



Oficina Gubernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE ALQUILER DE OFICINAS PARA LA
SEDE PRINCIPAL OGTIC**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
JULIO 2022
SEDE PRINCIPAL**

NUEVA SEDE OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)

Contratación

1. Resumen Ejecutivo

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como rectora en la política transversal de las TIC en el Estado Dominicano, ha recibido la responsabilidad de encaminar múltiples Planes, Programas y Proyectos de gran importancia Nacional, contribuyendo al cumplimiento de la Agenda Digital: Simplificación de Trámites y Gobierno Eficiente, Atención Ciudadana, Ampliación del Call Center Gubernamental, Interoperabilidad del Estado. Estas iniciativas han aumentado el alcance de sus operaciones.

Comprometidos con las disposiciones contenidas en el Decreto Núm. 527-21, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), brinda su apoyo y acompañamiento para el cumplimiento de los objetivos y líneas de acción de la Agenda Digital 2030.

De manera atenta y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto Núm. 527-21, desde la OGTIC se abordan los siete ejes trazados en la Agenda Digital 2030: gobernanza y marco normativo, conectividad y acceso, gobierno digital, educación y capacidades digitales, economía digital, ciberseguridad y, innovación tecnológica como eje transversal. Son 24 objetivos concretos, 116 líneas de acción y más de 100 proyectos. Por lo que sus objetivos se orientan a estimular una sociedad digital desarrollada, moderna y eficiente.

Bajo el cumplimiento del Decreto Presidencial Núm. 71-21, surge el Gabinete de Transformación Digital, encabezado por el Excelentísimo presidente de la República el Sr. Luis Abinader Corona, coordinado por el Ministerio de la Presidencia y la OGTIC funge en la Secretaría Técnica, formulan en conjunto la Agenda Digital y los programas y acciones necesarios para su implementación.

Asimismo, bajo el amparo del Decreto Núm. 640-20, se iniciaron formalmente los trabajos técnicos del Programa Burocracia Cero, hacia un Gobierno Eficiente, con miras a promover la eficiencia de la administración pública, el Programa Burocracia Cero es una iniciativa cuyo lanzamiento encabezó el presidente de la República, Sr. Luís Abinader Corona, en el Palacio de Gobierno. Este Programa tiene como propósito promover la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones.

Mediante el Decreto Núm. 806-21, son reactivadas las comisiones o comités técnicos de Implementación, Coordinación y Seguimiento de la Ventanilla Única de Construcción de Edificaciones en la República Dominicana, la Ventanilla Única de Inversión de la República Dominicana y la Ventanilla Única para la formalización de Empresas en la República Dominicana.

Es por esto, ha sido identificada la necesidad de iniciar la mudanza a un espacio donde pueda albergar las operaciones de los múltiples: Planes, Programas y Proyectos de la Institución, abarcar la expansión del Call Center Gubernamental, entre otros proyectos.

Abocados en efficientizar el gasto público, la OGTIC tiene a bien solicitar la aprobación mediante proceso de excepción de proveedor único el alquiler de los pisos 2, 6, 7, 8, 9 y 10 del edificio corporativo Torre Vista 311, con un total de 3,927.13 metros cuadrados, ubicado en el sector de Bella Vista, D.N., mismo ha sido adquirido previamente por la Administradora de Fondo de Inversiones del Banco de Reservas (AFI RESERVAS) y Administrado por la Inmobiliaria Banreservas S.A., y ofertado a la OGTIC con la aprobación del Administrador General del Banco de Reservas el Sr. Samuel Pereyra, en calidad de alquiler, con una vigencia contractual de 10 años. La OGTIC, considera apropiada esta motivación por el hecho de que este inmueble pertenece al Estado Dominicano.

En efecto, dicha edificación estaría siendo compartida junto con otras instituciones públicas, quienes estarán ocupando los pisos 3, 4 y 5 donde estarán abordando sus programas especiales de la Presidencia. Ambas instituciones compartirán el piso 2, a los fines de área de comedor, un espacio con capacidad de 300 colaboradores almorzando de manera simultánea.

En ese sentido, la edificación Torre Vista 311, es amigable con el medio ambiente tanto en los pisos superiores con su regulación eficiente del clima así como en los pisos destinados a estacionamiento, destacando la existencia de dos estacionamientos para recargar automóviles eléctricos y cuenta también, con cuatro estacionamientos para personas con movilidad reducida. Del total de estacionamientos que dispone la edificación se ha realizado la siguiente distribución: 87 estacionamientos asignados a la OGTIC, 67 estacionamientos asignados a las instituciones que formarán parte de la infraestructura y 19 estacionamientos restantes destinados a visita.

Es preciso señalar, el costo de mantenimiento estará siendo cubierto por Inmobiliaria Banreservas S.A., inclusive el piso de 2. Asimismo, se encuentra habilitada el área de enfermería y psicología.

Concretamente, la OGTIC ha habilitado el espacio del piso 7 y puesto a disposición de la Dirección Ejecutiva y todo el equipo perteneciente al Gabinete de Innovación, cuyo director ejecutivo es el Sr. Bartolomé Pujols, esta institución se encuentra adscrita al Ministerio de la Presidencia.

Así pues, la OGTIC estará realizando la constitución de una Cooperativa poniendo a disposición de una oficina para el desarrollo de sus funciones.

Las condiciones de contratación de este servicio de alquiler, incluye la previsión de todo incluido tanto para la obra gris, remozamiento y mobiliario.

Cabe destacar que actualmente nos encontramos ubicados en el piso 7 y 8 del edificio del Ministerio de Administración Pública (MAP), destacando que dicho Ministerio se encuentra a su vez en su propio proceso de expansión y por tales razones, en reiteradas ocasiones han externado la necesidad de crecer y ocupar los dos (2) pisos de aproximadamente 1,400 mts.² y sus 18 estacionamientos de vehículos que ocupa la OGTIC en esa edificación compartida junto al MAP. Por lo que, el presente alquiler beneficia la expansión del Ministerio de Administración Pública (MAP), adquiriendo el espacio actual utilizado por la OGTIC.

Cronograma entrega de pisos a cargo de Inmobiliaria Banreservas S.A. (completamente remozados y mobiliario incluido):

Piso 2,6,7,8,9 y 10	01 de octubre, 2022
---------------------	---------------------

2. Justificación técnica

Mediante este informe la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), justifica el uso de la figura jurídica de proveedor único para el alquiler de la nueva sede de la Institución, esta justificación tiene la intención de exponer los beneficios que ofrece el edificio corporativo Torre Vista 311 y de la adquisición de dicho inmueble por la Administradora de Fondos de Inversión del Banreservas y la Administración de este a cargo de Inmobiliaria Banreservas S.A., alquilando 5 pisos para alojar la nueva sede de las oficinas principales de OGTIC, a corto, mediano y largo plazo.

Para los fines de dicho alquiler, citamos la Circular del 03 de febrero de 2022, emitida por la Contraloría General de la República Dominicana y la Dirección de Contrataciones Públicas sobre 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, enviada a todas las instituciones bajo el ámbito de aplicación de las Leyes: Núm. 10-07 de la Contraloría General de la República y Núm. 340-06 Sobre Compras y Contrataciones Públicas: *“En ese contexto, las instituciones contratantes podrán evaluar si el caso reúne las condiciones para acogerse al uso de las excepciones de exclusividad o proveedor único, previstos en el numeral 4 del párrafo del artículo 6 de la Ley Núm. 340-06, así como en los numerales 5 y 6*

del artículo 3 del Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto Núm. 543-12, especialmente en los casos de alquileres y arrendamientos de bienes inmuebles, tomando en cuenta las características particulares requeridas satisfacer la necesidad, como la ubicación, metraje, distribución, instalaciones, disponibilidad de parqueo, valor promedio del precio de alquiler en la zona, etc.”.

2.1 Justificación proveedor único

La solicitud de proveedor único es justificada por los siguiente:

Ubicación	Cumple
Metraje	Cumple
Distribución	Cumple
Instalaciones	Cumple
Disponibilidad de parqueos	Cumple
Precio Mts.2	Cumple

3. Justificación mudanza

La solicitud de mudanza de la sede principal de OGTIC es motivada por las siguientes razones:

1- Ampliación del Call Center Gubernamental:

En el año 2007, se establece el Centro de Contacto Gubernamental *462 como canal de voz oficial, primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del Gobierno Dominicano y las instituciones que lo representan, en el cual las instituciones tienen la tarea de poner a disposición los servicios que tengan impacto en la ciudadanía. En la actualidad más de 25 representantes brindan más de 1,300 servicios de un poco más de 70 instituciones de la Administración Pública.

En el año 2009, se establece el Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana como medio de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública. El objetivo principal es dotar a la ciudadanía de herramientas y mecanismos adecuados para comunicar y canalizar de forma ágil y segura hacia entes responsables de la administración pública y del gobierno, las denuncias, quejas, reclamaciones, demandas o sugerencias, relacionadas con su desempeño y responsabilidades de cara a la sociedad. El Ministerio de la Presidencia supervisa el funcionamiento de la línea en coordinación con la OGTIC.

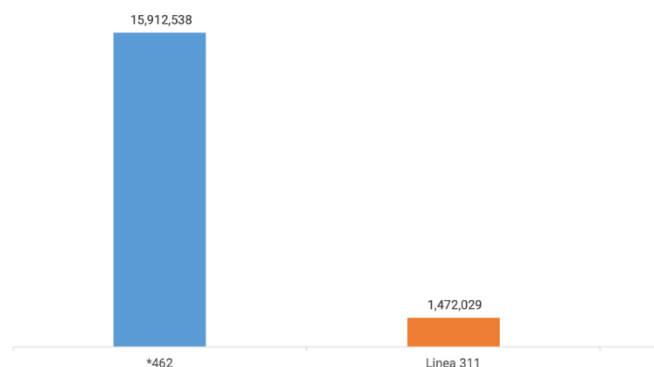
Desde la fecha de ambas designaciones a la actualidad se han registrado 15,912,538 llamadas de la línea *462 y 1,472,029 de la línea 3-1-1, siendo

números gubernamentales de alta demanda de la ciudadanía con un aumento constante de las llamadas año tras año, esto ha significado una alta cantidad de llamadas en cola y de igual manera un gran número de llamadas abandonadas en cola debido a que la demanda de llamadas es mayor a la oferta que los representantes pueden brindar, por lo cual los recursos humanos y el espacio de dichas líneas necesitan ser ampliados para proveer el servicio bajo los estándares esperados.

Aunque la cola es constante cada mes, el gobierno ha anunciado ayudas o nuevos servicios a la ciudadanía, el *462 como primera línea de contacto con la ciudadanía busca detalles de los procesos y aplicaciones de las políticas que entran en vigor, es por esto que el Centro de Contacto Gubernamental debe estar preparado para recibir una alta demanda por coyunturas específicas que se puedan presentar.

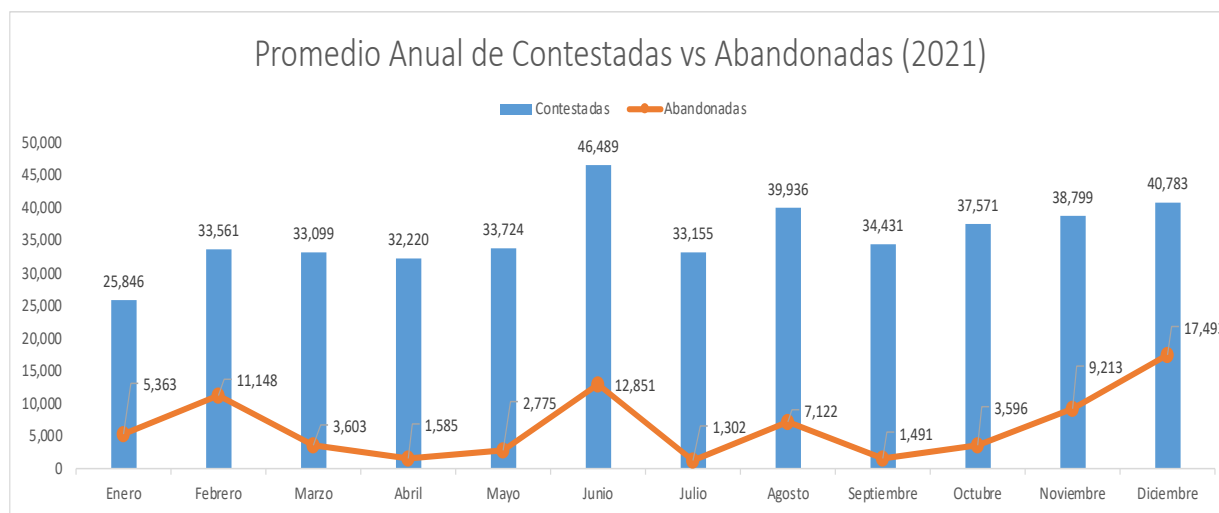
Dicha ampliación es indispensable para poder realizar la Estrategia Nacional de Atención Ciudadana, el cual promueve la omnicanalidad de los sistemas telefónicos, presenciales, web y redes sociales.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: 16 agosto 2012 – 31 marzo 2022.

***Gráfico 1** Histórico de llamadas a la fecha

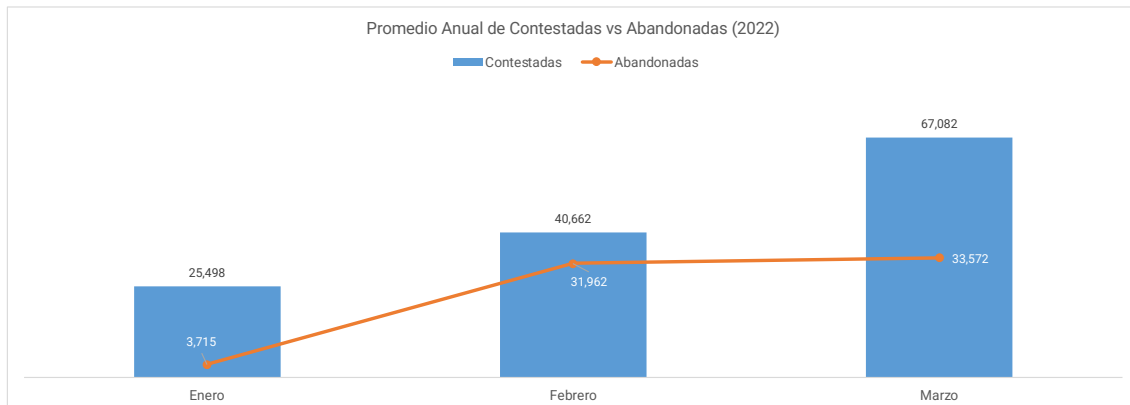


*Gráfico 2 Historial de llamadas contestadas vs las abandonadas en el 2021

2021				
Mes	Contestadas		Abandonadas	
Enero	25,846	↓	5,363	↑
Febrero	33,561	↑	11,148	↓
Marzo	33,099	↓	3,603	↑
Abril	32,220	↓	1,585	↑
Mayo	33,724	↑	2,775	↓
Junio	46,489	↑	12,851	↓
Julio	33,155	↓	1,302	↑
Agosto	39,936	↑	7,122	↓
Septiembre	34,431	↓	1,491	↑
Octubre	37,571	↑	3,596	↓
Noviembre	38,799	↑	9,213	↓
Diciembre	40,783	↑	17,493	↓
Total General 2021	429,614		77,542	

*Gráfico 3 Tendencias de llamadas contestadas y abandonadas en el 2021

En diciembre 2021 el total de llamadas que entraron a cola fue 40,783, reflejando un incremento del 5.11% versus el mes anterior y 15.36% respecto a las 35,353 recibidas en diciembre 2020.



***Gráfico 4** Historial de llamadas contestadas vs las abandonadas en el 2022

2022				
Mes	Contestadas		Abandonadas	
Enero	25,498	↓	3,715	↑
Febrero	40,662	↑	31,962	↓
Marzo	67,082	↑	33,572	↓
Total General al 2022	133,242		69,249	

***Gráfico 5** Tendencias de llamadas contestadas y abandonadas en el 2022

En marzo 2022 el total de llamadas que entraron a cola fue 67,082, reflejando un incremento del 64.97% versus el mes anterior y 102.67% respecto a las 33,099 recibidas en marzo 2021.

Necesidades puntuales:

- Ampliación del Call Center Gubernamental de 25 posiciones vigentes a 77 y 8 posiciones de supervisores de la cual actualmente solo existe una posición, con dicha ampliación se podrá asistir la demanda de servicios que existe en las líneas de atención al ciudadano.
- **Call Centers propios de instituciones:**
La OGTIC aparte del Call Center Gubernamental (*462, 3-1-1 y 700), aloja diversos Call Centers propios de las instituciones, esta es una iniciativa para la eficiencia del gasto público, suministrando la experiencia técnica, tecnología e infraestructura de la OGTIC a las instituciones, lo cual abarata los costos de inversión y mantenimiento.

Actualmente la OGTIC aloja el Call Center del Sistema Nacional de Salud SNS, del Instituto Nacional de Transporte Terrestre (INTRANT) y la Policía Nacional con las llamadas de denuncias.

Se tiene en proyecto la ampliación del SNS y la inclusión del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSP).

- **Salones de entrenamiento *462, 3-1-1, Punto GOB y eventos en general:**

Bajo la programación de la ampliación del Call Center Gubernamental y los Puntos GOB, se estarán impartiendo capacitaciones de manera continua para la incorporación de los nuevos colaboradores, esto conlleva a jornadas de capacitación que van entre 2 y 3 semanas para poder asegurar que las métricas de calidad y servicios puedan ser garantizadas, no menos importante se realizará una capacitación continua de cultura de servicio y retroalimentación a los colaboradores en general del Centro de Contacto Gubernamental y los Puntos GOB para la mejora continua de los servicios con lo cual nos podremos mantener en la vanguardia de atención al ciudadano.

- **Ampliación Dirección de Servicios Digitales:**

En el marco de los proyectos de servicios ofrecidos digitalmente a las instituciones públicas y ciudadanía, la Dirección de Servicios Digitales ha tenido un rol fundamental en la aplicación de dichas políticas. La misma lidera las acciones de aplicación de la ley de simplificación de trámites y burocracia cero.

En el marco de los proyectos de dicha dirección se registra un aumento de las operaciones en los siguientes ámbitos los cuales ameritan un aumento del espacio físico y de RRHH. Entre los proyectos y servicios se destacan:

Firma digital: dicho servicio ha tenido una alta demanda entre instituciones, funcionarios públicos y ciudadanía, siendo una herramienta fundamental para la digitalización de servicios y mecanismo de ahorro de tiempo y costos en base a la impresión de papel, scanner, compra de tonner y capital humano dedicado a estas funciones.

Desde que OGTIC se volvió entidad certificadora en 2018 hasta agosto 2020 se habían emitido menos de 1,000 firmas digitales, totalizando en 2 años un promedio de 500 por año, en el año 2021 se emitieron más de mil firmas digitales aumentando en un 100% la producción y en el presente año 2022 se estima que la producción aumenta un 200% respecto a la línea base del 2020. Para poder responder a la demanda de servicios de firma digital es necesario proveer espacios y el suficiente capital humano, tomar en cuenta que de igual manera aumentan los servicios se debe integrar un capital humano para el aseguramiento de calidad.

Esta sobre demanda se extrapola a los servicios de consultorías de servicios digitales los cuales las instituciones se han abocado a ello para digitalizar procesos, de igual manera formular y ejecutar proyectos TIC de gran envergadura, realización de plataformas y servicios digitales,

desarrollo, aseguramiento de la calidad y asistencia a usuarios digitales, entre otros.

- **Ampliación Dirección de Transformación Digital:**

Los proyectos especiales de la Dirección de Transformación Digital, indudablemente requiere de espacio para garantizar la productividad y el cumplimiento de las metas propuestas. Entre estos, podemos citar:

1. Sistema y lenguaje de Diseño del Estado dominicano;
2. Ciudades Inteligentes;
3. Laboratorio de Innovación Digital;
4. Rediseño de Servicios Digitales;
5. Participación Ciudadana y construcción de cultura;
6. Uso de Tecnologías Exponenciales (AI, BC, et al.);
7. Fortalecimiento del Marco de intercambio de datos e información Pública;
8. Adopción de Estándares Técnicos;
9. Arquitectura de API pública y plataforma de interoperabilidad;
10. Portal de Datos Abiertos y de APIs para developers.

2- **Ampliación áreas administrativas y de apoyo:**

El aumento de los proyectos de las diversas áreas y el aumento presupuestario que ha presentado la Institución desde agosto 2020 a la fecha se encuentra con un aumento del casi el 100%, esto conlleva a que las áreas administrativas y financieras deban aumentar sus operaciones para poder responder a la demanda de los proyectos que la Institución se está embarcando, en el área administrativa se destacan:

Departamento de Compras: actualmente las compras del primer trimestre del 2022 superan las compras realizadas en los 3 trimestres del 2021, esto se debe a la ejecución de los proyectos institucionales de OGTIC es por lo que dicho departamento debe de crecer para poder cumplir la demanda de compras y contrataciones, es por esto que las operaciones de dicho departamento aumentan por lo cual es fundamental proveer de espacio físico y almacenamiento para la misma.

Departamento de Contabilidad: el aumento de las operaciones de compras incide directamente en la cantidad de procesos de pagos y movimientos contables que se deben realizar, es por esto que las operaciones de dicho departamento aumentan por lo cual es fundamental proveer de espacio físico y almacenamiento para la misma.

Departamento de Servicios Generales: el aumento de localidades en OGTIC producto a la expansión de los Puntos GOB, conlleva a un mayor flujo operacional de dicho departamento el cual tendrá un alcance Nacional, comenzando en el 2022 con la región Norte expandiéndose en los próximos años en la región Sur y Este.

Departamento de Seguridad: el aumento de localidades OGTIC producto a la expansión de los Puntos GOB, conlleva a un mayor flujo operacional de dicho departamento el cual tendrá un alcance Nacional, comenzando en el 2022 con la puesta en operación el 18 de mayo del Punto GOB Expreso en el municipio de Santo Domingo Este y otros que están en proyecto de apertura para la región Norte, Sur y Este.

4. Conclusión

La oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), actuando bajo estricto apego a las leyes dominicanas y al proceder transparente, concluye este informe solicitándoles a la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), orientación sobre los próximos pasos a tomar.

Es de vital importancia para la gestión que encabeza el excelentísimo señor presidente Luis Abinader encaminar los proyectos mencionados para contribuir de manera efectiva sus deseos de cambio y transformación. Asimismo, para la OGTIC satisfacer los compromisos asumidos y al cumplimiento de las metas.