas de duplas participantes, cada una desarrollando ideas innovadoras para resolver desafíos digitales en el ámbito gubernamental y empresarial. Tras una evaluación rigurosa,



se seleccionaron las tres (3) duplas ganadoras, quienes fueron galardonadas con los premios de bronce, plata y oro.

La dupla ganadora de oro, seleccionada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), fue llevada a representar a la República Dominicana en el Festival de Cannes Internacional, celebrado en Cannes, Francia. Este evento se convirtió en una plataforma invaluable para los participantes, quienes tuvieron la oportunidad de interactuar con líderes globales de diversas industrias. Durante el festival, se discutió el impacto transformador de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, en el ámbito de la creatividad y la innovación digital.

La participación del LID en este evento no solo contribuyó a visibilizar el talento de los jóvenes creativos dominicanos, sino que también tuvo un impacto significativo en la visión institucional sobre las tendencias emergentes y el futuro de la innovación digital. Este logro destacó el compromiso del LID con la integración de soluciones digitales que promuevan una transformación institucional y social en la República Dominicana. Además, reafirmó su papel como motor de la estrategia de Puntos GOB, que busca potenciar el uso de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad en la administración pública.

Fomento a la Innovación

Dentro del marco de la Política Nacional de Innovación 2030 (PNI2030) la División de Desarrollo Humano se centra en fortalecer las competencias del talento humano en la República Dominicana para facilitar su integración en la sociedad del conocimiento. Este fortalecimiento implica desarrollar políticas flexibles que promuevan el desarrollo de habilidades y conocimientos relevantes, esenciales



para la generación de innovaciones y el crecimiento de la economía del conocimiento. Además, busca garantizar una educación equitativa y accesible, promoviendo una cultura de innovación y adaptabilidad a los cambios tecnológicos.

En función de lo anterior durante el año 2024 se ha trabajado en los siguientes proyectos e iniciativas:

Semillero Digital INCUBO

El programa Semillero Digital INCUBO, es un proyecto priorizado de la Política Nacional de Innovación 2030, que en colaboración con General Assembly, Punta Bergantin Innovation Hub y la Universidad Tecnológica de Santiago graduó a **116 participantes** de la región norte del país en mayo 2024. Dicho programa tuvo como objetivo fortalecer las competencias del talento humano en la República Dominicana, especializándolos en áreas clave de innovación e inteligencia artificial. Los perfiles priorizados fueron actuales ingenieros de software o sistemas, programadores, analistas y científicos de datos de la República Dominicana, en el uso de la Inteligencia Artificial, que les permita codificar y agilizar procesos de creación de aplicaciones e interfaces generativas.

Durante el Semillero Digital INCUBO, estos profesionales pudieron profundizar sus conocimientos haciendo prácticas experienciales en sesiones con *LangChain* y *ChatGPT* para dominar la ingeniería rápida; generación y refactorización de código en tiempo real utilizando Github Co-pilot; prácticas y adquisición de experiencia con *LangChain*, transformando datos sin procesar en resultados estructurados; así como también aprendieron mecanismos de cómo aprovechar las bases de datos vectoriales para la recuperación de documentos y aprendieron sobre la importancia y la aplicación del



ajuste fino en la IA, concluyendo con la presentación de su proyecto final en donde diseñaron, desarrollaron y presentaron un agente de chatbot personalizado.

Semillero Digital INTRO

En esa misma línea, el 2 de septiembre se llevó a cabo el lanzamiento de Semillero Digital INTRO, el cual busca capacitar a jóvenes como programadores en alto impacto en tan solo seis (6) meses. La convocatoria contó con más de **1,400 aplicaciones** de candidatos, en colaboración con instituciones aliadas como Supérate, el Ministerio de la Juventud, el Programa de Liderazgo Educativo del MINERD, INABIE y el Fideicomiso de Movilidad y Transporte FIMOVIT, seleccionando solo **100 jóvenes** para ser parte del plan piloto.

El programa del Semillero Digital INTRO consiste en una formación intensiva de seis (6) meses, cinco (5) días a la semana por ocho (8) horas donde aprenderán todas las habilidades y competencias modernas que responda a la demanda de la industria 4.0, pero también se formarán en habilidades blandas como inteligencia emocional, cognición social y conciencia ética de la tecnología en el Semillero Digital en Competencias Modernas INTRO.

Para garantizar los resultados esperados se trabajó en el diseño de una metodología pedagógica basada en una experiencia inmersiva y guiada que combina la exploración activa, el aprendizaje práctico y la mentoría experta, con el fin de fomentar la creación de proyectos y soluciones tecnológicas que tengan un impacto positivo en áreas como la educación, la salud, la sostenibilidad ambiental y otros aspectos relevantes para la sociedad.



Como resultado de este programa meticuloso se elaboraron siete (7) libros de textos para apoyar el aprendizaje en el aula:

1. Comunicación Funcional
2. Inteligencia Emocional
3. Fundamentos de Programación
4. Inglés técnico - Guía del profesor
5. Inglés técnico - Libro del estudiante

El Semillero Digital INTRO inició su implementación en septiembre del 2024 y se espera graduar a la primera cohorte en marzo del 2025.

Ella es Astronauta

Asimismo, siguiendo los esfuerzos de formación de talento humano, apoyamos la participación de **15 niñas** dominicanas en el marco del programa Ella Es Astronauta de la organización She Is, el mismo, es el primero en su especie de habla hispana creado en Latinoamérica, que tiene como objetivo capacitar a niñas entre los 11 y 16 años, en condiciones de extrema pobreza y vulnerabilidad, para fortalecer habilidades en STEAM, a través de módulos académicos, charlas inspiracionales, seminarios web y foros que generen nuevos conocimientos en estas áreas y las inspiren a profesionalizarse y elevar los índices de mujeres profesionales en este tipo de carreras.

Las participantes seleccionadas tuvieron la oportunidad de participar en un programa educativo híbrido que comprendió cuatro (4) meses de clases virtuales sobre emprendimiento social, habilidades STEAM, robótica, habilidades blandas, prevención de embarazo a adolescentes, ciberacoso, webinars con astronautas y el CEO del Space Center, y otros expositores de alto impacto, culminando con una inmersión académica de una semana en el Space Center de la



NASA, donde tuvieron actividades de robótica, programación, cohetería, hábitat lunares y charlas con expertos en dirección de vuelo y simulación de viajes al espacio.

Inteligencia Artificial

Con la finalidad de impulsar el ecosistema de innovación de la República Dominicana, la OGTIC ha reunido esfuerzos con la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) para mejorar la evaluación del país dentro del Índice Global de Innovación (GII, por sus siglas en inglés). Ambas instituciones han aunado esfuerzos para cerrar las brechas de reportaje existentes en el GII.

El 23 de febrero del 2024, fue firmado un Memorándum de Entendimiento con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), destinado a promover un ecosistema de innovación e inteligencia artificial en la República Dominicana.

De igual manera se realizó un taller enfocado en el Índice Mundial de Innovación (GII), con el objetivo de mejorar la posición del país en el ranking internacional. Este taller tuvo tres partes, en primer lugar, una revisión y evaluación del desempeño que ha tenido la República Dominicana en el Índice Global de Innovación, pasando a una discusión sobre causas y arreglos para la ausencia de datos reportados y posteriormente, la presentación y desglose sobre funcionamiento Sistema de Monitoreo de Indicadores por parte del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Además, fue realizado un encuentro con el sector empresarial, universidades y centros de investigación para intercambio ideas sobre el desarrollo del ecosistema de innovación, con participación de entidades como ENLACES, OMG, Huawei, Microsoft, Asociación



Dominicana de Exportadores (ADOEXPO), Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD), Barna Management School, Universidad Iberoamericana (UNIBE), Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT).

En el referido encuentro, República Dominicana fue seleccionada como Sede Regional del Proyecto de Propiedad Intelectual e Inteligencia Artificial de América Latina y el Caribe. En abril de 2024 se realizó una sesión de intercambio de ideas sobre Inteligencia Artificial (IA) y Propiedad Intelectual (PI).

Coordinación de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA)

En colaboración con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) y la Universidad del Caribe (UNICARIBE), se logró realizar el lanzamiento de la Maestría en Inteligencia Artificial Aplicada. Este programa incluye una beca para **10 servidores públicos**, ofreciendo una titulación con el Tecnológico de Monterrey.

El posgrado no sólo cubre aspectos académicos, sino que sumerge a los estudiantes en aplicaciones avanzadas de inteligencia artificial como ciencia de datos, internet de las cosas, redes de sensores, y aprendizaje automático, preparándolos para los desafíos futuros.

En ese mismo sentido, la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), a través de la Escuela de Informática de la Facultad de Ciencias (FC), inició su primer programa de maestría en “Ciencia



de Datos e Inteligencia Artificial”, correspondiente a la promoción 2024-2026, en la modalidad semipresencial.

Por su parte la Universidad Dominicana O&M presentó el primer doctorado de República Dominicana en Inteligencia Artificial Aplicada a la Productividad Empresarial (DIAAPE), en alianza con la Universidad Miguel Hernández de Elche, en España.

Fue aprobada la implementación de la Academia Latinoamericana de Inteligencia Artificial (ALIA), la cual tiene el objetivo de potenciar el ecosistema regional de IA en Latinoamérica, a través de la formación de talento humano especializado en inteligencia artificial y tecnologías exponenciales, proporcionando una formación integral que les permita adquirir conocimientos sólidos sobre los principios y aplicaciones de la IA, con el fin de dar el salto de usuarios a desarrolladores de inteligencia artificial.

Fruto de la colaboración entre la OGTIC, la UNESCO y el CAF, se realizó el informe del Estado del Ecosistema de Inteligencia Artificial en la República Dominicana, producto de la aplicación de la Metodología de Evaluación del Estado de Preparación para la Implementación de la Inteligencia Artificial (RAM, por sus siglas en inglés). Este documento es un insumo importante para nuestra Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial, al indicar el camino para juntos desarrollar las capacidades humanas e institucionales para transformar nuestra economía y sociedad a una que valore la innovación y el conocimiento, que vendrán siendo los pilares de nuestro nuevo modelo económico.

Logramos posicionarnos entre los países con mayor puntuación de Centroamérica y el Caribe, en el Índice de preparación gubernamental para la IA 2023, que mide qué tan preparados están los países para



asumir la inteligencia artificial y Avanzamos siete (7) posiciones en este indicador, pasando del puesto 14 al puesto 7, en el Government AI Readiness Index 2023.

Somos el primer país del Caribe y el sexto en Latinoamérica, en el prestigioso Informe Global Index on Responsible AI (GIRAI), que mide el progreso de los países en la implementación responsable de la inteligencia artificial.

Logramos que República Dominicana fuese elegida para el estudio de pre-inversión para la creación de Centros de Computación de Alto Rendimiento para Inteligencia Artificial (IA), por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe y el Centro de Cooperación Multilateral para la Financiación del Desarrollo (MCDF).

Además, pasamos a formar parte de los 19 países participantes en el Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA) 2024.

El 9 de agosto fue firmada la Declaración de Cartagena, en la Cumbre Ministerial Latinoamericana y del Caribe por la Inteligencia Artificial: ColombIA, acuerdo regional que refuerza nuestra apuesta por construir un ecosistema de IA que promueva la productividad, la eficiencia y, sobre todo, el bienestar de nuestras sociedades.

El 8 de marzo del 2024, iniciamos el Proyecto LATAM 4.0, que se enfoca en el desarrollo de un ecosistema regional mediante la formación de talento humano y los primeros proyectos del HUBs #YoSoyFuturo consisten en la formación de mil (1,000) jóvenes, entre República Dominicana y Honduras, en inteligencia artificial.

El 15 de marzo iniciamos la creación de TAINA, un sistema integral de inteligencia artificial para modernizar y digitalizar los servicios públicos, mejorando



la eficiencia y accesibilidad de estos a través del uso de una IA de texto y voz.

Además, estamos desarrollando el Proyecto CiudadanIA, del cual logramos completar su primera fase. Este pretende fomentar la participación ciudadana y la inclusión digital en la construcción de TAINA. CiudadanIA es un sistema de interacción ciudadana basado en IA que recopila datos representativos en nuestro propio español “dominicano” para el entrenamiento posterior de TAINA.

Unidad de Gestión de Resultados

El programa Burocracia Cero consta de 24 macroproyectos proyectos priorizados y un total de **362 trámites**: 152 de la primera fase y 210 de la segunda fase; para un total de 71 instituciones que forman parte del programa. La priorización de estos trámites se realizó en función de su demanda, costo económico y social, las prioridades presidenciales, el Informe de Consulta Pública a los Gremios Empresariales y la Ciudadanía actualizado al cierre del mes de diciembre 2023, y la solicitud formal de las instituciones interesadas en integrarse al Programa.

Catálogo de Servicios del Estado

El Catálogo Único de Servicios del Estado tiene como propósito convertirse en la fuente exclusiva de información accesible al público sobre los trámites y servicios ofrecidos por el Estado dominicano, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Con el fin de garantizar la rápida adopción y empoderamiento de la plataforma por parte de las instituciones que participan en el proyecto piloto, se han llevado



a cabo diversas sesiones de capacitación. Actualmente, las instituciones involucradas están completando la carga de sus servicios, los cuales están siendo revisados y depurados por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para asegurar su calidad y precisión.

Se ha realizado un análisis para evaluar la integración del Catálogo de Servicios con el Portal GOB.DO, lo que llevó a la decisión de ampliar el piloto a un segundo grupo de instituciones. Se estima que esta integración se completará en el último trimestre de 2024.

De manera paralela, se está llevando a cabo un proceso de recolección de hallazgos y mejoras propuestas, los cuales formarán parte del ciclo de mejora continua de la plataforma, asegurando que el sistema evolucione para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios y optimizar la gestión de los servicios públicos.

Portal Único de Servicios del Estado (GOB.DO)

El Portal Único de Servicios del Estado Dominicano tiene como objetivo mejorar la implementación y el desarrollo de una plataforma integral que centralice todos los procesos de obtención de trámites, su procesamiento, las pasarelas de pago y la aprobación de los servicios ofrecidos. Esta plataforma busca cumplir con los estándares del **Sistema de Diseño Dominicano**, permitiendo a los usuarios interactuar de manera intuitiva, cumplir los requisitos dentro de un período definido y garantizar un proceso transparente, eficiente y visible para todos.

Además de la depuración de los servicios disponibles en el portal Gob.do, en función de su cumplimiento con criterios específicos para su robustecimiento informativo, se trabajó en un nuevo diseño del



portal. Se llevaron a cabo pruebas de usabilidad con grupos focales para evaluar la percepción de los usuarios sobre la plataforma, y se realizó una consulta pública que permitió obtener valiosa información sobre las necesidades y expectativas de la ciudadanía, lo que facilitó la priorización de la implementación de mejoras visuales y funcionales en la interfaz del portal.

Para continuar con la mejora del acceso y la experiencia de los usuarios, se han realizado sesiones informativas dirigidas a los ciudadanos sobre los servicios públicos disponibles a través de Gob.do, explicando cómo estos facilitan la interacción con el gobierno, seguidas de sesiones participativas para recolectar retroalimentación sobre las expectativas de la ciudadanía respecto a los servicios gubernamentales, garantizando que el portal esté alineado con las necesidades reales de los usuarios.

Actualmente, se avanza en la integración de Gob.do con el Catálogo Único de Servicios del Estado, consolidando este portal como la fuente exclusiva de información sobre los trámites disponibles. Además, se llevan a cabo conversaciones estratégicas para la planificación de la versión 4.0 del portal, que, además de incorporar los comentarios obtenidos en las consultas previas, busca optimizar el proceso de solicitud de trámites tanto para empresas como para ciudadanos extranjeros.

Por otro lado, se avanza en el desarrollo de la aplicación móvil de Gob.do, que se prevé sea lanzada en el último trimestre de 2024, con el objetivo de ampliar la accesibilidad de los servicios en línea y facilitar aún más la interacción de los ciudadanos con el Estado.



Portal del Registro Único de Mejora Regulatoria (RUMR)

En el marco de nuestro compromiso con la mejora continua de los procesos regulatorios, se diseñó el Registro Único de Mejora Regulatoria (RUMR), una plataforma oficial destinada a centralizar y gestionar el registro de regulaciones administrativas. Este portal facilita las consultas públicas, permite la presentación y publicación de la planificación regulatoria y promueve la difusión de análisis de impacto y calidad regulatoria.

Como parte de su desarrollo inicial, el piloto de la plataforma fue presentado a instituciones clave para realizar pruebas supervisadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). En esta primera fase participaron el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la Superintendencia de Electricidad (SIE), la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la Superintendencia de Seguros (SIS), el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) y el Ayuntamiento de Santiago.

Hasta el momento, se ha concluido el desarrollo de los módulos de Agenda e Inventario, los cuales ya han sido integrados al piloto. En las próximas etapas, se continuarán las pruebas con las instituciones seleccionadas para evaluar y optimizar la plataforma en preparación para su lanzamiento oficial. Además, se planifica el desarrollo del módulo de Consultas Públicas para una próxima etapa, el cual ampliará las oportunidades de participación ciudadana en los procesos regulatorios.



Ventanilla Única de Construcción (VUC)

La Ventanilla Única de Construcción (VUC), establecida mediante el Decreto Núm. 806-21, está coordinada por el Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED). Su propósito es integrar en una sola plataforma digital e interconectada todos los trámites que deben realizar tanto personas físicas como jurídicas, nacionales y extranjeras, para obtener permisos y licencias para proyectos de construcción en el país.

Desde la Unidad de Gestión de Resultados del programa Burocracia Cero, se continúa trabajando junto al MIVED en la certificación de las integraciones de los trámites de las diversas instituciones que componen la ventanilla, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento. Además, se avanza en la ampliación de la interoperabilidad entre las instituciones y la ventanilla, implementando mejoras y adecuaciones a los flujos de trámites según las solicitudes de las instituciones responsables.

Actualmente, se trabaja en la digitalización de nuevos trámites pertenecientes a las instituciones que conforman la segunda fase de la VUC, dentro de estas podemos citar al Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste (ASDO), Dirección Nacional de Patrimonio Monumental (DNPM) y Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), con el objetivo de ampliar y optimizar el acceso a los permisos y licencias necesarios para el desarrollo de proyectos de construcción en el país.

Ventanilla Única de Formalización (VUF)

La Ventanilla Única de Formalización (VUF), establecida mediante el Decreto Núm. 244-06, ofrece a los ciudadanos una plataforma



tecnológica que facilita la formalización de empresas en un plazo de 24 horas, proporcionando identidad jurídica ante el Estado. Este servicio está diseñado para que micro, pequeños y medianos empresarios puedan constituir sus negocios bajo diversas estructuras legales, como Persona Física (PF), Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) o Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL). La VUF es coordinada por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM).

Como avance significativo, se ha implementado un formulario único que inicia el proceso de encadenamiento de trámites necesarios para la apertura de empresas. Este formulario integra a diversas instituciones clave, tales como:

- Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI), para el registro del nombre comercial.
- Dirección General de Impuestos Internos (DGII), para la obtención del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD), para la obtención del Registro Mercantil.
- Ministerio de Trabajo (MT) y Tesorería de la Seguridad Social (TSS), como receptores de las informaciones relacionadas con los empleadores de las empresas.

Actualmente, se realizan pruebas técnicas para verificar la integración y el flujo de información entre estas instituciones, y se planifican las pruebas funcionales tanto con usuarios internos como externos, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema antes de su implementación definitiva.



DIGEMAPS - Registro Sanitario

El proyecto de transformación digital de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS) tiene como objetivo simplificar y optimizar los trámites relacionados con la emisión de registros sanitarios, reduciendo barreras burocráticas y alineándose con las reformas en curso para garantizar una prestación de servicios de alta calidad, bajo un proceso controlado y de mejora continua.

DIGEMAPS ha recibido asistencia técnica en el desarrollo de Perfiles de Riesgo para el sector de Alimentos y Bebidas. Este enfoque permite fortalecer los procedimientos de sus trámites, al incorporar un análisis previo del nivel de riesgo que representan los productos y fabricantes al solicitar o renovar sus registros sanitarios, lo que constituye un gran avance frente a los demás países de la región.

Además, se continúa avanzando en la digitalización de trámites en las áreas de Medicamentos, Productos Sanitarios, Cosméticos y Productos de Higiene, lo que contribuye a la eficiencia y transparencia en la gestión regulatoria y mejora la experiencia de los usuarios.

Ventanilla Única de Inversión (VUI)

La Ventanilla Única de Inversión (VUI) fue creada mediante el Decreto Núm. 626-12, con el propósito de agilizar y optimizar los procesos para las inversiones nacionales y extranjeras que deseen operar en los diversos sectores productivos de bienes y servicios del país, en línea con lo establecido en su Reglamento General de Aplicación. Esta ventanilla es liderada por el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (PRODOMINICANA).



Hasta la fecha, se ha completado la digitalización y transformación digital de los trámites gestionados por la Unidad de Gestión de Resultados, que son parte integral de la ventanilla. Actualmente, se está avanzando en la interoperabilidad de la ventanilla con los distintos trámites digitalizados, con el objetivo de facilitar un proceso unificado y eficiente.

Viaje Cero

El proyecto Viaje Cero tiene como objetivo acercar el Estado a la ciudadanía mediante la instalación de 29 quioscos de atención ciudadana distribuidos a lo largo del país. Esta iniciativa permite a los ciudadanos gestionar servicios públicos sin necesidad de trasladarse a Santo Domingo, facilitando así el acceso a los trámites gubernamentales de manera presencial en sus propias provincias.

Hasta la fecha, se han instalado los 29 quioscos en las provincias de la Zona Sur: San Cristóbal, Peravia, San José de Ocoa, Azua, San Juan, Elias Piña, Bahoruco, Independencia, Barahona, Pedernales; la Zona Norte: Monseñor Nouel, La Vega, Valverde, Santiago Rodríguez, Dajabón, Monte Cristi, Sánchez Ramírez, Duarte, Hermanas Mirabal, Espaillat, Puerto Plata, María Trinidad Sánchez, Samaná; y la Zona Este: San Pedro de Macorís, La Romana, La Altagracia, El Seibo, Hato Mayor y Monte Plata, de los cuales 19 están operando en modo piloto en las regiones Norte, Sur y Este. Actualmente, se avanza en la contratación y capacitación del personal que atenderá los quioscos restantes y en la finalización de la instalación de sus componentes tecnológicos.

El acto de lanzamiento oficial del proyecto Viaje Cero fue realizado el 7 de noviembre del 2024 en la Gobernación de la provincia de San Francisco de Macorís.



V Plan de Acción de la Alianza por el Gobierno Abierto

Como programa priorizado por el presidente de la República, 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:

Compromiso	Fecha de Entrega	Estatus
5. Emisión de resolución de priorización de un tercer grupo de 25 trámites y servicios a ser intervenido.	Enero 2024	Completado
6. Simplificación, automatización y digitalización e incorporación al Portal Gob.do de un tercer grupo de 25 trámites y servicios.	Junio 2024	Completado
7. Puesta en funcionamiento de la interoperabilidad, en al menos un 25% de los trámites y servicios priorizados.	Diciembre 2024 *Reagendada para junio 2024, a solicitud de la DIGEIG.	Completado
8. Incorporación de firma digital, en al menos el 75% de los trámites y servicios priorizados.	Diciembre 2024	Completado



Compromiso	Fecha de Entrega	Estatus
	*Reagendada para junio 2024, a solicitud de la DIGEIG.	

Fuente: Unidad de Gestión Resultados

Se reportó el cumplimiento del compromiso número seis (6) de unos treinta y seis (36) trámites. Dichos trámites agotaron los procesos de simplificación, digitalización, automatización e incorporación al portal Gob.do, según el marco estratégico y los componentes del Programa.

Se realizó acompañamiento técnico y capacitación especializada en nueve (9) instituciones priorizadas, cuyos trámites totalizan treinta (30) servicios, fueron habilitados para compartir datos a través de la Plataforma Única de Interoperabilidad (XROAD), lo que representa el 30% de los trámites comprometidos, superando así la meta del 25%.

Asimismo, se realizó acompañamiento técnico y capacitación especializada en 24 instituciones priorizadas, cuyos trámites, que totalizan 89 servicios, fueron habilitados para utilizar la Firma Digital en la emisión y/o tramitación de sus procedimientos y documentos electrónicos, lo que representa el 89% de los trámites comprometidos, superando así la meta del 75%.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

Desempeño Área Administrativa Financiera

En el 2024, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación ha tenido el siguiente desempeño financiero.

Desempeño Financiero

La OGTIC, cumpliendo con las disposiciones vigentes para los procesos de compras cierra el periodo enero – noviembre 2024 con estos resultados:

Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
RD\$ 1,475,459,815	RD\$ 1,040,669,509.39	RD\$ 434,790,305.61

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera



Desempeño Presupuestario						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cant. de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
18	Programación e Implementación del Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana	\$ 1,475,459,815	\$ 1,040,669,509.39	3	71%	71%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Desempeño Financiero				
Detalle	Presupuesto Aprobado (RD\$)	Presupuesto Modificado (RD\$)	Presupuesto Ejecutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
2.1.1- Remuneraciones	563,882,849.00	514,692,130.00	383,755,903.04	130,936,226.96
2.1.2- Sobresueldos	78,581,992.00	98,761,658.00	81,218,301.93	17,543,356.07
2.1.3- Dietas y Gastos de Representación	-	200,000.00	27,562.95	172,437.05
2.1.5- Contribuciones	65,058,828.00	72,218,108.00	57,081,291.82	15,136,816.18



Desempeño Financiero

Detalle	Presupuesto Aprobado (RD\$)	Presupuesto Modificado (RD\$)	Presupuesto Ejecutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
a la Seguridad Social				
2.2.1-Servicios Básicos	73,459,339.00	99,808,000.00	84,665,938.52	15,142,061.48
2.2.2- Publicidad, Impresión y Encuadernación	-	1,268,000.00	72,030.03	1,195,969.97
2.2.3-Viáticos	-	417,000.00	227,907.66	189,092.34
2.2.4- Transporte y Almacenaje	-	998,710.00	439,202.25	559,507.75
2.2.5- Alquileres y Rentas	351,716,780.00	420,489,284.00	306,092,128.46	114,397,155.54
2.2.6-Seguros	-	7,332,999.00	6,138,246.61	1,194,752.39
2.2.7-Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	-	61,777,516.00	1,164,992.80	60,612,523.20
2.2.8-Otros Servicios No Incluidos en	31,500,000.00	68,405,565.00	44,698,320.19	23,707,244.81



Desempeño Financiero

Detalle	Presupuesto Aprobado (RD\$)	Presupuesto Modificado (RD\$)	Presupuesto Ejecutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
Conceptos Anteriores				
2.2.9-Otras Contrataciones de Servicios	-	5,604,908.00	4,478,342.63	1,126,565.37
2.3.1- Alimentos y Productos Agroforestales	-	3,804,903.00	1,277,741.96	2,527,161.04
2.3.2-Textiles y Vestuarios	-	1,619,605.00	2,714.00	1,616,891.00
2.3.3-Papel, Cartón e Impresos	-	4,020,090.00	1,373,402.00	2,646,688.00
2.3.4- Productos Farmacéuticos	-	390,000.00	-	390,000.00
2.3.5-Cuero, Caucho y Plástico	-	95,636.00	95,635.46	0.54
2.3.6- Productos de Minerales, Metálicos y No Metálicos	-	21,387.00	21,385.81	1.19
2.3.7- Combustibles, Lubricantes,	13,200,000.00	12,052,635.00	7,335,186.62	4,717,448.38



Desempeño Financiero

Detalle	Presupuesto Aprobado (RD\$)	Presupuesto Modificado (RD\$)	Presupuesto Ejecutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
Productos Químicos y Conexos				
2.3.9- Productos y Útiles Varios	-	19,746,005.00	5,184,504.71	14,561,500.29
2.4.1- Transferencias Corrientes al Sector Privado	-	11,026,160.00	11,026,155.44	4.56
2.4.7- Transferencias Corrientes al Sector Externo	-	10,170,000.00	10,145,890.50	24,109.50
2.6.1- Mobiliario y Equipo	-	18,732,011.00	2,010,230.73	16,721,780.27
2.6.2- Mobiliario y Equipo de Audio, Audiovisual, Recreativo y Educacional	-	3,132,254.00	1,405,253.73	1,727,000.27
2.6.3- Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	-	17,491.00	17,490.00	1.00



Desempeño Financiero				
Detalle	Presupuesto Aprobado (RD\$)	Presupuesto Modificado (RD\$)	Presupuesto Ejecutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
2.6.4- Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	-	13,634,400.00	13,634,400.00	-
2.6.5- Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	-	2,747,513.00	322,303.88	2,425,209.12
2.6.6-Equipos de Defensa y Seguridad	-	1,361,787.00	1,361,786.28	0.72
2.6.8-Bienes Intangibles	-	20,914,060.00	15,395,259.38	5,518,800.62
Total Gastos y Aplicaciones Financieras	1,177,399,788.00	1,475,459,815.00	1,040,669,509.39	434,790,305.61



Cuentas por pagar

Cuentas por Pagar al 30 de noviembre del 2024					
Fecha	Suplidor	Concepto	Monto facturado	Monto Pagado	Monto Pendiente
3/9/2024	Operadora Centros del Caribe, SAS	Mantenimiento de Local	\$ 208,753.69	0	\$ 208,753.69
3/9/2024	Operadora Centros del Caribe, SAS	Alquiler de Local	\$ 1,718,406.00	0	\$ 1,718,406.00
3/10/2024	Operadora Centros del Caribe, SAS	Mantenimiento de Local	\$ 208,593.33	0	\$ 208,593.33
3/10/2024	Operadora Centros del Caribe, SAS	Alquiler de Local	\$ 1,912,051.22	0	\$ 1,912,051.22
7/10/2024	Operadora Centros del Caribe, SAS	ITBIS de las Penalidades	\$ 899,007.31	0	\$ 899,007.31
2/8/2024	Constructora SAMREDO	Alquiler Sambil Agosto	\$ 1,776,099.48	0	\$ 1,776,099.48
6/8/2024	Constructora SAMREDO	Mantenimiento Agosto	\$ 246,561.00	0	\$ 246,561.00
3/9/2024	Constructora SAMREDO	Alquiler Sambil Septiembre	\$ 1,789,487.16	0	\$ 1,789,487.16
3/9/2024	Constructora SAMREDO	Mantenimiento Septiembre	\$ 248,419.50	0	\$ 248,419.50
25/9/2024	Inmobiliaria Reservas	Alquiler Local Piso 5 Septiembre 2024	\$ 776,022.88	0	\$ 776,022.88
25/9/2024	Inmobiliaria Reservas	Mantenimiento Piso 5	\$ 11,060.40	0	\$ 11,060.40



Cuentas por Pagar al 30 de noviembre del 2024					
Fecha	Suplidor	Concepto	Monto facturado	Monto Pagado	Monto Pendiente
		Septiembre 2024			
1/10/2024	Cecomsa	Licenciamient o Octubre	\$ 5,651,691.69	0	\$ 5,651,691.69
3/10/2024	Inmobiliaria Reservas	Alquiler Local Octubre 2024	\$ 11,132,606.8 3	0	\$ 11,132,606.8 3
3/10/2024	Inmobiliaria Reservas	Mantenimient o Octubre 2024	\$ 1,488,742.26	0	\$ 1,488,742.26
4/10/2024	Constructora SAMREDO	Alquiler Sambil Octubre	\$ 1,792,462.20	0	\$ 1,792,462.20
8/10/2024	Constructora SAMREDO	Mantenimient o Octubre	\$ 248,832.50	0	\$ 248,832.50
1/11/2024	Constructora SAMREDO	Licenciamient o Noviembre	\$ 5,651,691.69	0	\$ 5,651,691.69
7/11/2024	Constructora SAMREDO	Alquiler Sambil Noviembre	\$ 1,792,462.20	0	\$ 1,792,462.20
7/11/2024	Constructora SAMREDO	Mantenimient o Noviembre	\$ 248,832.50	0	\$ 248,832.50
7/11/2024	Inmobiliaria Reservas	Alquiler Local Noviembre 2024	\$ 11,132,606.8 3	0	\$ 11,132,606.8 3
7/11/2024	Inmobiliaria Reservas	Mantenimient o Noviembre 2024	\$ 1,488,742.26	0	\$ 1,488,742.26
Total			\$ 50,423,132.93		\$ 50,423,132.93



Cuentas por Cobrar

Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
402006238	CORAASAN US\$1,000.00 tasa del día	\$359,100.00
401037272	CAASD	\$1,595,514.80
401506254	DGII	\$2,202,000.00
401508796	OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)	\$10,387.36
430060852	EMPRESA DE GENERACION HIDROELECTRICA DOMINICANA (EGEHID)	\$1,128,000.00
401007665	BANCO AGRICOLA	\$154,936.52
430017027	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION Y CAPACITACION DE MAGISTERIO (INAFOCAM)	\$5,225.36
430000167	INSTITUTO DE INNOVACION EN BIOTECNOLOGIA E INDUSTRIA (IIBI)	\$900,491.76
430080195	IDEICE	\$13,560.00
Total		\$6,369,215.80

Dirección de Atención Ciudadana		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
430231568	INTRANT OPTIC DAC	\$250,000.00
430183261	SERVICIO NACIONAL DE SALUD DAC	\$800,000.00
		\$1,050,000.00



Punto GOB Megacentro		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$ 68,000.00
401500256	INPOSDOM	\$ 450,000.00
430231568	INTRANT	\$ 120,000.00
430043923	PROCONSUMIDOR	\$ 110,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$ 107,484.00
401517728	INABIMA	\$ 65,000.00
Total		\$ 920,484.00

Punto GOB SAMBIL		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
430231568	INTRANT	\$ 200,000.00
401037272	CAASD	\$1,540,000.00
401500256	INPOSDOM	\$ 2,090,000.00
430043923	PRO CONSUMIDOR	\$ 70,000.00
401515881	DIDA	\$ 68,000.00
401007541	JUNTA CENTRAL ELECTORAL	\$5,600,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$ 108,000.00
Total		\$9,676,000.00

Punto GOB Expreso		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$30,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$90,000.00
Total		\$120,000.00



Punto GOB Occidental Mall		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401037272	CAASD	\$1,210,000.00
430043923	PROCONSUMIDOR	\$65,000.00
401513064	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	\$110,000.00
401515881	DIDA	\$68,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$165,000.00
401516454	SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	\$126,000.00
Total		\$1,744,000.00

Punto GOB Santiago		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401514682	CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL	\$38,500.00
402006238	CORAASAN	\$560,000.00
401007371	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	\$330,000.00
401515881	DIDA	\$68,000.00
Total		\$996,500.00

Punto GOB Colina Centro		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$68,000.00
Total		\$68,000.00



Firma GOB		
Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
402006238	CORAASAN	\$ 375,615.00
430010553	INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACION DOCENTE SALOME UREÑA (ISFODODU)	\$ 17,500.00
401005719	LIGA MUNICIPAL	\$ 10,000.00
430027936	CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA EVENJECIENTES (CONAPE)	\$ 50,000.00
401037272	CAASD	\$ 25,000.00
401510332	DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO FRONTERIZO	\$ 2,500.00
401018292	INESPRE	\$ 10,000.00
430159972	INAIPI	\$ 600,000.00
430231568	INTRANT	\$ 40,000.00
101821256	EDENORTE	\$ 36,225.00
401004208	INSTITUTO AGRARIO DOMINICANO	\$ 50,000.00
411000476	AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE MACORIS	\$ 1,000.00
401005166	OFICINA NACIONAL DE ESTADISTICA (ONE)	\$ 10,000.00
Total		\$1,227,840.00
TOTAL GENERAL		\$ 22,172,039.80

Fuente: Dirección Administrativa Financiera



Desempeño de los Recursos Humanos

La Dirección de Recursos Humanos es el 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, coordinando la aplicación de los subsistemas de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y capacitación, registro, control y nómina, así como también relaciones laborales y sociales.

A través del subsistema de reclutamiento y selección, promovemos la igualdad de oportunidades referente a género, personas con diversidad funcional, raza o religión, con el fin de contribuir a disminuir las inequidades y discriminación en el ámbito institucional. En adición, la dirección de recursos humanos cuenta con representación en el Comité Institucional de Transversalización de Género.

Con la finalidad de alcanzar nuestros logros institucionales, y acogiéndonos a la Ley de Función Pública Núm. 41-08, en el 2024 hemos incorporado 118 nuevos colaboradores, quienes contribuyen al cumplimiento de los nuevos proyectos e iniciativas.

Como parte de nuestro compromiso en impulsar las TIC's, desde politécnicos, centro de estudios de nivel medio e institutos superiores, hemos recibido durante el 2024 un total de 22 pasantes, quienes han adquirido nuevos conocimientos en las diferentes áreas de tecnologías de la información y otros 4 en áreas transversales.

Apostando al desarrollo de nuestros talentos, con relación a las capacitaciones impartidas en este periodo se realizaron diferentes



formaciones, incluyendo talleres, cursos, charlas y congresos, impactando a 189 colaboradores en su desarrollo profesional, de las diferentes áreas y grupos ocupacionales de la institución.

Capacitaciones	Participantes
Congreso de Derecho Contemporáneo	3
Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo	2
Certificación ISO 27001 2022	20
Excelencia en el Servicio	27
Comunicación Efectiva	37
Inducción a la Administración Pública	74
Power BI	47
XXVIII Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI)	3
XIV Congreso Internacional de Dirección de Proyectos	3
Programa para Directores de Gabinete en Colaboración con el MAP	1
Excel Básico	8
Inteligencia de Negocios con Excel y Power BI	3
Técnicas de Oratoria	23
XXVI Congreso de Derecho e Informática	5
Especialidad en Gerencia de Proyectos con Certificación PMI.	1
Diplomado en Compras y Contrataciones Públicas	24
Maestría en Gestión de Compras y Contrataciones Públicas	1
Maestría en Derecho Administrativo y de la Regulación Económica	1
Supervisión Eficaz	39



Capacitaciones	Participantes
Curso Redacción de Informes Técnicos	10
Ortografía y Redacción	10
El Gerente Coach	24
XXII Congreso Regional de Auditoría Interna	3
Human Capital Summer Experience 2024	3
Manejo de Conflictos	15
Total	387

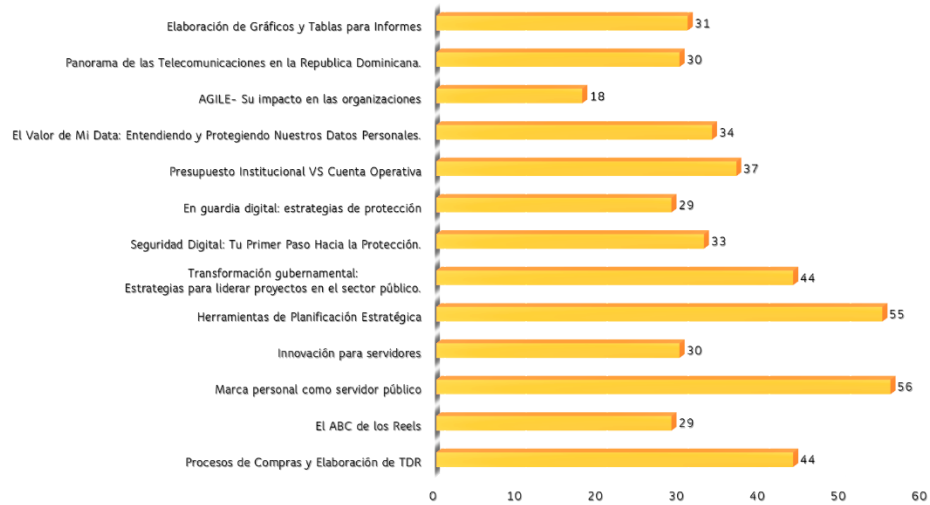
Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Como parte del Programa de Desarrollo Institucional, en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, este año lanzamos la Academia OGTIC. Este programa formativo, basado en el talento interno, permite ampliar la oferta de capacitación y gestión del conocimiento de la institución para nuestro recurso más valioso: nuestra gente. La Academia OGTIC sirve como un puente para el crecimiento de habilidades y competencias en ambas direcciones.

Esta iniciativa ha facilitado el intercambio de conocimientos entre colaboradores. Nuestros facilitadores han impartido una serie de capacitaciones en sus áreas de especialidad, diseñadas con creatividad y alineadas con nuestra filosofía institucional.

Desde el lanzamiento de la Academia Ogtic en marzo 2024 a la fecha hemos impartido 14 talleres, impactando 513 colaboradores para un promedio de 37 participantes por capacitación. A continuación un gráfico representativo de la participación:





Fuente: Dirección de Recursos Humanos

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 a la evaluación del desempeño, trimestralmente hemos estado realizando monitoreos de los acuerdos de desempeño, para el seguimiento del avance de las metas establecidas en cada acuerdo de nuestros colaboradores y para redefinición de éstas en caso de que amerite.

Actualmente nos encontramos en inicio del proceso de evaluación de desempeño basado en el componente logro de metas. Sin embargo, se presenta como referencia, el promedio de los resultados obtenidos en el año 2023 por grupo ocupacional.



Promedio del Desempeño Colaboradores por Grupo Ocupacional, Correspondiente al año 2023	
Grupo Ocupacional	Promedio
I	54.6%
II	52.2%
III	52.6%
IV	53.3%
V	56.0%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Es importante resaltar que debido a que evaluamos el componente de “Logro de Metas”, la puntuación máxima para los colaboradores de los grupos ocupacionales del I-IV, es de 55 puntos, equivalente al 100% y para el grupo ocupacional V, es de 65, equivalente al 100%.

En cuanto a los procesos de Relaciones Laborales y Sociales, se han implementado y actualizado diversos beneficios institucionales. Estos incluyen la cobertura total del almuerzo para el personal del Centro de Datos del Estado y los conserjes de la oficina principal.

Asimismo, estamos innovando en la gestión de este subsistema a través del proyecto “Equipo de Bienestar”. Este proyecto implementará actividades de integración interna para todo el personal, con el objetivo de fomentar un clima laboral enfocado en el bienestar integral, lo cual se traduce en una mayor productividad para la institución y, por ende, en mejores servicios para la ciudadanía.

Como reflejo de nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestros colaboradores, continuamos con diversas actividades, enfocadas en la importancia de una vida equilibrada para el cuidado de la salud física y mental, de las cuales detallamos las siguientes:



Charlas impartidas

- Alimentación y estilo de vida saludable
- Charla sobre la Donación de Sangre
- Charla/Taller Primeros Auxilios
- Charla Pautas para el Autocuidado Mental
- Charla/Taller sobre Mindfulness o Conciencia Plena
- Charla sobre la Prevención del Cáncer de Mama

Jornadas médicas

- Jornada Medica de Chequeo Infantil y Desparasitación
- Jornada de Donación de Sangre
- Jornada de Sonomamografía

Como parte de la implementación del **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública, SISTAP**, se crearon las brigadas de:

- Brigada de Primera Intervención
- Brigada de Segunda Intervención
- Brigada de Primeros Auxilios
- Brigada de Alarma y Evacuación
- Jefe de Emergencia

Impartimos una capacitación de Primeros Auxilios, con la finalidad de fortalecer los conocimientos y habilidades de los brigadistas, necesarias ante una eventualidad de riesgo. Adicionalmente, nos unimos al llamado del COE con el Simulacro de Evacuación realizado el pasado 23 de octubre.



Con el objetivo de fortalecer el clima organizacional, hemos dado un seguimiento cercano a la ejecución de las iniciativas del **Plan de Acción de Clima Organizacional 2023-2024** junto a las unidades responsables, para así continuar fomentando el cumplimiento de los objetivos institucionales, con actividades como *Mañana Divertida*, *OGTIC KIDS*, como una actividad de integración de la vida laboral y familiar de nuestros colaboradores.

Como una de las instituciones piloto en la implementación del **Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI)**, el Departamento de Registro, Control y Nómina ha completado el proceso de migración de la nómina al sistema desde inicios del 2024, reduciendo significativamente los tiempos de entrega de documentación a la institución rectora. Además, ahora se envían los volantes de pago mensualmente, permitiendo a los colaboradores visualizar detalladamente sus ingresos, aportes y deducciones correspondientes por ley.

Con relación al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que evalúa el desempeño institucional a través de nueve indicadores de gestión, siete de los cuales son responsabilidad del área de recursos humanos, hemos alcanzado un promedio del 88.55% en estos indicadores.

Indicadores	Promedio de calificación
Planificación de Recursos Humanos	100
Gestión del Empleo	75
Gestión del Rendimiento	97.5
Organización de la Función de Recursos Humanos	100



Indicadores	Promedio de calificación
Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales	96
Gestión del Desarrollo	83

Fuente: Dirección de Recursos Humanos – Datos del SISMAP.

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

Relación de género por grupo ocupacional:

Distribución Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional		
Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino
I	25	13
II	120	45
III	33	86
IV	87	68
V	36	39
Total	301	251

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Resultados de estudios sobre equidad salarial entre hombres y mujeres:

Equidad Salarial entre Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional		
Grupo Ocupacional	Promedio Salarial (Femenino)	Promedio Salarial (Masculino)
I	RD \$21,800.00	RD \$35,588.46
II	RD \$30,756.30	RD \$30,933.33



Equidad Salarial entre Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional		
Grupo Ocupacional	Promedio Salarial (Femenino)	Promedio Salarial (Masculino)
III	RD \$59,090.91	RD \$59,360.47
IV	RD \$73,271.99	RD \$74,117.65
V	RD \$135,333.33	RD \$143,846.15

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Desempeño de los Procesos Jurídicos

La Dirección Jurídica de la Oficina Gubernamental de Tecnología 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 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 el 2024, van de la mano con el logro de la firma de **61 acuerdos interinstitucionales**, la elaboración de 16 opiniones jurídicas, así como la certificación de **24 procesos de compras** y el acompañamiento a las diferentes áreas de la institución al igual que al Comité de Compras y



Contrataciones de la OGTIC en la eficiencia de los recursos utilizando nuestras consultas legales para garantizar los procesos que emanan de las áreas y del comité. Se ha alcanzado la firma de **12 acuerdos**, que han permitido lograr incorporar instituciones prestadoras de servicios al usuario en los Puntos GOB, alojando **32 instituciones** ofrecen múltiples servicios, lo que ha generado empleos y facilitado el acceso de los ciudadanos a la mayoría de los servicios del Estado.

Acuerdos Interinstitucionales

- Acuerdo Especifico de Colaboración entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Fundación Cultural Cofradía, INC., en fecha nueve (09) de febrero del año 2024.
- Acuerdo de Suministró de Comida Empresarial entre 1er Regimiento Dominicano Guardia Presidencial, ERD, y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en fecha veinticuatro (24) de febrero del año 2024.
- Acuerdo Especifico de Colaboración entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) y la Universidad del Caribe (UNICARIBE), en fecha quince (15) de marzo del año 2024.
- Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la Oficina Gubernamental de



Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), en fecha veintidós (22) de marzo del año 2024.

- Acuerdo de Colaboración entre EDENORTE DOMINICANA, S.A., y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), en fecha quince (15) de mayo del dos mil veinte cuatro (2024).
- Acuerdo de Colaboración entre Interlat Dominicana, S.R.L., y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), en fecha veinticinco (25) de septiembre del dos mil veinte cuatro (2024).

Acuerdos de Cooperación Internacional

- Memorándum de Entendimiento (MOU) entre World Intellectual Property Organización (WIPO) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC), suscrito en fecha veintitrés (23) de febrero del año 2024.
- Convenio Marco de Cooperación ente el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC) de la República Dominicana y la Secretaría de Estado en los Despachos de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción (STLCC) de la República de Honduras, suscrito en fecha veinte (20) días del marzo del año dos mil veinticuatro (2024).



Acuerdos Específicos del Centro de Atención al Ciudadano-CAC

Acuerdo Específico Punto GOB Santiago		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Ministerio Público (MP)	26 de febrero
2	Dirección General de Información de Defensa de los Afiliado a la Seguridad Social (DIDA)	09 de septiembre
3	Ministerio Público	14 de agosto

Fuente: Dirección Jurídica

Acuerdos Específicos Punto GOB Santo Domingo Oeste		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Ministerio Público (MP)	26 de febrero
2	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	03 de mayo

Fuente: Dirección Jurídica

Acuerdos Específicos Punto GOB Santo Domingo Norte		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	1 de febrero
2	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	22 de abril
3	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	10 de mayo



Acuerdos Específicos Punto GOB Santo Domingo Norte

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
4	Banco de Reservas de la Republica Dominicana (BANRESERVAS)	12 de agosto
5	Ministerio Público (MP)	14 de agosto

Fuente: Dirección Jurídica

Acuerdo Servicio de Nube Computacional de Equipos Centro de Datos del Estado Dominicano

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE)	22 de abril

Fuente: Dirección Jurídica

Acuerdos Firma Gob- Firma Digital

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	30 de enero
2	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)	13 de febrero
3	Ministerio de Cultura de la República Dominicana (CULTURA)	14 de marzo
4	Servicio Nacional de Salud (SNS)	14 de marzo
5	Servicio Nacional de Salud (SNS)	14 de marzo
6	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	15 de marzo



Acuerdos Firma Gob- Firma Digital

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
7	Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR)	26 de marzo
8	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)	5 de abril
9	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI)	9 de abril
10	Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF)	9 de abril
11	Oficina de Defensa Civil	17 de abril
12	Liga Municipal Dominicana (LMD)	23 de abril
13	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	30 de abril
14	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	13 de mayo
15	Edenorte Dominicana, S.A. (EDENORTE)	15 de mayo
16	Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE)	16 de mayo
17	Universidad Nacional para la Defensa “General Juan Pablo Duarte y Diez” (UNADE)	16 de julio
18	Instituto Agrario Dominicano (IAD)	22 de julio
19	Unidad Ejecutora de ECO5RD	17 de septiembre
20	Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)	25 de septiembre



Procesos de Compras Certificados en la Contraloría General de República		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Proveedor único adquisición de plataforma y servicios de seguridad avanzada para el Datacenter del estado y soluciones de computación en la nube	3 de enero
2	Por obras y reconstrucción de monumentos históricos adquisición de servicios y equipos para la interconexión de la red estatal con el centro de datos del estado	11 de enero
3	Proceso de excepción por exclusividad servicio de solución de respaldo y resiliencia para el Centro de Datos del Estado Dominicano	11 de enero
4	Proceso por Licitación Pública Nacional para adquisición de vehículos para el fortalecimiento de la flotilla de institucional	28 de febrero
5	Licitación Pública Nacional Adquisición de Vehículos para el Fortalecimiento de la Flotilla Institucional	28 de febrero
6	Acuerdo de colaboración acuerdo específico para establecer las obligaciones, responsabilidades y	29 de febrero



**Procesos de Compras Certificados en la Contraloría
General de República**

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
	compromisos de cada una de las partes, para la organización del 2do. Congreso internacional de cultura urbana.	
7	Acuerdo de colaboración administrar y desarrollar por la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA) la empresa General Assembly, a través del otorgamiento de ciento veinte (120) becas para ingenieros de software.	1 de marzo
8	Proceso de Excepción por Exclusividad para adquisición de Toners para la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y sus dependencias	06 de marzo
9	Procese por comparación de Precios Adquisición de licencias de sistemas de gestión de la infraestructura de TIC para la OGTIC y sus dependencias. lote I	12 de marzo
10	Proceso por comparación de Precios Adquisición de licencias de sistemas de gestión de la infraestructura de tic para la OGTIC y sus dependencias. lote II y III	15 de marzo
11	Adquisición de solución de cobertura de red inalámbrica y video vigilancia	1 de mayo



**Procesos de Compras Certificados en la Contraloría
General de República**

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
	(Smart Campus) para la Ogtic y los Punto Gob.	
12	Proceso de excepción por exclusividad adquisición de toners para la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación y sus dependencias.	6 de junio
13	Compra menor servicio de fumigación, control de plagas para la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y sus dependencias. Lote I.	12 de junio
14	Compra menor servicio de fumigación, control de plagas para la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y sus dependencias. Ítem II.	15 de junio
15	Compra menor mantenimiento preventivo para vehículos institucionales de OGTIC y sus dependencias; que deberá ser ejecutado de acuerdo con el pliego de condiciones, términos de referencia y fichas técnicas.	12 de julio
16	Licitación pública nacional adquisición de tickets y galones de	9 de agosto



**Procesos de Compras Certificados en la Contraloría
General de República**

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
	combustible (gasolina y gasoil) para la operatividad de la OGTIC y sus dependencias. Lote I	
17	Comparación de precios adquisición de licencias para virtualizadores, equipos de redes y seguridad para la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), LOTE III	12 de agosto
18	Comparación de Precios Adquisición de Licencias para Virtualizadores, Equipos de Redes y Seguridad para la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), LOTE II	14 de agosto
19	Licitación pública nacional adquisición de tickets y galones de combustible (gasolina y gasoil) para la operatividad de la OGTIC y sus dependencias durante el año 2024. Lote II	20 de agosto
20	Comparación de Precios Adquisición de Solución De Seguridad de Antivirus, Protección Transaccional Avanzada y Amenazas Cibernética Para La Oficina Gubernamental de	22 de agosto



Procesos de Compras Certificados en la Contraloría General de República

No.	Institución	Fecha de Acuerdo
	Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Puntos Gob. y el Centro de Datos Del Estado	
21	Comparación de Precios Adquisición de Licencias para Virtualizadores, Equipos de Redes y Seguridad LOTE I, ITEM 1, ITEM 2, ITEM 3	26 de agosto
22	Proveedor Único Contratación y Puesta en Funcionamiento del Centro de Atención Ciudadana Punto GOB San Cristóbal (Llave en Mano	15 de octubre

Fuente: Dirección Jurídica

Registros de Nombres y Marcas Comerciales

La Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) es una institución dedicada a la creación y generación de servicios tecnológicos. Entre sus competencias se encuentra el desarrollo de sistemas y políticas que deben ser reconocidos como parte de la institución. Estos servicios son esenciales tanto para los usuarios como para la implementación de la Agenda 2030, ya que aseguran la continuidad de los proyectos.

Como resultado del trabajo de las áreas que componen la OGTIC, en el 2024 hemos realizados los siguientes registros:



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, expedida la certificación.
3. Plataforma Única de Interoperabilidad, Marca Denominativa, expedida la certificación.
4. Plataforma Única Ciudadana, Marca Denominativa, expedida la certificación.
5. Soy Yo - Carpeta Ciudadana, en proceso de certificación
6. NORTIC, Marca Mixta, expedida la certificación
7. Proyecta tu Futuro, Marca Mixta, expedida la certificación
8. Technokids, Marca Denominativa, pendiente de certificación.

Proceso de Registro ante la ONDA

1. Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, Programa Computadora, certificado en fecha 25 de abril del año 2024.
2. GEOBÉ con acento en la É, Personaje, certificado en fecha 16 de mayo del año 2024.
3. Soy Yo – Carpeta Ciudadana, Programa Computadora, en proceso de certificación.

Desempeño de la Tecnología

La Dirección 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 proyectos y actividades.

A continuación, el detalle de las acciones más relevantes desarrolladas durante el 2024:

- **Implementación de una Intranet para la OGTIC:** Este proyecto se encuentra en desarrollo y actualmente está en uso institucional tras completar el 100% de su primera fase de implementación. Actualmente, nos estamos enfocando en la fase II, la cual ha avanzado un 30% y comprende la actualización de la infraestructura y la implementación de mejoras. La intranet fue diseñada y construida para mejorar la eficiencia y la comunicación interna dentro de la organización, así como para aumentar la efectividad de los servicios internos. A continuación, se detallan los objetivos y módulos principales concluidos, así como los próximos a desarrollar:

Funcionalidades de la fase I (Completada 100%):

- Centralizar la comunicación y colaboración
- Sistema de recursos humanos más eficiente
- Control de asistencia con Ponche Digital
- Gestión de documentación más eficiente
- Directorio y extensiones de empleados
- Integración de dashboards institucionales
- Calendario de actividades institucionales
- Sección de servicios internos

Funcionalidades de la fase II (70%):

- Actualización de infraestructura digital (100%).



- Perfil del empleado con hoja de vida, certificados, capacidades etc (80%).
- Despliegue a detalle solicitudes de servicios internos (Firma digital, Dirección administrativa y financiera, transporte, protocolo y eventos, vacaciones, etc.) (20%).
- Integración con sistema de reuniones institucional (30%)
- Administración de solicitudes de beneficios del empleado (80%).
- Mejoras en el ponche digital (40%)
- Mejoras en la página principal (40%)
- Administración de solicitudes de vacaciones (10%)
- Administración de solicitudes de licencias y permisos (10%)
- Espacio de Academia OGTIC (10%)
- **Habilitación de servidor repositorio para backups:** Este proyecto tiene como objetivo implementar un servidor dedicado con una capacidad de almacenamiento de 30 TB, diseñado para albergar los respaldos de la institución. El servidor repositorio está configurado para almacenar de manera segura y eficiente los respaldos de bases de datos, servidores e información crítica de la organización, garantizando la disponibilidad y protección de los datos. Esta iniciativa es un componente esencial de la estrategia de gestión de datos de la institución, asegurando que todos los datos críticos estén protegidos y disponibles para su recuperación en cualquier circunstancia. Hasta la fecha, se ha alcanzado un progreso del 100%.
- **Implementación de sistema de inventario:** Este proyecto tiene como objetivo desarrollar y establecer un sistema integral para gestionar todo el inventario institucional, incluyendo tanto los elementos tecnológicos como los servicios generales



y los activos fijos. El sistema permitirá un seguimiento preciso y en tiempo real de todos los bienes de la institución, optimizando la gestión y el control de los recursos. Esta iniciativa es esencial para asegurar una gestión eficiente y efectiva de los recursos institucionales. (100%).

- **Implementación de sistemas de monitoreo para la infraestructura de datos:** El objetivo de este proyecto es establecer un sistema integral de monitoreo que abarque todos los servidores, servicios de red, centrales telefónicas, aplicativos de bases de datos y sistemas críticos de nuestra organización. Este sistema de monitoreo permitirá una vigilancia continua, en tiempo real del estado y emitiendo alertas de rendimiento de cada componente de nuestra infraestructura de TI. Este proyecto representa un paso fundamental hacia una gestión más eficiente y segura de nuestra infraestructura tecnológica, asegurando que todos los sistemas críticos operen de manera óptima y confiable. Se ha progresado en un 100%.
- **Implementación de sistema de backups y replicación:** El objetivo de este proyecto es establecer un sistema robusto y fiable para realizar copias de seguridad (backups) de todos los servidores de la institución y de los puntos GOB, así como implementar la replicación de datos en un sitio alternativo. Este sistema garantizará que los datos críticos estén protegidos contra pérdidas y que puedan recuperarse rápidamente en caso de fallos o desastres. Además, asegurará la protección contra la pérdida de datos y ataques, redundancia, eficiencia operativa y recuperación ante desastres. Se ha alcanzado un progreso del 100%.
- **Proyecto Smart Campus Fase I:** El objetivo de este proyecto es



implementar una infraestructura unificada e inteligente usando tecnología vanguardista para la detección de anomalías mediante cámaras de video – vigilancia, salones inteligentes con pantallas *IdeaHub* para los salones de conferencia, WIFI 6 de alta densidad y alto alcance a modo de tener un ambiente llamado *Smart Campus* donde todo este manejado y controlado en un solo ambiente. (70% de avance).

- **CRM de atención ciudadana en nueva arquitectura:** CRM de atención ciudadana donde se registran todas las llamadas recibidas en *462, se realice el encuestado de todas las llamadas, alberga toda la información de las instituciones del Estado y los servicios que brinda cada una de estas, se utiliza en los Puntos GOB por los representantes por igual para brindar información. En una próxima fase se integrará el sistema de registro de los ciudadanos en los Puntos GOB para llevar el histórico de visitas por igual para poder cerrar el flujo de atención y la transacción del ciudadano y en la fase III se integrará el sistema de monitoreo de calidad de los representantes y los servicios. Fase I concluida al 100%.
- **Instalación y configuración de servicios de redundancia de telefonía:** La instalación de servicios SIP de redundancia en el centro de contacto gubernamental consiste en implementar troncales SIP adicionales con rutas de fibra óptica independientes. Esto permite que las llamadas continúen fluyendo a través de un enlace secundario en caso de falla del enlace primario, garantizando la continuidad operativa. Al estar cada troncal SIP en rutas físicas diferenciadas, se minimiza el riesgo de interrupciones simultáneas. Este sistema asegura que el centro de contacto mantenga su capacidad de atención sin interrupciones, incluso si la conexión principal sufre una avería,



optimizando la experiencia de servicio y la resiliencia ante fallas. (80% de avance).

- **Implementación de una red de almacenamiento para alta disponibilidad en los servidores institucionales:** este proyecto consiste en configurar un sistema de almacenamiento compartido y redundante con equipos de redes y almacenamiento, diseñado para asegurar el acceso constante a los datos críticos. Este sistema permite que múltiples servidores accedan al mismo almacenamiento y, en caso de fallos en uno de los componentes, otro tome su lugar sin interrupción. Esta infraestructura garantiza que los servicios y aplicaciones institucionales operen sin caídas, proporcionando un acceso rápido y confiable a los datos, incluso en situaciones de contingencia, y mejorando así la continuidad y disponibilidad de los sistemas clave. (50% de avance).

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo

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 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, la OGTIC se encuentra sumergida en el proceso de implementación, en el cual presenta un avance de 82.73%.

Acciones para el fortalecimiento institucional

Sistema de Gestión Documental

La OGTIC dispone de un sistema de gestión documental, 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 los siguientes documentos:

Detalle de Documentos	
Tipo de documento	Cantidad
Formulario o Plantilla	42
Manual	5
Matriz	28



Detalle de Documentos	
Tipo de documento	Cantidad
Política	95
Total general	170

Resultados de los Sistemas de Calidad

La OGTIC ha mantenido su compromiso con la mejora continua, la calidad y la adaptación a las nuevas demandas. Uno de sus principales principios ha sido fortalecer su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), implementando buenas prácticas a nivel nacional. Al adoptar un enfoque centrado en la mejora constante, se busca asegurar una mayor eficiencia en los servicios brindados por la Dirección de Atención Ciudadana, incluyendo tanto el Centro de Contacto Gubernamental (CCG con sus Líneas 3-1-1, 700 y *462) como los Centros de Servicios Presenciales (Puntos GOB).

Respecto a la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), la OGTIC ha alcanzado un **100% en la Autoevaluación CAF** y un 80% en el Plan de Mejora que surgió de dicha autoevaluación. En lo referente a la Gestión Pública del SISMAP, el indicador 01.1, vinculado a la Gestión de la Calidad y los Servicios, registra un 89%, lo que evidencia el compromiso de trabajar con altos estándares de calidad, enfocados en la mejora continua, la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos.

Nivel de Satisfacción con el Servicio

En la OGTIC, ponemos como prioridad ofrecer los servicios de excelencia a la ciudadanía. Para reafirmar este compromiso, hemos conservado _____ en nuestra



Carta Compromiso al Ciudadano, una evaluación con un alto índice de satisfacción del 99% por parte del MAP, la entidad supervisora del programa.

Durante el 2024, nuestra institución ha mantenido un monitoreo constante para asegurar la satisfacción ciudadana manteniendo altos estándares de calidad. Con el objetivo de fomentar el uso de tecnologías y simplificar el acceso a los servicios públicos, hemos continuado promoviendo el uso de buzones digitales en nuestros Centros de Servicio Presenciales. Como resultado de esta iniciativa, durante el trimestre enero- marzo alcanzamos un promedio de respuesta del 97.46%. En el siguiente trimestre de abril- junio 2024, logramos un aumento al 97.67%. Gracias a nuestro continuo esfuerzo, mejoramos durante julio hasta la fecha, logrando una tasa de respuesta del 100% dentro del tiempo estipulado para resolver las incidencias reportadas por los ciudadanos que acudieron a estos centros en busca de asistencia.

Resultado de Encuestas de Satisfacción a Nivel Interno y Externo

En la estrategia de gestión de calidad de la OGTIC, los ciudadanos son el eje fundamental de su compromiso. La institución no solo monitorea de cerca la satisfacción ciudadana, sino que también se esfuerza por cumplir rigurosamente con el objetivo claro de identificar áreas de mejora que impacten positivamente la calidad de vida. Estos esfuerzos se reflejan en los resultados de encuestas externas e internas, mostrando un destacado promedio de satisfacción del 99.05% para encuestas externas, alcanzando un 99.31% para el Centro de Contacto Gubernamental y un 99.01% en los Centros de Servicios Presenciales.



Ambas áreas, encargadas de brindar servicios a los ciudadanos, operan bajo la supervisión directa de la Dirección de Atención Ciudadana, garantizando una mejora constante en la calidad de los servicios ofrecidos.

Avances en la implementación de las Políticas Transversales

La Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley Núm. 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

Compras a mujeres MIPYME: La institución asumió en su plan de compras anual destinar durante el 2024, diez millones noventa y nueve mil seiscientos cincuenta y seis pesos (RD\$ 10,099,656.00) en compras a Mujeres MIPYME, equivalente al 2.28% del total adjudicado durante este periodo.

La institución reportó 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 periódicos donde se resaltan los avances relacionados a la transversalización del enfoque de género en su institución.

Sostenibilidad Ambiental

Del 9 al 11 de abril del 2024 fue celebrado el Congreso Latinoamericano de Agricultura de Precisión (CLAP), el cual se centró en impulsar la investigación y el desarrollo de tecnologías de precisión para la agricultura. Con énfasis en la integración de inteligencia artificial y sensores, abordando retos como el cambio climático, la mejora de la productividad y la reducción de costos.

Durante el segundo trimestre del 2024 se implementó la campaña de ahorro energético, que consiste en concientizar a los colaboradores de la institución en la importancia del consumo responsable de energía y en el cuidado del medio ambiente y cómo podemos contribuir en el uso sostenibles de los recursos de la institución, como parte de nuestra contribución para construir un futuro más sostenible para nuestra institución y nuestro planeta.

Derechos Humanos

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

El 22 de abril del 2024 bajo el lema “Explorando la Accesibilidad, la Inclusión y los Derechos Humanos en Dominicana Innova”, se realizó el Seminario Virtual Metaverso 360°, el cual propicio un espacio de reflexión y debate en



torno a cómo el metaverso, un entorno digital tridimensional, puede ser aprovechado para promover la accesibilidad y la inclusión, así como para proteger y promover los derechos humanos en un contexto virtual en constante expansión.

La OGTIC desarrolla plataformas digitales que garantizan el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, cumpliendo con el principio de transparencia establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

A través de proyectos como la Carpeta Ciudadana, la OGTIC fomenta el derecho de las personas a participar activamente en los procesos públicos, empoderándolas en el control de su propia información, promoviendo su autonomía y el acceso equitativo a servicios públicos.

Participación Social

Como parte del proceso para la expresión de opinión e intervención de los ciudadanos, se han establecido los canales para tales fines los cuales se citan a continuación:

- 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 No. 694-09.
- OAI. La OGTIC, en cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 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.
- Vinculación: La institución está vinculada al Sistema 3-1-1.



- Respuesta Oportuna: Durante el 2024, 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

Desempeño del Área de Comunicaciones

A continuación, se presentan, de forma ejecutiva, los principales hitos y logros de la gestión de la Dirección de Comunicaciones durante el 2024. A continuación, se presentan la ejecución y continuidad de la estrategia de comunicación integral de la institución, con los siguientes objetivos:

- Fortalecer la imagen institucional de la OGTIC, a través del relacionamiento con sus audiencias claves, con acciones que respondan y estén alineadas a la visión de gobierno.
- Ser la fuente de referencia de las instituciones del Estado a la hora de establecer el criterio de manejo de contenidos digitales y de aplicación de las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).
- Transmitir a la sociedad dominicana las acciones desarrolladas por la OGTIC para fomentar las TIC como soporte del crecimiento económico y competitividad.
- Establecer alianzas estratégicas con las instituciones del Estado que posean necesidades comunicacionales en común con la OGTIC, con miras a maximizar el alcance de los contenidos.



- Exponer frente al país las acciones de la OGTIC con el objetivo de fomentar el uso de las TIC en la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación.

Comunicación Interna

Durante el 2024 se han implementado nuevos productos de Comunicación Interna. Incorporamos murales digitales que facilitan el seguimiento constante y la difusión de actualizaciones, avisos y novedades sobre la comunicación de nuestra institución. además hemos implementado las iniciativas con la finalidad de fomentar una cultura organizacional basada en el conocimiento y el crecimiento profesional las cuales citamos a continuación:

- **Murales digitales:** Esta iniciativa implica la instalación de pantallas en cada piso de la institución, las cuales se actualizan de manera constante con información relevante. Además, estas pantallas servirán como un canal dinámico para la difusión de noticias internas, avisos importantes y actualizaciones sobre proyectos en curso, fortaleciendo la comunicación institucional más transparente y conectado, donde los colaboradores puedan acceder fácilmente a información clave
- **Taller ¿Quién hace qué?:** Esta iniciativa se creó con el propósito de aumentar la transparencia y el conocimiento interno sobre las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo.
- **Fomentamos la integración y el orgullo institucional de nuestros colaboradores a través de la campaña #NuestraGenteOGTIC.** Como parte de las funciones de la



unidad de Comunicación Interna, nos enfocamos en fortalecer la cohesión entre los colaboradores y resaltar su pertenencia a la institución. Por ello, desarrollamos la campaña *#NuestraGenteOGTIC*, cuyo propósito es visibilizar el trabajo de quienes hacen posible el cumplimiento de las metas en cada área. Esta iniciativa no solo destaca los aportes individuales, sino que también celebra los logros colectivos de la institución. Cada mes, la campaña se centra en un área específica, alineando su contenido con las efemérides relacionadas con ese sector.

- **Jornada de integración para celebrar los 20 años de nuestra institución.** Esta actividad tuvo como propósito fortalecer el clima laboral y promover la unión entre los equipos. Buscamos que los colaboradores de las distintas áreas se conozcan mejor, fomentando la empatía y la confianza. De esta manera, contribuimos a mejorar la comunicación interna y a estrechar los lazos entre los miembros de la institución, consolidando un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo. La misma fue realizada en conjunto con la Dirección de Recursos Humanos.
- **Desarrollo de 18 campañas de comunicación.** Estas se realizaron para fomentar y destacar el sentido de pertenencia y la integración entre los colaboradores de la institución entre las que podemos citar: el lanzamiento del nuevo producto institucional: Yo Soy RD – Mi Carpeta Ciudadana, Campaña del sistema de seguridad y salud en la administración pública (SISTAP) y campaña sistema de monitoreo del sistema de la administración pública (SISMAP), entre otras.

Creación del Departamento de Eventos



Durante el periodo de julio a diciembre de 2024, se ha implementado un nuevo Departamento de Eventos dentro de la Dirección de Comunicaciones de la OGTIC. Esta reestructuración permite un seguimiento y apoyo constante en la producción y montaje de actividades institucionales, tanto internas como externas. Al centralizar la gestión de reservas de espacios, solicitudes de alimentos y bebidas, servicios audiovisuales y tecnológicos, el departamento proporciona un apoyo integral a las diferentes áreas, facilitando su concentración en otras tareas.

Producción Audiovisual

- Personalizamos la presencia audiovisual de la institución en YouTube. Creamos nuevos formatos de portadas para los videos colgados en esta red social, dándole mayor visibilidad previa al contenido, permitiéndole al usuario saber de qué se trata el video, antes de reproducirlo.
- Creación de más de 200 unidades de material audiovisual, en formato de video, de actividades, formato Reels para Instagram y videos horizontales para YouTube.
- Inclusión de coberturas en vivo y edición de materiales levantados en actividades internacionales a los cuales el equipo de producción audiovisual.
- Cobertura, con edición en tiempo real, de las actividades y eventos de la institución.
- Creación y producción de campañas audiovisuales sobre los servicios de la institución, dirigidas al ciudadano para conocimiento de los mismos, a fin de informar a la ciudadanía



las acciones desarrolladas desde el gobierno.

- 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 4ta revolución industrial y la Inteligencia Artificial.
- Producción de material audiovisual para promover las acciones de los colaboradores, a través de plataformas como Youtube y LinkedIn.
- 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.
- 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.
- Realización de testimoniales documentando la experiencia de uso de servicios como: Firma GOB y Puntos GOB
- Realización de material audiovisual para campaña de expansión del punto GOB Sambil y expectativa para la puesta en marcha del Punto GOB San Cristóbal.



- Coberturas de diferentes eventos de innovación como: Juventud con B de Barrio, Festival CAYE, Red de Donantes de Sangre, Feria de Innovación Universidad, entre otras.
- Producción de piezas audiovisuales para la campaña de logros de la institución “20 meses de gestión”.
- Coberturas de las diferentes jornadas de salud realizadas por la Dirección de Recursos Humanos, tales como: jornada de Sonografías por SENASA, Taller de primeros auxilios, charla de prevención del cáncer de mama, entre otras.
- Realización de piezas audiovisuales para la puesta en marcha de la aplicación Soy yo RD - Carpeta Ciudadana.

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) ha impulsado de manera estratégica la gestión de los diferentes canales digitales de la institución. En este informe, se presenta un resumen detallado de las acciones, logros y resultados obtenidos en 2024, destacando el crecimiento orgánico en las plataformas, la creación de contenido relevante y el uso de herramientas innovadoras para conectar con la ciudadanía.

Fortalecimiento del Portal Web Institucional

Desde enero de 2024, se han implementado mejoras en el sitio web **ogtic.gob.do**, consolidando una estrategia de blogging orientada al posicionamiento de motores SEO (Optimización para motores de búsqueda). Los contenidos se han centrado en temas clave como la ENIA, la interoperabilidad gubernamental, Soy yo RD, mi Carpeta Ciudadana, los Puntos GOB, la Firma Digital transfronteriza, el Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital, los



Semilleros Digitales INTRO e INCUBO.

Durante este periodo, hemos consolidado nuestra estrategia de blogging, desempeñando un papel crucial en el mejoramiento del posicionamiento de la marca en el ámbito digital. La gestión pasada se enfocó en mantener activo el sistema SEO (Optimización para motores de búsqueda) para las entradas de noticias publicadas en el portal, lo que ha contribuido a una mayor visibilidad en los resultados de motores de búsqueda como Google, Bing y otros.

La estrategia de blogging fortaleció el SEO y sirvió como canal efectivo para promover temas sociales en la República Dominicana, abordando desde la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), los Puntos GOB, así como la Línea *GOB (*462), Burocracia Cero, Expediente Único Educativo, Cuenta Única Ciudadana, red de Laboratorios de Innovación, y la interoperabilidad gubernamental. Cada entrada de blog facilitó compartir información valiosa y fomentar la participación ciudadana.

Esta gestión, enfocada en la creación de contenido y la optimización para motores de búsqueda, consolidó la posición de la OGTIC como un referente digital en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana.

Consolidación Productos de Comunicación

Producción de Webinars, sobre temas educativos y servicios institucionales que generan valor para nuestra comunidad en los medios digitales, así como a las instituciones del Estado. Con expertos sobre temas diversos, a través de la plataforma de Zoom y con el despliegue de una estrategia de publicidad para el impulso de los registros.



En ellos hemos abordado temas como la Inteligencia Artificial, las NORTIC, El Índice de Uso de Tic e implementación de Gobierno Digital

Como resultado de la implementación de nuestras estrategias digitales se ha visto un aumento significativo en los seguidores y el alcance:

- Incremento total de **3,336 usuarios adicionales** en las plataformas.
- **Crecimiento del 34.66%** en Instagram, consolidando la plataforma como un canal vital de difusión.
- **Facebook** logró sumar más de 20 mil usuarios alcanzados, aumentando la visibilidad de los servicios de los Puntos GOB.

Gestión de Redes Sociales

Durante 2024, gestionamos activamente las cuentas en **Instagram, Facebook, LinkedIn, X (anteriormente Twitter), y TikTok**, consolidando nuestra presencia en las redes. Los resultados obtenidos reflejan un esfuerzo constante por conectar de manera directa y eficiente con el ciudadano:

- **Instagram:** 34,259 seguidores. Promoción de temas relevantes como la ENIA, Puntos GOB, y Línea de Salud Mental, Soy yo RD, mi Carpeta Ciudadana
- **YouTube:** 7,126 (1,405 nuevos en 2024) suscripciones
 - **Vistas:** 189,511
 - **Tiempo de reproducción:** 7,146.4 horas
 - **Impresiones:** 402,545



- **Videos publicados:** 136 nuevos videos (en un total de 1,243 videos activos).
- **Facebook:** 14,600 seguidores
 - **Me gusta:** 13,051
 - **Alcance total:** 686,851
 - Alcance orgánico: 36,035
 - Alcance de anuncios: 666,017
- **LinkedIn:** Actualmente cuenta con 2,932 seguidores, permitiendo la estandarización de este canal de comunicación, que sirve como soporte para la promoción de los contenidos, campañas y acciones de personal de la institución. 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 campaña como: #NuestraGenteOGTIC. Además, ha permitido maximizar el alcance de los contenidos vistos en los encuentros internos con los colaboradores denominados Academia OGTIC y ¿Quién hace qué? También el uso del canal para campañas como #NuestraGenteOGTIC y #LíderesdeProyecto, destacando las competencias del personal de la institución.
- **TikTok:** 2,590 seguidores y 11, 099 me gusta.

Este canal, de los más recientes, ha permitido conectar con un público más joven e incrementar la visibilidad de la OGTIC mediante contenido creativo.



La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) ha logrado alcanzar y conectar de manera efectiva con la ciudadanía dominicana a través de diversos canales de comunicación digital. Estos esfuerzos han permitido alcanzar e impactar a un total de 3,336 usuarios adicionales, sumándose a la creciente comunidad de seguidores en la esfera digital.

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. Siendo estos:

- Comunidad en Telegram
- Comunidad en Instagram
- Canal de WhatsApp
- TikTok

En nuestra misión de modernizar y mejorar la comunicación digital de la OGTIC, estamos en la plataforma TikTok. Esta iniciativa, iniciada que ha superado nuestras expectativas al alcanzar de manera orgánica **2,590 seguidores y 11, 099 “me gusta”** en un breve periodo.

El éxito en TikTok no solo refleja el interés creciente de la ciudadanía en nuestras actividades y contenidos, sino que también destaca nuestra capacidad para adaptarnos a las tendencias digitales y fortalecer nuestra presencia en las redes sociales. Este canal se ha convertido en una herramienta clave para conectar con un público más amplio y joven, y para difundir de manera creativa e interactiva nuestros mensajes y proyectos.



El uso de estos nuevos canales digitales no solo representa una adaptación a las tendencias tecnológicas, sino que también subraya la importancia de hacer accesibles los proyectos y la información de la OGTIC a todos los ciudadanos. La comunicación directa facilita la participación activa de la sociedad, promoviendo la transparencia y asegurando que los beneficios de los proyectos lleguen a cada rincón de la República Dominicana. A través de esta iniciativa, la OGTIC consolida su compromiso de trabajar en pro de una sociedad informada y conectada, garantizando la transparencia gubernamental.

La apertura de la cuenta de TikTok institucional marcó un hito en la estrategia de comunicación de OGTIC, acercando a la organización a un público más amplio y diverso, especialmente a los jóvenes. Esta iniciativa se enfoca en crear y difundir contenido dinámico y atractivo que resalta las actividades, proyectos y logros de la institución de manera creativa y accesible. A través de videos cortos y envolventes, la cuenta ha aumentado la visibilidad de OGTIC, fomentado la interacción con la comunidad y promovido su misión y visión en el entorno digital moderno.

Consolidación de Flickr como Repositorio Fotográfico

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, en el interés de ofrecer a los ciudadanos detalles de todas nuestras ejecuciones en su beneficio.

El uso de **Flickr** ha permitido documentar en fotografías todas las acciones institucionales, garantizando la transparencia y



proporcionando a la ciudadanía acceso detallado a las actividades realizadas por la OGTIC.

El repositorio fotográfico de Flickr cuenta con 157 álbumes durante este año de fotografías que evidencian el trabajo que realiza la entidad.

Producción de Contenidos Audiovisuales y Webinars

El impresionante crecimiento orgánico que ha tenido nuestro canal de YouTube ha superado nuestras expectativas, convirtiéndose en un recurso esencial para difundir información sobre nuestros productos y servicios. Hemos alcanzado **7,126** suscriptores. Este aumento refleja la relevancia y el valor que nuestra nueva estructura en la Dirección ha aportado al contenido audiovisual.

Durante el 2024, nuestro canal ha acumulado más de **211,471** vistas y ha logrado un tiempo de reproducción acumulado de **7,572.4** horas. Estos números reflejan el compromiso y la interacción continua de nuestra audiencia con el material que producimos, consolidando el canal como un recurso valioso y confiable.

La información sobre las suscripciones, ahora alcanzando un total de 7,572.4 subraya el alcance significativo de nuestras iniciativas audiovisuales. Este crecimiento no solo representa números, sino también la efectividad de nuestra estrategia para conectar de manera más cercana y efectiva con una audiencia diversa.

Impulsados por el compromiso con la transparencia y la accesibilidad de la información, hemos logrado un total de 417,466 impresiones en este periodo. Estos datos indican el impacto significativo de nuestras iniciativas audiovisuales, llegando a una audiencia más amplia y diversa.



La consolidación del canal de YouTube como repositorio de videos, sirviendo de alojamiento de a los **165 videos** trabajados en el 2024, distribuidos entre los formatos de:

- **Shorts** y tutoriales de servicios.
- **Lives** y coberturas de eventos.
- **Entrevistas** internas y externas.
- **Coberturas interinstitucionales** e internacionales.
- **Campañas institucionales** como #Hablemos, enfocada en la salud mental.

Gestión de Aplicaciones de Apoyo

Hemos incorporado cuidadosamente una variedad de herramientas tecnológicas para potenciar y agilizar las iniciativas que nuestra institución impulsa en el ámbito digital. Estas herramientas no solo optimizan los procesos, sino que también mejoran la experiencia general tanto para nosotros como para nuestros usuarios. Aquí hay un desglose detallado de cómo cada una de estas aplicaciones contribuye a robustecer nuestra gestión de comunicación digital:

- **Zoom:** Se ha consolidado como nuestra herramienta predilecta para la realización de webinars. Su versatilidad y facilidad de uso han facilitado la transmisión eficaz de temas clave, como normativas, el iTICge y los Puntos GOB. La plataforma ha potenciado nuestra capacidad para llegar de manera efectiva a una audiencia diversa, brindando una experiencia interactiva y participativa en eventos fundamentales para la sociedad.
- **Eventbrite:** La implementación de Eventbrite ha revolucionado la gestión de eventos, permitiendo una organización eficiente y oportuna de actividades clave.



- **Issuu:** se convierte en nuestra plataforma preferida para la publicación de contenido editorial. Facilita la creación de publicaciones digitales atractivas y accesibles, optimizando la distribución de información clave y aumentando la visibilidad de nuestros materiales.
- **Bitly:** Es una herramienta crucial que acorta la longitud de los enlaces y URLs, mejorando la estética de las comunicaciones digitales. Además, proporciona seguimiento detallado de las interacciones, ofreciendo datos valiosos sobre la efectividad de las campañas.
- **Linktr.ee:** Es una herramienta versátil que simplifica la experiencia del usuario al unificar varios enlaces en una sola página. Esto mejora la navegación entre los distintos sitios web de la institución, proporcionando un acceso fácil y eficiente a la diversidad de recursos y contenidos que ofrecemos.
- **Elements:** Nos permite realizar descargas ilimitadas de recursos digitales esenciales para la producción de contenidos. Esto agiliza el proceso creativo al proporcionar acceso rápido y sencillo a elementos visuales y multimedia de alta calidad.
- **Me-qr.com:** Ha demostrado ser altamente efectivo en la gestión de servicios de los Puntos GOB. Permite actualizar instantáneamente los catálogos de servicios sin reimprimir materiales, lo cual optimiza el manejo de recursos del Estado. Esta herramienta facilita la adaptación ágil a cambios, como la incorporación de nuevas instituciones y servicios, sin afectar la logística, promoviendo así la sostenibilidad y flexibilidad operativa
- **ChatGPT:** Su integración ha revolucionado la agilidad en la generación de contenidos y procesos creativos. Esta herramienta nos permite llevar mensajes actualizados sobre productos y



servicios de manera oportuna a todos los dominicanos. Facilita la interacción, proporcionando respuestas rápidas y precisas, y contribuye significativamente a la eficacia de nuestras comunicaciones.

- **1 Password:** Garantiza la seguridad de nuestras contraseñas, además nos permite cumplir con los criterios establecidos en la Nortic E1. Esta herramienta juega un papel fundamental en el manejo seguro y eficiente de credenciales, asegurando la confidencialidad y la integridad de la información, alineándose con los estándares de seguridad establecidos en nuestras operaciones digitales.
- **Passbolt:** Es una herramienta para gestionar contraseñas, la cual nos permite almacenar las claves de forma segura, además, facilita el intercambio seguro de contraseñas y ofrece la facilidad de asignar permisos específicos a cada miembro del equipo.
- **Shutterstock:** No solo ofrece una amplia gama de recursos visuales como fotografías, videos, ilustraciones y música, que pueden ser de gran utilidad, sino que también se integra con muchas herramientas de diseño para mejorar la calidad y eficiencia del trabajo creativo.
- **Freepik:** Ofrece una extensa colección de recursos gráficos para diseñadores y creativos. Desde vectores y fotos hasta iconos para mejorar visualmente cualquier proyecto. Funciona como motor de búsqueda, donde puedes ingresar palabras clave para encontrar recursos gráficos específicos. Cada elemento está diseñado para ser fácilmente editable, permitiéndote personalizar colores, tamaños y otros detalles según tus necesidades precisas.
- **Keyhole:** Es una herramienta que nos permite se enfoca en el análisis y



monitoreo de redes sociales, permite monitorear en tiempo real las conversaciones y menciones relacionadas con tu marca en plataformas como Facebook, Instagram y Twitter.

- **Tweet Binder:** Es una herramienta enfocada en las analíticas de twitter, tweet binder permite monitorear conversaciones en tiempo real y hashtags, menciones o cuentas, esto nos ayuda a identificar tendencias emergentes y oportunidades de engagement.
- **Brevo:** A través de Brevo, se crean y automatizan campañas de correo diseñadas para mantener a los usuarios informados sobre los servicios y novedades. La plataforma facilita la segmentación de audiencias y la personalización de mensajes, mejorando el alcance y el compromiso con el público objetivo. Además, Brevo permite gestionar suscriptores de forma eficiente, aumentando la conexión y fidelización a través de estrategias de email marketing bien estructuradas.

En conjunto, estas herramientas no solo modernizan nuestros procesos internos, sino que también mejoran la forma en que nos conectamos y comunicamos con nuestra audiencia. La implementación estratégica de estas aplicaciones refleja nuestro compromiso continuo con la innovación y la excelencia en la gestión de la comunicación digital.

Realización y Producción de Eventos Institucionales

Dominicana Innova 2024:

- Desenlace Hackaton y bootcamp
- Congreso Latinoamericano de Agricultura - CLAP
- Ciclo de charlas



- Lanzamiento del Club de Innovación
- Preparación de campaña de promoción y socialización de mensajes.
- Cobertura y acompañamiento durante todo el mes del evento.
- MediaTour
- Semillero digital INCUBO
- Preparación de campaña de contenidos en RR. SS.
- Preparación y conceptualización de cobertura.
- Preparación de material audiovisual a proyectar en el evento.
- Semillero digital INTRO
- Preparación de campaña de contenidos en RR. SS.
- Preparación y conceptualización de cobertura.
- Captura de Premios LatamDital 2024
- Preparación de campaña de contenidos en RR. SS. antes, durante y posterior al evento.
- Preparación y conceptualización de cobertura.

Campañas institucionales:

- Campaña mes de la patria: Jóvenes que impactan
- Campaña de los jóvenes:
- Campaña de Semana Santa: Conciencia por la vida
- Campaña: Ella es astronauta
- Campaña: Día de las madres
- Campaña: Día Internacional de la Mujer: Mujeres Impulsoras de la Innovación
- Campaña: Cuida tu salud mental
- Campaña: Rendición de cuentas | 27 febrero 2024



- Campaña: Campaña momento de vida
- Campaña Guarda tu Data
- Campaña: Datos Abiertos
- Día Internacional de la Mujer
- Cuenta Única Ciudadana
- Impulsa tu Startup: Descubre cómo pertenecer al Club de Innovación

Webinar y Encuentros de Socialización

- **Cómo Pertenecer al Club de Innovación :** webinar que explica los pasos y beneficios para unirse al Club de Innovación de la OGTIC, con el objetivo de fomentar la participación y el conocimiento sobre las iniciativas de innovación de la institución.
- **Lanzamiento República Dominicana como País Invitado de Honor en los Premios LatamDigital 2024:** evento virtual para anunciar la participación de la República Dominicana como país invitado de honor en la remiacion que fue realizada en Colombia.
- **Participación en reconocimiento y entrega de los premios Latam Digital by Interlat:** la Dirección de Comunicaciones desempeñó un papel crucial en la preparación de las 11 postulaciones de la OGTIC para los Premios LATAM Digital 2024. En esta premiación, la OGTIC ganó cinco galardones por: Cuenta Única Ciudadana, Datos Abiertos, Carpeta Ciudadana, Portal GOB.DO y Burocracia Cero. Durante el evento, el equipo de comunicaciones brindó soporte y cobertura, asegurando una sólida presencia de la OGTIC a nivel internacional.



Organización Institucional y Optimización de Procesos

Para la ejecución de proyectos y tareas internas, así como para la organización del trabajo y la planificación de la atención a las solicitudes internas, se ha implementado el uso de Asana debido a su gran funcionalidad. Parte del personal de la OGTIC ha recibido capacitación para familiarizarse con la herramienta e iniciar la distribución y el ordenamiento del trabajo diario en sus áreas.

Realizamos la 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 a nuestra Dirección de Comunicaciones, y la forma en cómo podemos ayudarles a difundir, comunicar y dar a conocer sus programas y proyectos, para 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 las 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

En el transcurso del año se coordinaron y ejecutaron 43 notas de prensa dentro de las que destacan:



Enero 2024

- OGTIC guía a la Superintendencia de Seguros en proyecto de inteligencia de datos para reducir burocracia en las aseguradoras.
- OGTIC alcanza calificación de 100% en transparencia por quinto mes consecutivo en evaluación de la DIGEIG.
- OGTIC establece prioridades a nivel de gobierno digital para 2024
- OGTIC y Club de Innovación RD lanzan convocatoria para crear red de innovadores del país y Latinoamérica.

Febrero 2024

- OGTIC y OMPI encabezan mesa de trabajo en materia de innovación para el desarrollo tecnológico del país.
- Academia OGTIC: una iniciativa que apuesta al talento humano en consonancia con la Política Nacional de Innovación 2023.
- El gobierno muestra avances en la transformación digital de los servicios públicos.
- OGTIC y el Gabinete de Innovación posicionan el país en escenarios internacionales con Estrategia de IA.
- OGTIC y UIT firma acuerdo para implementar Centros de Aceleración en el país.
- Gabinete de Innovación desarrolla portales de transparencia a gobernaciones de varias provincias.
- OGTIC lanza convocatoria para emprendedores que quieran pertenecer a Club de Innovación.



Marzo 2024

- República Dominicana es escogida a través de la OGTIC para representar la región de la Américas en la Red de Centros de Aceleración de la UIT.
- República Dominicana es país invitado de honor en Premios #LatamDigital 2024.
- OGTIC, MESCYT y UNICARIBE lanza primera maestría en inteligencia artificial y proyecto CiudadanIA que procura crear modelo de IA para el sector público.
- OGTIC capacita alcaldes electos en programa “Municipios conectados, territorios conectados”.
- OGTIC apuesta al desarrollo del Talento Humano local con auspicio a cinco startups dominicanas para pertenecer a Club de Innovación.
- Bartolomé Pujals expone sobre el rol inteligencia artificial en materia gubernamental en la Tercera Cumbre de la Democracia.
- Presentan informe sobre Ecosistema de Inteligencia Artificial en la República Dominicana.
- Honduras y República Dominicana firman convenio para lucha internacional contra la corrupción.
- Honduras y República Dominicana anuncian proyecto regional de inteligencia artificial “LATAM 4.0” .

Abril 2024

- Gobierno de Abinader avanza en innovación y conectividad desde el 2020 a 2023.
- “Metaverso 360°: Explorando la Accesibilidad, la Inclusión y los Derechos Humanos en Dominicana Innova 2024”.



- Bartolomé Pujals encabeza webinar sobre Metaverso 360°: Proyecto que explora la accesibilidad de la evolución digital en la República Dominicana.
- Culmina con éxito primera capacitación de Semillero Digital INCUBO en la República Dominicana.
- Universidades dominicanas demuestran sus avances en tecnología e innovación en Feria Universitaria de Dominicana Innova.
- OGTIC y el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital lanzan programa Semilleros Digitales: una iniciativa que forma a jóvenes en áreas STEM e inteligencia artificial.
- República Dominicana se convierte en la sede del Tercer Congreso Latinoamericano de Agricultura de Precisión con enfoque en la AgroIndustria 4.0.
- Inicia tercera edición de “Dominicana INNOVA 2024”
- 116 jóvenes se gradúan en áreas stem e inteligencia artificial en el programa Semilleros Digitales INCUBO.

Mayo 2024

- OGTIC lanza su Intranet Institucional.
- Bartolomé Pujals anuncia que OGTIC alcanza récord en atención ciudadana con más de medio millón de servicios en Puntos GOB.
- OGTIC, Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital lanzan la Red de Laboratorios de Innovación en el sector público y privado.
- Bartolomé Pujals es elegido asesor del Comité Técnico del Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial 2024.
- MINPRE y OGTIC lanzan programa Proyecta Tu Futuro.



Junio 2024

- OGTIC gana 5 estatuillas en Premios LATAM Digital 2024 en la categoría Gobierno Digital.
- OGTIC nominada como finalista en 11 categorías en premios LATAM Digital 2024.
- OGTIC genera ahorros de 40 millones de pesos con la implementación de la firma digital en 92 instituciones.
- República Dominicana logra primer lugar entre países del Caribe en el Índice Global IA Responsable.
- OGTIC logra ahorros de 92 millones de pesos al Estado en gestión de Bartolomé Pujals.
- OGTIC genera ahorros a ciudadanos por más de 198 millones de pesos en trámites ofrecidos en los Puntos GOB.
- Bartolomé Pujals rescinde acuerdo de OGTIC con PNUD en 2023 para garantizar el respeto al sistema de compras.
- Gobierno de Estonia a través de la academia eGA reconoce a la OGTIC por implementación de interoperabilidad en el sector público.
- Dirección General de Pasaportes se integra a los servicios ofrecidos en Punto GOB en Occidental Mall.

Julio 2024

- Actualizan la Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Estado Dominicano.
- Bartolomé Pujals entre los 5 mejores funcionarios del Sondeo de Valoración CDP 2024.



- Gobierno Dominicano, a través del programa Burocracia Cero, ahorrará a familias dominicanas más de 220 millones de pesos en proceso de inscripción escolar.
- Burocracia Cero es galardonado como Mejor Proyecto en Colaboración Institucional Digital.
- Google-Inmotion otorgan Premio al Liderazgo Tecnológico 2024 a Bartolomé Pujals.
- Lanzas Sistema de Gestión de Data para el Sector Asegurador Dominicano.
- Gobierno Dominicano, a través del programa Burocracia Cero, ahorrará a familias dominicanas más de 220 millones de pesos en proceso de inscripción escolar.
- República Dominicana logra primer lugar entre países del Caribe en el Índice Global IA Responsable.
- República Dominicana avanza en el reconocimiento de Firma Digital Transfronteriza.
- OGTIC apoya el Festival CAYE, una plataforma que resalta el arte, cultura e innovación dominicana.
- OGTIC, UIT e INDOTEL aperturan Taller de Infraestructura Pública Digital ‘GovStack’ en República Dominicana.

Agosto 2024

- OGTIC se destaca por calificación de 95.28% en el Índice de Control Interno realizado por la Contraloría General de la República.
- Ministerio Público y OGTIC firman acuerdo para implementar Firma Digital.
- Gobierno dominicano firma Pacto de Interoperabilidad para la Seguridad Pública.



- Burocracia Cero inicia implementación programa Viaje Cero a nivel nacional.
- OGTIC lanza "Soy yo RD: Mi Carpeta Ciudadana": aplicación móvil que revoluciona el acceso a información personal de los dominicanos.
- Entidades firman acuerdo para implementar transformación digital en sectores del gobierno dominicano.
- Bartolomé Pujals llama a países latinoamericanos a crear juntos un ecosistema regional de Inteligencia Artificial.

Septiembre 2024

- OGTIC informa RD avanza siete posiciones en el E-Government Survey 2024 de Naciones Unidas.
- Realizan primer Simposio Iberoamericano de la Comunicación.
- OGTIC celebra su vigésimo aniversario presentando logros de sus últimos 20 meses al servicio de la transformación digital y la innovación.
- OGTIC integra a los Puntos GOB en metaverso 'Gobverse' para brindar servicios a la diáspora dominicana.
- OGTIC celebra sus 20 años, presentando los avances tecnológicos de los 20 meses de gestión de Bartolomé Pujals.
- OGTIC y el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital lanzan programa Semilleros Digitales INTRO.
- República Dominicana avanza en lograr servicios digitales transfronterizos, a través del uso de la firma digital.



Octubre 2024

- Dirección General de Pasaportes se integra a los servicios ofrecidos por OGTIC en Punto GOB Occidental Mall.
- DIGEIG reconoce por segundo año consecutivo a OGTIC por cumplir los estándares de transparencia.
- OGTIC da a conocer resultados de la ENIA en su primer año de implementación.
- PGR se integra a los servicios ofrecidos en Punto GOB Colina Centro.
- República Dominicana será la sede de la Tercera Cumbre Ministerial sobre la Ética de la Inteligencia Artificial en América Latina y El Caribe.

Noviembre 2024

- 15 niñas dominicanas irán a la NASA gracias a OGTIC y la Fundación She Is.
- ‘Soy Yo RD: Mi Carpeta Ciudadana’ ya cuenta con 17 servicios para la ciudadanía.
- 100 jóvenes de Semilleros Digitales INTRO avanzan en formación de IA.
- OGTIC expande los Puntos GOB a San Cristóbal.

Gestión Diseño

Durante este tercer trimestre, desde la gestión de diseño, hemos brindado apoyo en campañas y eventos tanto internos como externos de la institución. Nos hemos encargado de crear artes para informar tanto a la ciudadanía como a nuestros empleados.



A continuación, enumeramos los eventos y campañas organizados por área que han requerido nuestra colaboración en la creación de artes para su difusión en redes sociales y canales internos:

Comunicación Digital

- Lanzamiento App Soy Yo RD: Mi Carpeta Ciudadana.
- Campaña Gestión que Transforma (20 meses de gestión).
- Premios #LatamDigital by Interlat (5 premios ganados por la ogtic).
- Campaña expansión Puntos GOB.
- Campaña media tour: Puntos GOB.
- Campaña de lanzamiento de Gobverse.
- Campaña Logros del Cambio.
- Creación identidad visual para marca personal del Director General.
- Campaña reconocimiento top 15 - Bartolomé Pujals.
- Campaña Firma Digital 2024.
- Campaña Dominicana sin corrupción.
- Campaña Actualización NORTIC A4:2024.
- Campaña actas nacimiento re-inscripción escolar.
- Campaña - cobertura GOVSTACK República Dominicana.
- Campaña - cobertura Premio Inmotion-Google al Liderazgo Tecnológico 2024.
- Campaña Festival CAYE.
- Campaña Juramentación Presidencial 2024-2028.
- Campaña email marketing Punto GOB.
- Campaña firma de acuerdo OGTIC - PGR.
- Campaña pacto por la interoperabilidad.
- Campaña Viaje Cero.



- Campaña INPOSDOM.

Comunicación Interna

- Campaña Quiero ser como mi Papá (iniciativa en conjunto con RRHH).
- Campaña fuertes lluvias (concientización interna).
- Campaña de valores institucionales y régimen ético.
- Campaña interna de Salud Mental: Cuida tu Salud Mental.
- Nuevo proceso de diseños de carnets institucionales en colaboración con Recursos Humanos.
- Campaña actualización url intranet ogtic.
- Diagramaciones institucionales y actualización de murales digitales.
- Actualización de los miembros de la CIGCN en la intranet.
- Campaña Grupo Whatsapp con áreas TIC de las instituciones del estado.
- Campaña de medición de procesos internos.
- Lanzamiento App Soy Yo RD: Mi Carpeta Ciudadana (jornada de pruebas internas).
- Campaña buzón geobe.
- Señaleticas para los nuevos Puntos GOB.
- Infografías de rendición de cuentas Bartolomé Pujals.
- Ratificación del director general Bartolomé Pujals.
- Campaña Donación de sangre.
- Campaña Mes de aniversario ogtic, 20 años.
- Campaña Cumbre Ministerial ColombIA.
- Señaleticas Punto GOB Megacentro *462.
- Señaleticas atención prioritario Puntos GOB .



Eventos y Programas Especiales

- Academia OGTIC (cuatro encuentros durante el período).
- Semilleros Digitales Intro.
- Semilleros INCUBO.
- Lanzamiento App Soy Yo RD: Mi Carpeta Ciudadana (encuentro con influencers y periodistas).
- Comité de Comunicaciones de Puntos GOB-Primera reunión (iniciativa realizada junto a la dirección de Atención Ciudadana).
- Capacitación proyectos tecnológicos.
- Reunión de gobernadoras provinciales sobre el proyecto Viaje Cero.
- Talleres quien hace que en comunicaciones.

Normativas y Documentación

- Diagramación y actualización NORTIC A4 2024.
- Actualización de catálogos y Carpeta Ciudadana.
- Mapa procesos estratégicos OGTIC.
- Diagramación informe gestión institucional 2023-2024.

Con estas acciones, garantizamos una comunicación visual efectiva y coherente con los objetivos estratégicos de la institución, fortaleciendo tanto la presencia digital como la gestión interna de la OGTIC.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

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 satisfacción del 99%** por parte del MAP, la autoridad supervisora del programa.

Durante el 2024, nuestra institución ha realizado un seguimiento continuo para asegurar la satisfacción de los ciudadanos manteniendo altos estándares de calidad. Con el objetivo de fomentar el uso de tecnologías y simplificar el acceso a los servicios públicos, hemos continuado promoviendo el uso de buzones digitales en nuestros Centros de Servicio Presenciales. Como resultado de esta iniciativa, logramos una tasa de **respuesta de un 97.46%** dentro del tiempo estimado para atender las incidencias reportadas por los ciudadanos que acudieron a estos centros en busca de asistencia.



Resultado de Encuestas de Satisfacción a Nivel Interno y Externo

En la estrategia de gestión de calidad de la OGTIC, los ciudadanos son el eje fundamental de su compromiso. La institución no solo monitorea de cerca la satisfacción ciudadana, sino que también se esfuerza por cumplir rigurosamente con el objetivo claro de identificar áreas de mejora que impacten positivamente la calidad de vida. Estos esfuerzos se reflejan en los resultados de encuestas externas e internas, mostrando un destacado **promedio de satisfacción del 98.84%** para encuestas externas, alcanzando un 99.31% para el Centro de Contacto Gubernamental y un 98.38% en los Centros de Servicios Presenciales.

Ambas áreas, encargadas de brindar servicios a los ciudadanos, operan bajo la supervisión directa de la Dirección de Atención Ciudadana, garantizando una mejora constante 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 (OGTIC), fue creada en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública para hacerse efectivo ante la OAI, según lo establece el Artículo 1, de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública; Considerando el derecho de los ciudadanos a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna de nuestra institución; así como también los Artículos 8 y 49, de la Constitución de la República Dominicana; Art 8: que consagra la protección de los derechos de la persona humana, el orden



público y el bienestar como finalidad del Estado y el Art. 49, que consagra la libertad de expresión e información.

En vista de 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 cuantifican las 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: 1-Recepción, 2- Recopilación de Información, 3- Revisión, 4- Generación de Resultados.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 11, literal (h); de la Ley General de Libre Acceso a la Información (Ley Núm. 200-04), en el apartado Oficina de Libre Acceso a la Información del Subportal de Transparencia se da publicidad a estas estadísticas.

Las mismas son publicadas en los formatos Excel y PDF, pueden ser consultadas accediendo a los enlaces:

- <https://ogtic.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/>
- <https://ogtic.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai-2024/>

De igual manera, estas estadísticas son publicadas en el apartado Datos abiertos, en los formatos xlsx, csv y ods, que pueden ser



utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona y/o ciudadano.

Se puede acceder a estas por los siguientes enlaces:

- <https://ogtic.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/>
- <https://ogtic.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai-2024/>

En ese sentido y considerando que es un gobierno transparente, en este año la Oficina de Acceso a la Información de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, durante el segundo semestre del 2024 atendió trece (13) solicitudes de información, recibidas a través del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP). Las mismas fueron respondidas dentro del plazo otorgado por la Ley Núm. 200-04, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de aplicación.

Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información

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



Durante el segundo semestre del 2024, la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) gestiona de manera interna el 100% de las solicitudes de información recibidas, las cuales todas fueron entregadas a los ciudadanos/as solicitantes oportunamente para la correcta aplicación y cumplimiento del tiempo de entrega establecido en la Ley Núm. 200-04.

En ese mismo intervalo de tiempo no se tramitaron solicitudes ingresadas de otras instituciones, no hubo declinaciones ni transferencias a otras entidades, actualmente no hay ninguna solicitud en trámite. En el siguiente recuadro presentamos el resultado estadístico de las solicitudes de informaciones recibidas en el periodo de referencia.

Resultado Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información					
Enero - noviembre 2024					
Periodo	Recibidas	Abiertas	Transferidas	Declinadas	Cerradas
Enero-marzo	3	0	0	0	3
Abril- Junio	2	0	0	1	2
Julio - Septiembre	0	0	0	0	0
Octubre- Noviembre	11	0	0	0	11
Total	16	0	0	1	16

El apartado Oficina de Libre Acceso a la Información del Portal de Transparencia tiene un enlace directo al Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) <https://saip.gob.do/> que permite a las personas físicas o jurídicas con una ventanilla única presentar



solicitudes de información pública de esta institución, según lo establece la Ley Núm. 200-04.

Resultado Sistema de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

En virtud del Decreto Núm. 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, sugerencias y felicitaciones y considerando que “el acceso a la información en poder del Estado es un derecho fundamental de los individuos”, el cual ha sido organizado en nuestro país por la Ley Núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, 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/> .

A través del Sistema 3-1-1, se registraron ocho (8) casos, donde la Oficina de Acceso a la Información (OAI) como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de los casos registrados, los atendió y respondió oportunamente.

Los diferentes casos están distribuidos de la siguiente manera: seis (6) quejas, una (1) sugerencia, una (1) reclamación declinada por no ser de competencia de la institución, ninguna felicitación, sumando un total de ocho (8) casos atendidos y procesados en la OAI.

Estos casos están relacionados con nuestra entidad, dependencias o colaboradores de OGTIC, siendo un canal directo, centralizado y con base legal los que se respondieron en el plazo establecido en la Ley Núm.200-04; Ley de Libre Acceso a la Información Pública. A la fecha no se han recibido casos a través del buzón físico.



En adición, la OGTIC dispone de datos estadísticos que le sirven de soporte para la toma de decisiones, permitiendo hacer más transparente y eficiente la gestión, además de medir el desempeño de la institución y sus diferentes dependencias (Oficina Principal, Puntos Gob y Data Center).

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

Resultado Sistema de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones			
Enero-noviembre 2024			
Casos	Creadas o recibidas	Abiertas	Cerradas
Quejas	23	0	23
Sugerencias	4	0	4
Reclamaciones	7	0	7
Declinadas	1	0	1
Transferidas	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
Total	35	0	35

Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

Análisis de la información relativa al cumplimiento de la Ley 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, correspondiente al período julio-diciembre 2024.



Para garantizar la transparencia, la información debe estar disponible, accesible y difundida entre la población, por lo que, en el Portal de Transparencia, la sección Oficina de Libre Acceso a la Información contiene el apartado Índice de Transparencia Estandarizado, en donde se publican las evaluaciones realizadas a dicho portal por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

El Índice de Transparencia mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de la OGTIC de publicar o Transparentar su información derivadas de la Ley Núm. 200-04, Ley de Libre Acceso a la Información Pública. Estas evaluaciones pueden ser consultadas en el Portal de Transparencia a través del enlace <https://ogtic.gob.do/transparencia/indice-de-transparencia-estandarizado-2/>.

En materia de Gobierno Abierto y Transparencia, el cumplimiento de las políticas es monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector 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 puntuaciones mensuales sobresalientes.

En el informe del primer trimestre del año 2024, elaborado por la Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto de la DIGEIG, alcanzamos una calificación sobresaliente de 99.51% en los estándares de



transparencia, SAIP y datos abiertos, En ese mismo contexto en el mes de abril del presente año, en la evaluación del Portal de Transparencia la institución obtuvo la puntuación máxima equivalente al 100%, para un total acumulado del cuatrimestre de 99.63%.

En el mismo contexto, en el informe del segundo semestre elaborado por la Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto de la DIGEIG, alcanzamos una calificación sobresaliente sobre el 99.6% en los estándares de transparencia, SAIP y datos abiertos.

Estas calificaciones demuestran los esfuerzos que la Oficina de Acceso a la Información (OAI) 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. Es por esto por lo que en el marco de la celebración de la **Semana del Derecho a Saber 2024, la OGTIC fue reconocida** por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), como una de las principales instituciones que cumple con los estándares en el Ranking de Transparencia y garantiza el derecho del Libre Acceso a la Información.



**Resultado Evaluaciones Sub-portal de transparencia
Enero – Septiembre 2024**

Mes	Calificación Portal Transparencia	Datos Abiertos	Total, General
Enero	93.97	5	98.97
Febrero	95	5	100
Marzo	94.56	5	99.56
Abril	95	5	100
Mayo	95	5	100
Junio	94.49	5	99.49
Julio	95	5	100
Agosto	95	5	100
Septiembre	94.93	5	99.93
Total, promedio del periodo evaluado			99.77

Nota: Aún no ha sido recibida la calificación correspondiente a los meses de octubre y noviembre.



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

Para el 2025, 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 2025 como compromisos de la Agenda Digital, se encuentran:

- Actualización de NORTIC A6 sobre el desarrollo y gestión de software, así como la NORTIC A5 sobre la prestación y automatización de los servicios públicos, para garantizar la vigencia de las buenas prácticas en el Marco Normativo y fomentar su aplicación en los organismos del estado dominicano.
- 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, Puerto Plata, San Francisco de Macorís. Así mismo, aperturar los Puntos GOB Móvil.
- Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB y el uso de la firma digital en las instituciones del Estado para la modernización y optimización de los procesos.



- Integrar el Sistema Consular Centralizado-MIREX con los servicios de FIRMAGOB y puesta en marcha para Boston, Madrid, Barcelona, Uruguay, El Salvador, Costa Rica y New York.
- Implementación del nuevo sistema de diseño único dominicano para los portales institucionales.
- Desarrollar el Portal Bienes o Activos Intangibles para impulsar y construir el inventario de software con propiedad intelectual del estado dominicano.
- Implementación de un sistema de gestión de usuarios y roles para el registro, seguimiento y aprobación de los bienes intangibles en el portal.
- Continuación de iniciativas para el fomento a la innovación y desarrollo de Dominicana INNOVA 2025.
- Despliegue de proyectos de la Estrategia de Interoperabilidad a nivel gubernamental.



ANEXOS

Memoria institucional 2024

Matriz Logros Relevantes

Producto / Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total 2024
Cantidad de ciudadanos atendidos	127,668.00	119,560.00	134,462.00	141,550.00	154,493.00	140,531.00	151,928.00	142,093.00	129,405.00	143,518.00	121,937.00	93,369.00	1,600,514.00
Beneficiarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Inversión producto 1	RD\$ 23,441,273.08	RD\$ 36,703,533.54	RD\$ 35,557,711.85	RD\$ 64,920,390.97	RD\$ 47,828,575.94	RD\$ 33,917,489.97	RD\$ 49,634,160.69	RD\$ 37,603,417.41	RD\$ 57,442,639.34	RD\$ 63,926,901.27	RD\$ 68,740,295.78	RD\$ 153,122,460.27	RD\$ 672,838,850.11
Instituciones públicas reciben asesorías técnicas para la	71	49	30	29	28	21	25	27	23	27	29	11	370



Producto / Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total 2024
implementación y seguimiento de Gobierno Electrónico													
Beneficiarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-
Inversión producto 2	RD\$ 17,918,705.06	RD\$ 17,341,344.83	RD\$ 17,789,586.22	RD\$ 18,307,873.99	RD\$ 30,695,719.39	RD\$ 17,084,970.20	RD\$ 18,146,054.75	RD\$ 20,171,745.81	RD\$ 18,906,705.90	RD\$ 35,120,449.61	RD\$ 21,026,318.51	RD\$ 51,271,977.67	RD\$ 283,781,451.94

Fuente: Dirección Administrativa Financiera



Índice Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Índice Gestión Presupuestaria Anual (IGP) en el presente Índice la OGTIC fue evaluada en el primer trimestre del 2024 en el cual obtuvo una calificación del 98%, en evaluación del segundo trimestre su calificación fue de un 96% y para el tercer trimestre obtuvo un 92%.

Desempeño Presupuestario						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cant. de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
18	Programación e Implementación del Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana	\$ 1,475,459,815	\$ 1,040,669,509.39	3	71%	71%
Total General		1,475,459,815	1,040,669,509.39	3	71%	71%



Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA)

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano	Entrega de los servicios contratados por el Centro de Datos del Estado.	Avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		4	4	100%
		Monitoreo de las operaciones del centro de datos.	Porcentaje de avance dentro del tiempo pautado	Anual		100%	100%	100%
		Proyecto de Evaluación del Centro de Datos del Estado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).	Porcentaje de avance dentro de plan de implementación	Anual		100%	100%	100%
		Monitoreo y asistencia de eventos de Ciberseguridad.	Porcentaje de avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		100%	100%	100%
		Gestión y mantenimiento de las telecomunicaciones para las instituciones y el Centro de Datos del Estado.	Porcentaje de avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		100%	100%	100%
		Asistencia técnica especializada para las instituciones gubernamentales que requieran mejorar su centro de datos.	Avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		4	4	100%
2	Dirección de Transformación Digital	Implementación NORTIC	Avance de plan de implementación	Trimestral		80	205	100%
		Nuevas certificaciones NORTIC	Cantidad de certificaciones emitidas en organismo	Semestral		10	8	80%
		Recertificaciones NORTIC	Cantidad de recertificaciones emitidas en organismo	Trimestral		60	89	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Marco Normativo	Cantidad de normas publicadas	Semestral		2	1	50%
		Capacitaciones NORTIC	Porcentaje de registro de participantes de las capacitaciones impartidas	Trimestral		100%	100%	100%
		Estructuras para las Unidades de TIC	Documento elaborado	Trimestral		100%	75%	75%
		COETIC	Documento elaborado	Semestral		2	1	50%
		Medición en TIC y Gobierno Digital.	Cantidad de instituciones planificadas para la medición en el iTICge	Trimestral		100%	85%	85%
		Fortalecimiento del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital en la República Dominicana (iTICge)	Documento elaborado	Anual		100%	100%	100%
3	Dirección de Atención Ciudadana	Monitoreo de desempeño de los canales de atención ciudadana	Documento elaborado	Trimestral		4	4	100%
		Expansión de los Centros de Servicios Presenciales.	Plan de expansión de los puntos GOB 2024 y ejecución de la planificación	Semestral		2	2	100%
		Omnicanalidad para Atención Ciudadana	Canales integrados	Trimestral		3	3	100%
4	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Emisión de certificados de firma digital	Certificados emitidos	Mensual		4,000	3,760	94%
		Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB	Firmas emitidas	Mensual		30	42	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Implementación de Infraestructura PKI y HSM en el Centro de Datos del Estado	Avance de plan de implementación y ejecución	Anual		1	0	0%
		Adquisición del Servicios Cualificado de Conservación de firmas, sellos y objetos firmados	Documento elaborado	Anual		1	0	0%
		Desarrollo del Portafirmas Gubernamental	Plan de implementación y ejecución	Anual		1	0	0%
		Asistencia técnica especializada para la transformación digital de las instituciones gubernamentales	Instituciones asistida	Trimestral		40	41	100%
		Implementación ambiente micros servicios FirmaGob	Documento elaborado	Anual		1	1	100%
5	Dirección de Arquitectura	Plataforma Única de Interoperabilidad	Cantidad de instituciones con servidores de X-ROAD	Mensual		36	26	72%
		Cuenta Única Ciudadana	Cuentas ciudadanas creadas	Trimestral		303,000	74,365	25%
		Carpeta Ciudadana	Avance de Datos y documentos integrados a la Carpeta Ciudadana	Trimestral		9		
		Mejoras Portal Gob (SoftExpert)	Documento elaborado	Semestral		2	2	100%
		Cambios de Arquitectura del portal Gob	Documento elaborado	Anual		1	1	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano	Entrega de los servicios contratados por el Centro de Datos del Estado.	Avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		4	4	100%
		Monitoreo de las operaciones del centro de datos.	Porcentaje de avance dentro del tiempo pautado	Anual		100%	100%	100%
		Proyecto de Evaluación del Centro de Datos del Estado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).	Porcentaje de avance dentro de plan de implementación	Anual		100%	100%	100%
		Monitoreo y asistencia de eventos de Ciberseguridad.	Porcentaje de avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		100%	100%	100%
		Gestión y mantenimiento de las telecomunicaciones para las instituciones y el Centro de Datos del Estado.	Porcentaje de avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		100%	100%	100%
		Asistencia técnica especializada para las instituciones gubernamentales que requieran mejorar su centro de datos.	Avance dentro del tiempo pautado	Trimestral		4	4	100%
2	Dirección de Transformación Digital	Implementación NORTIC	Avance de plan de implementación	Trimestral		80	205	100%
		Nuevas certificaciones NORTIC	Cantidad de certificaciones emitidas en organismo	Semestral		10	8	80%
		Recertificaciones NORTIC	Cantidad de recertificaciones emitidas en organismo	Trimestral		60	89	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Marco Normativo	Cantidad de normas publicadas	Semestral		2	1	50%
		Capacitaciones NORTIC	Porcentaje de registro de participantes de las capacitaciones impartidas	Trimestral		100%	100%	100%
		Estructuras para las Unidades de TIC	Documento elaborado	Trimestral		100%	75%	75%
		COETIC	Documento elaborado	Semestral		2	1	50%
		Medición en TIC y Gobierno Digital.	Cantidad de instituciones planificadas para la medición en el Iticge	Trimestral		100%	85%	85%
		Fortalecimiento del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital en la República Dominicana (iTICge)	Documento elaborado	Anual		100%	100%	100%
3	Dirección de Atención Ciudadana	Monitoreo de desempeño de los canales de atención ciudadana	Documento elaborado	Trimestral		4	4	100%
		Expansión de los Centros de Servicios Presenciales.	Plan de expansión de los puntos GOB 2024 y ejecución de la planificación	Semestral		2	2	100%
		Omnicanalidad para Atención Ciudadana	Canales integrados	Trimestral		3	3	100%
4	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Emisión de certificados de firma digital	Certificados emitidos	Mensual		4,000	3,760	94%
		Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB	Firmas emitidas	Mensual		30	42	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Implementación de Infraestructura PKI y HSM en el Datacenter del Estado	Avance de plan de implementación y ejecución	Anual		1	0	0%
		Adquisición del Servicios Cualificado de Conservación de firmas, sellos y objetos firmados	Documento elaborado	Anual		1	0	0%
		Desarrollo del Portafirmas Gubernamental	Plan de implementación y ejecución	Anual		1	0	0%
		Asistencia técnica especializada para la transformación digital de las instituciones gubernamentales	Instituciones asistida	Trimestral		40	41	100%
		Implementación ambiente micro servicios FirmaGov.	Documento elaborado	Anual		1	1	100%
5	Dirección de Arquitectura	Plataforma Única de Interoperabilidad	Cantidad de instituciones con servidores de X-ROAD	Mensual		36	26	72%
		Cuenta Única Ciudadana	Cuentas ciudadanas creadas	Trimestral		303,000	74,365	25%
		Carpeta Ciudadana	Avance de Datos y documentos integrados a la Carpeta Ciudadana	Trimestral		9	6	67%
		Mejoras Portal Gob (SoftExpert)	Documento elaborado	Semestral		2	2	100%
		Cambios de Arquitectura del portal Gob	Documento elaborado	Anual		1	1	100%



Resumen del Plan de Compras y Contrataciones

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto Estimado Total	RD\$ 1,590,501,407.75
Cantidad de Procesos Registrados	107
Capítulo	0221
Sub-Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0003
Unidad de Compra	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC)
Año Fiscal	2024
Fecha Aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$ 156,540,096.02
Obras	RD\$
Servicios	RD\$ 1,433,726,311.73
Servicios: Consultoría	RD\$ 235,000.00
Servicios: Consultoría Basada en la Calidad de los Servicios	RD\$
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MIPYME	RD\$ 12,294,155.00
MIPYME MUJER	RD\$ 3,114,210.00
NO MIPYME	RD\$ 1,575,093,042.75
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por Debajo del Umbral	RD\$ 7,806,259.48
Compra Menor	RD\$ 36,990,085.02
Comparación de Precios	RD\$ 72,680,050.00
Licitación Pública	RD\$ 48,176,600.00
Licitación Pública Internacional	RD\$ -
Licitación Restringida	RD\$ -
Sorteo de Obras	RD\$ -
Excepción - Bienes o Servicios con Exclusividad	RD\$ 663,727,001.05
Excepción - Construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$ -



Excepción - Contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$ -
excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$ 50,000.00
Excepción - Proveedor Único	RD\$ 760,371,412.20
Excepción - Rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	RD\$ -
Excepción - Resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD\$ -

Fuente: Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, año 2024.

