

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos/as pueden contactarnos para asistencia a través de nuestra línea telefónica (809) 286-1009.

➤ Puntos GOB:

- Sambil
- Megacentro
- Santo Domingo Este (Expreso)
- Santo Domingo Oeste (Occidental Mall)
- Santo Domingo Norte (Colina Centro)
- Santiago
- San Cristóbal

Para más información sobre las direcciones y horarios de los servicios ofrecidos, consulta: ogtic.gob.do/contacto.

➤ Centro de Datos del Estado Dominicano

Parque Cibernético, Av. Panamericana, Sto. Dgo. Este.
Tel: (809) 286-1009 Opción 3.
Correo: serviciosdc@ogtic.gob.do.

➤ Redes sociales:



➤ Encuestas de satisfacción:

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

QUEJAS Y SUGERENCIAS

➤ Buzones físicos y digitales (QR) de quejas y sugerencias:

Ubicados en los Puntos Gob.

➤ Portal Web:

<https://ogtic.gob.do/buzon-de-sugerencias-2>

➤ Sistema 311:

A través de la linea 311 y portal web <https://311.gob.do>

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

Ofrecemos información que sean de interés para los ciudadanos. Contacto: (809) 286-1009 Opción 1.

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cuando los servicios prestados por la OGTC incumplan los compromisos de calidad contraídos, las personas y las instituciones afectadas podrán comunicarlos a través de las vías de comunicación o prestación de quejas y reclamaciones.

En los casos de incumplimiento de los compromisos de calidad, la máxima autoridad de la institución, como medida de subsanación o compensación, deberá remitir en un plazo no mayor a quince (**15** días laborables), una comunicación o correo electrónico a los usuarios, ciudadanos o representantes, informando el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia.



DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL

Ave. Rómulo Betancourt #311, Edificio Corporativo Vista 311, Santo Domingo, R.D.

Tel: (809) 286-1009 info@ogtic.gob.do
www.ogtic.gob.do
Lunes a viernes, de 7:00 a. m. 4:00 p. m.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

OCTUBRE

2025–2027

VERSIÓN 4



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión

Ave. Rómulo Betancourt #311, Edificio Corporativo Vista 311, Santo Domingo, R.D.

Tel: (809) 286-1009
calidad.ogtic@ogtic.gob.do



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.

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

Implementar las estrategias nacionales de innovación y desarrollo digital, liderando la transformación digital del Estado dominicano a través del diseño, la coordinación y la ejecución de políticas públicas, marcos normativos, proyectos y soluciones tecnológicas innovadoras, interoperables y seguras, con el objetivo de fortalecer la eficiencia institucional, optimizar la experiencia ciudadana y garantizar servicios públicos accesibles, inclusivos y sostenibles, en beneficio de toda la sociedad.

› VISIÓN

Ser el ente rector y articulador de un ecosistema digital y de innovación, donde el gobierno, la ciudadanía, el sector privado y la sociedad civil interactúan de forma articulada, segura, eficiente y transparente a través de servicios públicos digitales centrados en las personas, posicionando a la República Dominicana como referente regional en innovación y gobernanza digital.

› VALORES

- | | | |
|-----------------|------------------------|--------------|
| • Agilidad | • Innovación | • Empatía |
| • Transparencia | • Compromiso | • Integridad |
| • Colaboración | • Vocación de Servicio | • Inclusión |

INCLUSIÓN

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación pone a disposición de toda la ciudadanía la información que requiera, sin importar género, origen étnico, religión, nacionalidad, afinidad política, condición social u otras características. Reafirmamos nuestro compromiso con fomentar una cultura de respeto e inclusión, ofreciendo un entorno libre de discriminación, en el cual todas las personas reciban la asistencia necesaria para acceder a nuestros servicios e instalaciones.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- › **TIEMPO DE RESPUESTA:** compromiso establecido a fin de dar respuesta a las solicitudes recibidas de los servicios en los plazos establecidos.
- › **CORTESÍA:** acto de amabilidad, atención y buena educación del personal que 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 en las líneas *462, 700, 3-1-1	Cortesía	95%	% de satisfacción trimestral
	Accesibilidad	95%	
	Profesionalidad	85%	
	Tiempo de Respuesta	95%	
	Fiabilidad	95%	
Firma GOB	Profesionalidad	90%	% de satisfacción trimestral
	Accesibilidad	90%	
	Tiempo de Respuesta	85%	
	Fiabilidad	90%	
	Cortesía	90%	
Autorización de Proyectos de Transformación Digital y/o Compras TIC	Tiempo de Respuesta	20 días	% de las solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Implementación y Gestión de Portales Web Institucionales	Tiempo de Respuesta	30 días	



DEBERES DEL CIUDADANO

- › Cumplir con las leyes y normativas institucionales.
- › Cumplir con los requisitos del servicio.
- › Tramitar las solicitudes por las vías establecidas.
- › Presentar los documentos requeridos para el servicio solicitado.
- › Respetar el orden y los plazos establecidos para las solicitudes de servicios.
- › Tratar con respeto al personal que brinda los servicios.
- › No enviar comunicaciones comerciales no solicitadas (SPAM).
- › Apegarse a la Ley No.53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.
- › Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido a través de los buzones y medios de comunicación dispuestos.