



Oficina Presidencial de Tecnologías
de la Información y Comunicación



INDICADORES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

Mayo 2012



Índice

Acrónimo	3
Marco Legal de Gobierno Electrónico	4
Infraestructura- Banda Ancha	7
Proyectos Tecnológicos.....	7
Telefonía-Internet-Suscriptores de Televisión.....	7
Centros de Accesos	8
Centros Educativos.....	8
Importaciones.....	8
Otras Importaciones	8
Web, Servicios.....	9
Dominios.....	9
Centro de Contacto Gubernamental	10
Presencia Web	11
Acceso a la Información Pública	12
Fortalecimiento Institucional	13
Indicadores Internacionales	14
Glosario.....	16

Acrónimo

CAC	Centro de Acceso Comunitario
CCI	Centro de Capacitación Informática
CCG	Centro de Contacto Gubernamental
CTC	Centros Tecnológicos Comunitarios
COE	Centro de Operaciones de Emergencia
DGA	Dirección General de Aduanas
DPD	Despacho de la Primera Dama
ICT	Information and communication Technologies
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INDOTEL	Instituto Dominicano de las de las Telecomunicaciones
ITLA	Instituto Tecnológico de las Américas
MEPyD	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
PAD	Programa de Alfabetización Digital
OPTIC	Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
WEF	World Economic Forum

Estudio Realizado por:

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación

Centro de Estudio e Investigación de Gobierno Electrónico

Analista:

Lic. María Del Pilar Berroa S.

Indicadores de Gobierno Electrónico en la República Dominicana
Mayo 2012

Marco Legal de Gobierno Electrónico

Leyes

Fecha	Ley No.	Descripción
Abril 2007	53-07	Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.
Julio 2004	200-04	General de Libre Acceso a la Información Pública.
Septiembre 2002	126-02	Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
Mayo 1998	153-98	General de Telecomunicaciones.

Decretos

Fecha	Decreto No.	Descripción
Marzo 2008	175-08	Instruye a las instituciones de la Administración Pública a reservar el nombre de dominio bajo las jerarquías de GOB.DO y GOV.DO.
Diciembre 2007	709-07	Éste instruye a toda la Administración Pública del Estado Dominicano a cumplir, en lo que les sea aplicable, con las normas y estándares tecnológicos publicados por OPTIC.
Octubre 2007	615-07	Instruye a la OPTIC a coordinar el procedimiento para la elaboración de los inventarios respecto a los programas incorporados a las computadoras y su licenciamiento.

Decretos

Fecha	Decreto No.	Descripción
Junio 2006	244-06	Conforma el Comité para el establecimiento de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas, con el mandato de simplificar, integrar e informatizar los procedimientos que aplican las instituciones.
Mayo 2005	310-05	Reglamento Operativo de la Comisión de Ética y Combate a la Corrupción.
Abril 2005	212-05	Crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC).
Marzo 2005	178-05	Dispone que el Instituto Audiovisual de Informática se denomine Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (CETIC).
Febrero 2005	130-05	Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
Febrero 2005	101-05	Crea la Comisión Nacional de Ética y Combate a la Corrupción.
Septiembre 2004	1091-04	Designa al Ing. Domingo Tavárez Valdez como Director General de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
Septiembre 2004	1090-04	Crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) como dependencia del Poder Ejecutivo.
Abril 2003	335-03	Aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 126-02, Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
Abril 2007	229-07	Instructivo de Aplicación de Gobierno Electrónico contentivo de las pautas generales para desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

Decretos

Fecha	Decreto No.	Descripción
Abril 2007	228-07	Establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), canal de voz oficial, como primer punto de contacto y principal de comunicación para atención telefónica del Gobierno Dominicano.
Abril 2007	192-07	Crea el Programa de Mejora Regulatoria bajo la coordinación del Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
Abril 2007	191-07	Expande el alcance del Comité para la implementación de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas.
Junio 2006	244-06	Conforma el Comité para el establecimiento de un Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas, con el mandato de simplificar, integrar e informatizar los procedimientos que aplican las instituciones.
Mayo 2005	310-05	Reglamento Operativo de la Comisión de Ética y Combate a la Corrupción.

Telefonía-Internet-Suscriptores de Televisión

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Teledensidad Telefónica	58.8%	67.7%	85.3%	98.5%	101.06%	102.84%*	104.43%
Telefonía Fija	897,026	906,485	985,711	968,152	1,009,906	1,023,489**	1,029,542
Telefonía Móvil	4,605,659	5,512,859	7,210,483	8,630,365	8,892,783	8,770,780**	8,867,550
Total de Líneas Públicas	13,897	15,703	13,713	12,997	7,548	7,012*	N/D
Cuentas de Internet Banda Ancha	94,243	193,053	267,944	396,315	483,162	656,459*	N/D
Cuentas Internet Cable Modem	N/D	10,151	8,756	10,317	9,898	10,887**	13,314
Penetración de Internet	15.4%	17.7%	22.6%	28.4%	39.5%	49.51%*	N/D
Cantidad de Usuarios de Internet	1,291,965	1,733,111	2,147,392	2,763,382	3,851,278	4,643,393*	N/D
Cuentas de Internet	183,876	264,284	320,891	399,065	622,931	1,211,288**	1,372,522
Total Teléfonos Móviles con Acceso a Data	N/D	39,357	41,900	100,753	276,177	949,893**	954,443
Suscriptores de Televisión	N/D	N/D	119,363	170,632	249,010	390,541**	394,569

(*) Hasta Junio del 2011. (**) Data hasta Diciembre del 2011 N/D No Disponible

Fuente: INDOTEL, Febrero 2012

2011

Proyectos Tecnológicos

Cantidad de Proyectos TIC

18

Fuente: MEPyD

	2011*	Fuente
Centros de Accesos		
INDOTEL (CCI)	774**	INDOTEL
Ministerio de Educación	225**	MINERD
Despacho de la Primera Dama (CTC)	60	INDOTEL
Ministerio de la Juventud	30	INDOTEL

(*) Hasta Junio del 2011 (**) Diciembre del 2011

	2011*	Fuente
Centros Educativos		
Cantidad de PC en Centros Educativos	8,731**	MINERD
Cantidad de Laboratorios en Centros Educativos Fijos	566	MINERD
Cantidad de Laboratorios de Informática Móviles	169	MINERD
Rincones Tecnológicos	150	MINERD
Bibliotecas Digitales	73	MINERD

(*) Diciembre 2011 (**) 2009

	2006	2007	2008	2009	2010	2011*
Importaciones						
Importación de Laptops	41,103	84,698	77,080	143,731	126,453	132,332
Importación de Desktop	1,067	7,407	7,814	30,075	34,423	724,641
Total Importaciones Computadoras	42,170	92,105	84,894	173,806	160,876	856,973
Importación de Móviles	-	-	-	4,111,336	4,829,508	9,353,766

Fuente: DGA, Septiembre 2011

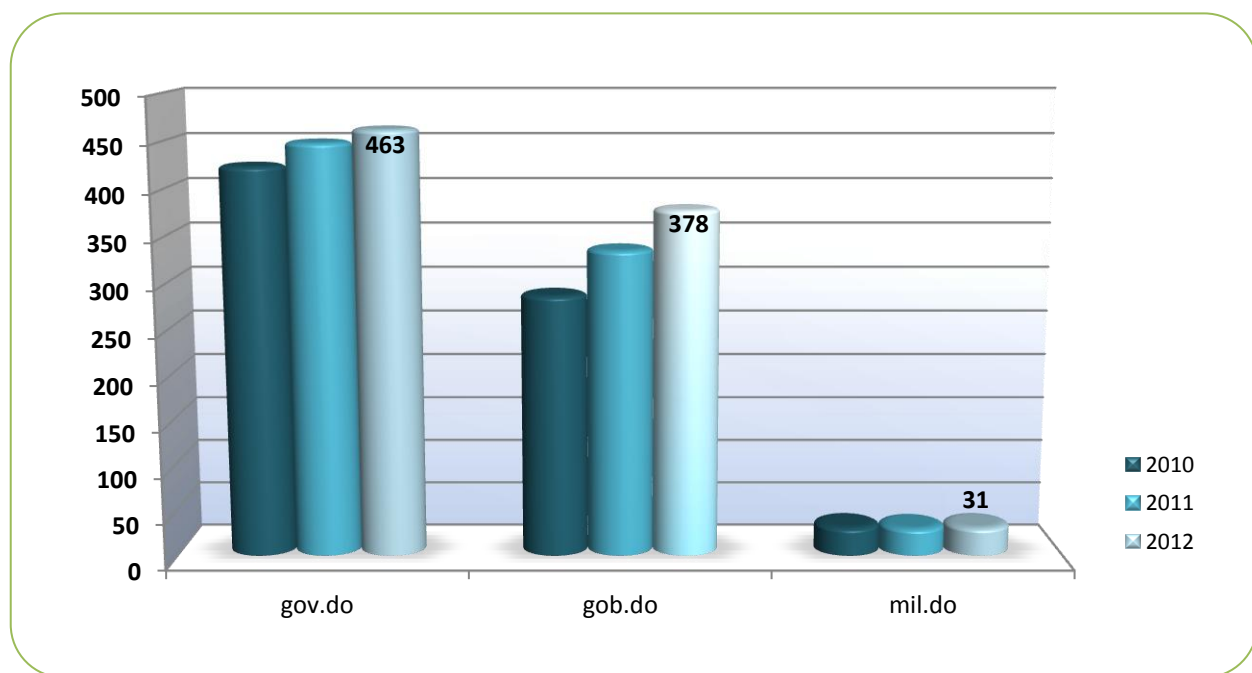
	2011
Otras Importaciones	
Blue Ray	4,916
Cámara de Video	905
Cámara Fotográfica	33,084
DVD	95,964
Home Theater	5,193
Ipad	579
Tabletas Digitales	1,069
Televisores	219,438

Fuente: DGA, Septiembre 2011

	2009	2010	2011	2012*
Dominios				
com.do	8,727	10,030	9,953	10,433
net.do	469	485	419	432
org.do	600	663	635	655
web.do	133	130	114	114
edu.do	259	294	312	330
art.do	114	109	103	101
sld.do	21	22	21	21
do	2,230	5,733	5,445	8,609
gov.do	385	424	449	463
gob.do	211	286	335	378
mil.do	24	31	30	31
Total de Dominios	13,173	18,207	17,816	21,567

Fuente: NIC.DO (*) Dato hasta el 30 de Mayo del 2012

Dominios Gubernamentales



Nota: Los valores presentados en la etiqueta de las barras corresponden al 2012.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012**
Centro de Contacto Gubernamental							
Cantidad de llamadas recibidas CCG	-	-	12,387,594	19,023,820	25,009,484	29,740,607	30,827,980
Cantidad de llamadas recibidas línea 700	-	109,237	91,844	89,581	164,984	632,047	685,350
Cantidad de Llamadas recibidas *462	3,169,719	4,377,279	4,840,596	5,972,752	4,540,769	26,480,844	27,481,665
Informaciones de Servicios Ofertados por el CCG	-	-	-	-	-	-	1,143*

Fuente: OPTIC, (*) Data Actualizada Hasta el 12 de Febrero 2012. (**) Data actualizada hasta Abril del 2012

Presencia Web

Organismos del Estado - Ayuntamientos - Embajadas, Consulados y Misiones en el Exterior

Organismos	Cantidad	Con PW	W1	W2	W3	W4	W5
Ministerios	20	20	100%	95%	5%	0%	0%
Con Categoría de Ministerio	3	3	100%	100%	0%	0%	0%
Consejos	57	17	30%	2%	2%	0%	0%
Comisiones	10	6	60%	20%	0%	0%	0%
Poderes del Estado	4	4	100%	100%	0%	0%	0%
Organismos Especiales	3	2	67%	33%	33%	0%	0%
Direcciones Generales	61	28	46%	38%	5%	3%	0%
Oficinas	12	7	58%	58%	0%	0%	0%
Institutos	35	26	74%	60%	11%	3%	0%
Corporaciones	11	7	64%	36%	27%	0%	0%
Superintendencias	7	6	86%	86%	0%	0%	0%
Fondos	8	4	50%	25%	25%	0%	0%
Gabinetes	4	1	25%	25%	0%	0%	0%
Otras Instituciones	67	52	79%	52%	24%	0%	0%
Total General	302	183					

	2008	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de Instituciones con Presencia Web	68.4%	70.3%	69.10%	61%	61%

Ayuntamientos	Cantidad	Con Pw	W1	W2	W3	W4	W5
Por Capitales Provinciales	32	11	34%	16%	19%	0%	0%
Por Municipios	155	23	15%	4%	11%	0%	0%

Organismos	Cantidad	W1	W2	W3	W4	W5
Embajadas	45	33%	4%	29%	0%	0%
Consulados	110	16%	1%	15%	0%	0%
Misiones en el Exterior	7	29%	0%	0%	0%	0%
Total General	162					

Fuente: OPTIC, Febrero del 2012

PW: Presencia Web

La W representa los siguientes tipos de presencia en Internet:

W= '1' → 'Organizaciones gubernamentales con presencia en Internet, ya sea en su propio sitio web o en el sitio web de otra entidad'

W= '2' → 'Organizaciones con su propio sitio web con la extensión .gov o .gob.'

W= '3' → 'Organizaciones con su propio sitio web sin la extensión .gov o .gob.'

W= '4' → 'Organizaciones con presencia en el sitio web de otra entidad, con control sobre el contenido publicado, y con la extensión .gov o .gob.'

W= '5' → 'Organizaciones con presencia en el sitio web de otra entidad, con control sobre el contenido publicado, y sin la extensión .gov o .gob.'

Observación: Estos indicadores fueron observados según la "Propuesta Regional para la Medición de Indicadores del e-Gob de la OSILAC/CEPAL 2009, aunque el método propuesto para la obtención del dato es a través de registros administrativos o encuestas, en República Dominicana se observan directamente en el portal Web de las instituciones.



Acceso a la Información Pública

Sistema de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

	2009	2010	2011	2012	Fuente
Cantidad de llamadas recibidas 3-1-1	397,745	1,281,275	2,627,717	2,660,966*	OPTIC
Cantidad de visitas al portal del 3-1-1	-	38,000	85,887	99,443**	OPTIC
Cantidad de Instituciones con Enlace al 3-1-1	N/D	N/D	116	115***	OPTIC
Cantidad de Instituciones con Enlace a Transparencia	N/D	N/D	128	127***	OPTIC

(*) Hasta el Abril del 2011 (**) Data hasta Marzo del 2012
 (***) Marzo 2012, de 179 Instituciones con Presencia Web.

	2011*	Fuente
Instituciones Vinculadas al 3-1-1	199	OPTIC
Cantidad de Instituciones Entrenadas en la Plataforma del 3-1-1	135	OPTIC

Data actualizada hasta Noviembre del 2011



	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Fuente
Egresados del Programa de Alfabetización Digital (PAD), OPTIC	880	3,732	3,216	2,483	1,930	1,237	13,014*	OPTIC
Cursos Especiales, OPTIC	103	196	605	215	159	14	15	OPTIC
Cantidad de Egresados del INAP en TIC	-	-	-	-	759	P/Inv.	P/Inv.	INAP
Servidores Público Egresados del ITLA	-	-	-	-	-	27,169	P/Inv.	ITLA
Taller Mejores Prácticas para la de Web 2.0	-	-	-	-	-	54	-	OPTIC
Taller de Seguridad Informática para Usuarios Finales	-	-	-	-	-	14	-	OPTIC

(*) Data única de la 27^{ma} promoción, Diciembre del 2011.
P/Inv. Pendiente de Investigación.

6 Indicadores Gobierno, Internacionales

World Economic Forum/ INSEAD

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2012
República Dominicana, Visión Mundial							
Networked Readiness Index	89	66	75	75	74	79	87
Government Readiness	77	64	51	47	43	57	65
Government Usage	57	90	102	43	44	51	82

Fuente: World Economic Forum (INSEAD) 2012

	2009	2010	2012
República Dominicana, Visión Latinoamérica			
Government prioritization of ICT	2	3	3
Importance of ICT to government vision of the future	2	2	5
Government success in ICT promotion	2	2	2
ICT use and government efficiency	2	3	3

Fuente: World Economic Forum (INSEAD) 2012

ONU, Comportamiento de R.D. en Latinoamérica

	2005	2008	2010	2012	Fuente
E-Government Readiness Index	14	13	14	14	UNDESA

	2005	2008	2010	2012	Fuente
Web Measure	11	9	9	7	UNDESA
Human Capital	15	18	17	19	UNDESA
Infrastructure	13	14	15	15	UNDESA
E-Participation	14	9	11	6	UNDESA

Los países Latinoamericanos considerados son: Barbados, Uruguay, Argentina, Guyana, Chile, Venezuela, Bolivia, República Dominicana, Perú, México, Panamá, Brasil, Costa Rica, Colombia, Trinidad y Tobago, Paraguay, Suriname, Jamaica, Ecuador, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Guatemala.

Glosario

Banda Ancha

En las redes de ordenadores, el ancho de banda se utiliza a menudo como sinónimo de tasa de transferencia de datos - la cantidad de datos que se pueden llevar de un punto a otro en un período de tiempo determinado (generalmente un segundo).

Penetración de Internet

Concepto de medición del uso de internet basado en una clasificación.

Teledensidad

Se refiere a la cantidad de líneas telefónicas por cada 100 habitantes.

Presencia Web

Un organismo del Estado dominicano tiene presencia web, cuando al acceder al Internet puede encontrarse un espacio dedicado para ese organismo que contiene información básica de la institución, datos de contacto, lista de los diferentes servicios que ofrece y que puede ser accedido desde cualquier parte del mundo, aunque no es imprescindible para definir "presencia", se valora la presentación de informaciones que permitan a sus lectores tener una opinión de que se trata de un organismo que rinde cuentas de la gestión y actividades que realiza para el país.

Servicios en Línea

Informativos

Aquellos que se proveen unilateralmente, publicados/colocados en el Portal, sin ningún tipo de interacción del ciudadano, simplemente la toma. Estos incluyen una breve descripción, procedimientos para obtenerlos, requisitos y precio.

Interactivos

Son los que se obtienen, luego de alguna acción/ solicitud ejecutada por el ciudadano hacia la institución, mediante el uso del portal. Estos pueden recibirse de manera "síncrona" o "asíncrona" por el ciudadano. Los formatos pueden ser descargados, puede existir una comunicación a través de correos electrónico, programas de búsquedas, chats, foros u otras formas interactiva de comunicación, uso de contraseñas.

Transaccionales

Son los que se obtienen, luego de alguna acción/ solicitud ejecutada por el ciudadano hacia la institución, mediante el uso del portal, pero su respuesta es recibida de manera "síncrona", de suerte que la transacción es completada por el ciudadano, sin abandonar el portal es decir, se puede completar el servicio en línea sin necesidad de ir a alguna oficina. Incluye la posibilidad de pagos electrónicos y de obtener documentos ya pagados electrónicamente, permite llenar formularios en línea y recibir confirmación y/o autorizaciones vía e-mail.

Trámites

Es a lo que llamamos comúnmente "diligencias", a través del cual, el ciudadano realiza algún tipo de transacción, la cual se convertirá en una respuesta de la institución, entregando/ completando una parte del proceso para él, que le permitirá hacer más breve su transacción con el Estado. Integra varios servicios de otras entidades teniendo un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales.