



INFORME LOGROS OG TIC 2023

#OGTICESERVICIO

“Somos ciudadanos sirviendo a ciudadanos.”

DURANTE EL 2023 TRABAJAMOS PARA MEJORAR LA RELACIÓN DE LOS CIUDADANOS CON LOS SERVICIOS GUBERNAMENTALES, HACIENDO USO DE LAS TECNOLOGÍAS.

Atención Ciudadana:

Personas atendidas en los Puntos GOB.

Los Puntos GOB han alcanzado una cifra histórica de ciudadanos atendidos en 2023, demostramos que un servicio de calidad es lo que nuestros ciudadanos necesitan.

Seguimos comprometidos a seguir brindando a los ciudadanos los servicios que necesitan, de la manera más eficiente y eficaz posible.



#LOHEMOSHECHOBIEN

434,599

PERSONAS ATENDIDAS EN LOS PUNTOS GOB

Somos ciudadanos sirviendo a ciudadanos.

Personas Atendidas en Puntos GOB	Sambil	Megacentro	Santo Domingo Este	Santo Domingo Oeste	Santiago	Santo Domingo Norte
	189,213	176,252	39,085	19,775	9,557	717

Servicios ofrecidos en los Puntos GOB.

En los Puntos GOB cada servicio ofrecido es un paso más hacia nuestra misión de mejorar la vida de las personas a través de las tecnologías.

49 instituciones brindando servicios a nuestros ciudadanos. En cada uno de nuestros Puntos GOB hemos llevado los servicios a donde están los ciudadanos.

+1 MILLÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS EN LOS PUNTOS GOB.

Servicios ofrecidos en Puntos GOB	Sambil	Megacentro	Santo Domingo Este	Santo Domingo Oeste	Santiago	Santo Domingo Norte
	574,535	320,899	135,451	43,373	13,305	505



3 PUNTOS GOB EN UN AÑO

3 Puntos GOB en 1 año

Con la apertura de estos nuevos centros, reafirmamos el compromiso de acercar el Estado a las personas.

Tres nuevos Puntos GOB se suman a la red de Centros de Servicios Presenciales, ampliando el acceso a los servicios públicos y mejorando la experiencia de los ciudadanos.

LOS PUNTOS GOB SON MÁS QUE OFICINAS FÍSICAS; SON ESPACIOS DE INNOVACIÓN Y EFICIENCIA QUE PONEN A LA CIUDADANÍA EN PRIMER LUGAR.

Ciudadanos impactados con la apertura de 3 nuevos Puntos GOB.

La expansión de los Puntos GOB es una historia de éxito. Ha tocado vidas, atendido necesidades y fortalecido la comunidad. Es un testimonio de nuestro compromiso de brindar un servicio público de calidad, accesible y cercano a todos los ciudadanos.

+3,845,000

CIUDADANOS IMPACTADOS
con la apertura de:

- Punto GOB **Santiago**
- Punto GOB **Santo Domingo Norte**
- Punto GOB **Santo Domingo Oeste**



Impactamos en su tiempo.



Impactamos en los costos de los ciudadanos.



Facilitamos el acceso a los servicios públicos.



Mejoramos la calidad de vida de las personas.



1,345,000	Santo Domingo Norte
1,500,000	Santiago
1,000,000	Santo Domingo Oeste



1,089,030

Llamadas han sido recibidas en el **Centro de Contacto Gubernamental**, vía las líneas *462, 311 y 700.

Llamadas atendidas por el sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR).

El IVR es un sistema telefónico que permite a nuestros ciudadanos realizar tareas sin necesidad de hablar con un agente, con este **servicio el Centro de Contacto Gubernamental garantiza asistencia oportuna las 24 horas, los 7 días de la semana.**

459,136

Llamadas han sido atendidas por Respuesta de Voz Interactiva.

Portal de servicios del Gobierno Dominicano

Este portal dispone de **1,925 trámites en línea** a través de **www.gob.do** reduciendo en un **46% el tiempo de respuesta de los servicios públicos** de manera ágil, rápida y sencilla.

10%

SERVICIOS INTERACTIVOS

90%

SERVICIOS TRANSACCIONALES



2,755

SERVICIOS BRINDADOS A LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS **GOB.DO**

Cuidamos tu salud mental

9,412

Llamadas atendidas a través de nuestra línea de Salud Mental.

Cada llamada es una historia de coraje, un paso hacia la búsqueda de bienestar y equilibrio.

El **99.7 %** de estas llamadas son atendidas en los primeros 20 segundos, brindando ayuda, soporte y orientación psicológica a las personas.

Firma Digital

Con la implementación de la Firma Digital en las entidades gubernamentales nos embarcamos hacia una cultura de cero papel.

120 Instituciones utilizan la Firma Digital, garantizando que los trámites públicos sean más rápidos, sencillos y eficientes.

49

INSTITUCIONES SE HAN
INTEGRADO AL USO DE
FIRMA DIGITAL
EN EL 2023

Firma GOB es una herramienta innovadora que redefine la seguridad, la confianza, la eficiencia y la agilidad en los trámites públicos.

Estamos comprometidos con la innovación gubernamental y la transformación digital del Estado dominicano.

Hemos sumado 37 instituciones al Portafirmas del Estado. Esto significa que ahora, 56 instituciones aprovechan esta herramienta para una gestión más eficiente y segura.

 **+60,000**
Documentos firmados con el despliegue FirmaGob en 2023.

Estamos comprometidos con la sostenibilidad. **La firma digital es una tecnología que permite firmar documentos de forma electrónica, sin necesidad de imprimirlos.**

Este impresionante logro representa un paso adelante en la transformación digital del Estado dominicano y contribuye a reducir costos.

+56

Instituciones utilizan el portafirmas del Estado, Firma GOB.

37

Se han incorporado

EN EL 2023

 **+50,000**

hojas de papel ahorradas en un mes con el uso de la Firma Digital.

   **6,000**

VIAJES DE MENSAJEROS AHORRADOS EN UN MES.

4º

Cuarto presidente
en Latinoamérica
con **firma digital.**

**¡Logramos hacer a nuestro país líder en
la transformación digital!**

Nuestro presidente se une al exclusivo
grupo de líderes, siendo el cuarto
presidente en Latinoamérica en adoptar
la Firma Digital.

Servicios institucionales

Servicios atendidos vía **servicio@ogtic.gob.do**

La Mesa de Servicios de la OGTIC es un pilar
fundamental para la transformación digital del
Estado dominicano.

En el último año, la Mesa de Servicios ha
respondido a **5,136 requerimientos** a través
del sistema de Asistencia a Usuarios
Institucionales.

De estos, **1,631** fueron solicitudes de
nuevos servicios tecnológicos, y **3,505**
fueron reportes de seguimiento.

Estos servicios son cruciales para el buen
funcionamiento de **522** instituciones del
Estado y la satisfacción de 609
ciudadanos.

Expediente Único educativo

Transformando la gestión educativa

Esta novedosa plataforma está diseñada para centralizar y facilitar el acceso a documentos educativos para todos los ciudadanos. Desde su lanzamiento, el Expediente Único Educativo ha logrado cifras que reflejan su impacto y éxito.

Usuarios registrados	Certificados emitidos	Consultas	Servicios solicitados
87,823	376,456	146,118	651

Sistema Nacional de Becas

Desde nuestro portal Beca Tu Futuro hemos logrado marcar una diferencia significativa en la vida de muchos estudiantes, ya tenemos miles de usuarios registrados y becas otorgadas.



109,873

USUARIOS REGISTRADOS

5,488

BECAS OTORGADAS A TRAVÉS DEL PORTAL BECA TU FUTURO



Primer país con una Estrategia de Inteligencia Nacional

El lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA) es un hito significativo para el país y la región. Establece una hoja de ruta para el desarrollo y la adopción de la inteligencia artificial en la República Dominicana, con el objetivo de aprovechar el potencial de esta tecnología para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y promover el desarrollo sostenible.

342 Instituciones evaluadas en iTICge 2023

La República Dominicana celebra la 10ma edición del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital en el Estado dominicano, reflejando el compromiso constante del país con la transformación digital y la eficiencia gubernamental.

El iTICge es un índice que mide el nivel de avance de las instituciones públicas en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la implementación de gobierno electrónico.

Cuenta Única Ciudadana

Esta plataforma permite a los ciudadanos acceder a múltiples servicios del Estado utilizando una misma cuenta, por lo que no será necesario crear más de un usuario y contraseñas, gestionando todos tus accesos desde un solo lugar.

En 2023 se marcó un precedente con este nuevo proyecto.



1,018

REGISTROS DE
USUARIOS EN LA
CUENTA ÚNICA
CIUDADANA



Llevamos 10 niñas Dominicanas a la NASA

Inspirando futuras líderes. Junto al Proyecto Ella es Astronauta de la fundación “She Is”, y en colaboración con el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, llevamos a 10 niñas increíbles a la NASA.

NORTIC emitidas

Continuamos fortaleciendo el Marco Normativo de Arquitectura Digital Gubernamental. A través de los esfuerzos producto de las implementaciones de las NORTIC, **hemos alcanzado metas significativas este año: 36 certificaciones y 188 recertificaciones emitidas.**



99.32%

EN EL RANKING GENERAL DE TRANSPARENCIA, OTORGADO POR LA DIGEIG

Ranking general de transparencia

Este alto porcentaje es la evidencia de nuestras prácticas responsables y de nuestro esfuerzo por mantener una comunicación transparente y accesible con nuestros ciudadanos.

Es un testimonio de la confianza que depositamos en el valor de la transparencia como pilar fundamental de una buena gobernanza.

99%

en la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano por el MAP

Carta Compromiso al Ciudadano

Lograr un **99%** en esta evaluación no es solo un motivo de orgullo, sino también un reflejo de nuestro esfuerzo continuo por mejorar y adaptarnos a las necesidades de la comunidad que servimos.

LATAM DIGITAL 2023

Fuimos galardonados en el renglón: **“Educación Digital”** en la categoría **“Mejor Gestión de Datos Institucionales Seguros”**, un logro clave gracias a nuestro excelente manejo de datos en el portal Beca Tu Futuro.

Además, alcanzamos ser finalistas como **“Mejor Campaña en Social Media”**.

Instituciones añadidas al Datacenter

Datacenter es ahora el hogar de xxx instituciones, un espacio digital que fusiona los recursos tecnológicos del Estado dominicano, y es un paso significativo hacia la consolidación de la tecnología estatal.

Promovemos el empoderamiento femenino

con el 57 % de los cargos directivos de la institución desempeñados por mujeres.

El Punto GOB Santo Domingo Norte es el primero operado al 100% por mujeres.



Un gran paso adelante en nuestra gestión

¡Por primera vez celebramos la implementación de un beneficio histórico para nuestros colaboradores!"

"Reconocimiento al esfuerzo de las jornadas laborales extraordinarias".

Impulsamos el avance del bienestar de nuestro equipo

58 colaboradores fueron impactados con un reajuste salarial con promedio del 29.71%.

49 ascensos realizados con un incremento salarial del 69.91%.

23 promociones con una mejora del 54.77% en los salarios.



1ra. edición del Reconocimiento a la innovación en las industrias

Junto al Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial Proindustria, **hemos reconocido a 23 industrias de todo el país** que han implementado acciones enmarcadas como prácticas innovadoras



Ventanilla Única de Construcción

Gracias a la implementación de la VUC como parte del Programa Burocracia Cero, **se han simplificado 21 trámites correspondientes al sector construcción.** Logrando la completa interoperabilidad de las **18 instituciones** que son parte del proceso a través del portal único del Estado.

7 POSICIONES AVANZADAS EN EL GOVERNMENT AI READINESS INDEX 2023

La República Dominicana está dentro de los países con mayor puntuación de Centroamérica y el Caribe, en el Índice de preparación gubernamental para la IA 2023, que mide qué tan preparados están los países para asumir la inteligencia artificial.

Pasamos del puesto 14 al **puesto 7**, gracias a la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA).

Un Centro de Computación de Alto Desempeño para la IA en América Latina y el Caribe.

República Dominicana fue elegida junto al Gobierno de Chile, por parte del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), para crear un Centro de Computación de Alto Desempeño para la Inteligencia Artificial en América Latina y el Caribe.

República Dominicana en la Red de Centros de Aceleración e Innovación en Latinoamérica

Desde la OGTIC fuimos escogidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de un grupo de 44 solicitudes de 35 países para formar parte de La Red de Centros de Aceleración e Innovación para la transformación digital sostenible.

Dominicana Innova 2023

“Makers con propósito”

Durante 3 días jóvenes innovadoras idearon soluciones creativas, rentables y factibles para los retos desatendidos de las personas con discapacidad.

Participantes:

70 mujeres de 18 a 23 años del primer y segundo trimestre de la universidad.

Resultados:

3 proyectos de innovación tecnológica para personas con autismo.

“Feria de Innovación Universitaria”

Espacio creado para cada Instituto de Educación Superior (IES), para presentar sus ofertas académicas relacionadas a las carreras STEAM y charlas de Formación del futuro.

Participantes:

3,000 estudiantes impactados.

Charla de Formación del futuro:

8 charlas de educación del futuro.

Participación de 250 participantes por encuentro.

Desenlace

En el marco de Dominicana Innova se realizó un campamento de 4 semanas para 25 alumnos de último nivel de secundaria.

Los participantes, de 14 a 17 años, recibieron formación en diseño, storytelling, desarrollo de plataformas digitales y creación de prototipos a través de metodologías ágiles como el pensamiento de diseño, con el fin de generar soluciones digitales a un desafío identificado en una visita de campo en el sector agropecuario.

Resultado: 3 proyectos de innovación tecnológica para el sector agropecuario.

Drone Tech 2023

El 1er Congreso Nacional de Drones & Expo (DRone Tech 2023) donde por primera vez en nuestro país destacados expertos y autoridades aeronáuticas, de diferentes partes del mundo, se reunieron para debatir sobre la actualidad y el futuro de la industria de los drones.

621 participantes

Resultados:

- 600 personas impactadas.
- 8 expositores nacionales e internacionales
- Exposición drones y día de vuelo

Avanzando en Ciberseguridad: Alianza Estratégica de OGTIC con Cloudflare

Este 2023 damos un gran paso hacia un futuro digital más seguro con nuestra alianza estratégica con Cloudflare.

Este acuerdo entre la **OGTIC y Cloudflare** se enfoca en fortalecer la ciberseguridad, anticipando y mitigando amenazas digitales a través del intercambio de conocimientos y mejores prácticas, e incluye programas de capacitación y concienciación.

La alianza busca crear un entorno digital más seguro y confiable, mejorando la protección contra amenazas cibernéticas en constante evolución y beneficiando a ciudadanos y organizaciones de la República Dominicana.



**¡Juntos, estamos construyendo
un entorno digital confiable para todos!**



GABINETE DE
INNOVACIÓN

INFORME LOGROS OG TIC 2023

#OGTICESERVICIO