

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

► Punto GOB Megacentro:

Carretera Mella Esq. San Vicente de Paúl, 1er Nivel, Plaza Megacentro, Santo Domingo Este.
Tel.: (809) 239-1112 | De L-V de 8:00 a.m. – 8:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. – 4:00 p.m.

► Punto GOB Sambil:

Av. John F. Kennedy, Santo Domingo, 1er Nivel, Plaza Sambil.
Tel.: (809) 908-6916 | De L-V de 8:00 a.m. – 7:00 p.m.
Sábado de 8:00 a.m. – 4:00 p.m.
Domingo 8:00 a.m. – 3:00 p.m. Solo servicios en línea

► Datacenter del Estado:

Parque Cibernético, Av. Panamericana, Sto. Dgo. Este.
Tel.: (809) 362-2000. E-mail: ayuda@ogtic.gob.do

► Redes sociales:



► Encuestas de satisfacción:

Con la finalidad de medir la satisfacción de los ciudadanos y entidades públicas, la OGTIC realiza encuestas de satisfacción de los servicios. Los resultados, son analizados para la identificación de oportunidades de mejora conjunto al área de prestación del servicio.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

► Buzones físicos de quejas y sugerencias:

En la oficina principal y en los Puntos GOB.

► Portal web:

<https://ogtic.gob.do/buzon-de-sugerencias/>

► Sistema 311: A través de la Línea 311 y portal web

www.311.gob.do

► Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):

La OGTIC cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), apegado a la Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05.

Tiempo de respuesta para todas las vías de recepción de las quejas: **15 días laborables.**

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en el presente documento, el Director General de la OGTIC emitirá un comunicado, informando al ciudadano el motivo de incumplimiento y las medidas adoptadas para corregirlo, en un plazo no mayor a **15 días laborables.**

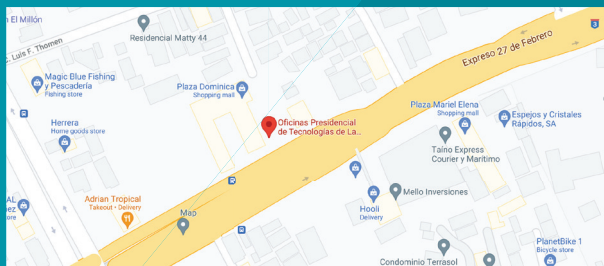


DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL

Av. 27 de febrero #419, 8vo. Piso, El Millón. Sto. Dgo., R.D.
Tel.: 809.286.1009 • info@ogtic.gob.do

www.ogtic.gob.do

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión

Av. 27 de febrero #419, 7mo. Piso, El Millón. Sto. Dgo., R.D.
Tel.: 809.286.1009



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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

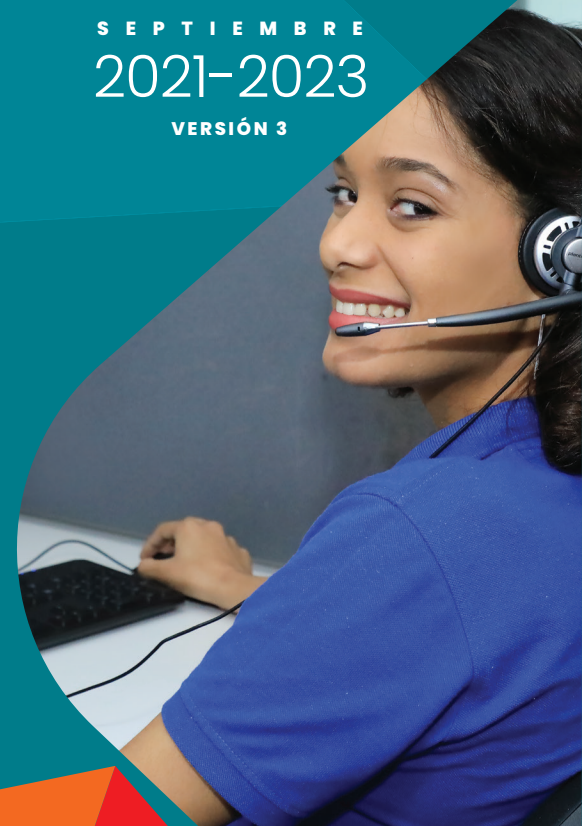


Carta Compromiso al Ciudadano

SEPTIEMBRE

2021-2023

VERSIÓN 3



DATOS IDENTIFICATIVOS

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) fue creada en el 2004 mediante el decreto 1090-04. En el 2021, a través del Decreto No. 54-21 pasa a ser una institución de dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública (MAP) con autonomía financiera, estructural y funcional creada con la finalidad de lograr la incorporación de los estamentos que integran nuestra nación a la Sociedad de la Información, mediante la difusión y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

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 (TIC).

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
- Colaboración
- Compromiso
- Transparencia
- Innovación
- Vocación de Servicio

INCLUSIÓN

Debido a la importancia que tiene para el Estado dominicano el cumplimiento de las Políticas de Accesibilidad Universal, se ha elaborado la **NORTIC B2: sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano**, estableciendo las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales en el desarrollo de sus medios web, de modo que estos cumplan con los requerimientos de accesibilidad, a fines de que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **TIEMPO DE RESPUESTA:** lapso que transcurre desde la solicitud del servicio, considerando rapidez y puntualidad en la que puede ser brindado el mismo.
- **CORTESÍA:** acto de amabilidad, atención y buena educación de la persona quien ofrece el servicio.
- **PROFESIONALIDAD:** preparación del personal y dominio de los temas relacionados al servicio.
- **FIABILIDAD:** acierto y precisión; ausencia de errores brindando confianza al solicitante.
- **ACCESIBILIDAD:** facilidad para obtener el servicio mediante sus canales de prestación.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁDARES	INDICADORES
Atención Telefónica al Ciudadano ofrecida a través de las líneas telefónicas *462, 700, 3-1-1	1. Tiempo de respuesta	95%	% de satisfacción trimestral
	2. Accesibilidad	95%	% de satisfacción trimestral
	3. Cortesía	95%	% de satisfacción trimestral
	4. Fiabilidad	95%	% de satisfacción trimestral
Firma Digital con Certificado	5. Cortesía	90%	% de satisfacción trimestral
	6. Profesionalidad	90%	% de satisfacción trimestral
	7. Fiabilidad	90%	% de satisfacción trimestral
	8. Accesibilidad	90%	% de satisfacción trimestral



DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir con los requisitos del servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Utilizar apropiadamente los sistemas y/o componentes informáticos propiedad de la institución.
- Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.
- No enviar comunicaciones comerciales no solicitadas (SPAM).
- Apegarse a la Ley No.53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.