

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

2025-2028

Dirección de Planificación y Desarrollo



Contenido

Presentación	6
Información Institucional	7
Introducción	8
Informaciones Generales	9
Marco Normativo	10
Diagnóstico contextual	15
Diagnóstico institucional	25
Análisis FODA	29
Marco Estratégico Institucional	34
Alineación a los instrumentos de planificación	36
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	39

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

END 2030:

Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

GD:

Gobierno Digital

ITICGE:

Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico

NORTIC:

Normas sobre Tecnología de la Información y Comunicación

OGTIC:

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación

ODS:

Objetivo de Desarrollo Sostenible

PEI:

Plan Estratégico Institucional

PNPSP:

Plan Nacional Plurianual del Sector Público

TIC:

Plan Nacional Plurianual del Sector Público

OCDE:

Institución para la Cooperación y el Desarrollo Económico

MAP:

Ministerio de Administración Pública.

MESCyT:

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

MEPyD:

Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.

INDOTEL:

Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones



INSTANCIA DE ALTO NIVEL

Edgar Batista

Director General

Gloria Sánchez Valderde

Directora de Planificación y Desarrollo

Yuberkis Chevalier

Directora de Innovación

Reyson Lizardo

Director de Transformación Digital

Manuel Mayrele Checo

Director de Arquitectura Digital
Gubernamental

Jeison Díaz

Director de Servicios Digitales

Yíssel De Jesús

Directora de Atención Ciudadana

Francisco Jiménez

Director de Centro de Datos del Estado

Leo Mercedes

Director de Relaciones Interinstitucionales

Juan Hernández

Director de Tecnología

Patricia Guzmán

Directora Jurídica

Vikianny Muñoz

Directora de RRHH

Fabio Ureña

Director Administrativo y Financiero

Montserrat Martos

Directora de Comunicaciones

José Estévez

Enc. Seguridad Digital

Instancia de *coordinación técnica*

Silvia Pichardo

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

María Casado

Departamento de Desarrollo Institucional

Elupina Almonte

Departamento de Normas y Estándares

Ysaura Sánchez

Departamento de Servicios de Confianza Digital

Jimmy Antonio Gómez Javier

Departamento de Implementación de Plataformas y Servicios

Mario Adames

Departamento de Asistencia Técnica Especializada

Lissette Pacheco

Departamento de Laboratorio e Innovación y Desarrollo Digital

Javier Zaiter

División de Administración de Plataformas y Servicios

Norvia Casado

Departamento de Financiero

Rafael Melo

División de Presupuesto

Instancia de *gestión operativa*

Massiel Gross

Dirección de Planificación y Desarrollo

Juleimy León

Dirección de Planificación y Desarrollo

Melisha Patrone

Dirección de Planificación y Desarrollo

Mavel Pérez

Dirección de Planificación y Desarrollo

Johenny Duran

Dirección de Innovación

Kryon Cabrera

Dirección de Atención Ciudadana

PRESENTACIÓN



La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) presenta su **Plan Estratégico Institucional 2025-2028**, el cual define las prioridades, objetivos y metas de la institución para el próximo período. **Este plan está alineado con las políticas prioritarias del Gobierno como la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END)**, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el marco de la transformación digital de la República Dominicana.

El Plan Estratégico Institucional se fundamenta en la visión de la OGTIC como **líder en la adopción de tecnologías innovadoras y en la mejora de los servicios públicos**, con el propósito de transformar la interacción entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo un gobierno más eficiente, transparente e inclusivo. Asimismo, este plan reafirma el compromiso de la OGTIC de:



Impulsar la digitalización de los servicios públicos

para facilitar el acceso de los ciudadanos a trámites y servicios gubernamentales.



Implementar soluciones tecnológicas innovadoras,

fomentando la eficiencia en los procesos internos del Gobierno.



Garantizar la ciberseguridad y la protección de los datos

de los ciudadanos mediante estándares internacionales.



Fortalecer la interoperabilidad gubernamental,

promoviendo la integración de plataformas y sistemas que optimicen la toma de decisiones en tiempo real.

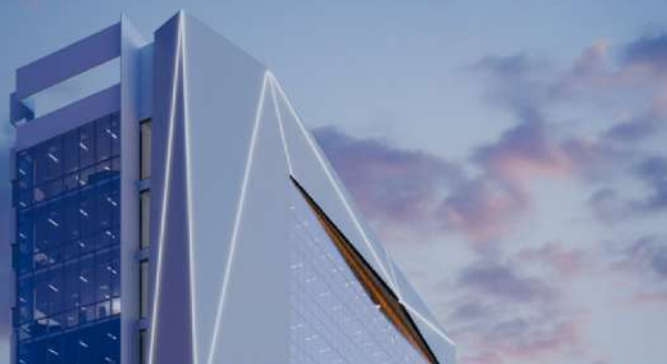


Fomentar la participación ciudadana

a través de herramientas digitales que empoderen a la población y promuevan la transparencia en la gestión pública.

Con este Plan Estratégico Institucional 2025-2028, la OGTIC consolida su rol como el principal habilitador de la transformación digital del sector público, trabajando para que las tecnologías de la información y comunicación sean un motor clave del desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad dominicana

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)** es el órgano responsable de implementar las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) y gobierno digital en la República Dominicana. Su origen se remonta a los esfuerzos del Estado para modernizar la administración pública mediante el uso estratégico de la tecnología.

La OGTIC fue creada como la **Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)** mediante el **Decreto No. 1090-04** en el año 2004, con la misión de impulsar la transformación digital del Estado dominicano. Durante sus primeros años, la OPTIC se enfocó en la formulación de políticas para mejorar la eficiencia gubernamental a través del uso de TIC.

En el año 2021, con la promulgación del **Decreto No. 54-21**, la institución fue convertida en la **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)**, como una dependencia del Ministerio de Administración Pública, consolidando su rol como organismo responsable de implementar el gobierno digital, tecnologías emergentes, datos abiertos y ciberseguridad. Esta transformación permitió fortalecer su capacidad de regulación y promoción de la innovación en el sector público.

PRINCIPALES HITOS

2004:

Creación de la OPTIC mediante el Decreto No. 1090-04.

2011:

Se establece el **Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), Canal de Voz Oficial**, como primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del Gobierno dominicano.

2013:

Implementación del **Sistema de Atención Ciudadana 311** y del Índice de **Uso de TIC** e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE).

2018:

Lanzamiento de la **Estrategia Nacional de Gobierno Digital**.

2021:

Creación de la **OGTIC mediante la Ley No. 167-21**, con un mandato ampliado.

2022:

Impulso a la digitalización de trámites, interoperabilidad de servicios públicos y proyectos clave como la Carpeta Ciudadana.

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) **constituye una herramienta fundamental para orientar el desarrollo de nuestra institución en consonancia con los instrumentos nacionales de planificación y el plan de gobierno.** Este documento refleja el compromiso de la OGTIC con la transformación digital, la innovación tecnológica y la mejora de los servicios públicos en beneficio de la ciudadanía dominicana.

En un contexto global caracterizado por rápidos avances tecnológicos y la creciente demanda de transparencia, eficiencia y accesibilidad en la gestión pública, **el PEI se consolida como una guía estratégica que permite enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización.** A través de este plan, la OGTIC reafirma su misión de liderar la implementación de políticas tecnológicas que promuevan un gobierno abierto, inclusivo y orientado a resultados.

Este documento ha sido diseñado de manera participativa, integrando las perspectivas de los diferentes actores internos y externos, así como alineándose con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y otras políticas públicas clave. Su estructura se basa en un análisis riguroso de la situación actual, la definición de objetivos estratégicos claros y medibles, y la identificación de proyectos prioritarios que garantizarán el cumplimiento de nuestra visión institucional.

El **PEI 2025–2028** no solo responde a los desafíos tecnológicos del presente, sino que también sienta las bases para una evolución sostenida que permitirá consolidar a la República Dominicana como un referente en el ámbito del gobierno digital en la región.

INFORMACIONES GENERALES



En el año **2004** se identificó la necesidad de contar con un **organismo de alto nivel gubernamental**, debido a la prioridad y el firme propósito del **Gobierno Dominicano** en articular iniciativas sectoriales con el objetivo de masificar en el país el uso de las **tecnologías de la información y comunicación (TIC)**, buscando con esto **modernizar el Estado, aumentar la competitividad** del sector productivo y **socializar el acceso a la información**.

Siendo de interés muy particular **fomentar, desarrollar y diseñar proyectos, políticas y estrategias** que tiendan a **democratizar el uso, acceso y aplicación** de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y **reducir la marcada brecha digital**.

Es en respuesta a esa necesidad que mediante **Decreto Núm. 1090-04**, nace la **Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación**, una institución con dependencia del **Poder Ejecutivo**, creada con la responsabilidad de **planificar, dirigir y ejecutar** las acciones necesarias para implementar el **Gobierno Electrónico** en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Con el cambio de gestión del **2020**, se identificó la urgencia de la **aplicación efectiva de las normativas relativas al Gobierno Electrónico** que no han sido empleadas en nuestro país, y también la necesidad de una **coordinación efectiva** y el **despliegue eficiente** de las competencias y atribuciones del **Ministerio Administración Pública (MAP)** y la **OGTIC**, así como la articulación efectiva de ambas instituciones para el aprovechamiento de las **inversiones en herramientas tecnológicas** hechas por el Gobierno Dominicano, para la implementación del gobierno electrónico.

En respuesta estas necesidades, se promulga el **Decreto Núm. 54-21**, donde establece que la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (**OPTIC**) será una dependencia desconcentrada del **Ministerio de Administración Pública (MAP)** y será denominada **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)**. El mismo indica que la OGTIC desarrollará sus funciones bajo la **dependencia jerárquica del Ministro de Administración Pública**, de acuerdo con lo que dicta el ordenamiento jurídico de la administración pública. También establece que la OGTIC conserva su **estatus jurídico e institucional** actual, así como su **personal** y las **funciones asignadas** por distintos decretos vigentes, que no le afecta su traspaso al MAP.

MARCO NORMATIVO

- **Ley que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. núm. 184-17**, que tiene por objeto mantener, fortalecer y regular el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1 (Sistema 9-1-1).
- **Ley Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites núm. 167-21**, tiene por objeto definir y articular las políticas públicas dirigidas a la mejora regulatoria y la simplificación de trámites administrativos.
- **Decreto núm. 1090-04**, que crea la Oficina Presidencia de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- **Decreto núm. 178-05**, que crea el Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC), mediante este decreto el Instituto Audiovisual de Informática (IADI), se denominará Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC).
- **Decreto núm. 244-06**, que conforma el Comité, para el Establecimiento de un Sistema de Atención Integral para la Formación de Empresas. Tiene como mandato simplificar, integrar e informatizar los procedimientos que aplican las instituciones públicas y privadas para la constitución de empresas, apoyando de esta manera a los potenciales inversionistas, industriales y comerciantes que quieran establecerse en el país o formalizar sus operaciones.
- **Decreto núm. 191-07**, expansión del alcance del Comité de Implementación del Sistema de Atención Integral Unificado.
- **Decreto núm. 192-07**, que crea el programa de Mejora Regulatoria bajo la coordinación del CNC.
- **Decreto núm. 228-07**, que crea en Centro de Contacto Gubernamental.
- **Decreto núm. 229-07**, que aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- **Decreto núm. 615-07**, que instruye a las instituciones de la Administración Pública a adquirir los programas de computadoras, que requieran licenciamiento.
- **Decreto núm. 709-07**, instruye a toda la Administración Pública a cumplir con las normas y estándares tecnológicos.
- **Decreto núm. 175-08**, que instruye a todas las instituciones de la Administración Pública a reservar los dominios bajo las jerarquías GOB.DO y GOV.DO.

- **Decreto núm. 551-09**, que instituye el Gabinete de Tecnología de la Información y Comunicación (Gabinete TIC).
- **Decreto núm. 694-09**, que establece el Sistema 3 11 atención ciudadana.
- **Decreto núm. 258-16**, se crea el Programa República Digital.
- **Decreto núm. 389-17**, que crea el Consejo Consultivo el Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
- **Decreto núm. 389-17**, que crea el Consejo Consultivo el Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
- **Decreto núm. 229-18**, se crea el Programa de Simplificación de Tramites
- **Decreto núm. 230-18**, que establece y regula la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-2021.
- **Decreto núm. 539-20**, que declara de Interés Nacional el derecho esencial de acceso universal al internet.
- **Decreto núm. 640-20**, que instruye al CNC a elaborar y coordinar la estrategia nacional de competitividad.
- **Decreto núm. 54-21**, que transforma la OPTIC en OGTIC y pasa a ser dependencia desconcentrada del MAP.
- **Decreto núm. 71-21**, crea e integra el Gabinete de Transformación Digital, con dependencia administrativa en el Ministerio de la Presidencia.
- **Decreto núm. 527-21**, que aprueban los objetivos y las líneas de la Agenda Digital 2030.
- **Decreto núm. 92-22**, que crea el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental.
- **Decreto núm. 313-22**, que aprueba la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2030.
- **Decreto núm. 685-22**, que establece los principio y bases para la adopción de controles, políticas y estándares para incrementar la madurez en ciberseguridad.
- **Decreto núm. 707-22**, que integra la comisión ejecutiva para la ejecución del programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero).
- **Decreto núm. 8-23**, para la implementación del V Plan de Acción de la Rep. Dom. 2022-2024 ante la Alianza para el Gobierno Abierto del 18-01-2023.
- **Decreto núm. 338-23** Que crea el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital.
- **Resolución núm. 51-13 – MAP-OPTIC**, que aprueba los modelos de Estructura Organizativa de la Unidades TIC.
- **Resolución núm. 024-18 – INDOTEL**, que autoriza a la OPTIC como Entidad de Certificación de Certificados Digitales.
- **Resolución núm. 01-23-** OGTIC-Conformación del Comité de Compras y Contrataciones de la OGTIC.
- **Resolución núm. 24-24-** OGTIC-Conformación del Comité de Compras y Contrataciones de la OGTIC.

De igual forma, se destacan los siguientes compromisos a nivel internacional

A nivel internacional, la OGTIC representa el país en la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (**RedGEALC**). Esta red puede ser definida como un espacio cooperación, intercambio, elaboración de políticas públicas y formación de las instituciones encargadas de gobierno digital de los países en la región de Latinoamérica y el Caribe. Su enfoque es el intercambio de soluciones y la construcción en conjunto de las estrategias nacionales de gobierno digital.

El desarrollo de esta red es consistente al fortalecimiento y compromiso ante los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y las iniciativas de la **Institución de los Estados Americanos (OEA)**, acerca de la importancia de la integración de las TIC al desarrollo político, económico y social de los países de la región.

Entre estos compromisos podemos destacar los siguientes:

Participación en iniciativas de gobierno digital

La **OGTIC** colabora con organismos internacionales en proyectos e iniciativas relacionadas con el gobierno digital:

- ▶ **Institución de los Estados Americanos (OEA):** A través de programas para fortalecer la ciberseguridad, la interoperabilidad y la transformación digital en la región.
- ▶ **Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC):** Participación en intercambios de buenas prácticas y desarrollo de herramientas digitales.

Compromisos con la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP)

- ▶ La República Dominicana, mediante la OGTIC en coordinación con la DIGEIG, se ha comprometido a implementar políticas de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana, garantizando el desarrollo de plataformas que faciliten el acceso a datos abiertos y la rendición de cuentas.

Implementación de estándares internacionales

- ▶ **Marco de Interoperabilidad:** Alineado con estándares globales para garantizar la conexión eficiente entre plataformas tecnológicas.
- ▶ **Ciberseguridad:** Adopción de normativas internacionales para proteger los datos e infraestructuras críticas del país.
- ▶ **Normas de gestión de calidad ISO:** Implementación de sistemas basados en estándares como ISO 27001 (seguridad de la información) e ISO 9001 (gestión de calidad).

Implementación de estándares internacionales

La OGTIC ha establecido acuerdos estratégicos con organismos y países líderes en transformación digital:

- ▶ **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT):** Colaboración para la mejora de la conectividad y la inclusión digital.
- ▶ **Banco Interamericano de Desarrollo (BID):** Desarrollo de proyectos de digitalización y modernización del Estado.
- ▶ **Convenios bilaterales:** Intercambio de experiencias y conocimientos con países líderes en gobierno digital, como Estonia, Corea del Sur y España.

Promoción de la Inteligencia Artificial y la Innovación








La OGTIC lidera la implementación de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), alineada con las directrices de la Institución para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y otros organismos internacionales, con el objetivo de fomentar el uso ético y responsable de la IA en la administración pública.

Atribuciones de la Institución

Según el **Decreto Núm. 1090-04** las funciones que la Ley atribuye a la **OGTIC** son las siguientes:



- ▶ **Artículo 3.-** 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 al 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, recreación y otros.

-  **Artículo 4.-** En el marco de la Sociedad de la Información, asesorar, realizar la planificación estratégica, formular, gestionar, ejecutar y evaluar proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), en las distintas instituciones de gobierno, así como propiciar y apoyar la creación de redes de cooperación entre el sector público, privado y sociedad civil para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa. También realizar estudios, promover la transferencia de conocimientos, de información y de nuevas tecnologías a la sociedad y a la comunidad empresarial; comunicar y difundir el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), en la sociedad dominicana.
-  **Artículo 5.-** La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación es responsable de la formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado hacia la Sociedad de la Información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).
-  **Artículo 6.-** Asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas, en la identificación de oportunidades de implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, para la mejora y eficiencia de la función pública y en el diseño de proyectos de implantación identificados, sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada entidad, buscando promover la adopción y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.
-  **Artículo 7.-** Proponer políticas para difundir y promover la generación de una cultura de Tecnología de la Información y Comunicación en el país.
-  **Artículo 8.-** Participar en los proyectos de desarrollo, innovación, implementación e integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), cualquiera que fuese su fuente de financiamiento, a fin de optimizar las inversiones en el ámbito del sector público.
-  **Artículo 9.-** Velar, asistir y supervisar en los aspectos y políticas relativas a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el ámbito del sector público.
-  **Artículo 10.-** Dar seguimiento y proponer ajustes y nuevos proyectos para la ejecución de la agenda de gobierno electrónico.

Según el **Decreto Núm. 229-07** en su **artículo 3**, son funciones la OPTIC:



En el ámbito de aplicación y desarrollo del Gobierno Electrónico, la **Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)** tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- ▶ **3.1.** Asesorar, realizar la planificación estratégica; formular, gestionar, ejecutar y evaluar proyectos de las Tecnologías de la Información y Comunicación (**TIC**), en las distintas instituciones del Gobierno; así como propiciar y apoyar la creación de redes de cooperación entre el sector público, privado y la sociedad civil para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa.
- ▶ **3.2.** Realizar investigaciones y estudios, para promover la transferencia de conocimientos, de información y de nuevas tecnologías a la sociedad y a la comunidad empresarial; comunicar y difundir el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (**TIC**) en la sociedad dominicana.
- ▶ **3.3.** Promoverla difusión en la sociedad dominicana de las estrategias y los programas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (**TIC**), adoptados por el Gobierno para la Administración Pública.
- ▶ **3.4.** 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**).
- ▶ **3.5.** Orientar a las instituciones en el diseño de sus planes de Gobierno Electrónico y en las acciones a seguir.

- **3.6.** Asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en la identificación de oportunidades de implantación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para el mejoramiento y eficiencia de la función pública y en el diseño de proyectos, sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada institución, buscando promover la adopción y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.
- **3.7.** Optimizar la inversión en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la administración pública y eliminar la duplicidad en proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y Gobierno Electrónico (GE) en las instituciones públicas.
- **3.8.** Velar, asistir y supervisar las normas, estándares y políticas relativos a la seguridad y privacidad de la información digitalizada y electrónica en el sector público.
- **3.9.** Establecer los estándares, normas y criterios que permitan integrar los sistemas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la administración pública.
- **3.10.** Desarrollar, coordinar e impulsar la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- **3.11.** Supervisar, medir y difundir el desarrollo de la Agenda de Gobierno Electrónico.
- **3.12.** Construcción de indicadores de Gobierno Electrónico y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- **3.13.** Presentar al Poder Ejecutivo propuestas normativas que contribuyan al mejor desarrollo de las políticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la administración pública.
- **3.14.** Elaborar un informe anual sobre el desarrollo de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico indicando los avances y los aspectos pendientes. Dicho informe se presentará a más tardar durante el mes de enero de cada año, ante la Presidencia de la República.

DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL

La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)** es el órgano responsable de implementar la transformación digital del Estado dominicano. Adscrita al **Ministerio de Administración Pública**, tiene la misión de planificar, coordinar y supervisar la implementación de **políticas, normas y proyectos tecnológicos** que promuevan un Estado **más eficiente, transparente e inclusivo**.

Su misión institucional recoge el mandato de “**planificar, dirigir y ejecutar** las acciones necesarias para la implementación del **Gobierno Electrónico**, promoviendo la digitalización de los servicios públicos a través del uso eficiente de las TIC”.

Como entidad clave para la transformación digital del Estado dominicano, **la OGTIC juega un rol estratégico** en la modernización del sector público, la interoperabilidad, la seguridad de la información, la infraestructura tecnológica crítica y la inclusión ciudadana.



Plataformas ciudadanas y de servicios públicos digitales:

Puntos GOB, Portal Único del Ciudadano, Taína (asistente virtual), Educatrópolis, Gobverse, entre otros.



Infraestructura tecnológica:

modernización del Data Center de Estado Dominicano, implementación de planes de contingencia (BCP/DRP), y mejora de la disponibilidad de servicios críticos.



Interoperabilidad y transformación digital:

incremento sostenido del número de instituciones conectadas al ecosistema de interoperabilidad, uso de Firma GOB, y evaluación de madurez digital mediante iTICge+.





Gobierno abierto y transparencia:

fortalecimiento de canales de atención al ciudadano (Contact Center, gob.do y plataforma 311), cumplimiento de estándares de servicio.

Desafíos y brechas Identificadas

A pesar de los avances, la OGTIC enfrenta retos estructurales y operativos que condicionan la plena madurez digital del Estado dominicano:

-  **Limitada interoperabilidad total** entre las instituciones públicas, producto de diferencias tecnológicas y marcos legales dispersos.
-  **Desigual desarrollo de capacidades tecnológicas** en instituciones descentralizadas o locales.

- **Necesidad de mayor articulación interinstitucional** con entidades rectoras complementarias (MAP, DIGEIG, MINPRE, INDOTEL, etc.).
- **Dependencia de recursos presupuestarios** y ciclos de inversión pública para la continuidad de proyectos estratégicos.
- **Brechas de talento digital**, especialmente en ciberseguridad, análisis de datos y gestión de proyectos tecnológicos.
- **Retos en sostenibilidad y resiliencia tecnológica**, ante el crecimiento de la demanda de servicios digitales y la necesidad de infraestructura robusta y energéticamente eficiente.

La OGTIC se posiciona como una **institución clave para la consolidación de un Estado digital, abierto e inclusivo**, con una agenda estratégica que responde a los compromisos nacionales e internacionales de desarrollo sostenible.

El reto principal radica en **ampliar el impacto territorial y social de la transformación digital**, fortalecer la articulación con los sectores público y privado, y asegurar la sostenibilidad tecnológica e institucional de las iniciativas en curso.

Marco estratégico nacional



A partir de la promulgación de la **Ley Orgánica 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 (END)**, se establecen ejes claves de acción y directrices estratégicas que orientan la planificación y ejecución de todas las instituciones del Estado. Esta Ley proyecta una **visión hacia el 2030** de un país donde las personas viven dignamente, en una **democracia participativa** que garantiza **igualdad de oportunidades y justicia social**, con una **gestión de recursos sostenible e innovadora**.

En coherencia con esta visión, la END define **cuatro ejes estratégicos nacionales**, seguidos de sus objetivos generales, que sirven como marco de referencia para el direccionamiento de las políticas públicas. Estos ejes también integran la transversalidad de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)** como elemento habilitador del desarrollo:

Dentro de este marco, la **transformación digital impulsada por la OGTIC** se reconoce como un pilar transversal que facilita el cumplimiento de estos ejes mediante la **modernización del Estado**, la **mejora de la calidad de los servicios públicos**, la **eficiencia administrativa** y la **ampliación del acceso a servicios digitales** para toda la ciudadanía.

Entorno socioeconómico

La República Dominicana ha mantenido un **crecimiento económico notable** en los últimos años. Según el **Banco Central**, en **2023**, el **Producto Interno Bruto (PIB)** del país creció un **5.5%**, consolidándose como una de las **economías más dinámicas de América Latina y el Caribe**.

Este crecimiento ha contribuido a la **reducción de la pobreza monetaria**, que pasó del **27.7% en 2022 al 23.0% en 2023** (MEPyD), y ha impulsado un **incremento en el ingreso per cápita**.

Sin embargo, persisten desafíos en términos de **productividad y formalidad laboral**. Entre **2010 y 2022**, la productividad de la economía dominicana creció apenas un **0.7%**, y **seis de cada diez trabajadores** se encuentran en la **informalidad** (Diario Libre). A pesar de la recuperación del mercado laboral tras la **pandemia de COVID-19**, con una reducción de la **tasa de desempleo al 6.2% en 2023** (ENCFT), la informalidad laboral sigue afectando al **52%** de los trabajadores, limitando su acceso a la **seguridad social**.

Otro desafío clave es la **baja inversión pública**, que en **2023** alcanzó solo el **1.7% del PIB**, por debajo del promedio de **4.5%** en América Latina y el Caribe. Para abordar estas limitaciones, el **Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**, en su informe BIDeconomics República Dominicana: panorama de oportunidades, ha identificado estrategias para un **desarrollo más inclusivo y sostenible**. Estas incluyen el **fortalecimiento del bienestar y las capacidades de los ciudadanos**, la **mejora de la infraestructura** y la **promoción de la innovación empresarial**.

En el ámbito de la **transformación digital** y el **gobierno electrónico**, la República Dominicana ha avanzado en la implementación de **tecnologías de la información y la comunicación (TIC)** en la administración pública. Según la **Encuesta de Gobierno Electrónico de la ONU (2022)**, el país ascendió al **puesto 74 a nivel mundial**, destacándose en el **índice de servicios en línea**. Estos avances reflejan un **compromiso con la modernización** y la **eficiencia en la gestión pública**.

A pesar de estos avances, persisten retos en términos de **desigualdad social** y **acceso a servicios básicos**. La **inversión en infraestructura digital, educación y salud** es crucial para garantizar que el crecimiento económico se traduzca en **mejoras significativas en la calidad de vida** de todos los ciudadanos. Implementar políticas que **fomenten la productividad, reduzcan la informalidad laboral** y **fortalezcan la inversión pública** será clave para un **desarrollo sostenible e inclusivo** en el futuro.

Contribución de la institución a las prioridades de la gestión

La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)** desempeña un papel fundamental en la modernización del Estado dominicano, impulsando la **transformación digital** para mejorar la eficiencia de la administración pública y fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía. A través del desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas innovadoras, la OGTIC facilita el acceso equitativo a los servicios digitales, promueve la eficiencia administrativa y refuerza la transparencia en la gestión pública.

En un contexto donde la digitalización se ha convertido en un pilar esencial para el desarrollo, la OGTIC trabaja en la implementación de políticas estratégicas que permiten **reducir la brecha digital**, garantizar la protección de datos y mejorar la gestión de la información para la toma de decisiones gubernamentales. Estas acciones están alineadas con las metas de modernización del Estado y con los compromisos de República Dominicana en materia de gobierno abierto y transformación digital.

Asimismo, se destacan las acciones implementadas por la OGTIC para abordar estos desafíos, contribuyendo al cumplimiento de las políticas transversales del gobierno y a la mejora de la **experiencia de los ciudadanos** en su interacción con el sector público.

En esta misma línea, la institución aporta directamente a **dos prioridades centrales de la gestión gubernamental**:



Aumentar el acceso a servicios públicos de calidad en los territorios priorizados, mediante la expansión de los Puntos GOB, la mejora de los canales de atención ciudadana y la ampliación del acceso a plataformas digitales.



Incrementar el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge), a través del impulso a la adopción de servicios digitales, la estandarización tecnológica, la interoperabilidad y la madurez digital de las instituciones públicas.

Con iniciativas como la **Carpeta Ciudadana**, la expansión de la **interoperabilidad gubernamental**, el fortalecimiento del **Data Center del Estado** y el desarrollo de **sistemas de monitoreo en tiempo real**, la OGTIC no solo impulsa la digitalización de los servicios gubernamentales, sino que también fomenta una gestión pública más ágil, segura y centrada en las necesidades de la ciudadanía, asegurando que la transformación digital impacte de manera tangible en la vida de la ciudadanía y en el desempeño institucional del sector público.

Identificación y Análisis de Problemas Institucionales

A partir del **diagnóstico sectorial** y los desafíos identificados, se reconocen **cuatro problemas institucionales** que limitan el avance pleno de la **transformación digital del Estado dominicano** y la capacidad de la OGTIC para garantizar servicios **públicos digitales accesibles, seguros y de calidad**.

A continuación, se presentan los **principales problemas identificados**, respaldados por datos estadísticos y un análisis de su impacto en la administración pública y la ciudadanía.

Alcance limitado a nivel nacional para la prestación de servicios

Problema

Los **Puntos GOB** presenta una **cobertura territorial limitada**. Actualmente opera únicamente en grandes centros urbanos y zonas de alto flujo poblacional, lo que deja a varios municipios y provincias **sin acceso directo a servicios presenciales integrados**.

Además, los **servicios alternativos** aún no cubren de manera sistemática las **áreas rurales o de difícil acceso**.

Evidencia

- ▶ Existen solo siete Puntos GOB a nivel nacional (Megacentro, Sambil, Occidental Mall, Parada de la Cultura, Colinas Mall, Santiago y San Cristóbal).
- ▶ Diversas provincias especialmente fronterizas o de bajo desarrollo no cuentan con un punto de servicio estatal integrado.
- ▶ Los servicios ofrecidos en línea aún no sustituyen completamente a los servicios presenciales debido a falta de interoperabilidad (certificaciones, pagos, validaciones automáticas).

Impacto

- ▶ Incremento en los costos de tiempo y transporte de los ciudadanos para acceder a servicios del Estado.
- ▶ Mayor demanda sobre las sedes actuales, provocando tiempos de espera y saturación.
- ▶ Brechas de acceso entre provincias urbanas y rurales, afectando equidad territorial y la percepción de calidad del servicio público.
- ▶ Limitado acceso a servicios priorizados (identidad, certificaciones, servicios municipales, pagos de tasas, etc.)

Contribución de la OG TIC

- ▶ Operación y expansión de los Puntos GOB con estándares de servicio al ciudadano.
- ▶ Impulso del Portal GOB.DO, que centraliza servicios digitales y reduce necesidad de atención presencial.
- ▶ Promoción de modelos de interoperabilidad que permitan ampliar trámites en línea.

Bajo número de instituciones interoperando

Problema

La **adopción nacional de la Plataforma Única de Interoperabilidad (PUI)** es todavía **limitada**. Aunque existen instituciones habilitadas, la cantidad real de organismos que consumen y ofrecen **servicios interoperables** sigue siendo baja, especialmente en sectores clave como **municipalidades, salud, ayuntamientos y gobiernos locales**.

La **interoperabilidad total “de punta a punta”** aún no es una realidad generalizada.

Evidencia

- ▶ Los convenios sectoriales (como el de seguridad pública) incluyen menos del 40 % de las instituciones del Gobierno central.
- ▶ El número de instituciones con servidores de seguridad X-Road operativos es todavía reducido respecto al total del sector público (más de 250 instituciones).
- ▶ Persisten instituciones sin capacidad técnica, sin personal especializado o sin infraestructura mínima para integrarse.

Impacto

- ▶ Los procesos institucionales dependen de solicitudes manuales, certificaciones físicas y validaciones que pueden automatizarse.
- ▶ Requisitos duplicados para el ciudadano (actas, certificaciones, comprobantes, pagos).
- ▶ Incremento de costos operativos para el Estado.
- ▶ Dificultades en la articulación de políticas públicas que requieren datos actualizados (seguridad, salud, protección social, subsidios).

Contribución de la OG TIC

- ▶ Liderazgo del despliegue técnico de X-Road/PUI como plataforma nacional.
- ▶ Desarrollo de la NORTIC A4 para establecer normas obligatorias de interoperabilidad.
- ▶ Acompañamiento a instituciones para instalaciones, pruebas, gobernanza de datos y consumo de servicios.
- ▶ Creación de modelos de arquitectura digital y catálogos de servicios interoperables.

Datacenter del Estado con limitaciones en infraestructura, ciberseguridad y continuidad operativa

Problema

Aunque el Estado dispone de **centros de datos**, aún existen importantes **limitaciones en infraestructura tecnológica, sistemas redundantes, ciberseguridad y capacidades de recuperación**. Muchas instituciones operan con **cuartos técnicos sin estándares** o dependen de **infraestructura obsoleta**, lo que compromete la **continuidad de los servicios**.

Evidencia

- ▶ Parte de las instituciones carece de infraestructura certificada (Tier II/Tier III).
- ▶ El Centro Nacional de Ciberseguridad y el CSIRT-RD han reportado múltiples intentos de intrusión y vulnerabilidades en entidades públicas.
- ▶ Persistencia de servidores físicos en instituciones sin control ambiental ni sistemas redundantes.

Impacto

- ▶ Riesgo elevado de interrupciones de servicios públicos críticos.
- ▶ Exposición a incidentes de ciberseguridad, robo de datos o ransomware.
- ▶ Pérdida de información institucional por falta de planes de respaldo y recuperación (DRP/BCP).
- ▶ Incremento de costos de mantenimiento tecnológico.
Afectación a la confianza ciudadana en los servicios digitales del Estado.

Contribución de la OG TIC

- ▶ Operación del Centro de Datos del Estado y OG TIC CLOUD, con estándares de seguridad, redundancia y monitoreo.
- ▶ Implementación de soluciones de virtualización, respaldo centralizado y planeación de contingencias.
- ▶ Impulso del cumplimiento de NORTIC A3 (seguridad), A4 (interoperabilidad) y NORTIC A6 (gobierno de TI).

Bajo nivel de madurez tecnológica de las instituciones

Problema

El **nivel de desarrollo digital** de las instituciones públicas presenta **fuertes asimetrías**. Existen entidades con altos avances en **servicios en línea**, pero otras carecen de **procesos automatizados, gestión documental digital, portales accesibles y herramientas modernas de gestión de datos**.

Esta **heterogeneidad** limita la capacidad del Estado para operar como un **sistema integrado**.

Evidencia

- ▶ Los resultados del índice iTICge muestran brechas de más de 40 puntos porcentuales entre instituciones líderes y rezagadas.
- ▶ Persisten instituciones sin portales web actualizados, sin canales digitales, sin autoservicios o sin herramientas de automatización.
- ▶ Muchas instituciones no aplican metodologías de innovación, datos abiertos, ni ciberseguridad básica.
- ▶ La falta de personal especializado y de presupuesto TIC limita la adopción de tecnologías emergentes.

Impacto

- ▶ Servicios públicos digitalizados de forma desigual, generando experiencias inconsistentes para la ciudadanía.
- ▶ Lenta modernización del Estado y baja productividad institucional.
- ▶ Dificultad para implementar proyectos transversales (interoperabilidad, pagos en línea, trámites 100% digitales).
- ▶ Dependencia de procesos manuales y riesgo de errores administrativos.

Contribución de la OG TIC

- ▶ Desarrollo, medición y publicación del ITICge, permitiendo identificar brechas reales y orientar la mejora institucional.
- ▶ Programas de acompañamiento, formación y asistencia técnica para elevar la madurez digital.
- ▶ Emisión del marco NORTIC para estandarizar calidad web, accesibilidad, datos abiertos, seguridad e interoperabilidad.
- ▶ Implementación del Portal GOB.DO, permitiendo a instituciones de baja madurez publicar servicios y trámites sin infraestructura propia.
- ▶ Impulso del uso de herramientas estándar (firma digital, autenticación, interoperabilidad, nube gubernamental).

A continuación, se presentan los resultados de la **Encuesta de Gobierno Electrónico** publicada por la **Institución de las Naciones Unidas (ONU) en 2022**, donde se destaca a la República Dominicana ocupando la **posición número 74 a nivel mundial**. Adicionalmente, una de las grandes fortalezas señaladas es la existencia de un **sólido marco normativo** para la implementación de las TIC y el e-gobierno. Asimismo, el país mantiene un **alto Índice de Servicio en Línea (OSI)**, situándose por encima del promedio regional y siendo comparable con economías más avanzadas. No obstante, para continuar mejorando, es clave fortalecer la **inversión en infraestructura digital y capital humano**.

República Dominicana se destaca en el **Caribe** y en el contexto **centroamericano**, mostrando una evolución positiva en la implementación de servicios en línea y en el fortalecimiento de un **marco normativo robusto** para las TIC. Naciones Unidas (2022).

Indicadores Nacionales del Gobierno Digital

Respecto a los **indicadores de implementación de Gobierno Digital**, los datos del **Sistema de Medición de las TIC y Gobierno Electrónico** de la República Dominicana (**diciembre 2024**) muestran los siguientes resultados:

NO.	INDICADOR	RESULTADO
4	Avance en e-Participación	44.51%
5	Avance en Servicios en Línea	68.68
6	Avance general	53.29%

En estos hallazgos se pone de manifiesto la urgencia de impulsar políticas públicas que fomenten el **desarrollo del gobierno digital**, reduzcan la **burocracia** y mejoren la eficiencia de la administración pública. Asimismo, la **Institución de las Naciones Unidas (ONU)** subraya en el informe de la **Encuesta de Gobierno Electrónico** la importancia de aumentar la inversión real en **infraestructura digital y en el capital humano**.

A partir del informe del **Sistema de Medición de las TIC y Gobierno Electrónico** de la República Dominicana (**octubre 2020**), se destacan resultados en varias áreas clave de la implementación del **Gobierno Digital**. A continuación, se resumen los aspectos más relevantes:



Digitalización de Servicios Públicos:

Se evidencia una considerable ampliación de la oferta de servicios gubernamentales disponibles en línea, lo que facilita el acceso de la ciudadanía y mejora la eficiencia de la gestión pública.



Infraestructura Digital:

El país ha avanzado en la modernización y expansión de la infraestructura tecnológica, lo que ha permitido mejorar la conectividad y la calidad de los servicios digitales ofrecidos.



Marco Normativo:

Existe un sólido marco regulatorio orientado a la implementación de las TIC y el e-gobierno, que respalda la integración de soluciones digitales en la administración pública y garantiza la seguridad y transparencia de los procesos.



Desarrollo del Capital Humano:

Se han implementado iniciativas para capacitar a los funcionarios públicos en el uso de herramientas digitales, lo que contribuye a una mayor eficiencia y mejora en la atención al ciudadano.

Estos resultados reflejan el **progreso** alcanzado en la **transformación digital** del sector público dominicano, al tiempo que señalan **áreas de oportunidad** en las que se podría profundizar la inversión en **infraestructura** y la **formación especializada** para seguir potenciando la adopción de **tecnologías** en la gestión gubernamental.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Análisis de actores involucrados



Actor	Tipo (público, privado, sociedad civil)	Rol / contribución en la implementación	Nivel de relacionamiento necesario (bajo, medio, alto)	Análisis Estratégico
OGTIC	Público	Coordinación y ejecución de estrategias de gobierno digital y transformación digital.	Alto	Actor central en la implementación de iniciativas digitales.
MINPRE	Público	Coordinación de políticas públicas y estrategias nacionales.	Alto	Clave para alineación con la estrategia gubernamental.
MAP	Público	Modernización y mejora de la gestión pública, normativas de administración del Estado.	Alto	Importante para reformas y regulaciones administrativas
INDOTEL	Público	Regulación de telecomunicaciones y acceso a Internet, apoyo en infraestructura digital.	Alto	Fundamental para garantizar conectividad y accesibilidad.
MESCyT	Público	Desarrollo de capacidades digitales, formación en tecnología e innovación.	Medio	Apoya en la formación de talento para la transformación digital.
MICM	Público	Impulso a la transformación digital en sectores productivos.	Medio	Facilita la digitalización del sector empresarial y MIPymes.
CNC	Público	Planificación estratégica y competitividad nacional.	Medio	Aporta lineamientos estratégicos y articulación con otros actores..
Ministerio de Hacienda y Economía	Público	Asignación presupuestaria y sostenibilidad financiera de los proyectos.	Alto	Clave para garantizar financiamiento y viabilidad económica.
MINERD	Público	Implementación de tecnologías en el sector educativo.	Medio	Apoya la inclusión digital en la educación.
Universidades	Academia	Investigación, innovación y formación de talento humano.	Medio	Generan conocimiento y capital humano especializado.

Actor	Tipo (público, privado, sociedad civil)	Rol / contribución en la implementación	Nivel de relacionamiento necesario (bajo, medio, alto)	Análisis Estratégico
Ministerio de la Juventud	Público	Promoción de programas de formación digital para jóvenes.	Medio	
INFOTEP	Público	Formación en competencias digitales.	Medio	Genera conocimiento y capital humano especializado

Partes Interesadas

Las **partes interesadas** constituyen un **aspecto central del sistema de gestión** de cualquier tipo de organización. En pocas palabras, son las que realmente dan sentido al **quehacer institucional** y permiten conectar la **visión y misión** con las personas que forman parte del sistema.

En el **proceso de determinación** no solo es fundamental observar hacia afuera, es decir, a quienes se dirigen nuestros servicios o productos, quienes afectan desde su posición, entre otros; sino también reconocer los múltiples **actores internos** con expectativas que pueden diferir entre sí, pero hacen sentido desde el espacio en el cual se encuentran. **Estos grupos de interés** esquematizados representan aquellos individuos u organizaciones hacia los que la **OGTIC** tiene algún tipo de **compromiso o mecanismo de relacionamiento**.

Partes Interesadas Internas

Partes Interesadas	Expectativas
Direcciones	<ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna y accesible • Planes de acción claros y bien estructurados. • Clima organizacional positivo y colaborativo • Soporte técnico eficiente y disponible
Mandos Medios	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades para el desarrollo del talento • Clima laboral favorable y motivador • Compensaciones y beneficios competitivos • Equidad de género en oportunidades y trato • Apoyo en el cumplimiento de metas y objetivos • Comunicación fluida, efectiva y ágil
Colaboradores/as	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento. • Clima de trabajo positivo y armonioso. • Acceso a un sistema de salud de calidad • Equidad de género en todas las áreas • Apoyo para el logro de metas individuales y grupales • Comunicación interna eficiente y transparente. • Ambiente de trabajo dinámico, inclusivo, productivo y moderno.

Partes Interesadas Externas

Partes Interesadas	Expectativas
Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara y oportuna • Cumplimiento eficaz de requerimientos • Transparencia en la gestión • Impulso a la innovación
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Atención con calidad y calidez • Seguimiento efectivo de procesos abiertos • Baja tasa de incumplimientos • Entrega oportuna de servicios y productos.
Proveedores de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Trato igualitario y justo • Comunicación efectiva y oportuna • Cumplimiento de contratos en tiempo y forma • Respeto a las normativas y regulaciones vigentes
Sociedad Civil y Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> • Garantía de derechos ciudadanos • Gestión eficiente, ágil y transparente • Servicios oportunos y de alta calidad. • Rendición de cuentas y cumplimiento equitativo dentro del marco legal
Organismos Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de acuerdos y convenios suscritos • Comunicación oportuna y eficaz. • Transparencia en la ejecución de programas y proyectos.

ANÁLISIS FODA

El análisis FODA permite identificar factores internos y externos que pueden representar riesgos u oportunidades para la institución. Desde una perspectiva estratégica, estos factores pueden impulsar los logros institucionales o, por el contrario, limitar su desarrollo.

El objetivo de este análisis no solo es profundizar en el conocimiento del contexto organizacional, sino también fortalecer la capacidad de respuesta y adaptación de la institución ante distintos escenarios.

Para garantizar un diagnóstico integral, se llevaron a cabo diversos encuentros con actores clave y líderes de procesos, además de entrevistas dirigidas a la alta gerencia. Asimismo, se aplicó una herramienta diagnóstica abierta a todo el personal, promoviendo la participación y recopilando una visión amplia y representativa de la institución. Este enfoque permitió priorizar hallazgos y construir un análisis colaborativo.

A lo largo del proceso, se priorizó la inclusión de múltiples perspectivas que influyen en el accionar de la institución, en un ambiente de diálogo abierto, respeto y análisis crítico. De esta manera, el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 integra acciones orientadas a fortalecer la institución, minimizar riesgos y aprovechar oportunidades para su desarrollo en los próximos años.



F

FORTALEZAS



- Capital humano capacitado, con experiencia en los servicios y procesos de la institución.
- Ambiente laboral adecuado, que fomenta la integración y el trabajo en equipo.
- Compromiso de la alta gerencia y equipos de trabajo con el logro de los objetivos institucionales
- Disponibilidad de herramientas y tecnologías que facilitan el desarrollo y gestión de proyectos internos.
- Procedimientos bien definidos que optimizan la productividad y aseguran un alto nivel de desempeño.
- Fomento de una cultura organizacional basada en la cooperación y la sinergia entre equipos.
- Enfoque proactivo en la protección de datos, ciberseguridad y cumplimiento de normativas.
- Colaboración Interinstitucional: Intercambio de información y recursos con otras entidades del sector público para mejorar la gestión y optimización de servicios.
- Capacidad de Innovación para el desarrollo e implementación de nuevas ideas y procesos que agregan valor y responden a las necesidades de los ciudadanos.
- Oportunidad de colaborar con entidades gubernamentales y organizaciones del sector público para fortalecer la atención y el impacto en la población.
- Intercambio de Información y Mejores Prácticas

O

OPORTUNIDADES



- Implementación de inteligencia artificial, seguridad digital y automatización para mejorar la eficiencia operativa.
- Formación continua del personal y la ciudadanía en el uso de herramientas tecnológicas y buenas prácticas digitales.
- Mejorar en la puntualidad, tiempos de respuesta y comunicación interna para aumentar la productividad.
- Interés en la digitalización de trámites y flujos de trabajo para agilizar la gestión y mejorar la experiencia del usuario.
- Disponibilidad para el fortalecimiento de estrategias de publicidad y promoción para aumentar el alcance de los servicios digitales.
- Oportunidad para expandir la oferta digital y mejorar la accesibilidad a trámites y servicios.

D

DEBILIDADES



- Deficiencia en la Implementación de inteligencia artificial, seguridad digital y automatización para mejorar la eficiencia operativa.
- Deficiencia en la formación continua del personal y la ciudadanía en el uso de herramientas tecnológicas y buenas prácticas digitales.
- Deficiencia en la puntualidad, tiempos de respuesta y comunicación interna para aumentar la productividad.
- Falta de digitalización de trámites y flujos de trabajo para agilizar la gestión y mejorar la experiencia del usuario.
- Estrategias de publicidad y promoción para aumentar el alcance de los servicios digitales insuficientes.

A

AMENAZAS



- Creciente exposición a ataques de seguridad digital que ponen en riesgo la integridad de los sistemas y la información.
- Transiciones en la dirección que pueden generar variaciones en la estrategia institucional y continuidad de proyectos.
- Modificaciones legislativas y normativas: Cambios regulatorios que pueden afectar la operatividad y requerir adaptaciones constantes
- Exigencias del ciudadano por soluciones digitales más ágiles y eficientes que requieren una rápida adaptación institucional.
- Designación inadecuada de personal en puestos críticos que pueden afectar la toma de decisiones estratégicas y la eficiencia operativa.
- Fuga de talento humano: Dificultad para retener profesionales debido a mejores oportunidades salariales y condiciones en el sector privado.
- Limitaciones presupuestarias: Falta de recursos financieros para modernizar infraestructura, mejorar servicios y fortalecer capacidades institucionales

Estrategias institucionales

Estrategias FO		Estrategias DO	
FO 1	Aprovechar la infraestructura tecnológica y la experiencia del equipo para implementar IA y automatización.	DO 1	Diseñar programas de capacitación en nuevas tecnologías para reducir las brechas de conocimiento.
FO 2	Implementar metodologías ágiles para mejorar tiempos de respuesta en la gestión de proyectos.	DO 2	Reducir la burocracia interna mediante la automatización de procesos administrativos
FO 3	Utilizar la infraestructura tecnológica para digitalizar más trámites y mejorar la experiencia del usuario	DO 3	Optimizar recursos mediante el desarrollo de herramientas digitales eficientes.
Estrategias FA		Estrategias DA	
FA 1	Fortalecer la seguridad digital aprovechando la cultura de seguridad y la infraestructura moderna.	DA 1	Capacitar al personal en ciberseguridad para mitigar riesgos ante la escasez de talento especializado.
FA 2	Impulsar la innovación en servicios digitales con el respaldo de la alta dirección.	DA 2	Implementar protocolos de gestión del cambio para minimizar el impacto en la institución.
FA 3	Buscar financiamiento externo y aprovechar alianzas estratégicas.	DA 3	Priorizar proyectos de alto impacto y optimizar el uso de los recursos disponibles

Riesgos Identificados

La **identificación de riesgos** inicia en la **planificación** tomando en cuenta el **análisis FODA** y la **identificación de las partes interesadas** para luego pasar a una visión desde los procesos. Un riesgo es el **efecto de la incertidumbre** en un **resultado o situación específica**.

El **impacto de los riesgos** abarca múltiples áreas: **cumplimiento normativo**, capacidad de accionar de la institución, efectividad de la **gestión del talento**, **eficiencia en los servicios al ciudadano/a o cliente**, planificación presupuestaria y, en general, el **cumplimiento del marco estratégico institucional**.

Riesgos Externos

- ▶ La institución enfrenta **una mayor vulnerabilidad ante ciberataques**, lo que puede comprometer la integridad de sus sistemas y la confidencialidad de la información.
- ▶ La **falta de estabilidad en la dirección** puede producir incertidumbre y retrasos en la ejecución de iniciativas clave, dificultando la consolidación de planes a largo plazo.
- ▶ Los **cambios en las regulaciones y normativas** pueden afectar la operatividad de la institución, obligándola a realizar adaptaciones constantes en sus procesos y sistemas.
- ▶ La **creciente demanda de los ciudadanos** por servicios digitales de alta calidad y respuesta rápida obliga a la institución a adaptarse de manera expedita.
- ▶ La **asignación de personal no calificado o inadecuado en áreas estratégicas** puede afectar significativamente la toma de decisiones y la eficiencia operativa.
- ▶ La **dificultad para retener a profesionales especializados**, especialmente cuando el sector privado ofrece mejores condiciones salariales y oportunidades de crecimiento, representa un riesgo para la continuidad y calidad de los proyectos. La pérdida de talento puede debilitar la capacidad de innovación y respuesta ante nuevos desafíos.
- ▶ La **escasez de recursos financieros** para invertir en la **modernización de infraestructura**, la mejora de servicios y el fortalecimiento de capacidades institucionales limita el **desarrollo y la implementación de iniciativas tecnológicas**.

Riesgos Internos

- ▶ La falta de integración de tecnologías como son **inteligencia artificial, seguridad digital y automatización** puede limitar la **eficiencia operativa** y la capacidad de respuesta ante **amenazas cibernéticas**. Sin inteligencia artificial y automatización, los procesos pueden volverse más lentos y propensos a errores humanos, mientras que la ausencia de una **seguridad digital robusta** lo cual aumenta la **vulnerabilidad** frente a ataques informáticos y filtraciones de datos.
- ▶ **Brechas de conocimiento y resistencia al cambio**, afectando la adopción efectiva de nuevas tecnologías. En el caso de la ciudadanía, esto puede traducirse en un **bajo uso de los servicios digitales**, reduciendo su impacto y beneficios. Además, un personal no capacitado en **ciberseguridad** puede incrementar el riesgo de ataques o malas prácticas en el manejo de información.
- ▶ **Retrasos en proyectos clave**, baja moral del equipo y una menor capacidad para adaptarse a cambios o resolver problemas en tiempo real producto de la deficiencia en la puntualidad, tiempos de respuesta y comunicación interna.
- ▶ **Estrategias de publicidad y promoción insuficientes** para los servicios digitales:
Si la difusión de los servicios digitales no es efectiva, el nivel de adopción por parte de los ciudadanos será bajo, lo que puede disminuir el impacto de las iniciativas tecnológicas implementadas. Esto también puede generar una **brecha digital** más amplia, donde solo un sector de la población accede y aprovecha los beneficios de la digitalización, dejando a otros rezagados.

Tanto la identificación de los riesgos como el análisis FODA, fueron realizados por medio de encuentros con los actores claves, entrevistas con la alta gerencia y herramienta diagnóstica compartida con el personal. Las conclusiones fueron analizadas, priorizadas y consensuadas, tomando en cuenta los resultados de las herramientas mencionadas anteriormente.

Partes Interesadas Externas



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

ALINEACIÓN A LOS INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN



EJE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	LÍNEA DE ACCIÓN
I- Estado Social Democrático de Derecho	OG 1.1 Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	OE 1.1.1	1.1.15 Fortalecer el sistema de compras y contrataciones gubernamentales, con apoyo en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, para que opere con legalidad, transparencia, eficiencia y facilidad de manejo.
	OG 2.1 Educación de calidad para todos y todas	OE 1.1.1	2.1.18 Fortalecer la enseñanza de las ciencias, tecnologías de la información y la comunicación y las lenguas como vía para insertarse en la sociedad del conocimiento.
II Sociedad con igualdad de Derechos y Oportunidades	OG 2.2 Salud y Seguridad Social Integral	OE 2.2.1	2.1.18 Fortalecer la enseñanza de las ciencias, tecnologías de la información y la comunicación y las lenguas como vía para insertarse en la sociedad del conocimiento.
			2.2.1.11 Impulsar el uso adecuado de las tecnologías de información como medio para ampliar el alcance territorial y elevarla eficiencia en la prestación de los servicios de salud.
			2.2.1.14 Fomentar el uso de las TIC como herramienta de gestión del sistema educativo.

EJE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	LÍNEA DE ACCIÓN
	OG 2.3 Igualdad de derechos y oportunidades	OE 2.3.6	2.3.6.2 Desarrollar mecanismos y servicios integrales para las personas con algún tipo de discapacidad que faciliten su inserción educativa y social y les permitan desarrollar sus potencialidades humanas, incluyendo el uso de las TIC, dentro de un marco de equidad y justicia social.
	OG 2.6 Cultura e identidad nacional en un mundo global	OE 2.6.2	2.6.2.2 Fomentar las industrias culturales, incluyendo las basadas en el uso de las TIC, y los mercados de bienes y servicios culturales como instrumentos para el desarrollo económico, la elevación del nivel de vida de la población y la promoción de la identidad cultural como valor agregado, asegurando el respeto a los derechos de la propiedad intelectual.
	OG. 3.3 Competitividad e Innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social	OE 3.3.3	3.3.3.4 Crea un sistema de incentivos a instituciones y estudiantes, incorporando criterios racionales de equidad, para asegurar la formación de profesionales en las áreas de ciencia y tecnología y otras especialidades que resultan claves para el desarrollo nacional y la competitividad, como es el caso de la formación de docentes para una educación de calidad.
OE 3.3.4		3.3.4.1 Fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, sustentando en la integración de las capacidades y necesidades de los agentes públicos y privados y en una estrecha vinculación empresa-universidades-centros de investigación.	

EJE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	LÍNEA DE ACCIÓN
		OE 3.3.5	<p>3.3.5.1 Consolidar la educación especializada en TIC para garantizar los recursos humanos demandados por la creciente incorporación a la sociedad de conocimiento, con igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales.</p>
			<p>3.3.5.2 Fomentar el desarrollo y la innovación de la industria nacional de TIC, procurando el progresivo aumento del valor agregado nacional.</p>
<p>EJE IV Sociedad de Producción y Consumo Ambientalmente Sostenible que adapta al Cambio Climático</p>	<p>OG 4.1 Manejo sostenible del medio ambiente</p>	<p>OG 4.1 Manejo sostenible del medio ambiente</p>	<p>3.3.5.5 Incentivar el uso de TIC como herramienta competitiva en la gestión y operaciones de los sectores público y privado.</p> <p>4.1.3.8 Promover el uso e integración de las TIC en la evaluación de impacto ambiental (contaminación por ruido del espectro radioeléctrico) y fomentar el desarrollo de políticas regulatorias apoyadas en el uso de las TIC.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir del Eje IV de la Ley 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** conforman un llamado universal para poner fin a la pobreza y encauzar a las naciones en el camino a la paz, la prosperidad e igualdad de oportunidades para todos.

La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación** en su compromiso con la aplicación de la **Agenda 2030** y en cumplir con las políticas públicas y los planes de desarrollo nacionales y globales, ha establecido ejes, objetivos y estrategias articuladas tomando en cuenta el rol de la OGTIC, y destacando su impacto en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- ▶ **ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura:** Destacando el papel de la tecnología y la innovación como motores del crecimiento y el desarrollo económico; así como respuesta a los principales desafíos sociales y ambientales.
- ▶ **ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas:** A través de la implementación de innovaciones tecnológicas para fomentar el desarrollo sostenible, acceso igualitario a la justicia y construcción de instituciones eficaces fundamentadas en la transparencia.
- ▶ **ODS 17 Alianza para lograr los objetivos:** Con la promoción de proyectos y alianzas de cooperación regional o internacional para intercambiar y propiciar el fomento de nuevas ideas, incluyendo aquellas relacionadas con proyectos en el área tecnológica.

Recordando que la tecnología es tanto un recurso como un producto, es posible ampliar el enfoque y mencionar otros ODS en los que la OGTIC impacta:

- ▶ ODS 3 Salud y Bienestar
- ▶ ODS 4 Educación de Calidad
- ▶ ODS 5 Igualdad de Género
- ▶ ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- ▶ ODS 10 Reducción de las desigualdades
- ▶ ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

ODS	Indicadores ODS Relacionados	Contribución de la OGTIC
<p>ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura</p>	<p>9.1.1 Proporción de población que utiliza infraestructura moderna.</p> <p>9.5.1 Gasto en I+D como porcentaje del PIB (incide mediante tecnologías e innovación estatal).</p> <p>9.c.1 Proporción de población con acceso a TIC.</p> <p>9.4.1 Reducción del impacto ambiental mediante tecnologías eficientes.</p>	<p>Modernización del Data Center del Estado, interoperabilidad, servicios digitales (GOB.DO, Puntos GOB, Taína), innovación (Educatrópolis, Gobverse).</p>
<p>ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas</p>	<p>16.6.2 Satisfacción ciudadana con servicios públicos.</p> <p>16.10.2 Número de incidentes que afectan acceso a información pública (seguridad digital).</p> <p>16.7.1 Nivel de participación ciudadana (plataformas como 311).</p> <p>16.5.1 Percepción de corrupción (incide con transparencia digital).</p>	<p>Implementación de NORTIC, fortalecimiento de canales ciudadanos (311, Contact Center), transparencia digital, ciberseguridad, gobierno abierto.</p>
<p>ODS 17 Alianza para lograr los objetivos</p>	<p>17.6.2 Transferencia y cooperación tecnológica entre países.</p> <p>17.8.1 Proporción de individuos que utilizan internet (impacto de políticas TIC).</p> <p>17.9.1 Programas de capacitación y asistencia técnica internacional.</p> <p>17.14.1 Medición de coherencia en políticas públicas (OGTIC como ente rector TIC).</p>	<p>Cooperación regional/internacional en interoperabilidad, innovación, firma electrónica, datos, estandarización.</p>
<p>ODS 3 Salud y Bienestar</p>	<p>3.8.1 Cobertura universal de salud (interoperabilidad facilita procesos).</p> <p>3.d.1 Capacidad nacional para gestión de riesgos sanitarios (infraestructura, datos).</p> <p>3.8.2 Protección financiera y acceso equitativo (digitalización reduce gastos).</p>	<p>Interoperabilidad para servicios de salud, fortalecimiento de infraestructura crítica.</p>
<p>ODS 4 Educación de Calidad</p>	<p>4.3.1 Acceso a educación terciaria y técnica (apoyo TIC).</p> <p>4.4.1 Proporción de jóvenes y adultos con competencias digitales.</p> <p>4.a.1 Infraestructura educativa accesible y equipada digitalmente.</p>	<p>Educatrópolis, plataformas educativas, inclusión tecnológica.</p>

ODS	Indicadores ODS Relacionados	Contribución de la OGTIC
ODS 5 Igualdad de Género	<p>5.b.1 Proporción de mujeres que utilizan tecnologías móviles e internet.</p> <p>5.5.2 Participación femenina en toma de decisiones (comités, proyectos digitales).</p>	Inclusión digital, accesibilidad en plataformas, participación femenina.
ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico	<p>8.3.1 Apoyo al empleo formal y emprendimiento digitalizado.</p> <p>8.5.1 Productividad laboral (mayor eficiencia estatal).</p> <p>8.2.1 Crecimiento económico impulsado por tecnología e innovación.</p>	Ecosistemas digitales para emprendimiento, servicios en línea, formalización digital.
ODS 10 Reducción de las Desigualdades	<p>10.2.1 Inclusión social y económica (acceso a servicios digitales).</p> <p>10.3.1 Garantía de igualdad de oportunidades (servicios digitales accesibles).</p> <p>10. b.1 Recursos destinados a inclusión a través de TIC.</p>	Acceso equitativo a servicios digitales, inclusión digital, accesibilidad.
ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles	<p>10.2.1 Inclusión social y económica (acceso a servicios digitales).</p> <p>10.3.1 Garantía de igualdad de oportunidades (servicios digitales accesibles).</p> <p>10. b.1 Recursos destinados a inclusión a través de TIC.</p>	Educatrópolis, plataformas educativas, inclusión tecnológica.
ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles	<p>11.3.1 Participación ciudadana en planificación local (plataformas digitales).</p> <p>11.6.1 Eficiencia de ciudades mediante innovación digital.</p> <p>11.a.1 Coordinación entre gobiernos locales y nacionales (interoperabilidad).</p>	Transformación digital municipal, interoperabilidad territorial.

Información general sobre los resultados priorizados y sus alineaciones.

Propósito de los ejes estratégicos definidos

Servicios públicos digitales y centrados en ciudadanos

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.

Se orienta a consolidar un **modelo de servicios públicos digitales integrados**, confiables y de fácil uso, que promuevan la transparencia, la **reducción de brechas digitales** y la satisfacción de los usuarios.

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.

Su propósito es consolidar un Estado **ágil, interoperable y proactivo**, que utilice la **innovación, la inteligencia artificial y las tecnologías emergentes** como herramientas para anticipar necesidades, mejorar la toma de decisiones y generar **valor público** sostenible.

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.

ID Resultado intermedio	Programación productos estratégicos						Nombre indicador	Eje			
	Denominación	Unidad de medida	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4		Línea Base		Meta	
								Año	Valor	2025	2026
RE-1	Ciudadanía en general recibe servicios presenciales en Puntos GOB	Personas atendidas	1,241,059.00	1,288,063.00	1,290,471.00	1,292,158.00	Cantidad de ciudadanos atendidos en los Centros de Atención al Ciudadano (Puntos GOB)	2024	1,398,429	1,241,059.00	1,288,063.00
RE-2	Ciudadanía en general recibe información a través del Contac Center	Llamadas atendidas	687,719.00	697,512.00	700,029.00	700,425.00	Llamadas atendidas a través del Centro de Contacto Gubernamental	2024	1,212,630.00	687,719.00	697,512.00
RE-3	Ciudadanía en general accede a servicios públicos digitales y presenciales a través de los Puntos GOB ubicados en zonas rurales y urbanas.	Nuevos Puntos GOB en operación	1	4	0	0	Número de apertura de Puntos GOB	2024	7	1	4
RI-3	Ciudadanía en general accede a servicios públicos digitales integrados mediante plataformas interoperables desarrolladas e implementadas en provincias priorizadas, mejorando la experiencia y cobertura del gobierno digital.	Plataformas ciudadanas interoperables	3	8	14	20	Número de nuevas plataformas digitales ciudadanas implementadas en provincias priorizadas	2024	1	3	8
RI-4	Instituciones públicas intercambian información y ofrecen servicios integrados a la ciudadanía a través de la Plataforma de Interoperabilidad	Instituciones públicas interoperando	11	11	11	11	Numero de Instituciones que han implementado la plataforma de interoperabilidad	2025	44	11	11
RI-5	Instituciones públicas y ciudadanía reciben servicios ininterrumpidos a través del datacenter y su infraestructura de contingencia.	Porcentaje de disponibilidad (%)		95.00%	95.50%	96%	Porcentaje de disponibilidad del datacenter	2024	94.50%		95.00%
RI-6	Instituciones públicas garantizan la continuidad de los servicios tecnológicos mediante la activación de planes de contingencia y recuperación (BCP/DRP).	Horas promedio de recuperación (RTO)	40	35	30	24	Tiempo promedio de recuperación (horas)	2024	48 horas	40	35

Nombre del indicador			Costo de los productos estratégicos				Medios de Verificación	Área responsable	Áreas involucradas	Supuestos
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4				
2026	2027	2028								
1,063.00	1,290,471.00	1,292,158.00					Reportes estadísticos	Dirección de Atención Ciudadana	Dirección de Planificación y Desarrollo	Disponibilidad presupuestaria y continuidad de operación de los Puntos GOB
512.00	700,029.00	700,425.00					Reportes estadísticos	Dirección de Atención Ciudadana	Dirección de Planificación y Desarrollo	Conectividad estable y disponibilidad de personal capacitado
4	0	0					Puntos GOB en funcionamiento	Dirección de Atención Ciudadana	Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Recursos Humanos	Aprobación de presupuesto y disponibilidad de espacios físicos
8	14	20					Registros en GOB.DO, documentación técnica de entrega, validación de usuario	Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental	Dirección General	Disponibilidad presupuestaria, conectividad digital en provincias, cooperación interinstitucional y cumplimiento de estándares de interoperabilidad definidos por OGTIC.
11	11	11					Reportes Plataforma Única de Interoperabilidad	Dirección de Arquitectura Digital Gubernamental	Dirección General	Voluntad política, disponibilidad técnica y normativa aplicable
95.00%	95.50%	96%					Infraestructura de respaldo geográficamente redundante	Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano		Inversión en infraestructura y continuidad presupuestaria
35	30	24					Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación ante Desastres (BCP/DRP)	Dirección de Centro de Datos del Estado Dominicano		Planes de continuidad institucional activos

ID Resultado intermedio	Programación productos estratégicos						Nombre indicador	Eje			
	Denominación	Unidad de medida	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4		Línea Base		Meta	
								Año	Valor	2025	2026
RI-8	Instituciones públicas gestionan trámites y documentos oficiales de forma digital mediante el uso de la Firma GOB.	Porcentaje de instituciones (%)	5%	3%	3%	3%	% de instituciones con uso de firma GOB	2025	57%	5%	
RI-9	Instituciones públicas gestionan sus procesos administrativos mediante documentos electrónicos firmados con la Firma GOB	Documentos firmados electrónicamente	108,081	111,323	114,663	118,103	Cantidad de documentos firmados con firma GOB	2025	104,933	108,081	111,323
RI-10	Instituciones públicas utilizan la Firma GOB integrada en sus plataformas tecnológicas para gestionar documentos, trámites y servicios digitales de forma segura y eficiente.	Herramientas tecnológicas integradas	2	2	2	2	Cantidad de herramientas tecnológicas integradas con firma GOB	2025	9	2	
RI-11	Instituciones públicas y gobiernos locales son evaluados a través del iTICge para medir y estandarizar su nivel de transformación digital.	Promedio general del índice iTICge	55	60	68	75	Promedio general de puntuación obtenida por las instituciones públicas evaluadas en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge).	2025	53.85	55	
RI-12	Instituciones públicas reciben retroalimentación y acompañamiento técnico para fortalecer la innovación digital institucional a través del pilar de innovación del iTICge.	Puntuación promedio del pilar de innovación	7	12	18	30	Promedio de la puntuación alcanzada por las instituciones en el pilar de innovación del iTICge.	2025	3.35	7	
RI-13	Gobiernos locales son evaluados y acompañados en su proceso de transformación digital a través del componente municipal del iTICge.	Promedio de puntuación del iTICge municipal	9	15	25	35	Promedio de la puntuación iTICge municipal	2025	7.19	9	
RI-14	Gobiernos locales son incorporados progresivamente al proceso de medición del iTICge, ampliando la cobertura del índice a nivel nacional.	Gobiernos locales evaluados	5	5	5	5	Cantidad de gobiernos locales evaluados por el iTICge	2025	53	5	

Nombre del indicador			Costo de los productos estratégicos				Medios de Verificación	Área responsable	Áreas involucradas	Supuestos
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4				
2026	2027	2028								
3%	3%	3%					Cantidad de certificados emitidos	Dirección de Servicios Digitales	Dirección General	Normativa vigente en materia de firma digital y disponibilidad de infraestructura
114,323	114,663	118,103					Cantidad de documentos firmados con firma GOB	Dirección de Servicios Digitales	Dirección General, Dirección Administrativa Financiera	Funcionamiento estable de la plataforma de firma digital
2	2	2					Registros técnicos OGTIC	Dirección de Servicios Digitales		Normativa vigente sobre firma digital (Ley 126-02 y Decreto 527-21), disponibilidad técnica de las instituciones, acompañamiento de la OGTIC y estabilidad de la infraestructura tecnológica.
60	68	75					Portal de iTICge https://www.iticge.gob.do/	Dirección de Transformación Digital		Compromiso institucional y disponibilidad de datos
12	18	30					Portal de iTICge https://www.iticge.gob.do/	Dirección de Transformación Digital		Compromiso institucional, disponibilidad de datos y participación en el proceso de evaluación
15	25	35					Portal de iTICge https://www.iticge.gob.do/	Dirección de Transformación Digital		Participación activa de los gobiernos locales y disponibilidad de información institucional
5	5	5					Cantidad de gobiernos locales medidos	Dirección de Transformación Digital		Coordinación interinstitucional con Fedomu, LMD y disponibilidad presupuestaria



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

2025-2028

Dirección de Planificación y Desarrollo