



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



Oficina Gubernamental de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

---



# TABLA DE CONTENIDOS

## Memoria Institucional 2025

RESUMEN EJECUTIVO .....	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	7
Marco Filosófico Institucional.....	7
Misión .....	7
Visión.....	8
Valores .....	8
Marco Estratégico Institucional .....	8
BASE LEGAL .....	10
Estructura Organizativa .....	18
Principales funcionarios de la OGTIC .....	19
RESULTADOS MISIONALES.....	20
Transformación Digital Gubernamental .....	20
Normas y Estándares.....	20
Servicios Digitales Institucionales .....	61
Arquitectura Digital Gubernamental.....	88
Centro de Datos del Estado Dominicano .....	105
Innovación .....	108
Unidad de Gestión de Resultados .....	115
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO .....	122
Desempeño Área Administrativa .....	122
Desempeño de los Recursos Humanos .....	136
Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	143
Desempeño Procesos de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales .....	153
Desempeño de la Tecnología .....	159
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo .....	166
Desempeño del Área de Comunicaciones .....	181

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL ....	195
Nivel de Satisfacción con el Servicio .....	195
Resultado Mediciones del Portal de Transparencia .....	202
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....	205
ANEXOS .....	209
Matriz Logros Relevantes.....	209
Índice Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	211
Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA) .....	212
Resumen del Plan de Compras y Contrataciones .....	212

## RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria Institucional 2025

El presente documento tiene como objetivo presentar la memoria institucional del año 2025, destacando los principales logros alcanzados en beneficio de la ciudadanía y del Estado dominicano por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Durante este período, la institución consolidó avances sustantivos en transformación digital, servicios gubernamentales, interoperabilidad, innovación pública, identidad digital y atención ciudadana, reafirmando su rol como entidad rectora del ecosistema digital del país.

En lo que respecta a la Atención Ciudadana, actualmente operan siete (7) Puntos GOB donde participan más de 30 instituciones del Estado bajo un modelo de infraestructura compartida. Durante el 2025, estos centros gestionaron **más de 1,443,655 servicios**, beneficiando a 1,217,282 ciudadanos, así como nuevas aperturas como el Punto GOB San Cristóbal.

Los canales telefónicos y digitales del Centro de Contacto Gubernamental (líneas \*462 y 3-1-1) gestionaron **2,064,556 llamadas** y brindaron **1,358,282 servicios** a la ciudadanía, manteniendo un desempeño operativo sostenido y contribuyendo a fortalecer el acceso a los servicios públicos de forma eficiente y oportuna.

Asimismo, a través de la línea *\*CEDI-Mujer (462)* se recibieron **16,755 llamadas**, alcanzando un **nivel de servicio de 87.05 %**, lo que reafirma el compromiso institucional con una atención especializada y centrada en las necesidades de la población.



En materia de identidad digital, la OGTIC continuó consolidando la plataforma **Firma GOB**, emitiendo **más de 5,198 certificados de firma digital** e implementando nuevas integraciones para instituciones públicas.

Asimismo, se avanzó en el desarrollo del ecosistema de **credenciales verificables** y la maduración arquitectónica de la aplicación **Soy Yo RD – Carpeta Ciudadana**, que alcanzó más de 240,000 descargas acumuladas, evolucionando hacia un modelo de identidad digital avanzada basado en estándares W3C.

Como parte del servicio de consultoría y auditoría NORTIC, fueron emitidas **32 nuevas certificaciones y 177 recertificaciones**, alcanzando a más de 160 instituciones. En el ámbito de desempeño gubernamental, se fortaleció el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge+i), realizando más de 190 asistencias técnicas y 57 informes especializados para impulsar la mejora continua.

Se impulsaron programas de fortalecimiento de talento digital como **Semillero Digital INTRO**, orientado a jóvenes en condiciones vulnerables, capacitándolos en inteligencia artificial, programación y tecnologías emergentes para promover su empleabilidad. También se avanzó en el desarrollo de plataformas estratégicas como **ALFA**, sistema de gestión de rescate animal integrado al 9-1-1.

Asimismo, la OGTIC organizó **Dominicana Innova 2025**, el evento de innovación más grande del país, bajo el lema “IA en Acción”, reuniendo actores nacionales e internacionales, desarrollando hackathons, espacios formativos y experiencias tecnológicas de alto impacto.



En lo referente a interoperabilidad y transformación digital sectorial, la OGTIC acompañó el desarrollo de sistemas clave como la **Ventanilla Única de Formalización**, la **Plataforma de Créditos Educativos (MESCyT)**, el piloto de **Certificación Notarial para Permisos de Salida de Menores**, la nueva versión del **Portal 311** y la modernización de portales institucionales bajo el **Sistema de Diseño Dominicano (SDD)**.

Dentro de las iniciativas prioritarias de infraestructura digital pública, se publicó la versión en español del **White Paper sobre Infraestructura Digital Pública**, desarrollado en colaboración con el BID, CO-Develop y CDPI, posicionando a la República Dominicana como referente regional en DPI.

En el ámbito de datos abiertos, se fortaleció el portal **datos.gob.do**, ampliando la publicación de datasets de alto valor y mejorando las capacidades institucionales para el cumplimiento de la NORTIC A3.

Desde el Centro de Datos del Estado Dominicano, se ejecutó una reestructuración completa del ambiente de virtualización, logrando una **reducción del 70% de los incidentes** reportados por las instituciones. Asimismo, se avanzó en la implementación del sistema **Data-CenterOperation**, alcanzando un 90% de ejecución y reforzando la seguridad y el monitoreo de la infraestructura tecnológica crítica del Estado.

Respecto al Programa Burocracia Cero, se desarrollaron proyectos estratégicos como la actualización conceptual del **Portal GOB.DO v3**, la integración de nuevos servicios, el fortalecimiento del Catálogo Único de Servicios del Estado, y el acompañamiento a los procesos de simplificación y digitalización de sectores clave como construcción, inversión y comercio.



Los avances logrados durante 2025 consolidan la visión de una administración pública más moderna, ágil, transparente y centrada en las personas. La OGTIC reafirma su compromiso con el impulso de la transformación digital del Estado, fortaleciendo las capacidades institucionales y promoviendo un ecosistema tecnológico que contribuya al bienestar de la ciudadanía y al desarrollo sostenible del país.

### **Logros 2025**

Durante el 2025, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) consolidó avances significativos en la modernización del Estado, la transformación digital y la mejora de los servicios públicos, alcanzando hitos de alto impacto nacional e internacional.

- Los Puntos GOB fueron reconocidos como WSIS Prizes 2025 – Champion en la categoría *Enabling Environment*, posicionando a la República Dominicana como referente mundial en acceso inclusivo y eficiente a los servicios gubernamentales.
- Se emitieron 32 certificaciones y 177 recertificaciones NORTIC, beneficiando a más de 162 instituciones públicas.
- Fueron actualizadas las normativas NORTIC A7, A8, A9 y A10, incorporando estándares modernos en ciberseguridad, continuidad operativa, gestión de riesgos, seguridad de la información y servicios de confianza digital.
- Se realizaron 194 asistencias técnicas y 184 asesorías institucionales asociadas al Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge), fortaleciendo las capacidades digitales del Estado.
- Más de 1,443,655 servicios brindados en los Puntos GOB hábiles, impactando a más de 1,217,282 de ciudadanos
- Se respondió un total de 2,064,556 llamadas y se gestionaron

1,358,282





servicios, consolidando al Centro de Contacto Gubernamental como el principal canal de atención ciudadana del país.

- La línea CEDI-MUJER recibió 16,755 llamadas, alcanzando un nivel de servicio de 87.05 %, brindando apoyo psicológico y orientación a mujeres en situación de vulnerabilidad.
- Se registraron 1,615,761 visitas al portal GOB.DO, reafirmando su rol como puerta de acceso a la información y servicios del Estado.
- Fue inaugurado el Punto GOB San Cristóbal, ampliando la red nacional y facilitando el acceso presencial a servicios públicos en nuevas localidades.
- Se generaron 5,198 certificados de firma digital, beneficiando a 123 instituciones gubernamentales y 258 ciudadanos, fortaleciendo la identidad y autenticación digital del país.
- Se brindó asistencia técnica especializada a 65 instituciones, abarcando infraestructura tecnológica, seguridad informática, sistemas críticos y adquisiciones tecnológicas.
- Se gestionaron 1,109 solicitudes de evaluación de compras para 173 instituciones, promoviendo criterios unificados, transparencia y eficiencia en las adquisiciones públicas.
- Se avanzó en el desarrollo del nuevo Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP), a través de un acuerdo técnico entre la OGTIC y la DIGEIG, garantizando estándares de accesibilidad, calidad y centralización.
- Se publicó el White Paper de Infraestructura Digital Pública, posicionando a la República Dominicana como referente regional en la implementación de infraestructuras digitales abiertas.
- El Programa Burocracia Cero obtuvo el primer lugar en los Premios NovaGob 2025, en la categoría *Transformación Digital*, destacándose como una de las iniciativas más innovadoras de



Iberoamérica en la simplificación de trámites y modernización de servicios públicos.

- Se desarrolló el nuevo sistema 311, con un BackOffice completamente modernizado, accesible y alineado con las mejores prácticas internacionales de experiencia de usuario.
- Se logró una reducción del 70 % de incidentes en los servicios alojados en el Centro de Datos gubernamental, gracias a procesos de migración, optimización y fortalecimiento del monitoreo.

En el programa Semillero Digital INTRO, 94 jóvenes completaron su formación en áreas STEM y tecnologías emergentes, logrando una tasa de finalización del 94 %. La cohorte estuvo compuesta por un 33 % de mujeres y 67 % de hombres, promoviendo la equidad y el desarrollo de competencias digitales de alto valor.



# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

## Memoria Institucional 2025

### 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

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
- Transparencia
- Colaboración
- Innovación
- Compromiso
- Vocación de Servicio
- Empatía
- Integridad
- Inclusión

## **Marco Estratégico Institucional**

### **Eje 1: Servicios Públicos Digitales y Centrados en la Ciudadanía**

Garantizar que los servicios públicos digitales sean accesibles, inclusivos, eficientes y de calidad, colocando a la ciudadanía en el centro de la transformación digital del Estado. Busca fortalecer los mecanismos de atención y participación ciudadana, asegurando que las soluciones tecnológicas respondan a sus necesidades reales y mejoren su experiencia en la interacción con las instituciones públicas.



## **Eje 2: Transformación digital del Estado, Innovación y Gobierno Inteligente**

Modernizar la gestión pública mediante la adopción de tecnologías digitales e innovadoras que fortalezcan la eficiencia institucional, la transparencia y la calidad de los servicios públicos, promoviendo un modelo de gobierno inteligente, basado en datos y centrado en la ciudadanía.

## **Eje 3: Gobernanza Digital y Fortalecimiento Institucional**

Consolidar un marco de gobernanza digital robusto que garantice coordinación interinstitucional, seguridad de la información, cumplimiento normativo y fortalecimiento de capacidades institucionales, asegurando la sostenibilidad de la transformación digital y la confianza de la ciudadanía en el Estado.



## BASE LEGAL

---

### Memoria Institucional 2025

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 Edgar Batista Carrasco mediante el Decreto Núm. 48/25 de fecha 31 de enero de 2025.

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 las 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 entres 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 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).
- **Decreto 48-25**, mediante el cual el señor Edgar Batista Carrasco Suárez queda designado director general de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

## 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 Información 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.

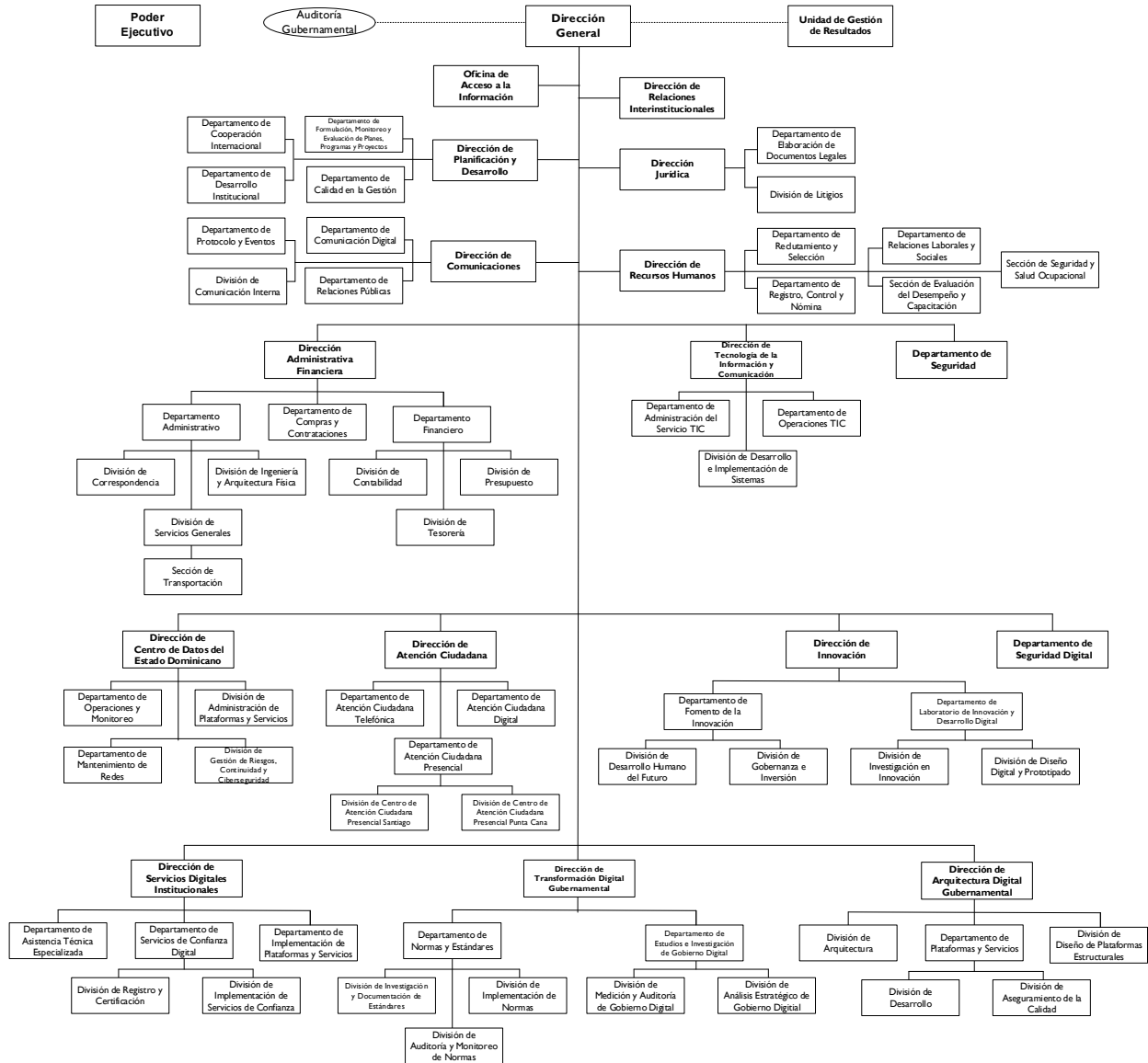


# Estructura Organizativa



OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTC)

Estructura Organizacional  
Aprobado el 3 de abril del 2024



## **Principales funcionarios de la OGTIC**

**Edgar Batista Carrasco**, Dirección General

**Leo Mercedes Suero**, Dirección de Gabinete

**Gloria Sánchez Valverde**, Dirección de Planificación y Desarrollo

**Fabio Ureña**, Dirección Administrativa Financiera

**Jeison Diaz**, Dirección de Servicios Digitales Institucionales

**Reyson Lizardo**, Dirección de Transformación Digital Gubernamental

**Yuberkis Chevalier**, Dirección de Innovación

**Juan Hernández**, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

**Yissel de Jesús Tejada**, Dirección de Atención Ciudadana

**Francisco Jiménez**, Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano

**Manuel Mayrele Checo**, Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental

**Ramón Tomas Kelly**, Dirección de Relaciones Interinstitucionales

**Patricia Guzmán**, Dirección Jurídica

**Vikianny Muñoz**, Dirección de Recursos Humanos

**Mabel Martos**, Dirección de Comunicaciones



## RESULTADOS MISIONALES

### Memoria Institucional 2025

#### Transformación Digital Gubernamental

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental, desarrolló e implementó durante el año 2025 las siguientes iniciativas y mejoras, alineadas con sus ejes clave de desarrollo.

#### Normas y Estándares

Mediante el servicio de Consultoría y Auditoría de las NORTIC, la OGTIC acompañó a los organismos del Estado en la implementación y certificación de las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC). Este trabajo generó los resultados siguientes:

Durante el 2025, el servicio recibió 482 solicitudes, emitió 32 certificaciones y 177 recertificaciones.

En la actualidad, 162 organismos cuentan con una o más certificaciones NORTIC. En este año se emitieron 32 certificaciones, desglosadas de la siguiente manera.

Certificaciones Emitidas en el 2025		
No	Organismos	Normativa
1	Instituto Azucarero Dominicano (INAZUCAR)	NORTIC A3
2	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARENA)	NORTIC B2
3	Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV)	NORTIC A2
4	Instituto Agrario Dominicano (IAD)	NORTIC E1





Certificaciones Emitidas en el 2025		
No	Organismos	Normativa
5	Hospital General Docente de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL)	NORTIC A3
6	Centro de Educación Médica de Amistad Dominico Japonesa (CEMADOJA)	NORTIC A3
7	Hospital General Docente de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL)	NORTIC A2
8	Centro de Educación Médica de Amistad Dominico Japonesa (CEMADOJA)	NORTIC E1
9	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	NORTIC A7
10	Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR)	NORTIC A3
11	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	NORTIC A6
12	Dirección General de Museos ()	NORTIC A3
13	Superintendencia de Valores de la República Dominicana (SIMV)	NORTIC A6
14	Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR)	NORTIC A2
15	Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	NORTIC A4
16	Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC)	NORTIC A3
17	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	NORTIC A6
18	Unidad de Análisis Financiero (UAF)	NORTIC A6
19	Hospital Marcelino Vélez Santana (HMVS)	NORTIC A3
20	Instituto Dominicano De Meteorología (INDOMET)	NORTIC A2
21	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID)	NORTIC A2
22	Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)	NORTIC E1
23	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA)	NORTIC E1
24	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	NORTIC E1



Certificaciones Emitidas en el 2025		
No	Organismos	Normativa
25	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM)	NORTIC B2
26	Dirección General de Aduanas (DGA)	NORTIC B2
27	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA)	NORTIC B2
28	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	NORTIC B2
29	Dirección General de Migración (MIGRACION)	NORTIC B2
30	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	NORTIC B2
31	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	NORTIC B2
32	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)	NORTIC A6

*Fuente: Departamento de Normas y Estándares*

La OGTIC emitió **177 recertificaciones** a distintas entidades, como se muestra en la tabla siguiente:

Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
1	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	NORTIC E1
2	Dirección General de Bellas Artes (DGBA)	NORTIC A3
3	Ministerio de Turismo (MITUR)	NORTIC A3
4	Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)	NORTIC A3
5	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA)	NORTIC E1
6	Tribunal Superior Electoral (TSE)	NORTIC A3
7	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	NORTIC A3



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
8	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARENA)	NORTIC A3
9	Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña (ISFODOSU)	NORTIC A3
10	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	NORTIC A3
11	Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM)	NORTIC A3
12	Consejo Nacional de Competitividad (CNC)	NORTIC A3
13	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	NORTIC A3
14	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME)	NORTIC A3
15	Ejército de la República Dominicana (ERD)	NORTIC A3
16	Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	NORTIC E1
17	Instituto Agrario Dominicano (IAD)	NORTIC A3
18	Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	NORTIC A3
19	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA)	NORTIC A3
20	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE)	NORTIC A3
21	Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)	NORTIC A3
22	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER)	NORTIC A3
23	Dirección General de Aduanas (DGA)	NORTIC A3
24	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	NORTIC A3
25	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)	NORTIC A3
26	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	NORTIC A2
27	Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	NORTIC A2
28	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	NORTIC A2



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
29	Cuerpo Especializado en Seguridad Fronteriza Terrestre (CESFRONT)	NORTIC A2
30	Superintendencia de Electricidad (SIE)	NORTIC E1
31	Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA)	NORTIC A2
32	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	NORTIC A4
33	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	NORTIC E1
34	Dirección General de Migración (MIGRACION)	NORTIC A6
35	Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO)	NORTIC A2
36	Dirección General de Aduanas (DGA)	NORTIC E1
37	Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contre-ras (H DUDDC)	NORTIC E1
38	Instituto Nacional de Atención Integral a la Pri-mera Infancia (INAIPI)	NORTIC E1
39	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)	NORTIC E1
40	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	NORTIC E1
41	Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)	NORTIC E1
42	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	NORTIC A2
43	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	NORTIC E1
44	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	NORTIC E1
45	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	NORTIC A2
46	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcanta-rillados (INAPA)	NORTIC A2
47	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	NORTIC A4
48	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	NORTIC A3



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
49	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	NORTIC A4
50	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	NORTIC A4
51	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	NORTIC A3
52	Liga Municipal Dominicana (LMD)	NORTIC A3
53	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	NORTIC A3
54	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	NORTIC A3
55	Defensa Civil Dominicana (DCD)	NORTIC A3
56	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID)	NORTIC A3
57	Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO)	NORTIC A3
58	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	NORTIC A3
59	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	NORTIC E1
60	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	NORTIC E1
61	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	NORTIC A2
62	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	NORTIC A2
63	Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME)	NORTIC E1
64	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)	NORTIC A3
65	Servicio Geológico Nacional (SGN)	NORTIC A3
66	Superintendencia de Bancos (SB)	NORTIC A3
67	Ministerio de Agricultura (MA)	NORTIC A3
68	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	NORTIC A6
69	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	NORTIC A6



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
70	Ministerio de Hacienda (MH)	NORTIC A6
71	Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)	NORTIC A2
72	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	NORTIC E1
73	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA)	NORTIC E1
74	Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)	NORTIC E1
75	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	NORTIC E1
76	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	NORTIC E1
77	Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Sobre Medidas de Salvaguardias (CDC)	NORTIC E1
78	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)	NORTIC E1
79	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	NORTIC A3
80	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	NORTIC A2
81	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA)	NORTIC A2
82	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	NORTIC A2
83	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	NORTIC A2
84	Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM)	NORTIC E1
85	Consejo Nacional de Drogas (CND)	NORTIC A2
86	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER)	NORTIC A2
87	Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional (DIGEV)	NORTIC A3
88	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	NORTIC A2



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
89	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	NORTIC A3
90	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	NORTIC E1
91	Dirección General de Migración (MIGRACION)	NORTIC E1
92	Tribunal Superior Electoral (TSE)	NORTIC E1
93	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)	NORTIC E1
94	Consejo Nacional de Drogas (CND)	NORTIC A3
95	Ejército de la República Dominicana (ERD)	NORTIC A6
96	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	NORTIC E1
97	Superintendencia de Valores de la República Dominicana (SIMV)	NORTIC E1
98	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	NORTIC E1
99	Servicio Geológico Nacional (SGN)	NORTIC E1
100	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	NORTIC E1
101	Superintendencia de Valores de la República Dominicana (SIMV)	NORTIC A4
102	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	NORTIC A3
103	Ministerio de Defensa (MIDE)	NORTIC A2
104	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	NORTIC A3
105	Policía Nacional (PN)	NORTIC A3
106	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	NORTIC E1
107	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	NORTIC A3
108	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA)	NORTIC A3
109	Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)	NORTIC A2



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
110	Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Sobre Medidas de Salvaguardias (CDC)	NORTIC A2
111	Servicio Nacional de Salud (SNS)	NORTIC A2
112	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	NORTIC E1
113	Superintendencia de Valores de la República Dominicana (SIMV)	NORTIC A3
114	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	NORTIC A2
115	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	NORTIC E1
116	Poder Judicial (PJ)	NORTIC A4
117	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU)	NORTIC A2
118	Programa Supérate (SUPERATE)	NORTIC A3
119	Servicio Nacional de Salud (SNS)	NORTIC A3
120	Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP)	NORTIC A3
121	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)	NORTIC A4
122	Poder Judicial (PJ)	NORTIC A2
123	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)	NORTIC A2
124	Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS)	NORTIC A3
125	Armada de República Dominicana (ARD)	NORTIC E1
126	Servicio Nacional de Salud (SNS)	NORTIC E1
127	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	NORTIC A3
128	Ejército de la República Dominicana (ERD)	NORTIC A2
129	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	NORTIC E1
130	Dirección General de Minería (MINERIA)	NORTIC A3





Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
131	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	NORTIC E1
132	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	NORTIC A2
133	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)	NORTIC A2
134	Ministerio de Defensa (MIDE)	NORTIC A6
135	Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)	NORTIC A3
136	Superintendencia de Bancos (SB)	NORTIC A4
137	Instituto Agrario Dominicano (IAD)	NORTIC A2
138	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFFAA)	NORTIC A2
139	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	NORTIC A4
140	Superintendencia de Bancos (SB)	NORTIC A2
141	Ministerio de la Presidencia (MINPRE)	NORTIC A2
142	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana)	NORTIC A2
143	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	NORTIC A2
144	Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD)	NORTIC A3
145	Armada de República Dominicana (ARD)	NORTIC A3
146	Defensor del Pueblo (DP)	NORTIC A3
147	Dirección General de Migración (MIGRACION)	NORTIC A3
148	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI)	NORTIC A3
149	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial (CPADP)	NORTIC A3
150	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART)	NORTIC E1
151	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFFAA)	NORTIC E1



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
152	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	NORTIC E1
153	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)	NORTIC E1
154	Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (PROPEEP)	NORTIC E1
155	Unidad de Análisis Financiero (UAF)	NORTIC E1
156	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)	NORTIC A3
157	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	NORTIC A3
158	Ministerio de Defensa (MIDE)	NORTIC A3
159	Gabinete de Políticas Sociales (GPS)	NORTIC A3
160	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)	NORTIC A3
161	Dirección General de Pasaportes (DGP)	NORTIC A4
162	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	NORTIC A6
163	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU)	NORTIC E1
164	Ministerio de Trabajo (MT)	NORTIC E1
165	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	NORTIC A4
166	Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS)	NORTIC A2
167	Superintendencia de Electricidad (SIE)	NORTIC A2
168	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	NORTIC A3
169	Dirección General de Bellas Artes (DGBA)	NORTIC A2
170	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	NORTIC A2
171	Comisión Nacional de Energía (CNE)	NORTIC A2
172	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC)	NORTIC A2



Recertificaciones Emitidas 2025		
No	Organismos	Normativa
173	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA)	NORTIC A3
174	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)	NORTIC A3
175	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA)	NORTIC A3
176	Ministerio de Hacienda (MH)	NORTIC A2
177	Superintendencia de Valores de la República Dominicana (SIMV)	NORTIC A2

**Fuente:** Departamento de Normas y Estándares

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

Certificaciones y Recertificaciones emitidas en 2025	
NORTIC	Cantidad
A2	49
A3	74
A6	12
A4	1
E1	53
B2	8
A4	12

**Fuente:** Departamento de Normas y Estándares

### Actualización del Marco Normativo de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) y Gobierno Digital

El Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital del Estado Dominicano constituye el eje central del trabajo operativo del Departamento de Normas y Estándares.



Este marco está conformado por un conjunto de normas y guías que regulan de manera específica los distintos ámbitos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Con el propósito de garantizar su vigencia, pertinencia y alineación con las necesidades del Estado y las tendencias internacionales, anualmente se desarrolla un proceso sistemático de revisión, priorización y actualización de las NORTIC.

Durante el año 2025, se llevaron a cabo importantes labores de creación y fortalecimiento normativo, destacándose la revisión y actualización de las NORTIC A7, A8, A9 y A10. Estas normas abordan áreas estratégicas como la ciberseguridad, la continuidad operativa, la gestión de riesgos, la seguridad de la información y los servicios de confianza digital, respectivamente, contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento del ecosistema de gobierno digital.

Asimismo, se elaboró un sumario tentativo de la nueva versión de la **NORTIC A5, Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos**, conformándose un equipo de trabajo conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP). Este sumario fue presentado de manera oficial, dando inicio al proceso de elaboración del borrador de la norma.

En relación con la tríada de seguridad, integrada por las NORTIC A7, A8 y A9, se avanzó en la diagramación y estructuración de sus contenidos, asegurando la coherencia técnica y la adecuada armonización entre los tres documentos.

De forma paralela, la NORTIC A10 cuenta con un borrador inicial, actualmente en proceso de revisión y análisis de observaciones, con miras a iniciar su diagramación hacia el cierre del año.

Estas actualizaciones incorporaron mejoras significativas, entre las que destacan:



- Promoción de mejores prácticas internacionales en materia de seguridad y gestión tecnológica.
- Obligatoriedad del uso de la firma digital, en cumplimiento de la Ley núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
- Fortalecimiento de la ciberseguridad institucional, mediante la adopción de marcos de referencia actualizados.
- Garantías de aplicación efectiva, a través de declaraciones de compromiso institucional.
- Adaptabilidad normativa, que permite su aplicación progresiva según el nivel de madurez digital de cada institución.

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

Durante el año 2025, el Departamento realizó un total de **194 asistencias técnicas** y **184 asesorías institucionales**, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades de los organismos del Estado en materia de tecnologías de la información, gobierno digital y cumplimiento normativo.

Luego de la presentación oficial de los resultados del **iTICge 2024** y de la socialización de la nueva estructura metodológica del índice **iTICge+i**, se elaboraron y remitieron **57 informes técnicos institucionales**, correspondientes al desempeño individual de cada organismo evaluado.

Asimismo, estos informes fueron entregados a todas las instituciones que los solicitaron, garantizando así la transparencia, la retroalimentación efectiva y el apoyo a los procesos de mejora continua.

Como parte de las acciones de socialización y fortalecimiento técnico del proceso **iTICge+i 2025**, el Departamento desarrolló los siguientes



encuentros con los organismos participantes:

- **6 de noviembre:** Webinar “*Primera vez en iTICge*”, dirigido a instituciones que participan por primera vez en la medición, con el propósito de orientar sobre el enfoque general, responsabilidades y lineamientos básicos.
- **13 de noviembre:** Segundo webinar titulado “*Metodología iTICge+i 2025*”, donde se presentó en detalle la nueva estructura, indicadores, componentes y criterios de evaluación.
- **20 de noviembre:** Jornada presencial “*Inicio de Medición iTICge+i 2025*”, destinada a directores de tecnología, planificación, miembros de los CIGETIC y equipos responsables del levantamiento de información. Este espacio permitió aclarar dudas, presentar las herramientas metodológicas actualizadas y fortalecer la articulación con los órganos responsables del proceso dentro de cada institución.

Estas acciones formaron parte del compromiso de la OGTIC con la transformación digital del Estado, alineado con su visión de posicionar a la República Dominicana como una nación digital y referente regional, donde la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil y las instituciones públicas utilizaron las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la calidad de vida, la productividad, la innovación y la competitividad sostenible.

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

Durante el período correspondiente, el Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital consolidó su rol estratégico como unidad técnica especializada en la generación de análisis rigurosos, evaluaciones integrales y propuestas metodológicas que orientan la toma de decisiones en materia de transformación digital del Estado.



Su labor se concentró en el desarrollo del **Observatorio de la Sociedad Digital (OSDI)**, la evaluación del impacto normativo, institucional, económico y social de los proyectos impulsados por la OGTIC, así como en el seguimiento de las principales estrategias nacionales vinculadas al desarrollo digital.

En el marco del desarrollo del OSDI, el Departamento avanzó de la fase de diseño conceptual a la etapa de implementación técnica. Durante este período se inició la construcción de los módulos funcionales del observatorio, abarcando la arquitectura de datos, los flujos de integración, los tableros analíticos y el modelo de gobernanza de la información.

Estos avances permitieron consolidar la operativización de los ejes temáticos e indicadores estratégicos que serán objeto de monitoreo, tales como la madurez digital institucional, la adopción de tecnologías emergentes, la interoperabilidad, la innovación pública y las políticas de inteligencia artificial.

El desarrollo del observatorio se ejecuta en alineación con la **Agenda Digital 2030**, la **Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA)** y la **Política Nacional de Innovación (PNI)**, fortaleciendo de este modo la capacidad del Estado para gestionar información basada en evidencia y evaluar de forma sistemática el progreso de la transformación digital.

Asimismo, en coordinación con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el Departamento culminó el borrador final del Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales, en el cual se integraron estándares internacionales, principios regulatorios modernos y salvaguardas orientadas a garantizar los derechos digitales de la ciudadanía.



Este hito representa un avance significativo en el fortalecimiento del marco jurídico nacional para la protección de datos y constituye la base para los procesos de consulta, socialización y validación multi-sectorial previstos en la agenda regulatoria.

Adicionalmente, se desarrollaron estudios orientados a la optimización y eficiencia operativa de los Puntos GOB, mediante los cuales se identificaron oportunidades de mejora en la experiencia ciudadana, la gestión de servicios y el modelo de operación.

De igual forma, se inició la formulación del Código de Ética para el uso de la Inteligencia Artificial en el sector público, estableciendo los principios, lineamientos y salvaguardas que guiarán el desarrollo y la aplicación responsable de estas tecnologías en la administración pública.

De manera complementaria, el Departamento asumió el monitoreo del proceso de traspaso y alineación de los proyectos institucionales bajo el marco de la Agenda Digital 2030, con el objetivo de garantizar la coherencia entre las distintas iniciativas en ejecución. Esta función permite identificar duplicidades, detectar oportunidades de sinergia entre instituciones y asegurar que los esfuerzos de transformación digital del Estado respondan a una hoja de ruta unificada, moderna y centrada en el ciudadano.

Finalmente, como resultado de este eje de trabajo, se fortaleció el seguimiento y monitoreo de las estrategias de innovación y desarrollo digital. Esta línea de acción permitió la construcción de una matriz de vinculación entre los proyectos institucionales y los objetivos estratégicos establecidos en las políticas nacionales vigentes, así como la implementación de mecanismos de alerta temprana para la detección de posibles rezagos normativos o técnicos.





Los resultados de este proceso de seguimiento fueron consolidados en reportes internos de carácter estratégico, los cuales facilitan la visualización de avances, la identificación de brechas y la orientación oportuna de las decisiones de alto nivel, contribuyendo al fortalecimiento de la gobernanza digital del Estado.

### **Seguimiento al Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital (GIDD)**

Durante este período, el Departamento fortaleció su rol de apoyo y seguimiento técnico al Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital (GIDD), instancia presidida por el Ministerio de la Presidencia y cuya coordinación general recae en la OGTIC.

Este gabinete surge como resultado de la fusión del antiguo Gabinete de Transformación Digital y el Gabinete de Innovación, con el objetivo de articular en un único espacio de gobernanza las principales políticas nacionales vinculadas a la transformación digital del Estado dominicano.

En la actualidad, el GIDD integra y da seguimiento a tres estrategias de alcance nacional: la Agenda Digital 2030, la Política Nacional de Innovación (PNI) y la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA). Su estructura operativa se organiza en mesas sectoriales, lideradas por instituciones rectoras, que abordan áreas estratégicas como inteligencia artificial, educación y capacidades digitales, innovación, ciberseguridad, economía digital, entre otras.

Durante el período, el Departamento asumió la responsabilidad del seguimiento técnico continuo al funcionamiento del GIDD, incluyendo el acompañamiento directo a las instituciones responsables de cada mesa para la convocatoria, organización y desarrollo de sus se-



siones, así como el monitoreo de los compromisos y productos derivados de las reuniones de trabajo.

Este proceso se implementó por primera vez de manera estructurada y sistemática desde la creación del gabinete, fortaleciendo significativamente la gobernanza del ecosistema digital del Estado.

Uno de los elementos más relevantes de estas mesas sectoriales es su carácter plural, inclusivo y democrático, al convocar representantes del sector público, privado, la academia, la sociedad civil y organismos internacionales. Este enfoque multisectorial fomenta un espacio de diálogo amplio y transparente, permitiendo la priorización colectiva de proyectos estratégicos y líneas de acción, sustentadas en consensos informados.

Asimismo, el Departamento sistematizó la información generada en las sesiones de trabajo del GIDD mediante la elaboración de reportes de avance, matrices de cumplimiento, tableros de control y análisis comparativos.

Este proceso de levantamiento y organización de información resulta fundamental, ya que es en las mesas donde las instituciones presentan, discuten y priorizan sus proyectos, lo que permite la actualización continua del Plan de Acción de la Agenda Digital 2030.

Sobre la base de estos insumos multisectoriales se orienta la selección de iniciativas estratégicas de impacto nacional, garantizando que el plan refleje prioridades consensuadas y alineadas con las necesidades reales del ecosistema digital del país.



## **Dirección de 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 GOB.do y WhatsApp.

### **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.

El 31 de enero del 2025 fue inaugurado el nuevo Punto GOB en San Cristóbal.

Actualmente, existen siete (7) Puntos GOB, donde convergen 29 Instituciones del Estado, atendiendo más de 5,000 solicitudes diarias.

En el 2025, los Puntos GOB han logrado:

- Ofrecer un total de 1,443,655 servicios a un total de 1,217,282 ciudadanos.



- Centralizar la gestión de los servicios más demandados del Estado en una infraestructura eficiente y moderna.
- Mantener estándares de atención que garantizan rapidez, participación y ahorro de tiempo y costos para la ciudadanía.
- Posicionarse como un referente nacional e internacional, siendo reconocidos a nivel mundial en la categoría Enabling Environment de los WSIS Prizes 2025.

A continuación, se presenta el desempeño de los siete (7) Puntos GOB:

**Punto GOB Megacentro:** Cuenta con una cartera de 115 Servicios Gubernamentales de 16 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:

Instituciones Integradas – Punto GOB Megacentro	
No	Institución
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



Instituciones Integradas – Punto GOB Megacentro	
No	Institución
15	Tesorería de la Seguridad Social
16	Junta Central Electoral

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana

En los avances obtenidos durante el 2025 en el Punto GOB Megacentro se encuentran:

- Durante el período reportado, el Punto GOB Megacentro atendió a **304,353 visitantes** y ofreció **332,628 servicios** gubernamentales, reafirmando su compromiso con la eficiencia y la cobertura efectiva de los servicios públicos, consolidando al Punto GOB Megacentro como un centro de atención de amplio alcance para la ciudadanía. Es importante resaltar que se asistieron 43,192 personas con discapacidad, de las cuales 42,834 presentan discapacidad física, fortaleciendo nuestra vocación de servir a todos los ciudadanos.
- Alcanzamos un **99.86 %** en el Índice de Satisfacción Ciudadana, posicionándonos como una de las entidades con mejor desempeño en materia de calidad del servicio dentro de la Administración Pública. Este resultado refleja el compromiso institucional con prácticas centradas en el usuario, atención oportuna y excelencia en la experiencia ciudadana.
- Durante el año 2025, la **Procuraduría General de la República** se consolidó como la institución de mayor demanda dentro del Punto GOB Megacentro, al registrar el mayor volumen de servicios ofrecidos a la ciudadanía, con un total de **97,513 atenciones**, superando a las demás entidades participantes. Este comportamiento evidencia la relevancia y alta recurrencia de los trámites gestionados por dicha institución, así como su significativo impacto en la atención a los ciudadanos.



- A inicios del año 2025 fue implementado el sistema de indicadores de servicios, alineado con estándares internacionales y basado en el principio 80/20.
- Como parte de las metas estratégicas del año, se estableció el objetivo de alcanzar un **Net Promoter Score (NPS) de 85%**, fomentando una cultura de mejora continua enfocada en la satisfacción y experiencia del ciudadano. Este indicador permitirá fortalecer la percepción pública, incrementar la confianza en los servicios gubernamentales y orientar acciones de desarrollo institucional. Lo que ha permitido alcanzar un destacado **85.73% en el índice NPS**, reflejo del alto nivel de satisfacción y confianza que la ciudadanía deposita en nuestros servicios.
- En **octubre de 2025**, debido al notable aumento en la demanda de servicios relacionados con la institución Punto Solidario (**Supérate**), se habilitó un tercer **stand de atención** dentro del Punto GOB Megacentro. Esta incorporación permitió mejorar los tiempos de respuesta, optimizar el flujo de usuarios y garantizar una atención más eficiente y especializada.
- **Durante el 2025**, se habilitaron tres **stands de la Junta Central Electoral (JCE)** destinados a la expedición de **actas**. Estos puestos se encuentran actualmente en fase de preparación, en espera del inicio oficial de sus operaciones. Una vez habilitados, los tres stands estarán disponibles para brindar servicios de manera eficiente a la ciudadanía.

**Punto GOB Sambil:** Cuenta con una cartera de 155 Servicios Gubernamentales de 18 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:



Instituciones Integradas – Punto GOB Sambil	
No	Institución
1	Gabinete de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales
2	Banco de Reservas de la República Dominicana
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 Migración
6	Dirección General de Pasaportes
7	Gabinete de Políticas Sociales - Supérate
8	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
9	Instituto Postal Dominicano
10	Junta Central Electoral
11	Ministerio de Interior y Policía
12	Ministerio de Trabajo
13	Policía Nacional
14	Procuraduría General de la República
15	Protección de los Derechos del Consumidor
16	Superintendencia de Electricidad
17	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
18	Tesorería de la Seguridad Social

**Fuente:** Dirección de Atención Ciudadana

En los avances obtenidos durante este año del 2025 en el Punto GOB Sambil:

- Durante este período, se registró un total de **367,018 visitantes** y se gestionaron **432,474 servicios gubernamentales**, evidenciando un sólido desempeño operativo y un alto nivel de efectividad en la atención ciudadana. Las instituciones con mayor volumen de solicitudes fueron la **Procuraduría General de la República Dominicana**, con más de **136,632 servicios**, y la



**Dirección General de Pasaportes**, con más de **101,287 servicios**, lo que refleja una capacidad de respuesta eficiente y un compromiso sostenido con los estándares de calidad institucional. Asimismo, se fortaleció la atención prioritaria a personas con discapacidad, registrándose **91 usuarios atendidos**, a quienes se les proporcionaron **100 servicios**, garantizando un trato oportuno, inclusivo y alineado con las buenas prácticas del servicio público.

- En **febrero de 2025**, se ejecutó un **avance estructural significativo** en el Punto GOB Sambil, mediante la optimización de espacios y la mejora de las condiciones físicas del centro, con el propósito de ofrecer una experiencia más cómoda, eficiente y funcional para los usuarios.
- Desde **principios de 2025**, se implementó un **sistema de indicadores de servicios** basado en el principio **80/20** y alineado con estándares internacionales. Como parte de este proceso, se estableció la meta de alcanzar un **Net Promoter Score (NPS) de 85 %**, fortaleciendo la cultura de mejora continua en el centro.
- En **junio de 2025**, fue incorporado personal de la **Dirección General de Pasaportes (DGP)** para asistir directamente a los ciudadanos en trámites y servicios en línea, fortaleciendo la atención multicanal y el acompañamiento en procesos digitales.
- En **septiembre de 2025**, y en respuesta a la alta demanda de servicios en el área de **Gabinete Social**, se incorporaron **dos stands adicionales**, incrementando la capacidad operativa y garantizando un servicio más ágil y eficiente.
- A lo largo del año, se alcanzó un **99.36% en el Índice de Satisfacción Ciudadana** y un **NPS de 86.08%**, consolidando al





Punto GOB Sambil como un centro de referencia en calidad de servicio.

- Durante todo el período, se recibieron múltiples **expresiones de reconocimiento y satisfacción** a través del buzón de sugerencias, lo que evidencia el compromiso institucional con una atención eficiente, humana y centrada en las necesidades de la población.

**Punto GOB Expreso:** Cuenta con una cartera de 92 Servicios Gubernamentales de 8 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:

Instituciones Integradas – Punto GOB Expreso	
No	Institución
1	Gabinete de Políticas Sociales – Administradora de Subsidios Sociales
2	Ayuntamiento Santo Domingo Este
3	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social
4	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones
5	Dirección General de Pasaportes
6	Gabinete de Políticas Sociales
7	Policía Nacional
8	Procuraduría General de la República

**Fuente:** Dirección de Atención Ciudadana

En los avances obtenidos durante este año 2025 en el Punto GOB Expreso se encuentran:

- Durante el período evaluado, se atendieron aproximadamente **90,584 visitantes** y se brindaron alrededor de **131,314 servicios gubernamentales**, siendo las **legalizaciones de expedientes** el servicio de mayor demanda, con más de **29,000 servicios** correspondientes a la **Procuraduría General de la República**.



Estos resultados reflejan una gestión eficiente de la demanda ciudadana. Asimismo, como parte del enfoque de mejora continua y atención inclusiva, se priorizó la atención a personas con discapacidad, registrándose **más de 500 usuarios atendidos**, a quienes se les ofrecieron **más de 1,000 servicios prioritarios**.

- Se alcanzó un **99.89% en el Índice de Satisfacción Ciudadana**, posicionando al centro como uno de los mejor valorados por los usuarios.
- Desde principios de 2025 se implementó un **sistema de indicadores de servicios**, fundamentado en el principio **80/20** y alineado con estándares internacionales. Asimismo, se estableció como meta alcanzar un **Net Promoter Score (NPS) de 85 %**, objetivo que fue superado al obtenerse un **98.45%**, fortaleciendo la cultura de mejora continua.
- Se mantuvo un **nivel de servicio superior al 90%**, garantizando eficiencia en las operaciones y en los tiempos de atención a la ciudadanía.

**Punto GOB Santo Domingo Oeste (Occidental):** Cuenta con una cartera de 146 Servicios Gubernamentales y 20 Instituciones de Administración Pública (IAP):

Instituciones Integradas – Punto GOB Santo Domingo Oeste (Occidental)	
No	Institución
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



Instituciones Integradas – Punto GOB Santo Domingo Oeste (Occidental)	
No	Institución
7	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
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
19	Banco de Reservas de la República Dominicana
20	Junta Central Electoral

**Fuente:** Dirección de Atención Ciudadana

En los avances obtenidos durante el año 2025 en el Punto GOB Santo Domingo Oeste (Occidental) se encuentran:

- Desde el 2025, se registró la visita de **162,107 ciudadanos** y se brindaron **180,296 servicios gubernamentales**, consolidando al centro como un **referente clave para la zona Oeste del Gran Santo Domingo**.
- Durante el transcurso del año, se atendieron **158 ciudadanos con discapacidad**, a quienes se les ofrecieron **178 servicios**, garantizando una **atención inclusiva, accesible y alineada con las buenas prácticas del servicio público**.
- Se alcanzó un **Índice de Satisfacción Ciudadana de 99.87%**, de acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, lo cual refleja el



**alto nivel de compromiso institucional con la calidad del servicio.**

- A partir de **enero de 2025**, la **IAP SENASA** inició operaciones los **sábados**, ampliando su horario de atención y facilitando el acceso a los servicios a un mayor número de ciudadanos durante los fines de semana.
- En **febrero de 2025**, se implementó un **segundo turno de atención en la Dirección General de Pasaportes**, extendiendo el horario de lunes a viernes hasta las **8:00 p.m.**, con el objetivo de ofrecer mayor flexibilidad y capacidad de respuesta a los usuarios.
- El **11 de noviembre** inició operaciones el **Banco de Reservas de la República Dominicana**, incorporando aproximadamente **10 nuevos servicios** a la cartera institucional, lo que ha permitido facilitar la venta de los impuestos requeridos por las instituciones alojadas en el centro, en beneficio directo de la ciudadanía.
- La **Procuraduría General de la República** se posiciona como la institución de mayor demanda del centro, con más de **84,000 servicios** brindados en lo que va del año, seguida por la **Dirección General de Pasaportes** y **Supérate**, con más de **23,000** y **21,000 servicios** respectivamente.
- Durante el presente año se implementó un **sistema de indicadores de servicio**, basado en el principio **80/20** y alineado con estándares internacionales. Asimismo, se estableció como meta un **Net Promoter Score (NPS) de 85 %**, la cual fue superada al alcanzarse un **95.48%**, fortaleciendo la cultura de mejora continua.
- Fue vinculada la **IAP de la Junta Central Electoral**, con inicio de operaciones programado para finales de noviembre,



incorporando **tres estaciones de servicio para la expedición de actas**. Esta ampliación no solo fortalece la cartera de servicios, sino que permitirá **impactar a un mayor número de ciudadanos**, representando un avance significativo en el compromiso institucional con la mejora de la atención y asistencia a la comunidad.

**Punto GOB Santiago:** Este centro cuenta con una cartera de 142 Servicios Gubernamentales y 19 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:

Instituciones Integradas – Punto GOB Santiago	
No	Institución
1	Consejo Nacional de Discapacitados
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.
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
18	Dirección General de Pasaporte



Instituciones Integradas – Punto GOB Santiago	
No	Institución
19	Banco de Reservas

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana

En los avances obtenidos durante el año 2025 en el Punto GOB Santiago se encuentran:

- Durante el período evaluado, se registró un total de **162,671 visitantes** y se brindaron **226,499 servicios gubernamentales** entre las instituciones presentes en el **Punto GOB**, evidenciando un alto nivel de demanda y operatividad.
- Desde el **22 de enero de 2025**, se integró al Punto GOB el **Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)**, fortaleciendo la oferta institucional con un enfoque inclusivo. Durante su primer mes de operación, CONADIS atendió a **más de 60 ciudadanos**, alcanzando un total acumulado de **3,906 ciudadanos hasta el mes de noviembre**, posicionándose como la quinta institución más demandada del centro. Asimismo, se habilitó un stand exclusivo para CONADIS, en respuesta a la alta demanda, lo que permitió la **agilización de los procesos de atención**.
- De manera complementaria, se brindó apoyo y acompañamiento en las **jornadas de entrega de dispositivos de ayuda**, realizadas en coordinación con CONADIS, reafirmando el compromiso institucional con la **inclusión, la accesibilidad y el bienestar de las personas con discapacidad**.
- Se mantuvo un **98.64% en el Nivel de Satisfacción Ciudadana**, de acuerdo con los resultados de las encuestas internas de satisfacción, reflejando un elevado estándar en la calidad del servicio ofrecido.



- Se implementó un **sistema de indicadores de servicio**, conforme a estándares internacionales, orientado al principio **80/20** y a la meta de alcanzar un **Net Promoter Score (NPS) del 85 %**, fortaleciendo la cultura de mejora continua.
- En el transcurso del año se culminó el proceso de **instalación de la Dirección General de Pasaportes (DGP)** en el mes de **septiembre**, y en el mes de **noviembre** el **Banco de Reservas de la República Dominicana** inició formalmente sus operaciones, ampliando de manera significativa la cartera de servicios disponibles para la ciudadanía.

**Punto GOB Santo Domingo Norte:** Este centro cuenta con una cartera de 144 Servicios Gubernamentales y 18 Instituciones de Administración Pública (IAP) integradas por:

Instituciones Integradas – Punto GOB Santo Domingo Norte	
No	Institución
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



Instituciones Integradas – Punto GOB Santo Domingo Norte	
No	Institución
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

En los avances obtenidos durante el 2025 en el Punto GOB Santo Domingo Norte se encuentran:

- Durante el año 2025, el Punto GOB Santo Domingo Norte registró la atención de un total de 38,987 ciudadanos y la prestación de 47,261 servicios gubernamentales, lo que representa una tasa de crecimiento de **25.87%** en ciudadanos atendidos y de **25.36%** en servicios brindados, evidenciando una expansión sostenida en la demanda y en la capacidad operativa del centro.
- Asimismo, se mantuvieron altos niveles de satisfacción ciudadana, alcanzando un promedio de **99.57%**, lo que refleja la calidad, eficiencia y calidez del servicio ofrecido.
- En cuanto a los buzones de sugerencias, tanto físicos como digitales, no se reportaron incidentes durante el período evaluado, lo que evidencia la correcta implementación de los procesos operativos, la eficiencia en la atención y la capacidad de respuesta ante las necesidades de la comunidad. Estos resultados, en su conjunto, reafirman el compromiso institucional de mantener altos estándares de servicio y garantizar una experiencia positiva para cada ciudadano que acude al Punto GOB Colina Centro.





Se encuentran en proceso de instalación las siguientes instituciones, con el propósito de **ampliar y fortalecer la oferta de servicios disponibles para la ciudadanía**:

- Dirección General de Pasaportes
- Banco de Reservas
- Junta Central Electoral

**Punto GOB San Cristóbal:** Este centro cuenta con una cartera de 135 Servicios Gubernamentales y 16 Instituciones de Administración Pública (IAP) vinculadas integradas por:

Instituciones Integradas – Punto GOB Punto GOB San Cristóbal	
No	Institución
1	Punto solidario - ADESS
2	Punto solidario - SUPERATE
3	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor)
4	Policía Nacional (PN)
5	Superintendencia de Electricidad (SIE)
6	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)
7	Dirección General de Información y Defensa (DIDA)
8	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
9	Dirección General de Migración (DGM)
10	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)
11	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)
12	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)
13	Junta Central Electoral (JCE)
14	Procuraduría General de la República (PGR)
15	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)
16	Dirección General de Pasaportes (DGP)



**Fuente:** Dirección de Atención Ciudadana

El Punto GOB San Cristóbal ha mostrado resultados óptimos en la atención a los ciudadanos, pues durante 2025, alcanzo los siguientes logros:

- Durante el **2025**, se registró la atención de **91,562 ciudadanos** y la prestación de **93,183 servicios gubernamentales**, lo que representa un **crecimiento de 21.06% en ciudadanos atendidos** en relación con el primer semestre del año y un **incremento de 21.98% en los servicios ofrecidos**, en respuesta a la creciente demanda de la población de **San Cristóbal y zonas aledañas**.
- Se implementó la **Encuesta de Satisfacción Ciudadana**, como mecanismo para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido y la funcionalidad del centro. Como resultado, durante el período evaluado se alcanzó un **99.91% de satisfacción**, reflejando un alto nivel de aceptación por parte de la ciudadanía.
- Como respuesta a la alta demanda de servicios, el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) habilitó una estación adicional, totalizando dos posiciones de atención. Asimismo, se logró la extensión del horario de atención hasta las 8:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., ampliando la cobertura del servicio.
- La elevada cantidad de solicitudes de los servicios de **SIE (PROTECOM)** motivó la incorporación de un nuevo representante de servicio, fortaleciendo la capacidad operativa del centro.



- Se brindó apoyo y acompañamiento en las jornadas de entrega de dispositivos de ayuda, en coordinación con CONADIS, reforzando el compromiso institucional con la inclusión y la atención diferencial a personas con discapacidad.

**Entre las instituciones más demandadas del centro se destacan:**

- Gabinete de Políticas Sociales (Programa Supérate).
- Superintendencia de Electricidad (SIE)
- Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE).
- Junta Central Electoral (JCE).
- Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT).
- Dirección General de Pasaportes (DGP).

**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 la Estrategia de Omnicanalidad. Su propósito es ofrecer a la ciudadanía, de forma gratuita y vía telefónica, información sobre los servicios que brindan las distintas instituciones del Estado dominicano.

Actualmente, opera a través de las líneas \*462, 3-1-1 y la línea 700. En particular, la línea \*462 permite acceder, sin costo y desde cualquier punto del país, a información sobre más de 2,100 servicios públicos integrados al sistema de CRM de las instituciones del Estado.

Durante el 2025, el Centro de Contacto Gubernamental recibió un total de 2,064,556 llamadas a través de sus líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700. De estas, 1,188,776 ingresaron en horario laboral y 1,436,439 fueron atendidas. Dentro de las llamadas atendidas,



305,988 fueron gestionadas por los agentes y 1,130,451 por el IVR inteligente.

Asimismo, se brindaron satisfactoriamente 1,358,282 servicios al ciudadano, los cuales fueron debidamente capturados para fines estadísticos.

A continuación, se presenta una serie de avances y logros alcanzados en el Centro de Contacto Gubernamental:

- Llamadas contestadas en la **Línea 3-1-1**: Se han atendido más de **77,191 llamadas** destinadas a la formalización y seguimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos. Actualmente, se encuentran incorporados más de 570 organismos gubernamentales, entre ellos ayuntamientos, hospitales, centros e institutos, lo que fortalece significativamente la capacidad de respuesta del sistema.
- Índice de Satisfacción Ciudadana del CCG: Se alcanzó un **99.72% de satisfacción** en los atributos de tiempo de espera, cortesía, profesionalismo, accesibilidad y fiabilidad. Asimismo, el nivel de satisfacción general se situó en un **99.85%**, reflejando la alta valoración ciudadana del servicio.
- Ahorro de tiempo y dinero: En relación con el ahorro de tiempo y recursos económicos para la ciudadanía, los resultados se expresan de la siguiente manera:

Ahorro de Tiempo	Porcentaje de Ciudadano
0 horas	2.37%
De 0 a 1 hora	34.05%
De 1 a 2 horas	30.41%
De 2 a 3 horas	13.37%
3 horas	19.81%

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana



Ahorro en RD\$	Cantidad de Ciudadanos
RD\$ 0.00	112
RD\$ 0.00 a RD\$ 100.00	650
RD\$ 101.00 a RD\$ 200.00	1,178
RD\$ 201.00 a RD\$ 300.00	892
RD\$ 301.00 a RD\$ 400.00	251
RD\$ 401.00 a RD\$ 500.00	232
RD\$ 500 o más	532

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana

### Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental

Este centro brinda información sobre los servicios de atención disponibles, así como orientación, consultas y acceso a **apoyo psicológico especializado** para la ciudadanía.

Durante el 2025, se recibieron un total de **13,658 llamadas**, de las cuales fueron atendidas **8,982**. De este total, **1,031 llamadas** correspondieron a seguimientos de casos de usuarios que, por razones desconocidas, interrumpieron la comunicación antes de completar la atención.

En su primera etapa, el centro ofrece a la ciudadanía el servicio de **Primera Ayuda Psicológica (PAP)**, como parte complementaria de la estrategia de la **Red Programática de Salud Mental**, desarrollada por el **Ministerio de Salud Pública**.

Actualmente, el centro cuenta con **48 de los 50 profesionales de salud mental contratados**, quienes se encuentran distribuidos en **tres turnos de atención telefónica**, con un horario de operación de **8:00 a.m. a 12:00 a.m.**, los **365 días del año**, garantizando una cobertura amplia y permanente del servicio.



## Centro de Llamadas del Proyecto CEDI-Mujer

El Centro de Desarrollo Integral de la Mujer (CEDI-Mujer) de la República Dominicana es un **centro de llamadas integrado al Centro de Contacto Gubernamental**, que brinda sus servicios a través de la *línea \*462*.

Este proyecto fue desarrollado con el objetivo de ofrecer un espacio seguro para la mujer, atendido por mujeres, y surge con el propósito de promover la autonomía económica, el derecho a una vida libre de violencia y el cuidado de la salud sexual y reproductiva de las mujeres dominicanas.

Durante el 2025, fueron atendidas a través de la *línea \*462 un total de 16,755 llamadas*, alcanzándose un **nivel de servicio de 87.05%**. Asimismo, se destaca que las **mujeres en el rango de edad de 20 a 60 años** constituyeron el grupo poblacional que más utilizó este servicio.

## Atención Ciudadana Digital

El Portal GOB.DO y los canales digitales de atención, como el servicio mediante la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, constituyen pilares fundamentales dentro de la estrategia omnicanal de modernización y digitalización de la administración pública.

Durante el año **2025**, el Portal GOB.DO consolidó su rol como un **recurso esencial para la ciudadanía**, facilitando el acceso ágil y oportuno a los servicios públicos digitales.

A la fecha, el portal registra un acumulado de **1,615,761 visitas**, correspondientes al 2025.



Este comportamiento evidencia un **promedio mensual estimado de 161,576 visitas**, lo que refleja una **demanda sostenida de los servicios digitales** disponibles en la plataforma y un uso constante por parte de la ciudadanía.

Los datos recopilados confirman que estas acciones han tenido un **impacto positivo en la experiencia del usuario**, reflejado en un mayor nivel de satisfacción y una mejora significativa en la resolución de consultas en tiempo real.

Asimismo, la implementación de mecanismos de retroalimentación continua ha permitido ajustar los servicios de manera ágil y eficiente, respondiendo de forma oportuna a las necesidades de los usuarios.

### **Calidad del Servicio y Retroalimentación Ciudadana**

Para garantizar la mejora continua, se ha fortalecido el sistema de retroalimentación ciudadana a través de:

- 6,703 respuestas de Encuesta.
- 92% Net Promoter Score (NPS).
- 93% de Satisfacción General.

Estos indicadores reflejan un alto nivel de confianza en los servicios ofrecidos y, a la vez, permiten identificar oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario. A partir de estos hallazgos, se han impulsado acciones orientadas a personalizar la navegación, optimizar la usabilidad del portal, corregir incidencias técnicas y fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía, garantizando una atención cada vez más eficiente, accesible y centrada en las necesidades de los usuarios.



## **Atención Digital vía Canales de Mensajería**

La atención ciudadana a través de **WhatsApp** y **Telegram**, habilitada para los servicios de la plataforma **Soy Yo RD** y el **Portal GOB.DO**, ha mantenido un comportamiento estable y de crecimiento progresivo durante el 2025.

Estos canales continúan consolidándose como uno de los medios preferidos por la ciudadanía para solicitar orientación, validar servicios y dar seguimiento a sus gestiones digitales, gracias a su accesibilidad, inmediatez y facilidad de uso.

A continuación, se presentan los resultados acumulados por canal:

### **Totales acumulados durante el 2025**

- Total de sesiones vía WhatsApp: 16,370 interacciones.
- Total de sesiones vía Telegram: 9 interacciones

Se destaca WhatsApp como el canal preferido, reforzando su rol como espacio estratégico para la atención ágil, directa y personalizada.

## **Implementación del Chatbot en Redes Sociales (Instagram y Facebook)**

Con el propósito de ampliar los canales de interacción y fortalecer la presencia digital institucional, a partir del mes de septiembre se habilitó un chatbot oficial para los canales de Instagram y Facebook. Esta iniciativa forma parte de la estrategia de atención omnicanal impulsada desde Soy Yo RD y el Portal GOB.DO, orientada a acercar aún más los servicios públicos a la ciudadanía mediante herramientas modernas, ágiles y de fácil acceso.

El chatbot permite ofrecer respuestas inmediatas a consultas frecuentes, brindar orientación sobre servicios disponibles, apoyar en





la navegación hacia trámites específicos y canalizar casos que requieren atención humana hacia los equipos correspondientes. Su incorporación ha permitido:

- **Expandir la disponibilidad de atención** a usuarios que prefieren interactuar desde redes sociales.
- **Reducir los tiempos de respuesta**, especialmente en consultas repetitivas o de bajo nivel de complejidad.
- **Descongestionar los canales tradicionales**, como WhatsApp y correo electrónico.
- **Aumentar la eficiencia operativa**, permitiendo que los agentes concentren esfuerzos en casos que requieren intervención especializada.
- **Fortalecer la imagen institucional**, posicionando al Estado como una entidad moderna, cercana y accesible.

Actualmente, se continúa monitoreando el desempeño del chatbot, así como la clasificación de intentos, temas más consultados y oportunidades de mejora para garantizar una experiencia más fluida y alineada a las necesidades de los usuarios.

### **Servicios Digitales Institucionales**

Durante el 2025 la OGTIC, desde la Dirección de Servicios Digitales Institucionales, contempló la ejecución de más de **16 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, durante el 2025 se generaron, 5,198 certificados de firma digital.

De estos, 4,949 corresponden a servidores públicos pertenecientes a 123 **instituciones gubernamentales** y 258 corresponden a ciudadanos, lo que representa un 100% 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	7
2	Archivo General de la Nación (AGN)	36
3	ARS SEMMA	318
4	Autoridad Nacional De Asuntos Marítimos (ANAMAR)	2
5	Autoridad Portuaria Dominicana (Portuaria)	11
6	Banco Central (BANCENTRAL)	77
7	Banco De Desarrollo y Exportaciones (BANDEX)	34
8	Cámara de Cuentas	189
9	Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID)	1
10	Centro De Exportación e Inversión de la República Dominicana (PRODOMINICANA)	2
11	Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)	1
12	Ciudadano	258
13	Colegio Dominicano De Notarios	1



No.	Institución	Total
14	Comedores Económicos del Estado (CEED)	2
15	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA)	17
16	Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF)	1
17	Consejo de Poder Judicial (PODERJUDICIAL)	1180
18	Consejo Dominicano De Pesca Y Acuicultura (CODOPESCA)	6
19	Consejo Nacional de Competitividad (CNC)	11
20	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	2
21	Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	26
22	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)	10
23	Consejo Nacional Electoral (CNE)	1
24	Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS)	1
25	Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (Consultoría)	1
26	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	16
27	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)	1
28	Corporación Del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)	1
29	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA)	1
30	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	1



No.	Institución	Total
31	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	92
32	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	10
33	Departamento Aeroportuario (DA)	30
34	Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR)	10
35	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM)	1
36	Dirección General de Aduanas (DGA)	42
37	Dirección General de Cine (DGCINE)	5
38	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	38
39	Dirección General De Contrataciones Públicas (DGCP)	47
40	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC DGE)	7
41	Dirección General de Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG)	77
42	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	12
43	Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS)	17
44	Dirección General de Migración	35
45	Dirección General de Minería	8
46	Dirección General de Pasaportes	15
47	Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales (PROPEEP)	5
48	Dirección General De Presupuesto (DIGEPRES)	13
49	Ejército de la República Dominicana	1



No.	Institución	Total
50	Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE)	44
51	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE)	2
52	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDEESUR)	149
53	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER)	1
54	Fuerza Aérea de la República Dominicana (FARD)	5
55	Gabinete De Coordinación De Política Social	18
56	Instituto de Innovación en Biotecnología E Industria (IIBI)	1
57	Instituto de Tabaco Dominicano (INTABACO)	4
58	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	15
59	Instituto Dominicano de Prevención y Protección De Riesgos Laborales (IDOPPRIL)	15
60	Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL)	178
61	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)	38
62	Instituto Geográfico Nacional (IGN)	10
63	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	2
64	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	173
65	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	8
66	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)	26
67	Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF)	2
68	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	24



No.	Institución	Total
69	Instituto Nacional de Migración (INM)	15
70	Instituto Politécnico Loyola (IPL)	18
71	Instituto Superior de Estudios Educativos Pedro Poveda (ISESP)	10
72	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU)	54
73	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)	1
74	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)	25
75	Ministerio de Administración Pública (MAP)	74
76	Ministerio de Agricultura (Agricultura)	1
77	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	45
78	Ministerio de Cultura (Cultura)	31
79	Ministerio de Defensa (MIDE)	3
80	Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)	30
81	Ministerio De Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)	8
82	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)	26
83	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)	2
84	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	38
85	Ministerio de Hacienda (Hacienda)	32
86	Ministerio De Industria, Comercio y Mipymes (MICM)	32
87	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	13
88	Ministerio de la Juventud (Juventud)	18
89	Ministerio de la Mujer	17
90	Ministerio de la Presidencia (MINPRE)	9



No.	Institución	Total
91	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	18
92	Ministerio de Salud Pública (MSP)	15
93	Ministerio de Trabajo (MT)	6
94	Ministerio de Turismo (MITUR)	77
95	Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED)	7
96	Oficina Gubernamental de Tecnologías De La Información y Comunicación (OGTIC)	210
97	Oficina Nacional de Defensa Pública (Defensa Pública)	34
98	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	18
99	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	68
100	Oficina Nacional de Evaluación y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	32
101	Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)	38
102	Parque Zoológico Nacional (ZOODOM)	1
103	Policía Nacional (PN)	1
104	Politécnico Nuestra Señora de la Altagracia (Docente (PNSA))	1
105	Procuraduría General de la República (PGR)	16
106	Registro Inmobiliario (RI)	46
107	Servicio Nacional de Salud (SNS)	5
108	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	1
109	SUPERATE	16
110	Superintendencia de Bancos (SB)	125
111	Superintendencia de Pensiones (SIPEN)	108
112	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	21
113	Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS)	25



No.	Institución	Total
114	Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV)	72
115	Tecnificación Nacional de Riego (Riego)	15
116	Tesorería De La Seguridad Social (TSS)	281
117	Tesorería Nacional	9
118	Tribunal Superior Electoral (TSE)	5
119	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTEPDARD)	2
120	Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)	2
121	Universidad del Caribe (UNICARIBE)	1
122	Universidad Nacional Evangélica (UNEV)	12
123	Universidad Nacional Para La Defensa "General Juan Pablo Duarte Y Díez" (UNADE)	8
124	Universidad Tecnológica Del Cibao Oriental (UTECO)	5
<b>TOTAL</b>		<b>5,198</b>

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 treinta y uno (**31**) **instancias** que justifican el **100% de ejecución** de lo planificado para este año, que corresponden a las siguientes instituciones gubernamentales:

No.	Institución
1	Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)





No.	Institución
2	Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO)
3	Gabinete de Coordinación de Política Social (GABSOCIAL)
4	Ministerio de la Mujer (MUJER)
5	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA)
6	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
7	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)
8	Instituto Politécnico Loyola
9	Instituto Superior de Estudios Educativos Pedro Poveda (ISESP)
10	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
11	Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS)
12	Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)
13	Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF)
14	Politécnico Nuestra Señora de la Altagracia
15	Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
16	Universidad Nacional Evangélica (UNEV)
17	Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)
18	Cámara de Cuentas de la República Dominicana
19	Instituto Nacional de Migración (INM)
20	Oficina Nacional de Defensa Pública
21	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)
22	Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)
23	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)
24	Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM)



No.	Institución
25	Superintendencia de Seguros (SUPERSEGUROS)
26	Dirección General de Aduanas (DGA)
27	PRODOMINICANA
28	Ministerio de Cultura (CULTURA)
29	Instituto Dominicano de Meteorología (INDOMET)
30	Ministerio de Administración Pública (MAP)
31	Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)

**Fuente:** Departamento de Servicios de Confianza Digital

Actualmente, se encuentra en fase de revisión en el Ministerio de Hacienda y Economía el borrador de la Resolución Conjunta que establecerá el uso obligatorio de la firma digital cualificada para la autorización de pagos de los libramientos a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).

Este documento será firmado por el Ministro de Hacienda y Economía, el Contralor General de la República y el Director General de la OGTIC.

El piloto desarrollado con las cuatro instituciones líderes Ministerio de Hacienda y Economía, Contraloría General de la República, Tesorería Nacional y OGTIC fue satisfactorio, validando de manera exitosa los flujos funcionales y operativos.

Esto garantiza que hemos alcanzado un 100% de integración del servicio FirmaGOB en SIGEF, garantizando la disponibilidad plena de la firma digital cualificada para la emisión y autorización de los libramientos de pago.

Con estos avances, el ecosistema se encuentra listo para iniciar la expansión durante los primeros seis meses del próximo año a todas las instituciones del Estado que utilizan SIGEF, fortaleciendo así la



seguridad, trazabilidad y eficiencia de la gestión financiera pública

### **Autoridad de Sellado de Tiempo**

En el marco del fortalecimiento del ecosistema de servicios de confianza digital de la OGTIC, se ha puesto en marcha la implementación de una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA), siguiendo las disposiciones del Reglamento de Servicios de Confianza para las Transacciones Electrónicas y alineada con los estándares internacionales de interoperabilidad, como RFC 3161 y ETSI EN 319 421.

La TSA tiene como propósito asegurar la validez temporal de los documentos y transacciones electrónicas, garantizando que su fecha y hora de emisión no puedan ser modificadas ni cuestionadas posteriormente. A la fecha, se han concluido los procesos técnicos de configuración e integración del servicio, así como el desarrollo de sus políticas operativas. Como paso siguiente, nos encontramos gestionando el proceso de autorización ante el INDOTEL, requisito indispensable para su entrada en operación forma.

### **Implementación del Desarrollo y Homologación para contar con un servicio de mantenimiento de la vigencia a largo plazo de los documentos firmados/ SignService**

En el contexto de los avances de la transformación digital del Estado dominicano, y con el propósito de fortalecer los servicios de confianza digital que ofrece la OGTIC, se ha proyectado la incorporación de SignService como parte de las mejoras continuas de la plataforma FirmaGOB.

Este servicio reforzará la infraestructura de firma digital, optimizando la eficiencia, la interoperabilidad y la seguridad en los procesos de firma electrónica cualificada aplicados a los documentos públicos.



A la fecha, se ha culminado con éxito la Fase I, correspondiente a la instalación técnica y configuración inicial de SignService. Esta etapa comprendió desde la recepción de los componentes necesarios hasta la activación de la licencia y la actualización del sistema a su versión vigente.

Actualmente, el proyecto avanza en la Fase II, orientada a preparar el entorno para su entrada en operación formal. Esta fase está alineada con la conclusión de los procesos de la TSA y su validación técnica, requisito indispensable para poner SignService en funcionamiento pleno.

### **Implementación de Firma Digital en instituciones de educación superior en apoyo a la transformación digital del Estado.**

Enfocado en la transformación digital estratégica en el sector educación superior, hemos colaborado con la integración de firma digital en diversas instituciones de educación superior, entre ellas la Universidad Autónoma de Santo Domingo y la Universidad Nacional para la Defensa, fortaleciendo el marco de interoperabilidad y confianza digital en apoyo al proyecto de SINIESCYT.

### **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 91 instituciones, con una inversión total de aproximadamente 1,365 horas.

En cuanto a solicitudes de evaluación de procesos de compras para la no objeción, se han gestionado 1,109 **solicitudes** correspondientes a **173 instituciones** del Estado. A continuación, el detalle de estas:



No.	Institución	Total
1	Acuario Nacional	8
2	Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros	1
3	Administradora de Subsidios Sociales	15
4	Archivo General de la Nación	1
5	Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos	2
6	Autoridad Portuaria Dominicana	7
7	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña	10
8	Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante	1
9	Centro de Atención Integral para la Discapacidad	4
10	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana	4
11	Centro Especializado de Atención Ambulatoria en Salud Dr. Nelson Astacio	2
12	Centro Gastroenterología	2
13	Centros Tecnológicos Comunitarios	1
14	Comandancia General de la Armada De La República Dominicana	2
15	Comandancia General de la Fuerza Aérea de la República Dominicana	1
16	Comisión de Defensa Comercial	1
17	Comisión de Fomento a la Tecnificación Del Sistema Nacional de Riego	5
18	Comisión Hípica Nacional	5
19	Comisión Nacional de Energía	1
20	Comisión Permanente de Efemérides Patrias	1
21	Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas	1



No.	Institución	Total
22	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial	1
23	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial	2
24	Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Sobre Medidas de Salvaguardias	1
25	Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas	14
26	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura	6
27	Consejo Nacional de Competitividad	7
28	Consejo Nacional de Discapacidad	2
29	Consejo Nacional de Drogas	1
30	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	5
31	Consejo Nacional de Seguridad Social	3
32	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	2
33	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio	6
34	Consejo Nacional para el VIH y el Sida	4
35	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia	2
36	Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera	2
37	Contraloría General de la República	3
38	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo	3
39	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica	1
40	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca	1



No.	Institución	Total
41	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago	24
42	Corporación del Acueducto Y Alcantarillado de Santo Domingo	11
43	Corporación Estatal de Radio y Televisión	4
44	Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de La Aviación Civil	3
45	Defensa Civil Dominicana	9
46	Dirección Central de Policía de Turismo	10
47	Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental	3
48	Dirección de Infraestructura Escolar	3
49	Dirección de Prensa del Presidente de La República	3
50	Dirección del Comisionado Nacional de Beisbol	1
51	Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1	3
52	Dirección General de Aduanas	8
53	Dirección General de Alianzas Público-Privadas	2
54	Dirección General de Bellas Artes	8
55	Dirección General de Catastro Nacional	11
56	Dirección General de Cine	2
57	Dirección General de Contrataciones Públicas	9
58	Dirección General de Desarrollo de La Comunidad	1
59	Dirección General de Desarrollo Fronterizo	7
60	Dirección General de Ética E Integridad Gubernamental	13
61	Dirección General de Información Y Defensa De Los Afiliados a la Seguridad Social	12



No.	Institución	Total
62	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo Del Estado	2
63	Dirección General de la Policía Nacional	4
64	Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional	2
65	Dirección General de Mecenazgo	2
66	Dirección General de Medicamentos, Alimentos Y Productos Sanitarios	1
67	Dirección General de Migración	4
68	Dirección General de Museos	2
69	Dirección General de Pasaportes	8
70	Dirección General de Presupuesto	12
71	Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia	1
72	Dirección General de Trabajo	1
73	Dirección Nacional de Control de Drogas	8
74	Escuela de Graduados en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2
75	Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional	1
76	Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas	5
77	Gabinete de Coordinación de Política Social	4
78	Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp	2
79	Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana	2
80	Hospital Regional Luis Dr. Morillo King	1
81	Hospital Regional San Vicente de Paúl	1





No.	Institución	Total
82	Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch	2
83	Instituto Azucarero Dominicano	1
84	Instituto de Auxilios	1
85	Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular “Dr. Eduardo Latorre Rodríguez”	20
86	Instituto de Estabilización de Precios	5
87	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria	9
88	Instituto Dominicano de Aviación Civil	4
89	Instituto Dominicano de Evaluación E Investigación de la Calidad Educativa	4
90	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	16
91	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales	5
92	Instituto Dominicano para la Calidad	6
93	Instituto Nacional de Administración Pública	1
94	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados	37
95	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	13
96	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	11
97	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	8
98	Instituto Nacional de Coordinación de Trasplantes	1
99	Instituto Nacional de Educación Física	2
100	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional	9
101	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio	6
102	Instituto Nacional de Migración	1



No.	Institución	Total
103	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	1
104	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos	1
105	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	9
106	Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez De Tavares	2
107	Instituto Postal Dominicano	5
108	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña	5
109	Instituto Técnico Superior Comunitario	19
110	Instituto Técnico Superior Comunitario	1
111	Instituto Tecnológico de las Américas	6
112	Jardín Botánico Nacional "Dr. Rafael M. Moscoso"	1
113	Junta de Aviación Civil	1
114	Lotería Nacional	1
115	Ministerio Administrativo de la Presidencia	9
116	Ministerio de Administración Pública	4
117	Ministerio de Cultura	4
118	Ministerio de Defensa	5
119	Ministerio de Deportes y Recreación	9
120	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	3
121	Ministerio de Educación	25
122	Ministerio de Educación Superior, Ciencia Y Tecnología	3
123	Ministerio de Energía y Minas	19
124	Ministerio de Hacienda	8
125	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes	5
126	Ministerio de Interior y Policía	27



No.	Institución	Total
127	Ministerio de la Juventud	8
128	Ministerio de la Mujer	8
129	Ministerio de la Presidencia	1
130	Ministerio de la Vivienda y Edificaciones	4
131	Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones	1
132	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	9
133	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	8
134	Ministerio de Relaciones Exteriores	9
135	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	2
136	Ministerio de Trabajo	5
137	Ministerio de Turismo	23
138	Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones	32
139	Museo Nacional de Historia Natural "Prof. Eugenio de Jesús Marcano"	8
140	Oficina Coordinadora General de Proyectos del Fideicomiso RD Vial	3
141	Oficina de Custodia Administración de Bienes Incautados y Decomisados	1
142	Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación	30
143	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses	1
144	Oficina Nacional de Estadística	2
145	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad De Infraestructura y Edificaciones	6
146	Oficina Nacional de la Propiedad Industrial	6
147	Oficina para el Reordenamiento del Transporte	4
148	Organismo Dominicano de Acreditación	1



No.	Institución	Total
149	Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico	9
150	Programa Supérate	51
151	Seguro Nacional de Salud	1
152	Servicio Nacional de Salud	4
153	Servicio Regional de Salud Cibao Nordeste	1
154	Servicio Regional de Salud Cibao Norte	1
155	Servicio Regional de Salud Este	2
156	Servicio Regional de Salud Norcentral II	1
157	Servicio Regional de Salud Nordeste	1
158	Servicio Regional de Salud Ozama	1
159	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad	8
160	Sistema Único de Beneficiarios	2
161	Superintendencia de Electricidad	5
162	Superintendencia de Pensiones	12
163	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	23
164	Superintendencia de Seguros	5
165	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	1
166	Superintendencia del Mercado de Valores	18
167	Tesorería de la Seguridad Social	57
168	Tesorería Nacional	6
169	Unidad de Análisis Financiero	7
170	Unidad Ejecutora Eco5rd	14
171	Unidad Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos	8
172	Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal	6



No.	Institución	Total
173	Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado	5
<b>TOTAL</b>		<b>1,109</b>

Fuente: Departamento de Asistencia Técnica Especializada

### **Colaboración con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)**

Durante el 2025 se establecieron acuerdo de acompañamiento técnico entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), centrado en el aseguramiento de la calidad del nuevo Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP).

Esta colaboración fue culminada en su totalidad, cumpliendo con los objetivos establecidos. El compromiso versaba sobre:

- Configurar el ambiente de preproducción conforme a los requerimientos técnicos mínimos del sistema.
- Realizar una revisión externa de la arquitectura y definición de la estructura general del aplicativo.
- Establecer roles, accesos y permisos de usuario, conforme a los flujos funcionales del sistema.
- Documentar casos de uso funcionales validados en conjunto con DIGEIG.
- Ejecutar pruebas funcionales por parte del equipo de aseguramiento de la calidad (QA) de OGTIC.
- Gestionar y dar seguimiento a las incidencias técnicas encontradas durante la validación.
- Entregar el informe final de aseguramiento de calidad.



Esta colaboración reafirma el compromiso de OGTIC de ofrecer apoyo técnico a las instituciones del Estado dominicano, promoviendo estándares de calidad, transparencia y eficiencia en el desarrollo de servicios digitales centrados en el ciudadano.

### **Diagnóstico Técnico Integral a la Dirección TIC de la DIGEIG**

Como parte de las acciones de acompañamiento técnico institucional, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) llevó a cabo un proceso de diagnóstico técnico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del área.

La evaluación permitió obtener una visión integral del estado operativo y estructural de la unidad, y generar recomendaciones estratégicas para su fortalecimiento. Como parte del proceso, se realizaron entrevistas al personal técnico y de apoyo, orientadas a identificar hallazgos organizacionales, operativos y tecnológicos, los cuales sirvieron de base para los siguientes análisis realizados.

- Análisis cualitativo de los datos recolectados, identificando patrones, desafíos y áreas críticas.
- Elaboración de un perfil técnico-diagnóstico para cada uno de los roles entrevistados.
- Sistematización de hallazgos bajo la metodología
- Formulación de recomendaciones estratégicas orientadas a la transformación organizacional y técnica del área.

### **Capacitación al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) Solicitudes de No Objeción para Autorización de Proyectos de Transformación Digital y/o Compras TIC**



Como parte de su misión institucional de acompañar a los entes del Estado en la correcta aplicación del marco normativo en materia de tecnologías de la información y la comunicación, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) impartió un taller de capacitación al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), con el objetivo de fortalecer su capacidad técnica y operativa en la formulación de solicitudes de no objeción.

La capacitación tuvo como objetivo asegurar una comprensión clara del proceso requerido para la autorización de proyectos de transformación digital y compras TIC, en cumplimiento con el Decreto núm. 71-21 y demás normativas aplicables.

Esta iniciativa forma parte de las acciones continuas de asesoría y acompañamiento que desarrolla la OGTIC para garantizar que las instituciones públicas realicen sus adquisiciones tecnológicas de manera transparente, eficiente y alineada con los principios de interoperabilidad, seguridad y sostenibilidad del ecosistema digital del Estado dominicano.

### **Acompañamiento a la Comisión de Defensa Comercial (CDC)**

En respuesta a la solicitud de la Comisión de Defensa Comercial (CDC), la OGTIC llevó a cabo un levantamiento técnico enfocado en los procesos actuales de gestión documental y en la identificación de necesidades tecnológicas críticas para la digitalización y seguridad de sus expedientes.

Durante la visita técnica se constató que la CDC gestiona investigaciones y documentos altamente confidenciales en formato físico, sin contar con un sistema de gestión documental digital ni con infraes-



estructura tecnológica suficiente para garantizar la preservación, integridad y trazabilidad de la información.

Este acompañamiento proporciona a la CDC una ruta clara hacia la digitalización segura, la modernización de su infraestructura tecnológica y el fortalecimiento de sus mecanismos de protección y trazabilidad documental, elementos esenciales para garantizar la integridad de los procesos de investigación que lidera.

### **Acompañamiento a la Oficina Nacional de Estadística (ONE)**

Como parte de las acciones de asistencia técnica especializada desarrolladas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), se realizó un levantamiento técnico integral en la Oficina Nacional de Estadística (ONE), con el propósito de identificar las necesidades más relevantes en materia de infraestructura tecnológica y evaluar oportunidades de apoyo institucional.

El análisis permitió determinar una serie de vulnerabilidades críticas en la infraestructura de red, así como oportunidades de mejora alineadas con estándares gubernamentales y los requisitos para certificaciones NORTIC. Dentro de los principales hallazgos se identificó lo siguiente:

Obsolescencia significativa en los equipos de red varios fuera de garantía, comprometiendo la estabilidad, continuidad y seguridad operativa.

Como resultado del levantamiento se emitieron recomendaciones orientadas a la modernización tecnológica.





Este acompañamiento contribuye a que la ONE cuente con una hoja de ruta clara para la transformación tecnológica, alineada con estándares gubernamentales, buenas prácticas en gestión de TI y la mejora continua de sus servicios institucionales.

### **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 entrega, y capacitando a los órganos rectores del sistema actual al nuevo ambiente.

### **Desarrollo e implementación de plataforma GUBI.GOB.DO**

Se brindó apoyo en el desarrollo e implementación de GUBI, una plataforma digital que centraliza los beneficios sociales del Estado, iniciando con una fase piloto junto al programa Supérate con el propósito de evaluar su efectividad antes de integrar otros subsidios.

Desarrollado bajo los lineamientos de diseño, accesibilidad y estándares tecnológicos de la OGTIC, el sistema incorpora herramientas de verificación, seguimiento y gestión, alineadas con el Plan de Digitalización 2030.

Actualmente, se encuentra en marcha la primera etapa del proyecto, que contempla una versión funcional de la plataforma, así como un panel administrativo y reportes de evaluación, elementos que servirán como base para su posterior expansión a nivel nacional.



## **Implementación de portales institucionales y transparencia para las instituciones del Estado.**

Con el propósito de mejorar la disponibilidad y el uso de estándares internacionales de buenas prácticas en la gestión de portales y tecnologías web, se desarrolló una plantilla estándar de portales institucionales y de transparencia, destinada a ofrecer entornos digitales seguros, uniformes y visualmente representativos del Gobierno dominicano.

A la fecha, se han implementado **más de 17 portales institucionales y 23 portales correspondientes a juntas y ayuntamientos.**

Asimismo, se ha brindado asistencia técnica continua a diversas instituciones, juntas y ayuntamientos, reflejada en la recepción y gestión de **2,254 tickets** durante el período, fortaleciendo la operatividad, actualización y correcto funcionamiento de sus plataformas digitales.

### **Gestor de citas de los Puntos GOB.**

En la primera etapa del **Gestor de Citas y Trámites Digitales para los Puntos GOB** se desarrolló el **diseño integral del proyecto**, definiéndose la estructura general del sistema y el flujo que seguirá el usuario desde su ingreso a la plataforma hasta la confirmación de su cita.

El objetivo principal consistió en establecer una base sólida, clara y organizada que permitiera avanzar de manera eficiente hacia la fase de desarrollo.

Asimismo, se identificaron todas las **funcionalidades esenciales** del sistema, entre ellas: la programación de citas, la consulta del estado de las solicitudes y el seguimiento del proceso de manera fácil, rápida y accesible.

Cada etapa



del recorrido del usuario fue diseñada bajo criterios de **usabilidad e intuitividad**, garantizando una experiencia fluida y amigable.

Esta primera fase permitió **alinear el proyecto con su propósito central**, orientado a ofrecer una herramienta clara, accesible y con mecanismos de asistencia automatizada. Gracias a este diseño inicial, la plataforma estará en capacidad de **guiar al ciudadano de forma simple y eficiente** en cada paso de su proceso.

### **Implementación y Actualización Línea 130 al Gobierno de Honduras Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1**

Este proyecto fue concebido con el propósito de que, con el apoyo técnico y el conocimiento de la OGTIC, el Gobierno de Honduras implementara una instancia del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, ya existente en la República Dominicana.

Este sistema representa el principal canal de comunicación entre la ciudadanía y el Estado, permitiendo el registro de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias dirigidas a cualquier institución pública, para que las entidades competentes las atiendan con un seguimiento especializado.

Se han formalizaron los acuerdos bilaterales entre los gobiernos de ambas naciones. En Honduras, se implementó y puso en marcha la plataforma de atención Línea 130, junto con su correspondiente portal ciudadano, el cual está integrado con el sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM) de **Línea 130**. Esta fase fue completada en su totalidad.

Asimismo, participamos en la fase de colaboración y actualización de la plataforma **Sistema 130**, brindando apoyo al Gobierno de Honduras mediante el desarrollo y adaptación de los entornos tecnológicos, de acuerdo con los requerimientos específicos de cada proceso.

Esta fase también fue



concluida al 100%, quedando a la espera de su adopción formal por parte del gobierno.

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

Se ha colaborado en la gestión y socialización de los requerimientos necesarios para avanzar en la digitalización del proceso de Solicitud de Permiso de Salida del Menor, así como en la coordinación interinstitucional para viabilizar su centralización a través de la Dirección General de Migración (DGM).

Actualmente, se ha habilitado el ambiente de prueba del servicio de FirmaGOB, con miras a integrar el sistema que permitirá generar digitalmente el Permiso de Menor, gestionado por la DGM. Esta integración tiene como objetivo facilitar y optimizar el trámite, ofreciendo una gestión más ágil, segura y eficiente para todos los usuarios involucrados.

### **Arquitectura Digital Gubernamental**

Durante el año 2025, la **Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental** reafirmó su misión de definir, orientar y difundir las estrategias tecnológicas del Estado, impulsando soluciones innovadoras capaces de responder a los desafíos transversales que enfrentan las instituciones públicas.

En este marco, la Dirección desempeñó un papel clave en la **validación y facilitación de estándares técnicos**, esenciales para sustentar el desarrollo tecnológico del Estado dominicano y fortalecer el portafolio institucional de soluciones digitales.

La Arquitectura Digital Gubernamental se consolida, de este modo, como un **marco integral** que establece la estructura, los principios, las políticas y las



prácticas necesarias para el diseño, implementación y gestión de los sistemas y servicios digitales del sector público.

Este enfoque asegura que los servicios ofrecidos a la ciudadanía se caractericen por su **eficiencia, interoperabilidad, seguridad y accesibilidad**, contribuyendo directamente a una gestión pública más moderna, integrada y orientada a resultados.

Durante 2025, este marco fue fortalecido mediante la implementación de la **Estrategia Nacional de Interoperabilidad**, un instrumento normativo orientado a garantizar el intercambio efectivo, oportuno y seguro de información entre las instituciones del Estado. Esta estrategia contribuyó de manera significativa a mejorar la eficiencia, la coordinación y la coherencia en la gestión pública, consolidando un ecosistema digital articulado y sostenible.

Todas las iniciativas desarrolladas durante el año mantuvieron como principio fundamental la **centralidad del ciudadano** en los procesos de transformación digital. Bajo este enfoque, la arquitectura tecnológica del Estado se traduce en derechos y beneficios tangibles.

En el ámbito económico, por ejemplo, se avanzó mediante el programa **Burocracia Cero**, con proyectos como la **Ventanilla Única de Formalización**, diseñada para simplificar y agilizar los procesos empresariales.

En el ámbito social, iniciativas como el **Expediente Único de Salud** y la **Carpeta Ciudadana** contribuyeron a empoderar a la población, facilitando el acceso a sus datos y trámites en un entorno centralizado, seguro y accesible.



## **Plataforma Única de Interoperabilidad (PUI).**

Durante 2025 se expandió significativamente la PUI, el bus de intercambio de datos entre instituciones basado en X-Road. Esta plataforma se consolidó como pilar para la integración de servicios gubernamentales, agilizando la relación ciudadano-gobierno y optimizando tiempos de respuesta en trámites gracias al intercambio seguro y en tiempo real de información.

A lo largo del año, la PUI incorporó a más de 15 nuevos miembros gubernamentales de diversos sectores, ampliando el ecosistema interoperable del Estado. En efecto, ya es posible compartir electrónicamente datos que van desde historiales de facturación eléctrica hasta licencias de conducir y antecedentes penales, entre múltiples instituciones, mediante esta plataforma unificada.

En paralelo, se implementaron mecanismos de soporte y acompañamiento para las instituciones integradas: un portal dedicado con documentación, asistencia técnica y canales de consulta directa que facilitan la resolución de incidencias, fortaleciendo la confianza y promoviendo la participación de nuevas entidades en el ecosistema de interoperabilidad.

Adicionalmente, se impulsó la interoperabilidad en el ámbito de Seguridad Pública, creando canales seguros de intercambio de información entre organismos como la Policía Nacional, Procuraduría General de la República y la Dirección Nacional de Control de Drogas, con el apoyo de instituciones como Migración, gobiernos locales y empresas distribuidoras de electricidad.

Esta iniciativa mejora la coordinación interinstitucional para salvaguardar a la ciudadanía mediante datos confiables y oportunos.



## **Cuenta Única Ciudadana.**

Como parte de la infraestructura de identidad digital, en 2025 continuó el fortalecimiento de la Cuenta Única Ciudadana, un conjunto de tecnologías y procesos que permite a los ciudadanos autenticarse frente a las plataformas digitales estatales con una sola credencial y validar procesos, implementando mecanismos de consentimiento activo basado en contraseña o prueba de vida para confirmar o aprobar ciertas solicitudes dependiendo del nivel de confianza requerido.

Esta herramienta simplifica la obtención de servicios gubernamentales al eliminar la necesidad de múltiples registros, reduciendo tiempos de espera y costos para el usuario.

Durante el año, la plataforma de identidad alcanzó una madurez técnica importante: se robustecieron sus mecanismos de identificación y gestión de accesos, se crearon herramientas de administración interna y se integraron sistemas de monitoreo de errores para garantizar su estabilidad. Gracias a ello, la Cuenta Única se integró exitosamente con varias plataformas claves del gobierno, entre ellas el Portal Nacional de Becas y Créditos Educativos, la aplicación móvil Gob.do y la propia Carpeta Ciudadana, unificando la experiencia de acceso del ciudadano a través de estos servicios.

Estas integraciones permitieron que más ciudadanos utilizaran sus credenciales únicas para acceder a becas educativas, realizar trámites en línea y consultar sus datos personales, evidenciando el avance hacia un ecosistema digital centralizado y seguro.



## Servicios al Ciudadano

Soy Yo RD – Carpeta Ciudadana entró en una fase de evolución funcional, orientada a preparar la incorporación de credenciales verificables sobre la base instalada existente. Al cierre del año, la aplicación alcanzó aproximadamente **240,000** descargas móviles acumuladas, consolidándose como un punto de acceso esencial para la consulta de datos personales y la realización de trámites digitales por parte de miles de dominicanos.

Durante este período, los esfuerzos se concentraron en estabilizar los servicios ya disponibles y en diseñar la nueva capa de identidad avanzada, basada en credenciales verificables, sobre la infraestructura actual de Cuenta Única Ciudadana y el ecosistema de interoperabilidad (PUI).

Este avance constituye un paso decisivo hacia la implementación de un modelo de identidad digital más robusto, seguro y alineado con estándares internacionales.

Se completó el diseño funcional y técnico de los primeros esquemas de credenciales verificables que formarán parte de Soy Yo RD, entre ellos credenciales profesionales y documentos habilitantes, siguiendo los estándares W3C Verifiable Credentials (VC) y Decentralized Identifiers (DID).

Este trabajo abarcó la definición de los flujos de emisión, el almacenamiento en la “wallet” ciudadana, y los mecanismos de verificación mediante códigos QR o flujos OIDC, así como el diseño de los componentes de la infraestructura de confianza que será operada por la OGTIC (registro de esquemas, DIDs y sistema de revocación).





Con estos avances, el año 2025 se consolida como un período de maduración arquitectónica para Soy Yo RD, marcando su transición de ser un simple visor de datos interoperables a convertirse en un ecosistema completo de identidad y credenciales digitales, robusto, seguro y alineado con estándares internacionales.

La Plataforma 311 – Sistema de Quejas y Sugerencias experimentó en 2025 una renovación integral, en la cual la Dirección de Arquitectura Digital desempeñó un papel fundamental. Durante este período se inició el desarrollo de una nueva versión del sistema 311, orientada a optimizar la comunicación entre la ciudadanía y las instituciones públicas mediante medios digitales modernos y accesibles.

Como primer hito, se creó un nuevo portal web 311, con diseño *responsive* y accesible, alineado a las guías del Sistema de Diseño Dominicano (estándares UX/UI gubernamentales). Este portal unificado permite a los usuarios registrar sus quejas y solicitudes de forma intuitiva, dar seguimiento al estatus de sus casos en línea y recibir respuestas en tiempos más eficientes.

De manera complementaria, se implementó un nuevo BackOffice administrativo para uso institucional, el cual mejora la gestión interna de los casos, permitiendo asignar, monitorear y resolver incidencias con criterios actualizados y procesos optimizados.

La nueva plataforma fue diseñada desde su concepción para integrarse con la Cuenta Única Ciudadana, permitiendo que los usuarios se autenticuen fácilmente y consulten un historial personalizado de sus reportes, fortaleciendo la trazabilidad y transparencia del proceso.

A lo largo del año, se trabajó en la migración de datos y expedientes, la



capacitación del personal institucional y la preparación de una transición fluida para los ciudadanos. Gracias a estas mejoras, el sistema 311 avanza hacia convertirse en una herramienta más inclusiva, funcional y transparente, reforzando la confianza ciudadana en que sus denuncias y sugerencias son efectivamente atendidas por las autoridades competentes.

Por su parte, el **Portal GOB.DO** continuó consolidándose como la puerta de entrada principal a los servicios e información gubernamental en línea. Durante 2025, se implementaron mejoras significativas orientadas a fortalecer la usabilidad y experiencia del usuario. La interfaz del portal fue refinada para facilitar la navegación por categorías y tipos de servicios, permitiendo a la ciudadanía encontrar trámites y consultas frecuentes de manera más sencilla.

Asimismo, se optimizó el rendimiento del sitio, reduciendo los tiempos de carga, mejorando su adaptación a dispositivos móviles y asegurando una experiencia homogénea en el ecosistema digital estatal. También se enriquecieron las fichas de servicios, integrando instrucciones más claras, requisitos actualizados y enlaces directos a formularios o sistemas transaccionales.

Estas mejoras incrementales estuvieron acompañadas por la planificación estratégica de una nueva versión mayor: Gob.do v3, cuyos lineamientos fueron definidos durante el año para su ejecución en el siguiente período.

Esta nueva versión busca garantizar una arquitectura plenamente interoperable, integrando de manera nativa el Catálogo Único de Servicios, reforzando el posicionamiento web (SEO) y permitiendo que los ciudadanos encuentren los servicios gubernamentales incluso desde buscadores externos.



Si bien la implementación completa de Gob.do v3 está prevista para 2026, en 2025 se establecieron las bases conceptuales y se desarrollaron los primeros módulos, asegurando que el portal continúe evolucionando hacia un modelo más ágil, centralizado y orientado al ciudadano.

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

En el marco de Burocracia Cero, la Ventanilla Única de Formalización (plataforma *Formálizate*) continuó operando y ampliando sus servicios para emprendedores y MIPYMES durante el año 2025. Esta ventanilla digital permite a los ciudadanos realizar en línea todos los trámites necesarios para formalizar un nuevo negocio o empresa, integrando los requerimientos de múltiples instituciones en un proceso unificado y simplificado.

Durante el periodo, se incorporaron nuevas funcionalidades, entre ellas la obtención automatizada de ciertos registros, como la inscripción en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y se mejoró la interconexión con el Registro Mercantil y la ONAPI para el registro de nombres comerciales. Estas mejoras incrementaron la eficiencia del flujo de datos y la reducción de pasos manuales en el proceso.

La Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental brindó soporte técnico para garantizar la interoperabilidad entre las entidades participantes, asegurando que la información aportada por el solicitante fluya correctamente sin requerir reprocesos.

Adicionalmente, se optimizó la experiencia del usuario mediante guías paso a paso, y se fortaleció la mesa de ayuda, con el fin de acompañar a los emprendedores durante todo el proceso de formalización.



Como resultado, la Ventanilla Única de Formalización logró reducir aún más los tiempos promedios de apertura formal de empresas, eliminando trámites duplicados y disminuyendo la carga burocrática para los nuevos empresarios.

Este proyecto ejemplifica la orientación a resultados de la Arquitectura Digital Gubernamental, al traducir estándares técnicos en beneficios tangibles para el clima de negocios y la economía formal.

### **Certificación de Notario para Salida de Menores.**

En coordinación con la Dirección General de Migración (DGM) y el Ministerio Público, y en el marco de la estrategia Burocracia Cero, se avanzó en la implementación de una nueva herramienta digital para gestionar la certificación notarial de permisos de salida de menores del país, actualmente en fase piloto para su implementación.

Este trámite, anteriormente complejo y totalmente manual, fue transformado en un proceso en línea más ágil, seguro y estandarizado.

A través del portal de Migración, los padres o tutores pueden solicitar electrónicamente la certificación notarial, autorizando la salida del menor cuando viaja sin uno de sus representantes legales. La plataforma permite cargar los documentos requeridos, realizar pagos en línea y agendar citas con notarios, integrando todas las etapas del proceso en un flujo unificado y eficiente.

La Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental desempeñó un papel clave al aportar la estandarización del intercambio de datos entre las notarías, la Dirección General de Migración y el Ministerio de Relaciones Exteriores, entidad responsable de apostillar los permisos cuando se requieren para uso internacional.

Esta articulación técnica garantiza la interoperabilidad, la seguridad del proceso y una experiencia ciudadana más simple y confiable



## **Plataforma de Créditos Educativos.**

En apoyo a las políticas nacionales de fomento educativo, la OGTIC, a través de su Laboratorio de Innovación, colaboró con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) en el desarrollo de una Plataforma de Créditos Educativos.

Esta solución, que alcanzó una fase avanzada de desarrollo durante 2025, está diseñada para centralizar la gestión de préstamos estudiantiles y mecanismos de financiamiento educativo ofrecidos por el Estado dominicano.

La plataforma permitirá que los estudiantes universitarios soliciten créditos educativos en línea, carguen la documentación de respaldo necesaria y den seguimiento al estado de sus solicitudes de manera ágil, transparente y trazable. Para las autoridades, el sistema incluirá módulos de evaluación crediticia, aprobación y desembolso, integrándose con la Cuenta Única Ciudadana para garantizar la identificación única de cada solicitante.

Durante 2025 se completó el diseño conceptual y técnico del sistema, incluyendo la integración inicial con la base de datos de becas nacionales, a fin de evitar duplicidades entre becas y créditos educativos.

Asimismo, se avanzó en los mecanismos de interoperabilidad con el sistema financiero, particularmente con el Banco de Reservas, para procesar pagos, desembolsos y cobros.

Se proyecta que esta plataforma esté plenamente operativa en 2026, facilitando el acceso a la educación superior mediante un proceso más eficiente, equitativo y centrado en el estudiante, beneficiando a miles de jóvenes dominicanos.



## **Plataforma ALFA (Alerta, Localización, Fuerza y Acción) Proyecto LASO.**

En colaboración con la Fundación LASO, la Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental, junto al Laboratorio de Innovación Digital, conceptualizó y posteriormente lideró la arquitectura y el desarrollo de las plataformas App y Web ALFA, una solución digital innovadora orientada a la protección y rescate animal.

ALFA conecta a la ciudadanía, al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y a la red de rescatistas, clínicas veterinarias y refugios, permitiendo reportar, asignar y gestionar casos de animales en situación de riesgo con total trazabilidad.

La solución se compone de dos elementos principales:

- **Una aplicación móvil**, que permite a cualquier ciudadano crear reportes de animales perdidos, heridos o maltratados, adjuntando fotografías y ubicación GPS.
- **Un BackOffice integrado al 9-1-1**, donde los operadores realizan un triaje automático según el tipo de caso y asignan cada incidente a un rescatista o entidad de apoyo correspondiente.

Conforme el caso avanza, el ciudadano puede dar seguimiento en tiempo real mediante notificaciones, fortaleciendo la transparencia y confianza en el proceso.

Además, la plataforma ALFA incorpora una pasarela de pagos que facilita donaciones y la gestión de recursos para apoyar el cuidado de los animales rescatados, además de funcionalidades de geolocalización.

Durante 2025 se desarrolló el Producto Mínimo Viable (MVP) de ALFA, incluyendo el sistema administrativo. Este proyecto, pionero en su clase dentro del ecosistema digital público, demuestra cómo la



arquitectura tecnológica gubernamental puede extenderse a nuevos ámbitos de impacto social, promoviendo la colaboración público–comunitaria mediante herramientas digitales modernas, accesibles y orientadas al bienestar colectivo.

### **Modernización de Portales Institucionales (OGTIC, ISFODOSU, MIP).**

Como parte de la misión de homogeneizar la presencia digital del Estado bajo estándares modernos, durante 2025 la Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental apoyó el rediseño y la migración de varios portales institucionales hacia plataformas unificadas administradas por la OGTIC.

Uno de los hitos principales fue la creación del nuevo portal institucional de la OGTIC ([ogtic.gob.do](http://ogtic.gob.do)), actualizado con una interfaz más intuitiva, accesible y alineada con la imagen renovada de la institución.

El portal integra información clara sobre los servicios, proyectos, normativas y noticias, además de secciones especializadas de transparencia y datos abiertos, mejorando la comunicación con la ciudadanía y las entidades gubernamentales.

Asimismo, se culminó la migración de los portales web del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) y del Ministerio de Interior y Policía (MIP). Ambos sitios fueron trasladados a la infraestructura tecnológica administrada por la OGTIC, bajo la plataforma estándar de gobierno digital, lo que conllevó mejoras sustanciales en:

- Rendimiento y estabilidad del sitio web.
- Seguridad de la información, cumpliendo con lineamientos NORTIC.



- Accesibilidad digital, especialmente para personas con discapacidad.
- Diseño responsivo, optimizado para dispositivos móviles.
- Integración con herramientas transversales, como analítica de uso e indicadores de servicios.

Esta unificación tecnológica no solo garantiza una experiencia de navegación más consistente para la ciudadanía al interactuar con sitios gubernamentales, sino que también reduce costos de mantenimiento, mejora la eficiencia operativa y fortalece la protección de la información mediante políticas centralizadas de seguridad y respaldo gestionadas desde el Centro de Datos Gubernamental.

### **Normativas y Estándares**

Publicación del White Paper de Infraestructura Digital Pública. En 2025, la OGTIC, a través de la Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental, publicó un White Paper fundamental sobre Infraestructura Digital Pública (DPI), reafirmando el liderazgo del país en la región en materia de gobierno digital.

Se trató de la edición en español de una guía técnica clave orientada a facilitar la adopción de infraestructura digital pública abierta en América Latina, iniciativa en la que la República Dominicana fungió como pionera.

El documento fue elaborado en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), CO-Develop y el Centro para la Infraestructura Digital Pública (CDPI), recopilando las mejores prácticas internacionales, entre ellas la arquitectura modular de código abierto de identidad digital de la India (plataforma MOSIP/INJI), adaptadas al contexto y necesidades de la región.





Al poner estos recursos técnicos a disposición de manera abierta y en español, la OGTIC contribuyó a reducir barreras de conocimiento y a facilitar que otros gobiernos latinoamericanos puedan comprender, adaptar y reutilizar estas soluciones de infraestructura digital pública. Esta iniciativa no solo fortalece la cooperación regional, sino que también refuerza la visión nacional de promover servicios seguros, interoperables y centrados en la ciudadanía.

### **Catálogo Único de Servicios del Estado (DPI).**

En el año 2025 se culminó el diseño e inventario inicial del Catálogo Único de Servicios Públicos, componente esencial de la Infraestructura Digital Pública. Este catálogo es una base de datos centralizada que recopila y estandariza la información de todos los trámites y servicios ofrecidos por las instituciones del gobierno dominicano.

Cada entrada del catálogo describe el servicio (nombre, descripción, requisitos, pasos, costos, tiempos de respuesta, ente responsable, etc.), siguiendo un formato unificado que facilita su comprensión tanto por ciudadanos como por funcionarios.

La elaboración de este catálogo implicó un trabajo coordinado con cada organismo para validar la información y asegurar su actualización periódica.

El Catálogo Único de Servicios está concebido para integrarse directamente en las plataformas transversales del gobierno digital; de hecho, su implementación será parte integral de la nueva versión del Portal Gob.do, permitiendo a los usuarios buscar y acceder a cualquier servicio desde un solo portal.



Además, servirá de fuente para asistentes virtuales, aplicaciones móviles y otros canales electrónicos, garantizando coherencia en la información brindada sin importar el medio. Con esta iniciativa, la Dirección de Arquitectura sienta un precedente de transparencia y accesibilidad, asegurando que toda la ciudadanía conozca qué servicios existen y cómo acceder a ellos, a la vez que reduce la duplicidad de esfuerzos entre instituciones al mantener un registro único confiable.

### **Datos Abiertos y Transparencia.**

En el ámbito de gobierno abierto, la Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental fortaleció en 2025 la gestión y evolución del Portal Nacional de Datos Abiertos ([datos.gob.do](https://datos.gob.do)).

Durante este período se trabajó en estrecha coordinación con diversas instituciones públicas para incrementar la publicación de conjuntos de datos de alto valor, abarcando desde estadísticas de educación y salud hasta geodatos ambientales y registros administrativos esenciales.

Este esfuerzo implicó brindar acompañamiento técnico a las entidades para asegurar el cumplimiento de la Norma NORTIC A3 de Datos Abiertos, garantizando que los conjuntos de datos publicados contaran con metadatos estandarizados, formatos reutilizables (CSV, JSON, API) y licencias abiertas, elementos fundamentales para fomentar la reutilización y transparencia de la información pública.

Gracias a estas acciones, el catálogo nacional de datos abiertos experimentó un crecimiento tanto en volumen como en calidad, habilitando a emprendedores, academia y sociedad civil a generar soluciones, investigaciones y análisis basados en información confiable.



Adicionalmente, el portal incorporó nuevas funcionalidades, como visualizaciones interactivas de datos de alto consumo y secciones temáticas (por ejemplo, COVID-19, movilidad o presupuesto), facilitando la comprensión de los datos por parte de usuarios no técnicos.

Estas mejoras fueron complementadas con campañas de sensibilización y la realización de eventos especializados entre ellos datathons y jornadas de capacitación orientados a fortalecer el ecosistema nacional de datos abiertos y promover su uso responsable.

En conjunto, 2025 representó un impulso decidido hacia la transparencia proactiva, consolidando los datos abiertos como un activo estratégico para la innovación, el escrutinio público y la participación ciudadana.

### **Observatorio de Gobierno Digital e Innovación.**

Con el fin de medir y monitorear el avance de la transformación digital en las instituciones, se inició la creación del Observatorio de Gobierno Digital e Innovación. Este observatorio será una plataforma de inteligencia institucional que reunirá indicadores clave sobre la adopción de tecnología, la calidad de los servicios en línea, la innovación pública y otros aspectos relacionados con la agenda digital y la innovación en el Estado.

Durante 2025 se definió el marco metodológico del Observatorio, identificando métricas como el grado de digitalización de trámites, índices de satisfacción de usuarios, nivel de interoperabilidad alcanzado por cada entidad, entre otros.

También se avanzó en el desarrollo de un portal interactivo que permitirá visualizar estos indicadores a través de paneles, mapas y gráficos comparativos de fácil comprensión.



El Observatorio se alimentará, entre otras fuentes, de sistemas existentes como el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge) y de encuestas periódicas a instituciones y ciudadanos.

### **Mejoras de Seguridad en la plataforma iTICge.**

En materia de estándares de seguridad y calidad, la Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental dedicó esfuerzos significativos durante 2025 a fortalecer las plataformas que evalúan el desempeño digital del Estado.

En particular, se implementaron mejoras sustanciales de seguridad en el portal del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) y en su sistema interno de gestión (CRM).

Estas mejoras incluyeron la actualización de los protocolos de cifrado y autenticación del portal web, la aplicación de parches de seguridad en la infraestructura de servidores y la adopción de un módulo de monitoreo continuo para detectar accesos o actividades inusuales en tiempo real.

Asimismo, se definió un control de accesos más riguroso para el personal administrador del CRM de iTICge, mediante políticas estrictas de roles y permisos, junto con la implementación de autenticación multifactor (MFA). Esto asegura que los datos sensibles del índice se mantengan protegidos bajo estándares robustos.

Adicionalmente, se ejecutó una auditoría de código y pruebas de penetración al sistema iTICge, lo que permitió identificar y corregir vulnerabilidades, además de optimizar su rendimiento general.

Con estas acciones, se garantiza que la herramienta encargada de medir el avance de la transformación digital en el sector público opere



bajo los más altos estándares de confidencialidad, integridad y disponibilidad, reforzando la confianza en los resultados publicados y en la transparencia del proceso de evaluación continua.

### **Colaboración con Honduras (Cooperación Regional).**

En 2025, la Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental brindó asistencia técnica al Gobierno de Honduras, compartiendo conocimientos y buenas prácticas dominicanas en gobierno digital.

La colaboración incluyó el intercambio de experiencias sobre plataformas de denuncias y reclamos, tomando como referencia el sistema dominicano 311, así como la transferencia de documentación, código fuente y lecciones aprendidas.

Además, la OGTIC apoyó a Honduras en la formulación de una hoja de ruta de arquitectura digital, enfatizando marcos normativos, identidad digital y datos abiertos. Esta iniciativa fortaleció el liderazgo regional de la República Dominicana y sentó las bases para una comunidad de práctica latinoamericana orientada a compartir y reutilizar soluciones digitales en beneficio de la región.

### **Centro de Datos del Estado Dominicano**

La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a través de la dirección del Centro de Datos del Estado Dominicano (CDE), preserva la salud de la infraestructura tecnológica, la seguridad y el esquema de servicio, con el objetivo de establecer, diseñar e implementar nuevas soluciones tecnológicas que respondan a los constantes cambios del entorno digital, garantizando así la disponibilidad y robustez de los servicios.

A continuación, se presenta la cantidad de servicios que han sido contratados por las instituciones durante el año 2025:



### **Cantidad de Nuevas Instituciones con Servicios Contratados.**

<b>Servicios Ofrecidos a las Instituciones del Estado</b>	<b>Cantidad de Nuevos Servicios</b>	<b>Total General de Instituciones</b>
Provisión de Espacios en la Nube (OGTICloud)	20	39
Colocación de Equipos	0	12

### **Apoyo y/o Asistencia Ofrecidos a las Instituciones.**

En el cuadro siguiente, se detalla la cantidad de apoyos y/o asistencias brindadas:

<b>Servicios Ofrecidos en la Solución de Incidentes</b>	<b>Cantidad de Servicios Ofrecidas</b>
Solución de Casos, a través de la Mesa de Ayuda.	827

En la imagen siguiente se muestra la cantidad de servicios realizados por el Centro de Datos, a través de los tickets resueltos para las distintas instituciones del Estado. Estos servicios están clasificados por áreas, según el tipo de caso: Monitoreo, Ciberseguridad, Operaciones, Telecomunicaciones y Servicios Generales. Durante el 2025, fueron resueltos un total de **827** casos.

### **Fortalecimiento del área de Monitoreo y Operaciones.**

Durante 2025 se consolidaron importantes avances en la modernización y estabilización de la infraestructura tecnológica del Estado.

En este período se llevó a cabo la reestructuración y actualización de la infraestructura de servidores virtuales que alojan los portales institucionales en el Centro de Datos del Estado Dominicano, así como



la migración de estos portales a un nuevo ambiente de virtualización, más robusto y eficiente.

Estos esfuerzos permitieron lograr una reducción del 70 % en los incidentes y problemas reportados por las instituciones, evidenciando el impacto positivo de las mejoras implementadas y traduciendo estos avances en una mayor estabilidad y confiabilidad del servicio de portales.

Asimismo, se realizó la actualización de la plataforma de monitoreo DataCenterExpert, fortaleciendo la supervisión continua de la infraestructura. De igual manera, la nueva herramienta DataCenterOperation alcanzó un 90 % de avance en su implementación, proyectándose su finalización dentro del año en curso. Esta solución permitirá ampliar las capacidades de monitoreo y gestión operativa del Centro de Datos.

En conjunto, estas acciones consolidan un entorno tecnológico más estable, seguro y preparado para responder a las necesidades crecientes de los servicios digitales del Estado.

### **Estabilidad de los Servicios Ofrecidos**

La Dirección General de esta institución, junto con la actual Dirección del Centro de Datos del Estado Dominicano, ha mantenido como prioridad la estabilidad y continuidad de los servicios ofrecidos a las instituciones del Estado.

En ese contexto, se puso en marcha un plan de migración de los portales institucionales alojados en el Centro de Datos hacia nuevos servidores virtuales. Este plan contempla la configuración de servidores optimizados para el alojamiento de los portales, así como su reorganización en distintos entornos virtuales, tomando en cuenta criterios como el tipo,

tamaño,



nivel de uso y criticidad de cada portal, entre otras características técnicas.

A la fecha, se ha logrado migrar un total de 188 portales, de un universo de 475 alojados en el Centro de Datos del Estado Dominicano.

### **Mejoras Implementadas en el Network Operation Center (NOC).**

El NOC es el área responsable del monitoreo de la plataforma, operaciones y servicios del Centro de Datos. Contamos con personal 24/7/365 para dar un seguimiento personalizado al funcionamiento de la infraestructura tecnológica y electromecánica.

Además, contamos con herramientas de monitoreo para los portales institucionales, servidores, redes y equipos electromecánicos.

Como parte de los esfuerzos para el mejoramiento de los procesos de monitoreo, se procedió a realizar una nueva instalación de la herramienta que monitorea los portales institucionales, ya que por la gran cantidad de portales monitoreados se encontraban distribuidos en diferentes instancias.

Asimismo, se revisaron los intervalos de verificación utilizados por la herramienta y se ajustaron los tiempos programados para cada validación. Esta optimización ha tenido un impacto positivo en la infraestructura de red, al reducir el tráfico generado y permitir que los avisos emitidos por la herramienta sean más precisos y confiables.

## **Innovación**

### **Laboratorio de Innovación y Desarrollo Digital (LID)**

Durante el 2025, el Laboratorio de Innovación y Desarrollo Digital (LID) consolidó su rol como el eje articulador de innovación tecnológica del Estado dominicano, impulsando proyectos de alto impacto





junto a instituciones públicas, privadas, académicas y organismos internacionales.

Este año estuvo marcado por avances significativos en transformación digital, inteligencia artificial aplicada al sector público, fortalecimiento de capacidades y democratización del acceso al conocimiento.

### **Taína**

Un logro clave del año fue el fortalecimiento y expansión del asistente virtual dominicano Taína, que pasó a una fase de madurez técnica y operativa bajo la coordinación integral del LID.

Se mejoró su arquitectura, capacidades de voz y comprensión, su puntualidad conversacional y servicios de consulta ciudadana a través de un motor RAG ampliado.

Asimismo, se realizaron pruebas con usuarios, ciclos UX/UI, la estandarización de sus flujos y la integración con nuevas bases de conocimiento. Se inició además un proceso de documentación técnica, diseño de whitepaper y mesas de trabajo con actores internacionales para potenciales colaboraciones.

### **Red de Laboratorios de Innovación (RedLab)**

En materia de innovación pública, el Laboratorio de Innovación Digital (LID) acompañó el cierre de la primera cohorte de RedLab, fortaleciendo las capacidades de innovación en instituciones públicas, privadas y académicas.

Este proceso concluyó con la presentación de proyectos de organizaciones como Helados Bon, UNICARIBE y la Superintendencia del



Mercado de Valores, además del establecimiento de una alianza estratégica entre el INFOTEP y Helados Bon, orientada al desarrollo de competencias técnicas y creativas.

El año 2025 también marcó el lanzamiento de la segunda cohorte de RedLab, ampliando la comunidad de innovación con la incorporación de nuevas entidades gubernamentales.

Esta nueva etapa permitió reforzar la agenda formativa, consolidar una metodología de trabajo continua y estructurar un acompañamiento integral que combina asesoría técnica, mentorías especializadas, espacios prácticos de prototipado y apoyo a las instituciones en el subpilar de Innovación del iTICge.

Instituciones participantes en la 2da cohorte:

1. Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).
2. Banco agrícola.
3. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
4. Hospital Universitario Docente Central De Las Fuerzas Armadas.
5. Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI).
6. Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC).
7. Consejo Nacional de la Persona Envejeciente.
8. Instituto Dominicano De Meteorología.
9. Instituto Técnico de Transporte Terrestre (INTRANT).
10. Oficina Nacional de Derecho de Autor.
11. Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.
12. Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).
13. Dirección de Contabilidad Gubernamental.
14. Hospital Francisco Moscoso Puello.



## **Dominicana Innova 2025**

El Laboratorio de Innovación Digital (LID) desempeñó un rol central en la organización del evento, coordinando la conceptualización de los bloques temáticos, la creación de contenidos, la producción integral, la agenda técnica, las activaciones de experiencias, los espacios de formación y el hackathon de tres días, conocido como Desenlace, que culminó con la premiación de los mejores proyectos de IA con impacto social.

Dominicana Innova 2025 contó con la participación y apoyo de ocho instituciones académicas privadas, dos instituciones formativas públicas (INAP e INFOTEP) y expertos internacionales de AWS y Oracle, consolidándose como un punto de encuentro regional para la innovación y el intercambio de conocimiento en tecnologías emergentes.

## **Sistema de Diseño Dominicana (SDD)**

Como parte del fortalecimiento institucional, el Laboratorio de Innovación Digital (LID) continuó impulsando la estandarización digital del Estado a través del Sistema de Diseño Dominicano (SDD), apoyando la modernización de diversos portales institucionales, entre ellos el nuevo Portal OGTIC, así como los portales de Dominicana Innova 2025 e Innovación RD.

Estos esfuerzos contribuyen a consolidar una identidad digital coherente, accesible y centrada en las personas, en línea con los estándares de diseño gubernamental.

Asimismo, el LID desempeñó un rol articulador en proyectos estratégicos interinstitucionales, tales como la Red de Centros de Excelencia en I+D+i, el diseño del ecosistema de Inteligencia Artificial para el Gobierno, el acompañamiento técnico a iniciativas de alfabetización digital, y la



definición de agendas de trabajo colaborativas con instituciones como INFOTEP, INAP, universidades, organizaciones de la sociedad civil y entidades privadas comprometidas con el desarrollo responsable de la IA.

Finalmente, el año 2025 estuvo marcado por un avance operativo y metodológico significativo del LID como laboratorio de gobierno. Se fortalecieron procesos internos, se sistematizaron aprendizajes institucionales y se consolidó un enfoque de trabajo que integra diseño centrado en las personas, metodologías ágiles, investigación aplicada y colaboración multisectorial.

Estos logros sentaron las bases para una nueva etapa de expansión, posicionando al laboratorio como un referente regional en innovación pública y en la aplicación ética y responsable de tecnologías emergentes.

### **Fomento a la Innovación**

En el marco de la Política Nacional de Innovación 2030 (PNI2030), la División de Desarrollo Humano enfoca sus esfuerzos en fortalecer las competencias del talento humano para facilitar su integración en la sociedad del conocimiento. En este contexto, durante el año 2025 se han desarrollado los siguientes proyectos e iniciativas:

#### **Semillero Digital INTRO**

El 8 de mayo del 2025 se llevó a cabo la ceremonia de graduación del Semillero Digital Intro, graduando a 94 de los 100 participantes que iniciaron en el plan piloto, comprendido por un 33% mujeres y 67% hombres.

El programa del Semillero Digital INTRO consistió en una formación intensiva durante seis (6) meses, cinco (5) días a la semana por ocho (8) horas diarias. Durante este período, los participantes adquirieron



habilidades y competencias técnicas alineadas con las demandas de la industria 4.0, así como formación en habilidades blandas, incluyendo inteligencia emocional, cognición social y conciencia ética en el uso de la tecnología.

Como parte de la fase final del programa Semillero Digital, 21 graduados fueron incorporados a programas de pasantías en instituciones públicas y privadas, entre las que se destacan la OGTIC, Supérate, el Banco Popular Dominicano, la Dirección General de Aduanas y Haina International Terminal.

Esta iniciativa tiene como propósito facilitar la inserción laboral de los jóvenes egresados, brindándoles experiencias prácticas a través de estos espacios de formación profesional.

### **Coordinación de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA)**

Durante el 2025, la OGTIC avanzó en la ejecución de seis iniciativas estratégicas prioritarias para la implementación de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA). Estas iniciativas incluyen desde el fortalecimiento del marco normativo y ético hasta el desarrollo de capacidades institucionales, con el objetivo de consolidar un ecosistema de inteligencia artificial seguro, responsable e inclusivo en el sector público dominicano.

- **Sandbox Regulatorio en IA**

En el transcurso del 2025, la institución formalizó su participación institucional en el proyecto regional de sandboxes regulatorios liderado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Esta iniciativa tiene como objetivo fortalecer las capacidades técnicas y normativas de los gobiernos en la regulación de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial.



En **junio**, se oficializó la integración del país al proyecto durante una reunión de alto nivel en Panamá, definiéndose los lineamientos iniciales de colaboración.

Como parte del proceso de fortalecimiento institucional, la OGTIC participó en espacios de formación especializados, entre ellos, la **Escuela de Innovación Regulatoria en Lima, Perú**, y el **Curso Regional de Innovación Regulatoria en Santo Domingo**, donde se abordaron metodologías de experimentación regulatoria, marcos de prueba y estándares internacionales aplicables a IA. Estas capacitaciones fortalecieron de manera significativa las capacidades técnicas del equipo.

Actualmente, la institución se encuentra en la **fase final de ajuste del Plan de Trabajo**, integrando las recomendaciones de la UIT, con énfasis en la priorización del caso de uso a experimentar y la alineación metodológica con los estándares internacionales en gobernanza e inteligencia artificial.

## **NORTIC-IA**

Se avanzó significativamente en la estructuración del primer borrador normativo sobre IA en la Administración Pública. Entre los hitos más relevantes se destacan:

1. Diseño del índice técnico y metodológico.
2. Análisis comparado de marcos internacionales (UE, EE. UU., Brasil, Chile).

## **Programa de Formación de Servidores Públicos en IA**

En colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), se diseñó el temario del curso básico “*Fundamentos de la IA*”, orientado a fortalecer las competencias del personal del sector público en el uso estratégico de esta tecnología.



Durante este periodo se llevaron a cabo sesiones de trabajo para definir el contenido, la estructura metodológica y los mecanismos de evaluación. El curso será acreditado por tres años, con certificación oficial para los facilitadores.

### **Unidad de Gestión de Resultados**

El programa Burocracia Cero impulsa la transformación del Estado dominicano mediante la simplificación y digitalización de trámites. Actualmente, cuenta con 362 trámites priorizados pertenecientes a un total de 71 instituciones. La priorización se basó en criterios de demanda, impacto económico y social, prioridades presidenciales, consultas públicas a gremios empresariales y ciudadanía, así como solicitudes formales de las instituciones.

A continuación, se presenta un resumen de los principales proyectos ejecutados durante el 2025.

### **Catálogo de Servicios del Estado**

Tiene como objetivo consolidarse como la fuente oficial y centralizada de información pública sobre los trámites y servicios que ofrece el Estado dominicano. Esta iniciativa se enmarca en el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley núm. 167-21 sobre Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, fortaleciendo la transparencia, eficiencia y accesibilidad de la administración pública.

En su primera etapa, el catálogo cuenta con **877 servicios** integrados. Este catálogo ha sido debidamente integrado al Portal Único de Servicios del Estado Dominicano ([www.gob.do](http://www.gob.do)) y se coordina su puesta en marcha, lo que facilitará la estandarización y consulta de los servicios de manera ágil y centralizada.



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

El Portal Único de Servicios del Estado Dominicano (Gob.do) es la plataforma digital para la gestión de trámites públicos, que fortalece la prestación de servicios gubernamentales promoviendo la eficiencia, transparencia y accesibilidad en la atención ciudadana.

Actualmente, Gob.do integra 624 servicios provenientes de 177 instituciones públicas, distribuidos en 378 informativos, 133 transaccionales y 113 interactivos, lo que representa un avance significativo hacia la digitalización total del ecosistema de servicios del Estado.

El portal registró más de 463,899 visitas, reflejando una creciente adopción por parte de ciudadanos dentro y fuera del país, con accesos provenientes principalmente de República Dominicana, Ecuador, Estados Unidos, España y Colombia.

De manera paralela, se avanza en la integración de los servicios del Catálogo Único de Servicios del Estado, acción que permitirá ampliar la oferta disponible en la plataforma y consolidar a Gob.do como el canal unificado de acceso a los trámites y servicios públicos de la República Dominicana.

### **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 Portal de Registro Único de Mejora Regulatoria (RUMR), una plataforma oficial destinada a centralizar y gestionar el registro de regulaciones administrativas.

Como parte de su segunda etapa, se ha trabajado en el desarrollo del módulo de Consultas Públicas, el cual amplía las oportunidades de participación ciudadana en los procesos regulatorios, ya que les permitirá a los usuarios registrar iniciativas, además de emitir y recibir comentarios.





La gestión de este proyecto pasó a la Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental.

### **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.

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.

Actualmente se han implementado los trámites:

- Certificado Libre Venta para Medicamentos
- Certificado Libre Venta -OMS Productos Farmacéuticos
- Certificado Libre Venta para Registro Sanitario (Alimentos y Bebidas)
- Homologación de Registro Sanitario de Medicamentos Registrados ante la FDA o la EMA
- Renovación Automática de Registro Sanitario de Medicamentos, Cosméticos y Productos Sanitarios.

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

La Ventanilla Única de Construcción (VUC), establecida mediante el Decreto Núm. 806-21 y coordinada por el Ministerio de Vivienda y



Edificaciones (MIVED), continúa fortaleciendo su rol como una plataforma clave para la simplificación de los procesos del sector construcción. Su objetivo es ofrecer a los ciudadanos y desarrolladores un servicio eficiente, ágil y libre de complicaciones, facilitando la gestión de permisos de construcción a través de un modelo digital y centralizado.

Durante el 2025, la VUC ha permitido la emisión de **157 licencias de construcción** en el Distrito Nacional, evidenciando avances tangibles en la optimización de trámites y la reducción de tiempos de respuesta.

En el marco del proceso de mejora continua del servicio Licencia de Construcción, se desarrolló un nuevo ciclo de trabajo enfocado en la experiencia del usuario, que incluyó 80 encuestas y 9 entrevistas a ciudadanos dominicanos, con el apoyo de la Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de Viviendas (ACOPROVI), la Asociación Dominicana de Empresas Turísticas Inmobiliarias (ADETI) y la Cámara Dominicana de la Construcción (CADOCON).

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

La Ventanilla Única de Formalización (VUF), creada mediante el Decreto núm. 244-06, es una plataforma tecnológica que facilita a los ciudadanos la constitución formal de sus empresas, en un plazo de 24 horas para los casos que apliquen, otorgando identidad jurídica ante el Estado dominicano.

Uno de los avances más significativos ha sido la implementación de un formulario único, que da inicio al encadenamiento automatizado de los trámites necesarios para la apertura de empresas.

Este formulario articula la interoperabilidad con múltiples instituciones clave, entre las que se destacan:

- Oficina Nacional de la 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 emisión del Registro Mercantil.
- Ministerio de Trabajo (MT) y Tesorería de la Seguridad Social (TSS): como entes receptores de las informaciones correspondientes a los empleadores de las nuevas empresas.

Actualmente, la VUF se encuentra en fase de pruebas conjuntas y validación del flujo de datos entre las instituciones involucradas, garantizando la correcta evolución de los estados y aprobaciones en cada etapa del proceso.

### **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 estratégicamente en todo el territorio nacional. Esta iniciativa permite a los ciudadanos gestionar servicios públicos de manera presencial en sus propias provincias, eliminando la necesidad de trasladarse a Santo Domingo y contribuyendo a la reducción de costos, tiempo y barreras de acceso a los trámites gubernamentales.

Desde junio de 2024 hasta julio de 2025, el programa ha impactado a 7,971 ciudadanos a través de la orientación y realización de trámites gubernamentales, de los cuales 1,537 ciudadanos fueron atendidos durante el 2025, evidenciando una demanda sostenida de los servicios ofrecidos. Entre los trámites e informaciones más solicitados se destacan: consultas generales sobre trámites gubernamentales; pensiones por antigüedad y sobrevivencia y sus cotizaciones; inclusiones a nómina y cambios de jefe de hogar; consultas y reposición de tarjeta



Supérate; reclamos y certificaciones (vida, conducta y estudios); así como información sobre seguros del SENASA.

En el marco del fortalecimiento institucional, las operaciones del Programa Viaje Cero fueron transferidas a la Dirección de Servicios Digitales Institucionales de la OGTIC, lo que permitió optimizar su gestión operativa y alinearla con los estándares institucionales de seguimiento y control.

Durante el período agosto–noviembre de 2025, el Programa Viaje Cero registró un avance significativo en sus capacidades de monitoreo y análisis operativo, mediante la implementación de una nueva plataforma de seguimiento en tiempo real, la cual sustituyó el sistema anterior que presentaba fallas recurrentes. Esta herramienta permite visualizar de forma centralizada los servicios ofrecidos, el desempeño del personal y el comportamiento de la atención ciudadana en 28 provincias, fortaleciendo la gestión basada en datos.

Gracias a esta renovación tecnológica, se logró consolidar y depurar la información nacional del programa, alcanzando los siguientes resultados: 3,000 solicitudes procesadas, con una distribución de atención de 2,000 mujeres y 1,000 hombres. Los servicios más demandados correspondieron principalmente a consultas de información y servicios, consultas relacionadas con el programa Supérate, información general, pensiones por antigüedad y reclamos por balance de fondos. En cuanto a la atención mensual, se registraron 990 personas asistidas en septiembre, 1,420 en octubre y 562 en noviembre, destacando que en agosto solo se documentó un caso debido a las limitaciones del sistema previo.

La implementación de la nueva plataforma constituye un hito para el Programa Viaje Cero, al permitir un seguimiento unificado y confiable del volumen de atención, facilitar la identificación de patrones de demanda

por



provincia y tipo de servicio, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y mejorar la transparencia, trazabilidad y confiabilidad de los indicadores institucionales, contribuyendo a la mejora continua de los servicios públicos orientados a la ciudadanía.

### **Interoperabilidad JCE – Registro de Nacidos Vivos**

Este proyecto tiene como objetivo digitalizar el registro de nacimientos en hospitales y clínicas, constituyéndose en la primera acción estratégica de apoyo al Sistema Nacional de Registro Civil.

Esta iniciativa busca garantizar que cada niño o niña nacido en territorio dominicano sea registrado de manera oportuna, segura y automatizada, fortaleciendo la trazabilidad y la eficiencia de los servicios públicos desde el momento del nacimiento.

Se iniciaron los trabajos técnicos de diagnóstico preliminar en coordinación con el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Servicio Nacional de Salud (SNS), acompañados de talleres de levantamiento de información para documentar el proceso actual. Durante el 2025 se presentaron los primeros avances a la Junta Central Electoral (JCE), destacando oportunidades de mejora y ajustes tecnológicos.

Posteriormente, se realizaron levantamientos en la Delegación de la JCE de la Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia, y en la Oficialía de la JCE ubicada en La Feria, complementados con un recorrido por la Clínica de Ginecología y Obstetricia para conocer la operativa en centros privados.

La Unidad de Gestión de Resultados de Burocracia Cero avanza en la propuesta de mejora del proceso, la cual servirá como base para la implementación de un modelo interoperable, estandarizado y totalmente digital del registro de nacidos vivos en la República Dominicana.



## RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2025

### Desempeño Área Administrativa

En el 2025, 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 2025 con estos resultados:

Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
RD\$1,380,411,788.00	RD\$1,134,558,320.28	RD\$245,853,467.72

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Desempeño Presupuestario						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RD\$)	Ejecución 2025 (RD\$)	Cant. de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
18	Programación e Implementación del	1,380,411,788.00	1,134,558,320.28	3	82.19%	82.19%



Desempeño Presupuestario						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RD\$)	Ejecución 2025 (RD\$)	Cant. de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
	Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana					

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### Desempeño Presupuestario

Actividad	Producto	Asignación presupuestaria a 2025 RD\$	Ejecución 2025 RD\$	Desempeño Financiero
0001	Dirección y Coordinación (OGTIC)	504,744,926.92	375,210,413.51	74.34%
0001	Gestión y Seguimiento de la Implementación del Gobierno Electrónico	266,984,115.81	231,676,905.81	86.78%
0002	Burocracia Cero	25,427,121.77	19,196,272.19	75.50%
0001	Gestión del Centro de Atención Ciudadana:	583,255,623.50	508,474,728.77	87.18%



	PUNTO GOB			
--	--------------	--	--	--

Desempeño Financiero				
Detalle	Presu- puesto Aprobado (RD\$)	Presu- puesto Mo- dificado (RD\$)	Presu- puesto Eje- cutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecu- tar
2.1.1-Remunera- ciones	507,498,286 .00	519,177,099 .12	441,399,655 .05	77,777,444.0 7
2.1.2-Sobresuel- dos	120,953,426 .00	98,505,779. 58	93,068,734. 79	5,437,044.79
2.1.3-Dietas y Gastos de Re- presentación	200,000.00	200,000.00	-	200,000.00
2.1.5-Contribu- ciones a la Se- guridad Social	80,895,808. 00	74,989,736. 21	59,051,732. 21	15,938,004.0 0
2.2.1-Servicios Básicos	102,400,000 .00	103,500,000 .00	95,048,938. 65	8,451,061.35
2.2.2-Publici- dad, Impresión y Encuadernación	-	537,528.60	145,505.80	392,022.80
2.2.4-Transporte y Almacenaje	-	30,500.00	-	30,500.00
2.2.5-Alquileres y Rentas	470,829,197 .00	498,289,859 .96	389,762,704 .74	108,527,155. 22
2.2.6-Seguros	5,950,000.0 0	6,873,363.0 0	5,989,463.0 3	883,899.97
2.2.7-Servicios de Conserva- ción, Reparacio- nes Menores e	-	5,023,618.6 7	411,300.20	4,612,318.47





Desempeño Financiero				
Detalle	Presu- puesto Aprobado (RD\$)	Presu- puesto Mo- dificado (RD\$)	Presu- puesto Eje- cutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecu- tar
Instalaciones Temporales				
2.2.8-Otros Ser- vicios No Inclui- dos en Conceptos Ante- riores	21,823,071. 00	48,967,778. 08	33,013,386. 44	15,954,391.6 4
2.2.9-Otras Con- trataciones de Servicios	3,650,000.0 0	4,789,260.3 1	3,896,313.7 0	892,946.61
2.3.1-Alimentos y Productos Agroforestales	-	2,458,044.0 0	1,036,888.0 0	1,421,156.00
2.3.2-Textiles y Vestuarios	-	548,900.60	301,100.60	247,800.00
2.3.3-Papel, Cartón e Impres- sos	-	1,719,532.5 8	173,880.08	1,545,652.50
2.3.4-Productos Farmacéuticos	-	33,276.00	-	33,276.00
2.3.5-Cuero, Caucho y Plás- tico	-	383,920.00	378,780.00	5,140.00
2.3.7-Combusti- bles, Lubrican- tes, Productos Químicos y Co- nexos	13,200,000. 00	9,906,636.0 0	8,645,120.9 2	1,261,515.08



Desempeño Financiero				
Detalle	Presupuesto Aprobado (RD\$)	Presupuesto Modificado (RD\$)	Presupuesto Ejecutado (RD\$)	Presupuesto Pendiente por Ejecutar
2.3.9-Productos y Útiles Varios	-	3,055,296.29	1,302,627.65	1,752,668.64
2.6.1-Mobiliario y Equipo	-	694,000.00	652,108.21	41,891.79
2.6.2-Mobiliario y Equipo de Audio, Audiovisual, Recreativo y Educativo	-	7,000.00	5,370.49	1,629.51
2.6.3-Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	-	23,250.00	-	23,250.00
2.6.5-Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	-	380,284.00	274,709.72	105,574.28
2.6.6-Equipos de Defensa y Seguridad	-	317,125.00	-	317,125.00
<b>Total Gastos y Aplicaciones Financieras</b>	<b>1,327,399,788.00</b>	<b>1,380,411,788.00</b>	<b>1,134,558,320.28</b>	<b>245,853,467.72</b>



**Relación de Cuentas por pagar al 30 de noviembre 2025**  
**Valores en RD\$**

<b>Cuentas por Pagar al 30 de noviembre del 2025</b>				
<b>Fe- cha</b>	<b>Suplidor</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto factu- rado</b>	<b>Monto Pen- diente</b>
27- Ene- 25	Expert Clea- ner	Fumigación	\$76,100.56	\$76,100.56
09- Abr- 25	Iqtek Solu- tions	Saldo Smart Campus	\$15,742,400.00	\$15,742,400.00
13- Aug- 25	Netsol Solu- ciones de Redes SRL	Adquisición De Equipos 70% Con- trato Bs- 0014105- 2024	\$3,750,285.32	\$3,750,285.32
3- Sep- 25	Centros del Caribe SAS	Alquiler Local Sep- tiembre 2025	\$1,349,744.87	\$1,349,744.87
3- Sep- 25	Operadora Centros del Caribe SAS	Manten- imiento Sep- tiembre 2025	\$221,749.43	\$221,749.43
28- Oct- 25	Auto SAI	Manten- imiento Co- rrectivo Hyundai H1 2018	\$206,464.60	\$206,464.60
28- Oct- 25	Auto SAI	Manten- imiento Co- rrectivo	\$21,004.00	\$21,004.00



Cuentas por Pagar al 30 de noviembre del 2025				
Fe- cha	Suplidor	Concepto	Monto factu- rado	Monto Pen- diente
		Toyota Hilux 2022		
1- Aug- 25	Parque Cibernetico de Santo Domingo SA	Alquiler Mes de Agosto 2025	\$188,800.00	\$188,800.00
1- Sep- 25	Parque Cibernetico de Santo Domingo SA	Alquiler Mes de Sep- tiembre 2025	\$188,800.00	\$188,800.00
1- Oct- 25	Parque Cibernetico de Santo Domingo SA	Alquiler Mes de Oc- tubre 2025	\$188,800.00	\$188,800.00
3- Oct- 25	Centros del Caribe SAS	Alquiler Local Octu- bre 2025	\$1,391,786.41	\$1,391,786.41
3- Oct- 25	Operadora Centros del Caribe SAS	Manteni- miento Oc- tubre 2025	\$217,767.98	\$217,767.98
15- Oct- 25	Planeta Azul SA	Tetrapak	\$41,300.00	\$41,300.00
1- Nov- 25	Nap del Ca- ribe	Aumento De Capaci- dad Cloud Noviembre 2025	\$3,594,772.88	\$3,594,772.88



Cuentas por Pagar al 30 de noviembre del 2025				
Fe- cha	Suplidor	Concepto	Monto factu- rado	Monto Pen- diente
3- Nov- 25	Inmotions SAS	Alojación Aplicacio- nes Alto Impacto Noviembre 2025	\$804,018.80	\$804,018.80
3- Nov- 25	Auto SAI	Manten- imiento Co- rrectivo Varios Vehículos (7) Facts	\$219,952.00	\$219,952.00
3- Nov- 25	Parque Cibernetico de Santo Domingo SA	Alquiler Mes de No- viembre 2025	\$190,127.50	\$190,127.50
3- Nov- 25	Operadora Centros del Caribe SAS	Manten- imiento No- viembre 2025	\$222,614.96	\$222,614.96
7- Nov- 25	Centros del Caribe SAS	Alquiler Local No- viembre 2025	\$1,493,902.48	\$1,493,902.48
<b>Total</b>			<b>\$30,110,391.79</b>	<b>\$30,110,391.79</b>



## 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	\$1,102,950.00
401037272	CAASD	\$3,336,076.40
401506254	DGII	\$24,222,000.00
401508796	Oficina Nacional De Derecho De Autor (ONDA)	\$10,387.36
430060852	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID)	\$5,640,000.00
401007681	Lotería Nacional	\$151,500.00
401007681	Lotería Nacional	\$12,709.60
401007665	Banco Agrícola	\$111,865.00
401025191	Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA)	\$14,866.80
401016265	Superintendencia de Seguros	\$1,264,420.30
430000167	Instituto de Innovación En Biotecnología e Industria (IIBI)	\$900,491.76
430080195	IDEICE	\$20,340.00
430352764	DAEH	\$1,061,296.34
430049042	Junta de Aviación Civil	\$114,432.00
<b>Total</b>		<b>\$37,963,335.56</b>



<b>Dirección de Atención Ciudadana Valores en RD\$</b>		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
430231568	INTRANT- OPTIC- DAC	\$625,000.00
430183261	Servicio Nacional de Salud -DAC	\$800,000.00
<b>Total</b>		<b>\$1,425,000.00</b>

<b>Punto GOB Megacentro Valores en RD\$</b>		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	
401500256	INPOSDOM	\$1,035,000.00
430231568	INTRANT	\$1,200,000.00
430043923	PROCONSUMIDOR	\$220,000.00
401513064	Superintendencia de Electricidad	\$1,430,000.00
424002037	SISALRIL	\$47,000.00
401517728	INABIMA	\$65,000.00
401517078	TSS	\$1,200,000.00
401037272	CAASD	\$1,105,000.00
<b>Total</b>		<b>\$ 6,302,000.00</b>



Punto GOB SAMBIL Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
430231568	INTRANT	\$2,000,000.00
401037272	CAASD	\$3,220,000.00
401500256	INPOSDOM	\$4,370,000.00
401513064	Superintendencia de Electricidad	\$1,540,000.00
430043923	PRO CONSUMIDOR	\$140,000.00
401515881	DIDA	\$68,000.00
424002037	SISALRIL	\$95,000.00
401517078	TSS	\$600,000.00
<b>Total</b>		<b>12,033,000.00</b>

Punto GOB Expreso Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$30,000.00
401037272	CAASD	\$1,105,000.00
<b>Total</b>		<b>\$1,135,000.00</b>





Punto GOB Occidental Mall Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401037272	CAASD	\$2,530,000.00
430043923	PROCONSUMIDOR	\$195,000.00
424002037	SISALRIL	\$60,000.00
401517078	TSS	\$140,000.00
401513064	Superintendencia de Electricidad	\$1,210,000.00
401515881	DIDA	\$68,000.00
<b>Total</b>		<b>\$4,203,000.00</b>

Punto GOB Santiago Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
402006238	CORAASAN	\$1,400,000.00
424002037	SISALRIL	\$55,000.00
401513064	Superintendencia de Electricidad	\$1,430,000.00
401517078	TSS	\$215,000.00
430043923	PROCONSUMIDOR	\$1,275,000.00
<b>Total</b>		<b>\$4,375,000.00</b>



Punto GOB Colina Centro Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401515881	DIDA	\$68,000.00
424002037	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborares	\$55,000.00
430027936	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	\$110,000.00
401037272	CAASD	\$1,265,000.00
<b>Total</b>		<b>\$1,498,000.00</b>

Punto GOB San Cristóbal Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401007541	Junta Central Electoral	\$1,200,000.00
424002037	SISALRIL	\$40,000.00
401517078	Tesorería de la Seguridad Social	\$150,000.00
430043923	PROCONSUMIDOR	\$450,000.00
401515881	DIDA	\$200,000.00
401007371	Procuraduría General de la República	\$880,000.00
<b>Total</b>		<b>\$2,920,000.00</b>



Firma GOB Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
402006238	CORAASAN	\$375,615.00
401005719	LIGA MUNICIPAL	\$ 10,000.00
401037272	CAASD	\$25,000.00
401510332	Dirección 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
411000476	Ayuntamiento Municipal de San Pedro de Macorís	\$1,000.00
401518198	DIGECAC	\$3,000.00
401507862	INAP	\$10,000.00
431037289	Museo Nacional de Historia Natu- ral	\$5,000.00
401506483	Universidad del Caribe	\$10,210.00
401508801	CESAC	\$15,000.00
401009846	Oficina Defensa Civil	
401036772	MEPyD	\$40,000.00
401007381	Ministerio de Agricultura	\$7,500.00
401036754	Dirección General de Presupuesto	\$25,000.00
430146366	Ministerio de Energía y Minas	\$22,500.00



Firma GOB Valores en RD\$		
RNC	NOMBRE	MONTO PENDIENTE
401007347	Ministerio De Relaciones Exteriores	\$250,000.00
430367852	Unidad Ejecutora Eco5rd	\$10,000.00
401005166	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	\$10,000.00
424002126	Gabinete de Políticas Sociales (GPS)	\$60,000.00
401500647	Ministerio de la Mujer	\$5,000.00
430132985	UTECT	\$15,000.00
401007322	Ministerio De Hacienda	\$1,500,000.00
401514291	Consejo de Coordinación Zona Especial de Desarrollo Fronterizo	\$4,000.00
430017027	Instituto Nacional de Formación y Capacitación de Magisterio (INAFOCAM)	\$5,000.00
<b>Total</b>		<b>\$3,097,550.00</b>
<b>Total General por Cobrar</b>		<b>74,951,885.56</b>

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, promovimos la igualdad de oportunidades en cuanto a género, diversidad funcional, raza o religión, con el fin de reducir las inequidades y la discriminación dentro de la institución. Además, la Dirección contó con representación en el Comité Institucional de Transversalización de Género.

A continuación, presentamos una serie de resultados que mostraron cómo gestionamos la equidad de género en la institución.

#### Relación de género por grupo ocupacional

<b>Distribución Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional</b>		
<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
I	51	91
II	131	60
III	36	88
IV	95	63
V	29	31
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>333</b>

*Fuente: Dirección de Recursos Humanos*

#### Resultados de estudios sobre equidad salarial entre hombres y mujeres

<b>Equidad Salarial entre Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional</b>		
<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Promedio Salarial (Femenino)</b>	<b>Promedio Salarial (Masculino)</b>
I	RD\$21,450.98	RD\$22,034.09



Equidad Salarial entre Hombres y Mujeres por Grupo Ocupacional		
Grupo Ocupacional	Promedio Salarial (Femenino)	Promedio Salarial (Masculino)
II	RD\$31,486.49	RD\$31,690.00
III	RD\$53,571.43	RD\$58,837.21
IV	RD\$79,211.66	RD\$78,103.45
V	RD\$138,000.00	RD\$136,774.19

*Fuente: Dirección de Recursos Humanos*

Con la finalidad de alcanzar nuestros logros institucionales y conforme a la Ley de Función Pública 41-08, en el 2025 incorporamos **252 nuevos colaboradores**, quienes contribuyeron al cumplimiento de los proyectos e iniciativas de ese año.

Como parte de nuestro compromiso de impulsar las TIC's, recibimos en 2025 un total de **23 pasantes** provenientes de politécnicos, centros de estudios de nivel medio e institutos superiores. Estos pasantes adquirieron nuevos conocimientos en **ocho áreas clave** de la institución, incluyendo Tecnología de la Información y Comunicación, Seguridad Digital, Centro de Datos del Estado, Comunicaciones, Arquitectura Digital Gubernamental, Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos y Atención Ciudadana.

Apostando al desarrollo de nuestros talentos, durante este período realizamos un total de **23 capacitaciones**, incluyendo talleres, cursos, charlas y congresos, que impactaron a **465 colaboradores** en su desarrollo profesional, provenientes de las diferentes áreas y grupos ocupacionales de la institución.



A continuación el detalle de estas capacitaciones:

Capacitación	Asistencia
Inducción a la Administración Pública	16
Bases de Contratación y Rol de los Peritos Técnicos	14
Manejo Efectivo del Tiempo	21
Atención al Usuario	43
Manejo de conflictos	72
Charla-Equidad de Género	21
Inglés	4
Excel Intermedio	15
Power BI	28
Charla-Acoso Laboral	30
Supervisión Eficaz	27
Comunicación Efectiva	13
Inteligencia Emocional	24
Ortografía y Redacción	15
El Gerente Coach	29
XV Congreso Internacional de Dirección de Proyectos	5
Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos	14
Gestión de Proyectos Enfocado en Compras Públicas	1
Planificación Estratégica	20
Trabajo en Equipo	30
Redacción de Informes Técnicos	16
XXX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma	1
Congreso Internacional sobre Inteligencia Artificial y la Función Jurisdiccional	6

*Fuente: Dirección de Recursos Humanos*



A través del **subsistema de Capacitación y Desarrollo**, como parte del Programa de Desarrollo Institucional, celebramos el segundo año de la **Academia OGTIC**, un espacio formativo basado en el talento interno que fortaleció la gestión del conocimiento dentro de la institución.

La Academia OGTIC consolidó su propósito de ampliar la oferta de capacitación para nuestro recurso más valioso: nuestra gente, sirviendo como un puente para el desarrollo continuo de habilidades y competencias entre colaboradores.

En esta segunda edición, la Academia mantuvo su enfoque en el intercambio de conocimientos entre pares, permitiendo que los colaboradores compartieran su experiencia a través de talleres diseñados desde la creatividad, la especialización técnica y la alineación con nuestra filosofía institucional.

Durante este año, **impartimos 17 talleres en la Academia Ogtic**, impactando a un total de **503 colaboradores**.

A continuación los talleres impartidos en el año:

Talleres de la Academia Ogtic	
Capacitación	Asistencia
Conoce Nuestro Régimen Disciplinario.	31
La propiedad intelectual en el entorno digital y los crímenes y delitos de alta tecnología.	38
Alergias e Intolerancias Alimentarias.	35
En guardia digital: Estrategias de protección	56
En guardia digital: Estrategias de protección	52
En guardia digital: Estrategias de protección	33
En guardia digital: Estrategias de protección	22
En guardia digital: Estrategias de protección	19
IA como herramienta para transformar el Estado – ENIA	39





Talleres de la Academia Ogtic	
Capacitación	Asistencia
La ENIA en acción: proyectos, región y futuro cercano.	40
El Futuro de la IA: Superinteligencia y agentes autónomos.	31
Domina el arte de hablar con la IA: mejores prácticas para crear buenos prompts	23
Conoce Nuestro Régimen Disciplinario	23
Conoce Nuestro Régimen Disciplinario.	7
Normar para Transformar: El Rol de las NORTICs en la construcción de un Estado robusto y resiliente.	24
Humanizando la Tecnología: la esencia humana en la transformación digital.	15
Del Código al Corazón	15

*Fuente: Dirección de Recursos Humanos*

En cuanto a la Evaluación del Desempeño, trimestralmente realizamos 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.

En los procesos de Relaciones Laborales y Sociales, implementamos y actualizamos diversos beneficios institucionales. Entre ellos destacan la cobertura total del almuerzo para el personal del Centro de Datos del Estado, mensajeros y conserjes de la oficina principal, así como un seguro de vida para todos los colaboradores.

Asimismo, continuamos innovando en la gestión de este subsistema mediante el “Plan de Bienestar”, un proyecto que fortalece la productividad institucional y mejora los servicios a la ciudadanía. Durante el año desarrollamos actividades de integración y bienestar laboral, entre ellas diversas charlas formativas y jornadas médicas.



Las charlas abarcaron temas de salud, finanzas personales, primeros auxilios y bienestar emocional, mientras que las jornadas médicas incluyeron servicios de chequeos infantiles, odontología, prevención cardiovascular, sonomamografías, vacunación y donación de sangre. De manera adicional, ejecutamos **pausas activas, actividades de integración** por fechas especiales (San Valentín, Día de la Mujer, Día de la Felicidad, Día de las Madres, entre otras) y realizamos **donaciones de juguetes** a comunidades de niños en situación de vulnerabilidad.

En el marco de los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), utilizando el Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP), este año realizamos la **Encuesta de Clima Organizacional**, con el propósito de medir la **satisfacción** y la **percepción** de los colaboradores sobre su ambiente laboral y cultura organizacional.

El estudio evaluó **22 dimensiones clave**, integrando aspectos cuantitativos y cualitativos para medir la percepción del desempeño laboral y la **calidad de vida institucional**. En esta evaluación obtuvimos un **86% de nivel de satisfacción**.

Las dimensiones con mejores resultados fueron:

- Calidad de Vida Laboral **(95.51%)**
- Normatividad y Proceso **(95.07%)**
- Colaboración y Trabajo en Equipo **(93.20%)**

Como parte del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP), integrado al esquema de trabajo de Recursos Humanos, nos unimos al llamado del COE mediante el Simulacro de Evacuación.



Además, actualizamos las capacitaciones sobre Manejo de Emergencias ante huracanes, terremotos y tsunamis, así como los entrenamientos de Primeros Auxilios dirigidos a los miembros de las brigadas y del comité.

En cuanto al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que evalúa el desempeño institucional a través de nueve indicadores de gestión, de los cuales **seis** corresponden al área de Recursos Humanos, alcanzamos un **promedio del 87%** en estos indicadores.

A continuación los resultados de estos indicadores.

Indicadores	Promedio de calificación
Planificación de Recursos Humanos	100
Gestión del Empleo	50
Gestión del Rendimiento	98
Organización de la Función de Recursos Humanos	100
Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales	82
Gestión del Desarrollo	70

*Fuente: Dirección de Recursos Humanos – Datos de SISMAP*

### **Desempeño de los Procesos Jurídicos**

La Dirección Jurídica de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) desempeña un rol esencial en el fortalecimiento de la gobernanza institucional.

Entre sus funciones principales se encuentran la elaboración y revisión de acuerdos, la emisión de opiniones jurídicas, la preparación de los actos administrativos del Comité de Compras y la gestión de



las certificaciones de contratos ante el Portal Transaccional de la Contraloría General de la República.

El cumplimiento eficiente de estas labores ha permitido respaldar la misión institucional de la OGTIC, orientada a diseñar, proponer y definir políticas públicas, establecer lineamientos y elaborar estrategias, planes de acción y programas destinados a promover, desarrollar y garantizar un mayor acceso, conectividad e implementación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Asimismo, ha contribuido a fomentar su uso como soporte del crecimiento económico, la competitividad y la modernización del Estado, asegurando que los proyectos institucionales se gestionen de conformidad con los marcos normativos y las directrices vigentes.

Las acciones más relevantes que realizó la Dirección Jurídica en el año 2025 incluyeron la firma de **152 acuerdos** interinstitucionales, la elaboración de **23 opiniones jurídicas** y la **certificación de 13 procesos de compras**, con el acompañamiento de las distintas áreas de la institución y del Comité de Compras y Contrataciones de la OGTIC.

Asimismo, se logró la firma de 7 acuerdos de colaboración y se incorporaron instituciones prestadoras de servicios públicos en los diferentes Puntos GOB administrados por la OGTIC, lo cual generó múltiples empleos y facilitó el acceso de los ciudadanos a la mayoría de los servicios del Estado.

#### **Acuerdos Interinstitucionales suscritos**

- Acuerdo Interinstitucional entre la OGTIC, la Junta Central Electoral (JCE) y el Programa Burocracia Cero, el 20 de febrero de 2025.



- Convenio Marco Interinstitucional entre el Gabinete de Políticas Sociales de la Presidencia (GPS) a través de Puntos Solidarios, el Ministerio de Administración Pública (MAP), la OGTIC y el Programa Burocracia Cero, el 7 de abril de 2025.
- Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional Viajero Cero entre el Ministerio de Interior y Policía (MIP), el MAP, el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) y la OGTIC, el 13 de mayo de 2025.
- Acuerdo de Colaboración entre la OGTIC y el Banco de Reservas de la República Dominicana, el 29 de julio de 2025.
- Acuerdo Marco entre la OGTIC y la Junta Central Electoral (JCE), el 4 de septiembre de 2025.
- Acuerdo de Colaboración entre la OGTIC y el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), el 29 de septiembre de 2025.
- Acuerdo de Colaboración entre la OGTIC y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el 22 de octubre de 2025.
- Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre la OGTIC y la Asociación PMI Capítulo República Dominicana (PMIRD), el 6 de noviembre de 2025.
- Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre la OGTIC y el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), el 18 de noviembre de 2025.

### **Acuerdos de Cooperación Internacional**

Durante el año 2025, la OGTIC fortaleció su agenda de articulación y cooperación internacional mediante la suscripción de instrumentos estratégicos orientados al desarrollo tecnológico y la innovación pública.



El **22 de octubre de 2025**, se firmó el Memorándum de Entendimiento en Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de un Modelo de Lenguaje de América Latina y el Caribe, entre la OGTIC y el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación de la República de Chile. Este acuerdo marca un hito regional al fomentar la colaboración en inteligencia artificial y modelos de lenguaje adaptados al contexto latinoamericano, promoviendo el intercambio técnico y la construcción conjunta de capacidades.

Asimismo, se realizaron los siguientes acuerdos:

Acuerdo Específico para el Centro de Contacto Gubernamental (CCG)		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Servicio Nacional de Salud (SNS)	28 de octubre
2	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	15 septiembre

*Fuente: Dirección Jurídica*

Acuerdo Específico Punto GOB Santiago		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	10 de marzo

*Fuente: Dirección Jurídica*

Acuerdo Específico Punto GOB Expreso		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	30 de julio

*Fuente: Dirección Jurídica*

Acuerdos Específicos Punto GOB San Cristóbal		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Junta Central Electoral (JCE)	9 de enero



Acuerdos Específicos Punto GOB San Cristóbal		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
2	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	15 de enero
3	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)	10 de marzo
4	Instituto nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	10 de marzo

*Fuente: Dirección Jurídica*

Acuerdos Específicos Punto GOB Santo Domingo Oeste		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	8 de abril

*Fuente: Dirección Jurídica*

Acuerdos Específicos Punto GOB Santo Domingo Norte		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Junta Central Electoral (JCE)	9 de enero
2	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	8 de abril
3	Tesorería de la Seguridad Social	11 junio

*Fuente: Dirección Jurídica*

Acuerdos Servicios Centro de Datos del Estado Dominicano		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), servicio OGTICLOUD	3 de junio
2	Junta de Aviación Civil (JAC). servicio OGTICLOUD	28 de mayo

*Fuente: Dirección Jurídica*



Acuerdos Firma Gob- Firma Digital		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Museo Nacional de Historia Natural (MNHN).	07 de marzo
2	Dirección General de Aduanas (DGA)	12 de marzo
3	Ejército de la República Dominicana (ERD).	20 de marzo
4	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)	28 de marzo
5	Instituto Superior de Estudios Especializados en Ciencias Sociales y Humanidades Dr. Luis Heredia Bonetti (ISEECSH-LHB)	08 de abril
6	Universidade Autônoma de Santo Domingo (UASD).	19 de mayo
7	Adenda Superintendencia del Mercado de Valores de la Republica Dominicana (SIMV)	21 de mayo
8	Centro de Exportación e Inversión de la Republica Dominicana (PRO-DOMINICANA)	16 de julio
9	Ministerio de Industria, Comercio y MiPy-mes (MICM).	17 de julio
10	Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)	24 de julio
11	Instituto Dominicano de Meteorología (INDOMET)	31 de julio
12	Cámara de cuentas de la Republica Dominicana (CCRD)	13 de agosto
13	Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF).	28 de agosto
14	Institución Tecnológico De Las Américas (ITLA).	11 de noviembre
15	ARS SEMMA	10 de octubre
16	Consejo Nacional De Competitividad (CNC)	22 de septiembre





Acuerdos Firma Gob- Firma Digital		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
17	Dirección General De Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG)	02 de abril
18	Gabinete de Política Sociales (GPS) de la Presidencia	01 de abril
19	Instituto Superior De Estudios Educativos Pedro Poveda (ISESP)	20 de mayo
20	Instituto Nacional De Agua Potable Y Alcantarillado (INAPA)	19 de mayo
21	Instituto Dominicano De Las Telecomunicaciones (INDOTEL)	9 de septiembre
22	Ministerio De La Juventud	21 de mayo
23	Instituto Superior De Estudios Especializados En Ciencias Sociales Y Humanidades Dr. Luis Heredia Bonetti (ISEECSH-LHB),	8 de abril
24	Dirección General De Minería	8 de agosto
25	Universidad Tecnológica De Cibao Oriental (UTECO)	25 de abril
26	Universidad Del Caribe (UNICARIBE),	2 de abril
27	Ministerio de la Mujer	1 de abril
28	Dirección General De Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG)	2 de abril
29	Cuerpo Especializado En Seguridad Aeroportuaria Y De La aviación Civil (CESAC)	1 de julio
30	Unidad Técnica Ejecutora de Títulos de Terrenos del Estado (UTECT)	5 de junio

*Fuente: Dirección Jurídica*

Acuerdos Proyecto Soy yo RD Mi Carpeta Ciudadana		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo



1	Dirección General de Cine (DGEKINE)	7 de agosto
2	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	12 de agosto

*Fuente: Dirección Jurídica*

### Contratos de procesos de compras:

Procesos de Compras Certificados en la Contraloría General de República		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
1	Adenda 1, para la Contratación de los servicios de Alquiler de oficinas para la sede principal de la OGTIC, entidad Inmobiliaria Reservas S. A	3 de enero
2	Adenda al Contrato de arrendamiento de parqueos Sambil, Entidad Corporación AAA Parking, SRL.	12 de mayo
3	Proceso de Adquisición de Botellones y servicios de suministro de agua para la OGTIC y sus dependencias. Entidad Planeta Azul S. A	27 de mayo
4	Adenda al proceso de Arrendamiento de espacio en el parque Cibernético de Santo Domingo (PCSS) para la operación y funcionamiento en el centro de datos del Estado Dominicano, entidad Parque Cibernético de Santo Domingo, S. A	28 de julio
5	Adenda Adquisición de Toallas de Papel para la OGTIC y sus dependencias, entidad Grupo Champey	1 de agosto
6	Adenda para alquiler de dos locales comerciales 75 A y 76 A, ubicados en el primer nivel de la plaza comercial Mega Centro, Santo Domingo Este, que aloja el centro de atención presencial al ciudadano punto GOB. Entidad Centros del Caribe SAS	14 de agosto
7	Proceso para la Adquisición de licencias para equipos de seguridad para el data center del estado y la OGTIC. Entidad Gold Data Dominicana.	19 de septiembre



Procesos de Compras Certificados en la Contraloría General de República		
No.	Institución	Fecha de Acuerdo
8	Proceso de mantenimiento correctivo del sistema de aire acondicionado de alta precisión un flair para la infraestructura tecnológica del Centro de Datos del Estado Dominicano. Entidad Critical Power SRL	30 de septiembre
9	Adenda al proceso de alquiler de nave industrial ubicada en la calle palma china no.01 zona industrial del palmerejo, provincia santo domingo para uso de almacén. Entidad Cohidrex Group SRL.	3 de octubre
10	Proceso para adquisición de soporte de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los generadores eléctrico Kohler, modelo V350u_208, de la data center del estado dominicano. Entidad Electrom S.A.S	17 de octubre
11	Proceso para servicio integral de producción para la organización de la 4ta edición de Dominicana Innova 2025.Entidad Once y Once SRL.	22 de octubre
12	Proceso Adquisición de Tickets de combustible (Gasolina y Gasoil) para la operatividad de la OGTIC y sus dependencias. Entidad Next Dominicana S.A.	14 de noviembre
13	Adenda para servicio de Mantenimiento preventivo para vehículos institucionales de OGTIC y sus dependencias. Entidad Comercial Daniel Luciano Batista	18 de noviembre

*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, este año hemos realizados los siguientes registros ante la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) y Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA).

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

- **Technokids**, Marca Denominativa. Se expidió la certificación No. 321098, con registro concedido y vigencia desde el 1 de mayo de 2025 hasta el 1 de mayo de 2035.
- **Soy Yo Mi Carpeta Ciudadana**, Marca Mixta. Se expidió la certificación No. 321054, con registro concedido y vigencia desde el 1 de mayo de 2025 hasta el 1 de mayo de 2035.
- **Gobverse**, Marca Mixta. Se expidió la certificación No. 321052, con registro concedido y vigencia desde el 1 de mayo de 2025 hasta el 1 de mayo de 2035.
- **Educatropolis**, Marca Denominativa. Se expidió la certificación No. 321106, con registro concedido y vigencia desde el 1 de mayo de 2025 hasta el 1 de mayo de 2035.
- **Dominicana Innova**, Marca Denominativa. Quedó pendiente de certificación y la solicitud quedó en proceso.
- **Taina**, Marca Mixta. Quedó pendiente de certificación y la solicitud quedó en proceso.



## Proceso de Registro ante la ONDA

Soy Yo RD – Carpeta Ciudadana, Programa Computadora. Se expidió la certificación bajo el número de registro 000020681/02/2025, concedida el 31 de enero de 2025.

## Desempeño Procesos de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales

Durante el año 2025 la Dirección de Relaciones Interinstitucionales con el programa **Municipios Conectados** fortaleció de manera sostenida los procesos de transformación digital en los gobiernos locales, mediante la provisión de servicios orientados a mejorar la gestión institucional, elevar los niveles de transparencia y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública.

Las principales acciones y servicios desarrollados fueron los siguientes:

- **Capacitación a Gobiernos Locales:** Se impartieron jornadas formativas dirigidas al personal municipal, enfocadas en el manejo de contenidos y uso de WordPress, con el objetivo de incrementar la autonomía y capacidades técnicas para la administración de los portales institucionales.
- **Acompañamiento y Asesoría Técnica:** Se brindó asesoría especializada para el proceso de creación, estructuración y alojamiento de portales web municipales, garantizando la adecuada implementación de plataformas digitales alineadas con los estándares del MAP.
- **Gestión y Seguridad de Usuarios:** Se realizaron acciones de creación, configuración y control de accesos, asegurando que los usuarios municipales contaran con credenciales seguras y perfiles adecuados para la gestión eficiente de sus sitios web.



- **Soporte Técnico Integral:** Con el propósito de asegurar el funcionamiento óptimo y actualizado de los portales municipales, se ofreció soporte técnico continuo, que incluyó:
- **Actualización y depuración de accesos:** Carga y validación de evidencias; Configuración de permisos para sliders y otros elementos visuales; Diagnóstico y optimización del rendimiento de portales.

#### Poblaciones impactadas por el programa en 2025

Poblaciones impactadas por el programa en 2025			
No.	Ayuntamientos	Categoría	Población impactada
1	Partido	Municipio	7,584
2	Loma de Cabrera	Municipio	16,827
3	Las Guáranas	Municipio	14,099
4	Barahona	Municipio	90,166
5	Castañuelas	Municipio	18,588
6	Las Terrenas	Municipio	25,696
7	Sabana Yegua	Municipio	21,306
8	Rancho Arriba	Municipio	14,052
9	Santo Domingo Este	Municipio	1,029,117
10	Baitoa	Municipio	11,690
11	Bánica	Municipio	7,533
12	Los Hidalgos	Municipio	13,605
Juntas Distritales			
1	La Siembra	Distrito municipal	6,870



Poblaciones impactadas por el programa en 2025			
No.	Ayuntamientos	Categoría	Población impactada
2	La Victoria	Distrito municipal	84,310
3	La Canela	Distrito municipal	20,214
4	El Cachón de Barahona	Distrito municipal	18,910
5	Blanco Arriba	Distrito municipal	4,893
Gobernaciones			
1	Puerto Plata	Provincia	162,093
2	Azua	Provincia	103,276
Población total impactada		Total	1,490,615

Beneficios e impacto de los servicios para la ciudadanía:

- **Acceso ágil a servicios digitales**, permitiendo a los usuarios reducir significativamente los tiempos de gestión, los desplazamientos y los costos asociados.
- **Eliminación de la necesidad de trasladarse físicamente**, ya que al realizar los trámites en línea se contribuye al ahorro de tiempo y dinero, además de disminuir la congestión vehicular.
- **Mayor transparencia y confianza**, gracias a la disponibilidad pública de trámites, información y reportes institucionales, lo que fortalece la rendición de cuentas.



- **Promoción de la inclusión digital**, mediante la realización de capacitaciones y la habilitación de plataformas clave como Pasaportes, SIUBEN y Catastro, facilitando el acceso equitativo a los servicios gubernamentales.

### **Beneficios del Portal de Transparencia para los Munícipe:**

Durante el 2025, el portal de transparencia de los Ayuntamientos y Juntas Distritales se consolidó como un órgano fundamental para garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública. A través de esta plataforma, los munícipes obtuvieron beneficios directos, tales como:

- **Acceso inmediato a información confiable**, incluyendo presupuestos, ejecución de obras, procesos de contratación y uso de los recursos municipales.
- **Fortalecimiento de la participación ciudadana**, al permitir que los habitantes supervisen y evalúen la gestión local, promoviendo la rendición de cuentas.
- **Prevención de la corrupción**, gracias a la publicación de datos en tiempo real que facilitan la vigilancia social.
- **Facilidad para realizar consultas y trámites**, reduciendo desplazamientos y costos, y mejorando la eficiencia en la interacción con la administración.
- **Empoderamiento ciudadano**, al brindar herramientas basadas en información transparente para exigir mejoras y proponer soluciones.

### **Beneficios del Portal para las Instituciones**

La implementación del portal de transparencia en ayuntamientos y juntas distritales no solo garantiza el cumplimiento de las normativas





de acceso a la información pública, sino que también genera importantes ventajas estratégicas para la gestión institucional:

- **Cumplimiento normativo y legal**, asegurando la aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y las normas NORTIC, lo que evita sanciones y fortalece la gobernanza.
- **Mejora de la imagen institucional**, proyectando confianza y credibilidad ante la ciudadanía, los organismos de control y los cooperantes internacionales.
- **Optimización de procesos internos**, al centralizar la información en un solo canal, reducir duplicidades y facilitar auditorías y revisiones.
- **Reducción de riesgos de corrupción**, mediante la publicación en tiempo real de datos clave que promueven la rendición de cuentas.
- **Facilidad para la toma de decisiones**, gracias a información organizada, accesible y basada en datos verificables.
- **Fortalecimiento de la interoperabilidad**, facilitando la integración con otras plataformas gubernamentales y mejorando la eficiencia en la gestión pública.

Contribución a ciudadanos e instituciones

Contribución a ciudadanos e instituciones			
No	Beneficio ciudadano	Categoría	Población impactada
1	<b>Digitalización</b>	Empoderamiento e inclusión tecnológica	Optimización de trámites internos



Contribución a ciudadanos e instituciones			
No	Beneficio ciudadano	Categoría	Población impactada
2	<b>Transparencia</b>	Mayor confianza y rendición de cuentas	Mejora de imagen y legitimidad
3	<b>Interoperabilidad</b>	Menos duplicación y trámites simplificados	Integración con otras plataformas públicas
4	<b>Capacitación</b>	Alfabetización digital y generación de competencias	Desarrollo de capital humano municipal

Impacto del Programa:

- **Gobiernos locales más conectados:** Mejora en la gestión digital y transparencia.
- **Fortalecimiento de capacidades:** Capacitación en herramientas tecnológicas.
- **Optimización de portales:** Mayor accesibilidad y funcionalidad para los ciudadanos.

Durante el año 2025 se dio continuidad al proceso de establecimiento de acuerdos específicos y al seguimiento sistemático de las solicitudes de firma presentadas por diversas instituciones públicas, en coordinación con las áreas responsables dentro del Ministerio de Administración Pública.

Este seguimiento permitió avanzar en la formalización de compromisos interinstitucionales orientados a fortalecer la gestión pública, mejorar la articulación entre entidades y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.



Formalización de compromisos interinstitucionales	
Área	Instituciones
Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesorería de la Seguridad Social (TSS)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuraduría General de la República (PGR)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General de Pasaportes (DGP)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID),</li> </ul>
Data Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FIDEICOMISO</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE,</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)</li> </ul>

Este conjunto de avances reafirma el compromiso institucional de continuar promoviendo la transformación digital como eje estratégico para el desarrollo municipal y para el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía.

### Desempeño de la Tecnología

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación tiene el compromiso de mejorar la atención al ciudadano y optimizar el funcionamiento interno de las demás áreas de la institución. Para



ello, durante el presente año ha desarrollado y continúa implementando diversos proyectos y actividades.

A continuación, el detalle de las acciones más relevantes desarrolladas durante el 2025:

- El Departamento de Administración del Servicio TIC ejecutó la reactivación de la plataforma de gestión documental y control de correspondencia institucional **UltiCabinet**. Esta herramienta, fue reincorporada a los procesos formales de registro, manejo y seguimiento de las comunicaciones oficiales, fortaleciendo la trazabilidad y la eficiencia administrativa.

Como parte de la iniciativa, UltiCabinet fue configurada, optimizada y puesta en operación permitiendo una administración más organizada, centralizada y efectiva de los documentos que ingresan y se gestionan en la institución. Su uso ha contribuido a mejorar los tiempos de respuesta, asegurar la correcta canalización de las comunicaciones y garantizar un historial documental estructurado, accesible y confiable.

La reimplementación de esta plataforma representa un avance significativo en la modernización de los procesos de apoyo administrativo, reafirmando el compromiso institucional con la automatización, la transparencia y la mejora continua de los servicios internos.

- Sistema de Monitoreo: Durante este período, la División de Desarrollo e Implementación de Sistemas completó una serie de mejoras y optimizaciones al Sistema de Monitoreo, fortaleciendo sus capacidades funcionales y consolidándolo como una herramienta más robusta, flexible y alineada con las necesidades operativas de la institución.



A continuación, se detallan los avances organizados por módulos:

#### **Módulo de Formularios Dinámicos:**

- Implementación de un diseñador de formularios mediante interfaz gráfica.
- Gestión estructurada de secciones y agrupación de elementos.
- Validación automática de ponderaciones, garantizando que la suma alcance el 100%.
- Persistencia, carga y edición de formularios directamente desde la base de datos.

#### **Módulo de Evaluación al Representante:**

- Desarrollo y habilitación del flujo completo de evaluación al representante.
- Inclusión del proceso de retroalimentación enfocado en calidad de servicio.

#### **Módulo de Espacio Colaborativo**

- Asignación dinámica de usuarios a monitoras o responsables de seguimiento.
- Sistema interno de notas y comentarios para facilitar el trabajo colaborativo.
- Configuración de indicadores y métricas personalizadas según la operación.

#### **Módulo de Seguridad y Permisos**

- Gestión de roles y permisos con autenticación centralizada.



- Implementación de trazabilidad completa para auditorías y seguimiento de acciones.

### **Módulo de Usuarios**

- Registro, edición y consulta de usuarios administrativos y operativos.
- Estructura optimizada para la administración ágil de perfiles.

### **Impacto General de las Mejoras del CRM**

Con estas mejoras, el CRM institucional ahora permite:

- Crear y administrar formularios personalizados con validaciones avanzadas.
- Registrar, gestionar y controlar usuarios mediante roles claramente definidos.
- Ejecutar procesos de auditoría gracias a la trazabilidad completa del sistema.
- Asignar responsabilidades y mantener actualizados los datos institucionales clave —incluyendo instituciones, servicios ofrecidos y documentos requeridos—, garantizando un impacto directo en la atención al ciudadano y en la eficiencia administrativa.

### **Desarrollo de la Nueva Intranet Institucional**

Durante el mismo período, se diseñó y construyó una nueva versión de la Intranet institucional, desarrollada desde cero para modernizar la plataforma interna y asegurar su sostenibilidad tecnológica. Los principales avances incluyen:



- Arquitectura más robusta y escalable, que facilita el mantenimiento, reduce costos operativos futuros y permite incorporar nuevos módulos según las necesidades institucionales.
- Interfaz completamente renovada, con un diseño moderno, intuitivo y centrado en la experiencia del usuario, mejorando el acceso a información relevante para los colaboradores.
- Backoffice optimizado y más amigable, facilitando la gestión y actualización del contenido por parte de las áreas responsables, y permitiendo una mayor autonomía operativa.

En el caso específico de **Recursos Humanos**, la actualización integró mejoras relevantes en la consulta y generación de reportes del sistema de ponche digital, permitiendo obtener indicadores e informes de manera más rápida, precisa y organizada. Estas mejoras fortalecen la eficiencia operativa y la gestión estratégica del talento humano.

### **Optimización de Flujos Operacionales Institucionales**

Como parte de los esfuerzos orientados a fortalecer la eficiencia interna y apoyar los procesos clave de las áreas operativas, la División de Desarrollo e Implementación de Sistemas desarrolló y automatizó diversos flujos digitales destinados a estandarizar procedimientos, reducir tiempos de gestión y mejorar la trazabilidad de las solicitudes interdepartamentales. Estas iniciativas contribuyen a un manejo más ordenado, transparente y eficiente de los servicios internos institucionales.

- **Flujos para el Área de Recursos Humanos:** Se implementó un nuevo flujo diseñado para optimizar la administración del personal y fortalecer la gestión del ciclo laboral. Este flujo automatiza procesos como reclutamiento, aumentos salariales,



cancelaciones y cambios de posición, permitiendo a la Dirección de Recursos Humanos contar con procedimientos más ágiles, organizados y completamente auditables.

- **Flujo para el Área Jurídica:** Se desarrolló un flujo especializado para facilitar la creación, revisión y validación de matrices interinstitucionales. Esta herramienta garantiza que la información gestionada por el área jurídica se encuentre estandarizada, actualizada y debidamente documentada, mejorando la coordinación entre áreas y fortaleciendo la toma de decisiones institucionales.
- **Flujo para la Dirección de Comunicaciones:** Se implementó un flujo general que integra la gestión de todos los servicios ofrecidos por esta dirección, tales como publicaciones, materiales gráficos, coberturas, contenidos audiovisuales, notas de prensa, piezas visuales y demás requerimientos internos. Este sistema centraliza las solicitudes, facilita su priorización y mejora la trazabilidad y el seguimiento de cada requerimiento, optimizando la capacidad de respuesta y la coordinación con las demás áreas institucionales.

### **Instalación y configuración de servicios de redundancia de telefonía y data**

La instalación de servicios SIP y GPON de redundancia en el centro de contacto gubernamental y Puntos GOB consistió 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. `

### **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.

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

Los resultados obtenidos por la institución en el índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge) refleja el notable avance en áreas como el desarrollo de servicios electrónicos, la ciberseguridad, la gestión de controles y la interoperabilidad, consolidando a la institución como referente en la adopción y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación para el beneficio de la ciudadanía. En este sentido, la puntuación obtenida por la institución en este indicador es de 93%.



## **Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo**

En estricto cumplimiento con la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, y demás regulaciones, se agotó el proceso de formulación, actualización, seguimiento y evaluación de los distintos planes y proyectos de la institución, gestionando su financiamiento, y su vinculación con la formulación del presupuesto.

Como parte de este proceso, durante el 2025, la Dirección de Planificación y Desarrollo desarrolló un proceso estructurado de reuniones y talleres de análisis y revisión estratégica, mediante el cual se elaboró y validó el Plan Estratégico Institucional 2025–2028, documento que orienta la gestión de la OGTIC para el próximo ciclo plurianual.

### **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 95.53%.

### **Índice de Control Interno (ICI)**

El Índice de Control Interno es una métrica agrupada que permite valorar razonablemente un conjunto de dimensiones asociadas al nivel de cumplimiento del control interno de las instituciones bajo el alcance legal de la Contraloría General de la República, como órgano rector del control interno.

El Sistema ICI consolida las dimensiones más relevantes que permitan reflejar cómo los órganos y entes bajo la Ley No. 10 -07 administran los recursos para el cumplimiento de los objetivos misionales. Además, este índice busca monitorear y promover el cumplimiento de los aspectos normativos más importantes relacionados con los controles internos en la gestión de los recursos públicos.

Como resultado de las evaluaciones realizadas a este indicador, la OGTIC obtuvo una calificación promedio de 83.12.

### **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).

En cuanto a la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), la OGTIC logró completar al 100% tanto la Autoevaluación CAF como el Plan de Mejora derivado de esta.

En lo relativo a la Gestión Pública dentro del SISMAP, el indicador 01.1, correspondiente a la Gestión de la Calidad y los Servicios, también presenta un cumplimiento del 100%, reflejando así el compromiso institucional con la excelencia, la mejora continua, la transparencia y la satisfacción ciudadana

### **Nivel de Satisfacción con el Servicio**

En la OGTIC, nuestra principal prioridad es brindar servicios de excelencia a la ciudadanía. Para reafirmar este compromiso, elaboramos una nueva Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada con un nivel de satisfacción del 100 % por parte del MAP, entidad responsable de supervisar dicho programa.

Durante el 2025, hemos mantenido un monitoreo constante para garantizar la satisfacción ciudadana y conservar altos estándares de calidad. Con la meta de impulsar el uso de la tecnología y facilitar el acceso a los servicios públicos, continuamos promoviendo los buzones digitales en nuestros Centros de Servicio Presenciales.

Gracias a esta iniciativa, durante el primer trimestre (enero-marzo) alcanzamos un promedio de respuesta del 99%. En el siguiente trimestre (abril-junio 2025), incrementamos dicho porcentaje a 99.53%.

Debido al esfuerzo sostenido, de julio a la fecha, hemos logrado una tasa de respuesta del 100%, cumpliendo con el tiempo establecido para atender las incidencias de 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 la satisfacción ciudadana, sino que también se esfuerza por cumplir 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.

## **Sistema de Gestión Documental**

La OGTIC ha trabajado de manera continua en aras del fortalecimiento de la gestión documental y la gestión del conocimiento, con el fin de lograr la estandarización de los procesos y garantizar la continuidad institucional.

La institución 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:



Desglose de documentos	
Tipo de documento	Cantidad
Formulario o plantilla	71
Manual	9
Matriz	29
Política	100
<b>Total general</b>	<b>209</b>

## Cooperación Internacional

Durante el año 2025, el Departamento de Cooperación Internacional de la OGTIC consolidó su rol como articulador estratégico de alianzas, becas, programas formativos y coordinaciones técnicas con organismos internacionales.

A través de la gestión de oportunidades académicas, misiones oficiales y procesos logísticos para los viajes institucionales, fortalecimos la participación de la institución en espacios globales clave para la transformación digital.

Cada iniciativa gestionada contribuyó al desarrollo de capacidades internas, al posicionamiento de la OGTIC y al impulso de proyectos alineados con la Agenda Digital 2030. Este capítulo presenta de forma organizada los principales resultados, impactos y aprendizajes obtenidos.

Durante el período analizado se **gestionaron un total de 31 viajes oficiales**, orientados al fortalecimiento de la cooperación internacional, la transformación digital, la innovación pública, la ciberseguridad y el desarrollo de capacidades en inteligencia artificial, gobierno digital y modernización del Estado.



Estas misiones incluyeron eventos de alto nivel, seminarios especializados, diálogos políticos, congresos internacionales y programas de formación, desarrollados en América, Europa y Asia, así como una participación en modalidad remota. En conjunto, los viajes **involvieron la participación de 54 personas**, quienes representaron a la institución en espacios estratégicos de intercambio de conocimientos, formulación de políticas públicas, alianzas internacionales y adopción de buenas prácticas en el ámbito digital y de gobernanza pública.

### **Bighteh Days**

Los Big Tech Days son jornadas estratégicas impulsadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) como parte del avance continuo de la transformación digital del Estado.

Esta iniciativa tiene como finalidad fortalecer la relación entre las instituciones públicas dominicanas y las principales empresas tecnológicas internacionales, creando un espacio para conocer soluciones innovadoras, casos de éxito y tecnologías emergentes.

Su objetivo principal es identificar oportunidades y herramientas que impulsen la modernización, eficiencia y evolución digital del Gobierno, alineadas con la Agenda Digital 2030.

Durante el año 2025 se realizaron cinco (5) encuentros en el marco de la iniciativa **BigTech Days Series**, dirigidos a los directores de tecnología de las instituciones públicas del Estado, con la participación de empresas líderes del sector tecnológico.

Estas jornadas permitieron fortalecer las capacidades técnicas, promover la adopción de soluciones innovadoras y fomentar el intercambio de buenas prácticas para la transformación digital del Estado.



## **Proyectos y programas postulados / en ejecución:**

- **Inclusión del Proyecto 311 en el Catálogo de Cooperación Internacional del MEPyD**

Se avanzó en el proceso de incorporación del Proyecto 311 al catálogo de oferta de cooperación internacional administrado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), con el objetivo de fortalecer su visibilidad y facilitar su consideración en iniciativas de colaboración y asistencia técnica.

Como parte de este proceso, se completó y remitió al MEPyD la Matriz de Identificación de Capacidades del Sistema 311, documento requerido para su evaluación. Actualmente, se está a la espera de la validación oficial por parte del Ministerio, etapa indispensable para continuar con los trámites que conducirán a su inclusión formal en el catálogo.

Una vez aprobado, el Proyecto 311 se integrará a la oferta activa de cooperación internacional del país, lo que permitirá su difusión y la generación de alianzas estratégicas con gobiernos e instituciones interesadas en conocer, adoptar o adaptar este modelo de servicio público.

- **Reconocimientos y Premiaciones Internacionales:**

Durante 2025, el **Departamento de Cooperación Internacional** acompañó y fortaleció la visibilidad global de las iniciativas institucionales, contribuyendo a la obtención de importantes Gracias a los avances impulsados durante el período, la institución obtuvo importantes reconocimientos internacionales que destacan la calidad y el impacto de sus iniciativas en materia de gobierno digital e innovación pública.





La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) otorgó a la iniciativa **Puntos GOB** el reconocimiento **Champion** en los *WSIS Prizes 2025*, distinguiéndola entre los cinco mejores proyectos del mundo en la **Categoría C6 – Enabling Environment**. Este logro posiciona a la institución como referente regional en la creación de entornos favorables para la transformación digital y el acceso a servicios públicos.

Asimismo, la institución fue galardonada en los **Premios NovaGob Excelencia 2025**, organizados por la Fundación NovaGob, que reconoce las iniciativas más innovadoras del sector público en Iberoamérica. En la categoría **Transformación Digital**, el programa **Burocracia Cero** resultó ganador, destacándose por su contribución en la simplificación de trámites, la reducción de cargas administrativas y la modernización de la gestión pública.

Estos reconocimientos reflejan el rol estratégico del **Departamento de Cooperación Internacional** en la promoción, articulación y proyección de las buenas prácticas institucionales, fortaleciendo la presencia del país en escenarios especializados y ampliando las oportunidades de colaboración con organismos, redes y aliados internacionales.

### Capacitaciones y Becas Gestionadas

Capacitaciones y Becas Gestionadas				
Nombre	Tema	País	Fecha	Cantidad de participantes
<b>Seminario Internacional sobre Forma-</b>	Este programa permitió fortalecer conocimientos en ciencia,	China	15–28 de mayo	3



Capacitaciones y Becas Gestionadas				
Nombre	Tema	País	Fecha	Cantidad de participantes
<b>ción de Talentos Científicos y Tecnológicos (China)</b>	tecnología, ciberseguridad e IA. La experiencia aportó herramientas clave que apoyan directamente la formación de talento digital dentro de la OGTIC y la mejora de nuestras capacidades para acompañar proyectos estratégicos.			
<b>Visita de Estudio sobre Transformación Digital UE–Caribe</b>	Participación en sesiones técnicas sobre gobierno digital, regulaciones, interoperabilidad y modelos de servicio. Lo aprendido aporta insumos reales para continuar alineando nuestros procesos a estándares internacionales y avanzar en la Agenda Digital 2030.	Bélgica y Estonia	16–20 de junio	2



Capacitaciones y Becas Gestionadas				
Nombre	Tema	País	Fecha	Cantidad de participantes
<b>Cybersecurity Summer Boot-Camp</b>	Formación intensiva en seguridad digital, respuesta a incidentes y ciberdelitos. Este programa fortalece las capacidades internas en materia de protección de infraestructuras críticas y mejora la preparación institucional frente a amenazas digitales.	España	14–24 de julio	1
<b>Seminario sobre Planificación y Construcción de Centros de Datos en la Nube (China)</b>	Capacitación avanzada en temas de centros de datos, cloud computing y gestión de infraestructura. Este aprendizaje contribuye directamente a los proyectos de modernización tecnológica que ejecuta la institución.	China	17 de julio – 6 de agosto	4
<b>Taller Regional sobre Infraestructuras</b>	Formación en DPI y modelos	Panamá	12 de agosto	1



Capacitaciones y Becas Gestionadas				
Nombre	Tema	País	Fecha	Cantidad de participantes
<b>Públicas Digitales</b>	de servicios digitales interoperables. Apoya la visión regional que impulsa la transformación digital en el Caribe y Centroamérica			
<b>Cyber Capacity-Building Fellowship Programme</b>	Programa enfocado en gobierno abierto, transparencia y seguridad digital. Su contenido aporta herramientas clave para reforzar las políticas de datos y la gestión segura de los servicios digitales del Estado.	<b>Estonia</b>	1–12 de septiembre	1
<b>Escuela de Transformación Digital e Innovación</b>	Capacitación sobre conectividad, habilidades digitales, ética en IA y gobernanza digital. Esto fortalece las competencias del personal para apoyar proyectos estratégicos de	<b>Chile</b>	8–11 de septiembre	2



Capacitaciones y Becas Gestionadas				
Nombre	Tema	País	Fecha	Cantidad de participantes
	innovación pública.			
<b>Escuela de Innovación Regulatoria</b>	Formación en modernización normativa y marcos regulatorios aplicados a servicios digitales. Contribuye al desarrollo de regulaciones alineadas a prácticas globales	Perú	14–20 de septiembre	2
<b>Taller de Estandarización Internacional de IA</b>	Taller enfocado en estándares internacionales de IA. Esto apoya directamente la implementación de políticas y buenas prácticas en el uso institucional de IA.	Panamá	22–26 de septiembre	2
<b>Semana Alianza Digital UE–ALC</b>	Encuentros técnicos y estratégicos sobre gobernanza digital, interoperabilidad y cooperación bi-regional. Refuerza el posicionamiento de la OGTIC en	Guatemala	22–26 de septiembre	1



Capacitaciones y Becas Gestionadas				
Nombre	Tema	País	Fecha	Cantidad de participantes
	redes internacionales de transformación digital.			

### 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 2025, ocho millones ciento diez



mil seiscientos once pesos (RD\$ \$8,110,611.00) en compras a Mujeres MIPYME adjudicado durante este periodo.

La institución remitió trimestralmente al Ministerio de la Mujer los informes de seguimiento, en su calidad de ente rector, detallando los avances alcanzados por la OGTIC en la implementación de políticas públicas orientadas a la igualdad de género.

En dichos reportes se destacaron los progresos vinculados a la transversalización del enfoque de género en los procesos, programas y acciones institucionales.

En estos informes se evidenciaron los siguientes avances:

- Incorporación del enfoque de género en procesos internos.
- Alineación de los productos institucionales a la Política Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III).
- Desarrollo de acciones de sensibilización y fortalecimiento de capacidades del personal.

### **Sostenibilidad Ambiental**

Durante el 2025 se implementó la campaña interna de concienciación sobre uso eficiente de la energía, promoviendo prácticas responsables entre los colaboradores para reducir consumos, en la cual se incluyó mensajes educativos, lineamientos de uso racional de equipos y recomendaciones sobre climatización.

### **Derechos Humanos**

Durante el 2025 se desarrollaron diversas actividades orientadas a reafirmar la importancia del respeto y la garantía de los derechos humanos, promoviendo una cultura institucional basada en la dignidad, la inclusión y el trato equitativo.



Estas iniciativas fortalecieron la sensibilización del personal y consolidaron el compromiso de la OGTIC con la protección de los derechos fundamentales en todos sus procesos y servicios.

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 2025, 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

La Dirección de Comunicaciones presentó de manera detallada los principales hitos, avances y resultados alcanzados en el año 2025.

Este informe recogió la planificación, ejecución y continuidad de una estrategia integral de comunicación diseñada para fortalecer la presencia institucional de la OGTIC, mejorar la relación con la ciudadanía, elevar la cohesión interna y consolidar la confianza pública en la gestión.

Durante este período, la Dirección de Comunicaciones asumió el compromiso de transformar la manera en que la institución comunica su labor y su impacto en la modernización del Estado Dominicano.

En primer lugar, estableció la meta de **incrementar** en un **40 % la presencia digital** de la institución en un año. Para lograrlo, implementó una estrategia robusta basada en contenidos creativos, oportunos y orientados al ciudadano, con énfasis en transparencia, accesibilidad y mejora continua de los servicios públicos.

En segundo lugar, priorizó el fortalecimiento del sentido de pertenencia del capital humano institucional, con el objetivo de **aumentar en un 30 % los indicadores de identificación y compromiso** de los colaboradores en un año. Para ello, promovió acciones estratégicas que mejoraron la circulación de información interna, reconocieron el desempeño, fomentaron



la participación y reforzaron la confianza de los colaboradores en la misión institucional.

En tercer lugar, la Dirección trabajó proactivamente en la consolidación de relaciones estratégicas con medios de comunicación nacionales y regionales, con el propósito de fortalecer la reputación institucional y asegurar una representación justa y basada en hechos. A través de una comunicación transparente y sustentada en evidencia, desarticuló narrativas infundadas sobre supuestos actos de corrupción y reafirmó el compromiso de la OGTIC con la integridad, la rendición de cuentas y la buena gestión pública.

En conjunto, estas líneas estratégicas permitieron avanzar de forma sostenida en la consolidación de una comunicación institucional más efectiva, coherente y enfocada en el ciudadano. Así, la OGTIC fortaleció la confianza interna y externa y contribuyó a su posicionamiento como una entidad moderna, cercana y garante de la transformación digital del Estado dominicano. Este informe recoge los resultados de ese esfuerzo y presenta una visión integral de los logros obtenidos durante el período.

### **Informe del Departamento de Comunicación Interna**

Durante el año 2025, cumplimos los objetivos estratégicos que fortalecieron el sentido de pertenencia, fomentaron la participación y aseguraron una comunicación clara, cercana y efectiva en todos los niveles de la organización.

Aumentamos la confianza de los colaboradores mediante un flujo de información claro, abierto y accesible, y promovimos una comunicación interna transparente.



## Reestructuración de los canales de comunicación interna

Con el propósito de mejorar la efectividad de los mensajes y evitar la saturación en los canales institucionales, se llevó a cabo un proceso de reestructuración y ordenamiento de los medios de comunicación interna.

Esta reorganización permitió definir el uso específico de cada canal y garantizar que la información fuese difundida por la vía más apropiada, optimizando así la circulación de contenidos y agilizando los flujos comunicacionales dentro de la institución.

### Acciones Implementadas:

- Difusión por correo electrónico de políticas institucionales, comunicaciones oficiales, información de pagos y contenido del programa **#NuestraGenteOGTIC**.
- Envío, mediante WhatsApp institucional, de invitaciones, recordatorios y actividades relacionadas con la agenda directiva.
- Publicación de mensajes visuales y recordatorios en los muros digitales instalados en la institución.
- Incorporación en la Intranet de recaps y materiales informativos sobre actividades internas, tales como sesiones de la Academia OGTIC y charlas motivacionales.

### Resultados obtenidos:

- Alcance del **90 % de apertura** en el boletín interno, evidenciando un alto nivel de receptividad e interacción de los colaboradores con los canales institucionales.
- Participación del **35 % de los encargados** en el primer foro abierto, consolidando un espacio de diálogo transparente y fortaleciendo la cultura de comunicación interna



## Fortalecimiento de la identidad institucional

Con el propósito de reforzar la identidad institucional y promover el sentido de pertenencia entre los colaboradores, se ejecutaron diversas acciones orientadas a resaltar su rol dentro del propósito organizacional y del servicio público que ofrece la institución. Estas iniciativas contribuyeron a consolidar una cultura interna alineada con los valores institucionales y con la misión de transformar el Estado mediante soluciones tecnológicas y procesos innovadores.

### Acciones realizadas:

- Celebración del **21.º aniversario institucional** mediante la campaña “*Nuestra historia de adentro hacia afuera*”, destacando el aporte fundamental de cada colaborador en los avances logrados y en la transformación del sector público.
- Ejecución de una **sesión fotográfica institucional**, orientada a fortalecer la imagen visual de la organización y actualizar los recursos gráficos utilizados en medios internos y externos.
- **Rediseño de la firma institucional**, incorporando un formato moderno, estandarizado y alineado con la identidad gráfica oficial, con el fin de unificar la imagen en todas las comunicaciones.
- Desarrollo del **taller de directores**, iniciativa enfocada en fortalecer el liderazgo interno, promover la alineación estratégica y fomentar la cohesión entre las áreas directivas.

### Resultados obtenidos:

- Más del **85 %** de los colaboradores participó en la misa conmemorativa del aniversario institucional, y cerca del **80 %** interactuó activamente en los correos y grupos de WhatsApp relacionados con la campaña.



- Se alcanzó un **98 % de participación** tanto en la sesión fotográfica institucional como en el taller de directores, evidenciando un alto nivel de compromiso y cohesión interna.
- Más del **90 %** de la organización adoptó la nueva firma institucional, consolidando la imagen unificada y reforzando la identidad gráfica institucional.

### **Campañas y actividades de comunicación interna**

Durante el año 2025, la División de Comunicación Interna desarrolló **40 campañas estratégicas de comunicación**, orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia, promover la integración y garantizar que los colaboradores de la OGTIC se mantuvieran informados y alineados con las prioridades institucionales.

Estas campañas abordaron temas esenciales para la cultura organizacional, incluyendo políticas institucionales, medición de servicios internos, valores éticos y disciplinarios, beneficios para los colaboradores, salud y bienestar, fortalecimiento de la identidad institucional (#NuestraGenteOgtic, firma institucional, aniversario OGTIC), seguridad digital y la promoción de la participación en iniciativas nacionales e internacionales, tales como los **Premios WSIS, NovaGob, ENIA, OCDE**, entre otros.

### **Cifras destacadas:**

- Ejecución de **40 campañas de comunicación interna**, orientadas a fortalecer la cultura organizacional y mantener informados a los colaboradores.
- Impartición de **10 charlas y talleres internos**, destinados a reforzar conocimientos, habilidades y buenas prácticas institucionales.



- Desarrollo de **más de 12 actividades vinculadas a identidad y valores institucionales**, incluyendo iniciativas como **#NuestraGenteOGTIC**, celebraciones de aniversario y programas asociados a **DIGEIG** y **CIGCN**.
- Implementación de **6 campañas de salud y bienestar**, dirigidas a promover hábitos saludables y el cuidado integral del personal.

### **Departamento de Eventos y Protocolo**

Durante el año 2025, el Departamento de Eventos mantuvo un ritmo constante de trabajo y brindó apoyo integral a las distintas direcciones de la OGTIC. En este período, desarrolló más de **70 eventos internos y externos**, contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento de la imagen institucional y a la promoción de las iniciativas estratégicas de la entidad.

El departamento enfocó sus esfuerzos en áreas clave como formación, innovación y tecnología, bienestar laboral, eventos institucionales y protocolares, relaciones estratégicas y lanzamientos de servicios. Los eventos institucionales y protocolares incluyeron actos formales, reuniones de alto nivel y participaciones en espacios nacionales e internacionales, reforzando la presencia institucional y la representación del país en escenarios relevantes.

Asimismo, se llevaron a cabo encuentros estratégicos con autoridades, medios de comunicación y actores externos, con el propósito de fortalecer alianzas y difundir las iniciativas de la organización.

Además, se desarrollaron actividades asociadas al lanzamiento de nuevos servicios y a la apertura de espacios en los Puntos GOB, ampliando el alcance institucional y acercando la oferta pública a la ciudadanía.



Entre las actividades de mayor impacto se destacan: **Cloudflare Day**, **Google Day**, **Oracle Day**, **AWS Day**, **Fortinet Day**, la ceremonia de graduación del **Semillero Digital INTRO**, el evento **iTICGE +I**, y los actos de lanzamiento de servicios en los Puntos GOB de **San Cristóbal** y **Santiago**.

También se ejecutaron actividades de Recursos Humanos, programas de innovación, talleres especializados, jornadas de donación de sangre y diversas acciones institucionales de alto impacto.

Un avance relevante durante el período fue el fortalecimiento de la División de Protocolo, que asumió la responsabilidad de coordinar, ejecutar y robustecer las acciones protocolares, ceremoniales y logísticas.

Este fortalecimiento garantiza el orden institucional, la representación oficial y la adecuada experiencia simbólica en los eventos, reuniones y gestiones de alto nivel de la OGTIC. Entre los logros más destacados de la División de Protocolo se encuentran:

- **Celebración de dos eventos emblemáticos:** la graduación del programa *Semillero Digital – INTRO* y la XI edición del *ITICge+i*, fortaleciendo la formación del talento digital emergente y visibilizando los avances institucionales en materia de transformación digital.
- **Ejecución de siete actos de firma de acuerdos interinstitucionales** con impacto nacional, entre ellos ManageEngine, JCE y Gabinete de Políticas Sociales en el marco de Burocracia Cero, INTRANT, Cámara de Cuentas, INPOSDOM y Latam GPT, consolidando alianzas estratégicas clave para el desarrollo tecnológico del país.



- **Coordinación de cinco ediciones de la serie BigTech Days Series**, articulando jornadas de trabajo con líderes tecnológicos de Cloudflare, Oracle, Google, AWS y Fortinet. Cada edición contó con una asistencia promedio de 80 a 120 participantes, fortaleciendo la actualización técnica y la articulación del ecosistema tecnológico del sector público.
- **Participación institucional en eventos externos de alto impacto**, tales como Tech Day UCATEBA, EmTech Caribbean, FinTech MARKET y múltiples paneles temáticos, reforzando la visibilidad institucional y fortaleciendo los vínculos con el ecosistema tecnológico, académico y empresarial.
- **Acompañamiento en la apertura de servicios de Pasaportes en los Puntos GOB de San Cristóbal y Santiago**, fortaleciendo las relaciones interinstitucionales y ampliando el acceso ciudadano a servicios esenciales.
- **Ejecución de talleres internos sobre imagen institucional, comunicación y protocolo**, dirigidos tanto al staff directivo como al equipo de comunicaciones y colaboradores de protocolo, fortaleciendo las competencias internas y asegurando la correcta aplicación de lineamientos en actos oficiales y actividades de representación.

### **Departamento de Comunicación Digital**

Durante el año, fortalecimos la comunicación institucional, ampliamos la presencia digital de la OGTIC y mejoramos la interacción ciudadana en plataformas web y sociales. Demostramos un progreso notable en la unificación de estrategias y la consolidación de nuestro contenido, incremento en la visibilidad y experiencia de usuario.





## Portal Web institucional

- Se superó el umbral de **medio millón de visitantes únicos** en el portal institucional, con un predominio de tráfico proveniente de búsquedas orgánicas, reflejando un alto nivel de interés y posicionamiento natural de los contenidos.
- Se inició el desarrollo del **nuevo portal web institucional**, diseñado sobre una plataforma modernizada y orientada a mejorar la experiencia del usuario, la accesibilidad y la sostenibilidad tecnológica.
- Se realizó una **actualización integral de la información institucional** publicada en el portal, garantizando contenidos más claros, actualizados y alineados con los estándares de transparencia pública.
- Se elaboró la **propuesta del ChatBot institucional**, destinada a fortalecer la atención ciudadana digital mediante respuestas automatizadas, eficientes y disponibles en todo momento.
- Se actualizó el **formato de brief** utilizado por las áreas internas a través del portal web de la Intranet, optimizando la gestión, organización y evaluación de los requerimientos de comunicación institucional.
- Con el objetivo de reforzar la identidad institucional y proyectar una imagen moderna y tecnológica, se implementó un **cambio en la línea gráfica de las publicaciones en redes sociales**, diferenciando de manera estratégica el contenido institucional.

## Gestión de Redes Sociales

- Se gestiono activamente las cuentas en **Instagram, Facebook, TikTok, X, LinkedIn y YouTube**, consolidando la presencia



digital de la institución y fortaleciendo la comunicación directa con la ciudadanía, posicionando a OGTIC como un referente en tecnología y servicios públicos.

- Fueron difundidas campañas clave como: **Puntos GOB, Dominicana Innova**, Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), **Política Nacional de Innovación**, Línea GOB \*462, **Burocracia Cero**, **Semillero Digital INTRO** y **1 millón de servicios**.

### Principales resultados alcanzados

- En Instagram se aumentó la comunidad hasta **50,800 seguidores** y registramos **2.6 millones de visualizaciones**.
- En Facebook se logró **4.7 millones de visualizaciones** y alcanzamos **999,402 usuarios**.
- En YouTube fueron registrados **281,087 visualizaciones**, logrando ampliar la comunidad a **7,909 suscriptores**.
- En TikTok fueron generadas **50,143 visualizaciones**.
- En X se generaron **6,061 interacciones** y **163,128 visualizaciones**.
- En el portal web se registraron **1.4 millones de visitas**, **1 millón de sesiones** y **717,000 interacciones**. Captando más de **520,000 primeras visitas** y manteniendo un tiempo promedio de interacción de **1 minuto y 2 segundos**.

### Producción Audiovisual

Desde la Dirección de Comunicaciones, el departamento de audiovisuales contribuye de manera estratégica a la creación y difusión visual de todas las acciones institucionales de la OGTIC: eventos, reuniones, campañas, proyectos, entre otros.

Entre los logros relevantes tenemos:



- Producción de materiales clave para eventos como la **juramentación del director general, Big Tech Series, Bootcamp Desenlace, FintechMarket RD, Premios ITICGE+I**, entre otros.
- Realización de **micro documentales, cápsulas informativas**, videos institucionales y coberturas de eventos nacionales.

### Producción Fotográfica

- Se realizaron sesiones institucionales especiales, entre ellas la conmemoración del **21.º aniversario de la OGTIC**, fortaleciendo la identidad y el sentido de pertenencia entre los colaboradores.
- Se produjo contenido estratégico para campañas como “**Nuestra historia de adentro hacia afuera**” y “**Nuestra Gente OGTIC**”, así como coberturas internas de charlas, talleres, jornadas de salud, actividades formativas y lanzamientos de servicios, contribuyendo a una comunicación interna más cercana, dinámica y alineada con los objetivos institucionales.

### Animación y diseño

- Se elaboraron **2,425 piezas gráficas** destinadas a comunicación digital, comunicación interna y campañas institucionales, fortaleciendo la presencia visual de la organización en sus distintos canales.
- Se diseñó la **nueva línea gráfica de Puntos GOB**, así como el **logo renovado de la Agenda Digital 2030**, y se desarrollaron **seis boletines internos**, entre otros recursos de identidad institucional.
- Se produjeron materiales para **campañas de alto impacto**, incluyendo **ENIA, Ética de la IA, 21.º aniversario de la OGTIC**,



**cáncer de mama**, entre otras iniciativas de carácter estratégico y de bienestar institucional.

- Se realizaron **animaciones informativas y promocionales** para temas de ciberseguridad, innovación y servicios ofrecidos en los Puntos GOB, contribuyendo a la difusión accesible y atractiva de contenidos clave para la ciudadanía y los colaboradores.

### **Departamento de Prensa y Relaciones Públicas**

Durante 2025, el departamento impulsó acciones de comunicación para consolidar la imagen institucional, fortalecer vínculos con los medios y aumentar la visibilidad de los proyectos de transformación digital del Estado dominicano.

La institución difundió a nivel nacional e internacional sus principales logros en transformación digital, innovación tecnológica y servicios al ciudadano.

### **Principales hitos en publicaciones y coberturas**

- Se firmaron **acuerdos estratégicos para la transformación digital**, incluyendo la implementación del Sistema Nacional de Registro Civil y la habilitación de **Puntos GOB sin costo de alquiler** en coordinación con INPOSDOM, fortaleciendo la expansión territorial de los servicios públicos.
- Se brindó asistencia a **más de 7,000 ciudadanos** a través de iniciativas como el programa **Viaje Cero**, facilitando el acceso a servicios esenciales y reduciendo barreras de desplazamiento.



- Se graduaron **94 jóvenes en áreas STEM** mediante el programa **Semillero Digital INTRO**, contribuyendo al desarrollo del talento digital emergente y al fortalecimiento del ecosistema tecnológico nacional.
- Se alcanzaron importantes **reconocimientos internacionales**, entre ellos:
  - *Champion* en los **WSIS Prizes 2025** por la iniciativa **Puntos GOB.**
  - Una de las puntuaciones más altas en los **Premios Nova-Gob** por el programa **Burocracia Cero.**
- Se canalizaron **100 becas tecnológicas** dirigidas a colaboradores de instituciones públicas, promoviendo la capacitación continua y la apropiación de competencias digitales.
- Se reactivaron las **mesas de trabajo de Inteligencia Artificial e Innovación**, impulsando la articulación interinstitucional en temas emergentes, y se habilitaron **líneas de atención para víctimas de siniestros de tránsito**, fortaleciendo la capacidad institucional de respuesta ante situaciones de emergencia y asistencia ciudadana.

Durante el año 2025, se desarrolló una labor estratégica en materia de relaciones públicas y comunicación institucional, destacándose la elaboración de discursos, mensajes oficiales y palabras protocolares para actos y eventos de alto nivel.

Estos insumos fueron utilizados en encuentros con líderes de opinión, jornadas tecnológicas, foros parlamentarios y actividades conmemorativas, fortaleciendo la presencia institucional y la coherencia del mensaje público.

Asimismo, se ejecutaron acciones clave de relaciones públicas que permitieron ampliar el alcance de la institución, potenciar alianzas y



consolidar la articulación con diferentes sectores.

### Principales actividades realizadas:

- Coordinación de la participación institucional en **Fintech Market RD**.
- Organización del **Campamento Verano Innovador 2025**, dirigido a fomentar capacidades en innovación en jóvenes.
- Gestión de la **visita de estudio de países del Caribe**, en el marco de la Alianza Digital UE–LAC.
- Realización de **encuentros con líderes de opinión** en Santo Domingo y Puerto Plata, para promover diálogo y posicionamiento estratégico.
- Organización del lanzamiento del programa **“República de Ideas”**.
- Impartición de la charla **“Prototipado x Innovación”**, orientada al desarrollo de capacidades en diseño y experimentación.
- Coordinación de acciones dentro del programa **Crea RD**.
- Participación institucional en la **Cumbre Nacional de Juventudes, Educación Cibernética y Salud Mental**.
- Organización del evento **Secretos Boca Chica**, enfocado en innovación y participación comunitaria.
- Coordinación del **Tech Day UCATEBA**, fortaleciendo la relación con la academia y el ecosistema tecnológico.
- Gestión del **Reconocimiento a la Innovación Industrial Manufacturera**, otorgado por ProIndustriaRD.
- Apoyo a la organización del **Animal Fest**, fortaleciendo iniciativas de bienestar y responsabilidad social.
- Coordinación del **Foro Iberoamericano de Parlamentarios Digitales**, impulsando el diálogo regional sobre legislación y transformación digital.



# SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

## Memoria Institucional 2025

### 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 96% por parte del MAP, la autoridad supervisora del programa.

A continuación se presenta el monitoreo realizado durante el 2025:

Servicio e Indicador	Compromiso asumido	Resultados
Atención Telefónica en las líneas *462, 700, 3-1-1	Cortesía 95%	Enero-marzo: 99.83% Abril-junio: 100%
	Tiempo de Respuesta 95%	Enero-marzo: 99.83% Abril-junio: 99.42%
	Fiabilidad 95%	Enero-marzo: 99.65% Abril-junio: 99.54%
	Accesibilidad 95%	Enero-marzo: 99.84% Abril-junio: 99.15%
Firma GOB	Cortesía 90%	Enero-marzo: 100% Abril-junio: 100%
	Profesionalidad 90%	Enero-marzo: 100% Abril-junio: 100%



Servicio e Indicador	Compromiso asumido	Resultados
	Fiabilidad 90%	Enero-marzo: 100% Abril-junio: 100%
	Accesibilidad 95%	Enero-marzo: 100% Abril-junio: 100%

Cabe destacar que, durante el segundo semestre del 2025, iniciamos el proceso de elaboración de la nueva Carta Compromiso al Ciudadano 2025-2028, la cual entró en vigencia en noviembre de este mismo año y tiene previsto su primer monitoreo a inicios de 2026.

Durante el 2025, 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 constituye una de las principales fuentes de desarrollo y fortalecimiento de la democracia representativa, al permitir a los ciudadanos conocer los actos del Gobierno y de su administración, y con el propósito de verificar y controlar la cantidad de solicitudes que son respondidas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI-OGTIC), se implementa un mecanismo estadístico basado en indicadores que cuantifican las solicitudes recibidas.



Estos indicadores comprenden: fecha de recepción, número de caso, tipo de solicitud requerida, cantidad de solicitudes respondidas dentro del plazo establecido por la Ley Núm. 200-04 y el porcentaje de cumplimiento.

El proceso se desarrolla mediante **cuatro fases** fundamentales:

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 Pública (Ley Núm. 200-04), en el apartado Oficina de Libre Acceso a la Información del Subportal de Transparencia, se da publicidad a las presentes estadísticas.

Las mismas se encuentran disponibles en formatos Excel y PDF, y pueden ser consultadas a través de los siguientes enlaces:

- <https://ogtic.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/>
- <https://ogtic.gob.do/transparencia/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-oai/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai-2025>

De igual manera, estas estadísticas se publican en el apartado Datos Abiertos, en los formatos XLSX, CSV y ODS, los cuales pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona y/o ciudadano, en conformidad con los principios de transparencia y acceso a la información pública.



El acceso a dichos datos puede realizarse a través del siguiente **enlace**:

<https://ogtic.gob.do/transparencia/datos-abiertos/estadisticas-oficina-acceso-a-la-informacion-oai-2018-2019>

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 2025 atendió veinticinco (25) 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.

En el periodo de referencia, 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, dos transferidas 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.

<b>Resultado Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información</b> <b>Enero - diciembre 2025</b>					
Periodo	Recibi- das	Abier- tas	Transferi- das	Declina- das	Completa- das
Enero- marzo	10	0	0	0	10
Abril- Junio	5	0	0	0	5
Julio - Septiem- bre	6	0	0	0	6
Octubre- Diciem- bre	4	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>23</b>

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, siete (7) sugerencia, (1) sugerencia declinada por no ser de competencia de la institución, ninguna felicitación, sumando un total de ocho (13) 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:

<b>Resultado Sistema de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones</b> <b>Enero-diciembre 2025</b>			
Casos	Creadas o recibidas	Abiertas	Cerradas
Quejas	6	0	6
Sugerencias	6	0	6
Reclamaciones	0	0	0
Declinadas	1	0	1
Transferidas	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

### **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 periodo 2025.

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/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-oai/indice-de-transparencia-estandarizado/reporte-de-indice-de-transparencia-estandarizado-evaluaciones-portal-de-transparencia/reporte-ite-2025-evaluaciones-portal-de-transparencia>

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 los reportes correspondientes al año 2025, elaborados por la Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto (DIGEIG), obtuvimos una calificación sobresaliente de **99 %** en los estándares de transparencia, acceso a la información pública (SAIP) y datos abiertos.

Estas calificaciones demuestran los esfuerzos que la Oficina de Acceso a la Información (OAI) como área responsable y entidad pública realiza 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 la **OGTIC es 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 – octubre 2025			
Mes	Calificación Portal Transparencia	Datos Abiertos	Total General
Enero	94.64	5	99.64
Febrero	95	5	100
Marzo	94.04	5	99.04
Abril	93.74	5	98.74
Mayo	93.74	5	98.74
Junio	95	5	100
Julio	92.79	0	92.79
Agosto	95	5	100
Septiembre	94.04	5	99.04
Octubre	93.90	5	98.90
Total, promedio del periodo evaluado			98.69

**Nota:** Aún no ha sido recibida la calificación correspondiente a los meses noviembre y diciembre 2025.





## PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria Institucional 2025

De cara al año 2026, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) orientará sus esfuerzos a consolidar los avances alcanzados en la transformación digital del Estado dominicano, fortaleciendo la eficiencia institucional, la interoperabilidad, la innovación pública y la calidad de los servicios digitales, con un enfoque centrado en las personas y basado en evidencia.

En el ámbito de la **gestión de trámites y servicios**, se priorizará la consolidación de la **Ventanilla Única de Construcción (VUC)**, mediante la implementación de acciones estratégicas orientadas a mejorar su eficiencia operativa y usabilidad.

Para ello, se contempla el rediseño integral del encadenamiento de trámites para la emisión de la Licencia de Construcción, sustentado en un diagnóstico de normativas, procesos y trabas regulatorias, así como el desarrollo e implementación de una nueva plataforma digital alineada al diseño renovado de la ventanilla.

De manera complementaria, se fortalecerá la **Ventanilla Única de Formalización (VUF)**, enfocando los esfuerzos en la mejora continua de su plataforma tecnológica, la atención de requerimientos pendientes identificados en el backlog y la alineación con la meta de formalización de empresas en un plazo de hasta 24 horas, para los casos que apliquen.

Estas acciones incluirán la incorporación de nuevas funcionalidades, el perfeccionamiento del encadenamiento de trámites, la interoperabilidad plena entre las instituciones participantes y la integración



progresiva de las Cámaras de Comercio y Producción a nivel nacional, ampliando el acceso al servicio en todas las provincias.

Asimismo, se proyecta la implementación de la propuesta de mejora del servicio de **Evaluación del Hogar**, con el objetivo de fortalecer su eficiencia operativa, la transparencia y su enfoque centrado en las personas, traduciendo los hallazgos obtenidos durante procesos de investigación participativa en acciones concretas que optimicen la experiencia de la ciudadanía y de los servidores públicos involucrados.

En paralelo, se prevé la realización de un estudio y diagnóstico integral sobre las normativas y trabas regulatorias que inciden en los procesos de concesiones mineras, con énfasis en el encadenamiento de trámites asociados a los permisos de exploración y explotación.

Este trabajo permitirá identificar brechas legales, procedimentales y de coordinación interinstitucional, y servirá de base para el acompañamiento técnico a las instituciones responsables, orientado a la implementación de mejoras estructurales y al fortalecimiento de la gobernanza del sector.

En materia de **transformación digital y generación de evidencia**, el Departamento de Estudios e Investigación de Gobierno Digital proyecta consolidarse como la unidad técnica central para el análisis estratégico, la evaluación de políticas públicas digitales y la producción de información para la toma de decisiones.

Este proceso estará marcado por la puesta en marcha operativa del Observatorio de la Sociedad Digital (OSDI), incluyendo la activación de sus módulos funcionales, la integración automatizada de fuentes de datos y la publicación de los primeros informes nacionales sobre madurez digital, interoperabilidad, innovación pública e inteligencia artificial. De

igual



forma, se fortalecerá el rol del Departamento dentro del Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital (GIDD), mediante la coordinación técnica de las mesas sectoriales, la sistematización de información y la actualización del Plan de Acción 2025-2028 de la Agenda Digital 2030, incorporando mecanismos de seguimiento, reportes comparativos y alertas tempranas ante rezagos normativos o tecnológicos.

Paralelamente, se avanzará en el desarrollo de metodologías nacionales para la evaluación de políticas públicas digitales y en la elaboración de estudios de alto impacto sobre tendencias emergentes, servicios públicos digitales, identidad digital e inteligencia artificial.

Para garantizar la sostenibilidad de este trabajo, se proyecta el fortalecimiento de las capacidades internas mediante la ampliación del equipo especializado, programas de formación continua y la creación de un repositorio institucional de datos y estudios.

En el eje de **innovación y gobernanza de la inteligencia artificial**, la OGTIC avanzará en 2026 hacia la formalización y puesta en marcha operativa del primer **Sandbox Regulatorio** en Inteligencia Artificial del país, resultado del trabajo técnico iniciado en 2025 junto a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y las instituciones rectoras del ecosistema digital.

Este proceso incluirá la definición de la temática prioritaria a ser sometida a experimentación, la elaboración del plan metodológico con criterios de elegibilidad, salvaguardas y métricas, la conformación de un Comité Técnico multisectorial, la convocatoria y selección de participantes y la estructuración de un entorno de experimentación controlado que permita recopilar evidencia para la toma de decisiones regulatorias.

De manera complementaria, se prevé la formalización y ejecución del proceso de co-creación



del **Código de Ética de la Inteligencia Artificial**, mediante la realización de consultas técnicas y públicas multisectoriales, la consolidación de insumos para la redacción del borrador oficial, su validación nacional y el inicio del desarrollo de los lineamientos tecnológicos y operativos necesarios para su implementación institucional.

Asimismo, se avanzará en la consolidación del primer borrador integral de la **NORTIC-IA**, incorporando lineamientos sobre gestión de riesgos, clasificación de sistemas, transparencia algorítmica, protección de datos y uso responsable de la inteligencia artificial en los servicios públicos, a través de un proceso participativo con instituciones públicas, sector privado, academia y sociedad civil.

Finalmente, estas proyecciones reflejan el compromiso institucional de la OGTIC con la modernización del Estado dominicano, la mejora continua de los servicios públicos digitales y la consolidación de un ecosistema de gobierno digital más eficiente, interoperable, transparente e inclusivo. De cara a 2026, la institución continuará impulsando una agenda estratégica basada en evidencia, innovación responsable y colaboración interinstitucional, orientada a generar resultados sostenibles y de alto impacto para la ciudadanía.



## ANEXOS

### Memoria institucional 2025

#### Matriz Logros Relevantes

Producto / servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2025
Producto 1: Cantidad de ciudadanos atendidos	126,291.00	123,709.00	134,771.00	125,895.00	153,213.00	153,747.00	165,025.00	140,227.00	135,180.00	137,484.00	127,728.00	129,617.00	1,652,887.00
Inversión producto 1	RD\$ 15,560,822.42	RD\$ 18,803,863.23	RD\$ 61,567,418.32	RD\$ 49,314,444.10	RD\$ 45,289,472.81	RD\$ 27,568,784.04	RD\$ 44,426,941.34	RD\$ 34,912,370.15	RD\$ 72,343,794.64	RD\$ 65,904,746.22	RD\$ 60,304,365.12	RD\$ 45,090,638.40	RD\$ 541,087,660.79
Producto 2 Instituciones públicas reciben asesorías técnicas para la implementación y seguimiento de Gobierno Electrónico	5	8	11	19	26	19	62	41	17	30	74	10	218



Producto / servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2025
Inversión producto 2	RD\$ 17,65 7,845 .64	RD\$ 17,49 8,756 .38	RD\$ 16,87 6,174 .88	RD\$ 15,68 5,447 .18	RD\$ 30,31 5,839 .21	RD\$ 18,63 0,013 .03	RD\$ 16,97 5,255 .65	RD\$ 17,30 1,912 .18	RD\$ 17,23 4,652 .19	RD\$ 30,38 2,246 .59	RD\$ 21,05 5,789 .66	RD\$ 21,51 1,107 .09	RD\$ 258,133,2 85.13

*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 2025 en el cual obtuvo una calificación del 85%, en evaluación del segundo trimestre su calificación fue de un 79% y para el tercer trimestre obtuvo un 94%.

Desempeño Presupuestario						
Código Programa / Sub-programa	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RDS)	Ejecución 2025 (RDS)	Cant. de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
18	Programación e Implementación del Gobierno Electrónico y Atención Ciudadana	1,380,411,788.00	1,134,558,320.28	3	82.19 %	82.19%
<b>Total General</b>		<b>1,380,411,788.00</b>	<b>1,134,558,320.28</b>	<b>3</b>	<b>82.19 %</b>	<b>82.19%</b>



## Principales Indicadores del Plan Operativo Anual (POA)

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dirección de Arquitectura Digital	Producto 1: Plataforma Única de Interoperabilidad	Cantidad de servicios interoperables integrados a la Plataforma Única con cumplimiento de estándares de privacidad y seguridad.	Trimestral	N/A	8	18	100%
		Producto 2: Cuenta Única Ciudadana	Número de ciudadanos registrados y habilitados para el uso de la Cuenta Única.	Trimestral	N/A	65000	75,368	100%
		Producto 3: Carpeta Ciudadana	Cantidad de servicios e informaciones consolidadas para consulta ciudadana en la Carpeta.	Trimestral	N/A	12	6	50%
		Portal Único de Transparencia Fase 4	Integraciones efectivas de APIs de nómina y presupuesto realizadas en el Portal.	Anual	N/A	1	0	0%
		Creación de nueva Plataforma 311	Estado de desarrollo e implementación de la nueva plataforma del 311.	Anual	N/A	1	0	0%
		Digital Hub (digital.gob.do)	Número de plataformas transversales integradas al Digital Hub.	Anual	N/A	1	0	0%





No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Portal Plataforma Única Interoperabilidad	Portal publicado y actualizado que centraliza información, manuales y lineamientos técnicos.	Anual	N/A	1	0	0%
		Plataforma Gubernamental de Notificaciones	Versiones funcionales del prototipo de notificaciones (Alfa/Beta) desarrolladas.	Anual	N/A	1	0	0%
		Plataforma Créditos Educativos	Plataforma de solicitud de créditos educativos implementada y operativa	Anual	N/A	1	1	100%
		Bienes Intangibles	Cantidad de bienes intangibles del Estado registrados en el sistema.	Anual	N/A	1	0	0%
		Datos Abiertos	Versión 3.0 del portal de Datos Abiertos desarrollada	Anual	N/A	1	0	0%
		Índice de Madurez Tecnológica del Estado Dominicano	Índice de madurez tecnológica diseñado, validado y publicado.	Anual	N/A	1	0	0%
		Portal Gob.do	Cantidad de actualizaciones, mejoras o nuevas funcionalidades implementadas	Semestral	N/A	2	1	50%
		Ventanilla Única de Formalización (VUF)	Componentes o funcionalidades de la VUF implementadas y operativas.	Anual	N/A	1	0	0%
2		Emisión de certificados de firma digital	Cantidad de certificados de firma digital emitidos	Mensual	N/A	4000	4,402	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
	Dirección de Servicios Digitales Institucionales	Implementación de Buzón de Firma Gubernamental - Firma GOB	Organismos integrados al Buzón de Firma GOB y gestionando flujos documentales.	Mensual	N/A	30	18	60%
		Mejoramiento de portales institucionales y transparencia	Portales institucionales migrados al gestor WordPress con diseño unificado.	Anual	N/A	1	1	100%
		Implementación del sistema integrado de gestión institucional (SIGEI)	Módulos del SIGEI implementados (GH, nómina y servicios al servidor).	Anual	N/A	1	1	100%
		Asistencia técnica especializada para la transformación digital de las instituciones gubernamentales	Cantidad de instituciones acompañadas en procesos de transformación digital.	Mensual	N/A	12	42	100%
		Desarrollo de plataforma de No Objeciones de compras tecnológicas	Módulos o funcionalidades desarrolladas de la plataforma de No Objeciones.	Trimestral	N/A	4	3	75%
		Servicio para la constitución y despliegue de autoridad de sellado de tiempo- TSA	Infraestructura TSA puesta en producción y operativa	Anual	N/A	1	0	0%
		Desarrollo y Homologación para contar con un servicio de mantenimiento de la		Semestral	N/A	2	0.80	40%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		vigencia a largo plazo de los documentos firmados:						
		Desarrollo de la plantilla del portal académico institucional	Modelo de portal académico diseñado e implementado.	Anual	N/A	1	0	0%
3	Dirección de Innovación	Semilleros digitales para competencias modernas	Espacios de formación habilitados para competencias digitales modernas.	Trimestral	N/A	100%	50%	50%
		Plan de fomento a la propiedad intelectual	Iniciativas o acciones de fomento y registro de propiedad intelectual ejecutadas.	Semestral	N/A	2	1	50%
		Sistema nacional de indicadores de innovación	Componentes del observatorio diseñados, integrados y validados.	Anual	N/A	80%	0%	0%
		Adecuaciones a normativas para fortalecimiento del ecosistema de innovación	Normativas revisadas y adecuadas para fortalecer el ecosistema de innovación.	Anual	N/A	2	2	100%
		Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA)	Acciones regulatorias, políticas y lineamientos de IA formulados.	Trimestral	N/A	4	3	75%
		Dominicana Innova	Hackatones, desafíos y experiencias inmersivas desarrolladas.	Trimestral	N/A	4	4	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Biblioteca de innovación y desarrollo digital	Guías, manuales y reportes publicados en la Biblioteca de Innovación.	Semestral	N/A	2	1	50%
		Centros de Excelencia en I+D+i	Centros de excelencia acompañados en proceso de desarrollo.	Anual	N/A	1	0	0
		Desarrollo de soluciones a través del Laboratorio de Innovación DigitalX)	Bloques de software escalables desarrollados por DigitalX.	Semestral	N/A	2	1	50%
		Red de Laboratorios de Innovación (Red-LAB)	Herramientas y metodologías implementadas para medir madurez de innovación.	Semestral	N/A	2	1	50%
4	Dirección de Transformación Digital Gubernamental	Solicitudes NORTIC	Organismos acompañados en procesos de implementación de NORTIC.	Trimestral	N/A	60	100%	100%
		Nuevas certificaciones NORTIC	Organismos auditados para certificación.	Semestral	N/A	5	2	40%
		Recertificaciones NORTIC	Organismos auditados para recertificación bajo NORTIC.	Trimestral	N/A	60	100%	100%
		Marco Normativo	Documentos normativos actualizados o desarrollados.	Semestral	N/A	2	1	50%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		COETIC	Reuniones y acciones ejecutadas para funcionamiento de los comités TIC.	Semestral	N/A	2	1	50%
		Medición en TIC y Gobierno Digital.	Instituciones y gobiernos municipales evaluados en TIC y Gobierno Digital.	Trimestral	N/A	100%	75%	75%
		Fortalecimiento del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital en la República Dominicana (iTICge)	Variables y mejoras integradas en la metodología del iTICge.	Trimestral	N/A	3	1	Detenido
		Implementación del Observatorio Digital	Observatorio implementado y funcionando para seguimiento nacional.	Trimestral	N/A	3	1.5	50%
		Evaluación de impacto normativo, institucional, económico y social de proyectos de la organización	Evaluaciones técnicas, económicas y sociales realizadas a los proyectos OGTIC.	Trimestral	N/A	12	8	67%
		Seguimiento y monitoreo de estrategias de innovación y desarrollo digital	Acciones y avances monitoreados en las estrategias nacionales.	Trimestral	N/A	8	5	62%
		Seguimiento a los compromisos de Ogtic en los planes de	Compromisos de OGTIC con avance verificado en planes de Gobierno Abierto.	Trimestral	N/A	3	2	67%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		acción de gobierno abierto						
		Actualización de las nortic, A6, A7	Versiones actualizadas y publicadas de las normas A6 y A7.	Semestral	N/A	2	2	100%
		Diagnostico para la elaboración de la Cuenta Satélite TIC e Innovación	Componentes diagnósticos levantados sobre producción, consumo e inversión TIC.	Trimestral	N/A	100%	50%	50%
5	Dirección de Atención Ciudadana	Monitoreo de desempeño del Canal de Atención Ciudadana Telefónica	Nivel de desempeño del canal telefónico según estándares de servicio	Trimestral	N/A	3	2	66.67%
		Monitoreo de desempeño del Canal de Atención Ciudadana Presencial	Cumplimiento de estándares de atención en los puntos presenciales.	Trimestral	N/A	3	2	66.67%
		Monitoreo de desempeño del Canal de Atención Ciudadana Digital	Eficiencia y tiempos de respuesta del canal digital.	Trimestral	N/A	3	2	66.67%
6	Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano	Actualización y mejora de las capacidades tecnológicas e infraestructura del centro de datos del estado	Componentes de infraestructura actualizados en el Centro de Datos del Estado.	Trimestral	N/A	4	3	75%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		Monitoreo operativo para la prevención y corrección de fallas del centro de datos utilizando tecnología actualizada	Acciones ejecutadas de prevención, corrección y gestión de riesgos del CDE.	Trimestral	N/A	4	3	75%
		Mantenimiento de los Servicios computacionales Cloud del centro de datos del estado.	Servicios cloud mantenidos, licenciados y monitoreados.	Trimestral	N/A	4	3	75%



## Resumen del Plan de Compras y Contrataciones

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto Estimado Total	\$736,841,640.00
Monto Total Contratado	\$139,073,629.43
Cantidad de Procesos Registrados	90
Capítulo	6115
Sub-Capítulo	1
Unidad Ejecutora	1
Unidad de Compra	OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION(OGTIC)
Año Fiscal	2025
Fecha de Aprobación	22/11/2024

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETOS DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$14,714,551.81
Obras	N/A
Servicios	\$124,359,063.62
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	\$2.889,389.00
MiPymes Mujer	\$8,110,611.00
No MiPymes	\$128,073,629.43





<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPOS DE PROCEDIMIENTO</b>	
Compras por debajo del umbral	\$ 10,142,692.42
Compra Menor	\$18,062,848.00
Comparación de Precios	\$8,624,800.00
Licitación Pública	10,974,311.00
Licitación Pública Internacional	N/A
Licitación Restringida	N/A
Sorteos de Obras	N/A
Excepción-bienes o servicios con exclusividad	60,000,000.00
Excepción-construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción-contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción-obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción-Proveedor único	31,783,691.43
Excepción-rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	5,644,800.00

*Fuente: Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, año 2025.*

