



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centros TECNOLÓGICOS comunitarios

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centrosTECNOLÓGICOS **comunitarios**

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

RESUMEN EJECUTIVO	1
1.1. Resumen Ejecutivo de los Logros de la Gestión de Gobierno 2020-2024	6
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	10
2.1 Marco Filosófico Institucional	10
a. Misión.....	10
b. Visión.....	10
c. Valores	10
2.2 Base Legal	11
2.3 Estructura Organizativa	13
2.4 Planificación Estratégica Institucional	15
RESULTADOS MISIONALES	18
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	18
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	35
4.1 Desempeño administrativo y financiero	35
4.2 Desempeño de los recursos humanos	39
4.3 Desempeño de los procesos jurídicos	41
4.4 Desempeño de la tecnología	42
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional ...	43
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones	45
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	47
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	47
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	49

5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias	49
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia	49
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	51
ANEXOS.....	55
a. Matriz de Logros Relevantes – Datos Cuantitativos	55
b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual	56
c. Matriz de Principales Indicadores del POA.....	56
d. Resumen del Plan de Compras	61

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2023

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), como importante entidad que forma parte de los programas sociales del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la República Dominicana, son espacios formativos y de servicios orientados a trabajar a favor del cierre de la brecha digital y en potenciar las habilidades y capacidades tecnológicas de los moradores a nivel nacional, a través del uso de la tecnología, la cual ayuda con el aumento de generación de empleos, facilita el acceso a tendencias globales tecnológicas, innovaciones, emprendimientos, y a la identificación de metodologías y estrategias que ayudan a definir soluciones para las problemáticas sociales que se presentan en cada una de las comunidades donde CTC está presente.

Con el objetivo de que CTC esté alineado al plan de gobierno que ha promulgado el Presidente Luis Abinader para el periodo gubernamental 2020-2024, tanto el Plan Estratégico Institucional (PEI), como cada Plan Operativo Anual (POA), que año por año se ejecuta en la institución, están en completa coherencia con el mismo. Esta institución tiene el compromiso de garantizar a cada uno de los moradores donde CTC desarrolla sus iniciativas, igualdad de oportunidades de una manera democrática y participativa, con la finalidad de promover la transformación del modelo productivo del país, fundamentado en la innovación tecnológica y la creatividad disruptiva que impulsa la oportunidad de crecimiento y creación de nuevos negocios en las comunidades.



El presente informe muestra la gestión operativa de los Centros Tecnológicos Comunitarios durante el año 2023, y evidencia los logros alcanzados y que contribuyen directamente a las políticas de gobierno, a los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Plan de Gobierno 2020-2024.

A continuación, los principales hitos alcanzados por los (CTC) durante el 2023:

- **107,161 Ciudadanos (as)** han tenido un aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales, a través de la iniciativa **Ciudadanía Digital**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **43,183 Estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas** han desarrollado habilidades tecnológicas, a través de la iniciativa **Escuelas en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **40,112 Ciudadanos (as)** han adquirido habilidades digitales a nivel básico e intermedio, a través de la iniciativa **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia una política integral de creación de oportunidades”**.
- **7,440 Actividades comunitarias** han sido realizadas para conectar a los moradores con la tecnología, a través de la iniciativa **Comunidades en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **4,721 Personas** han accedido a diversas academias internacionales como: Cisco, Oracle, HP Life, Kuepa, Fortinet y Trust for The Americas, para recibir formaciones con contenidos avanzados y enfocados al ámbito laboral, a través de la iniciativa



Global TIC. Contribuye a la política de gobierno “Hacia la transformación digital”.

- **3,127 Personas** han sido capacitadas con diversas acciones formativas como: Emprendimiento, Innovación, Robótica Educativa, Modelado 3D, Desarrollo de Bots, entre otras, a través de la iniciativa **Incubatech**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **2,867 Adolescentes y jóvenes con edades entre los 14 a 24 años** han sido impactados con acciones formativas orientadas a la generación de ingresos e inserción laboral, a través del **Programa Oportunidad 14-24**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **485 Ciudadanos** han sido capacitadas en habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local haciendo uso de la tecnología para el desarrollo de sus comunidades, a través de la iniciativa **Líderes en TIC**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **165 Niñas y adolescentes** han sido capacitadas en competencias digitales que permiten el acceso, el uso y la apropiación de las TIC de manera efectiva y responsable, con miras a aumentar su desarrollo intelectual y productivo, a través de la iniciativa **Mujeres en la Red**. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.

Adicional a lo anterior, con la finalidad de ampliar la cobertura, CTC también tiene a disposición de los ciudadanos, servicios que propician el crecimiento y el desarrollo a nivel local. A continuación, se enlistan logros adicionales a los hitos anteriormente mencionados:



- **1,786 Niños y Niñas de los Espacios de Esperanza (EPES)** continúan recibiendo estimulación temprana, desarrollando inteligencias múltiples, siendo formados en valores y realizando actividades saludables y beneficiosas para su desarrollo integral. Contribuye a la política de gobierno “**Acceso a salud universal, enfoque y seguridad social**”.
- **77 Radios Comunitarias** se han mantenido funcionando en diferentes localidades a nivel nacional, las cuales han producido **2,954 programas radiales, cápsulas y/o campañas para la concientización y desarrollo de la comunidad**. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.
- **724 Facilitadores tecnológicos** han mejorado la capacidad profesional en formación en línea y tecnologías educativas avanzadas, con la finalidad de asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia una política integral de creación de oportunidades**”.
- **87 Centros y 3 Compumetros** han sido readecuados en sus espacios para fomentar el trabajo colaborativo, el buen aprendizaje y uso productivo de las TIC. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia un Estado Moderno e Institucional**”.
- **6 Convenios de Cooperación Interinstitucional** con el Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo, la International Youth Fellowship, el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, el Colegio Dominicano de Periodistas, el Ministerio de Cultura, la Oficina para el Reordenamiento del Transporte y el Ayuntamiento de Santo Domingo Norte y HarPer, con la finalidad de promover el desarrollo de competencias tecnológicas en comunidades



vulnerables. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia un Estado Moderno e Institucional**”.

En todo lo relacionado a la creación de oportunidades laborales, es relevante resaltar que CTC ha generado más de **150 empleos directos**, para beneficiar a igual cantidad de familias, tomando en cuenta la equidad e igualdad de oportunidades.

En lo relacionado a la ejecución presupuestaria, para el 2023, a CTC le fue asignado un presupuesto de **RD\$ 609,761,935.00**, de los cuales se ha invertido la suma total de **RD\$ 354,547,835.04**. Es importante puntualizar, que el desempeño financiero se ha realizado cuidadosamente, invertido en todas las acciones que benefician a las comunidades donde CTC desarrolla sus iniciativas.

Las iniciativas a ser desarrolladas para impactar positivamente a las comunidades en el próximo 2024 se enlistan a continuación:

- 1. Ciudadanía Digital.** Tiene como meta **114,645 personas.**
- 2. Escuelas en TIC.** Tiene como meta **57,882 personas.**
- 3. Centro de Transformación Digital (DTC).** Tiene como meta **54,757 personas.**
- 4. Comunidades en TIC.** Tiene como meta **2,855 personas.**
- 5. Oportunidad 14-24.** Tiene como meta **1,063 personas.**
- 6. Incubatech.** Tiene como meta **5,179 personas.**
- 7. Global TIC.** Tiene como meta **647 personas.**
- 8. Líderes en TIC.** Tiene como meta **117 personas.**
- 9. Mujeres en la Red.** Tiene como meta **151 personas.**
- 10. Gestión Integrada de Infraestructura CTC.** Tiene como meta readecuar **51 centros, 2 compumetros e inaugurar 2 CTC** a nivel nacional.



1.1. Resumen Ejecutivo de los Logros de la Gestión de Gobierno 2020-2024

Memoria Institucional 2023

A continuación se presenta un resumen de los logros de gobierno, alcanzados durante el periodo de gestión correspondiente al cuatrenio 2020-2024.

- **164,594 Ciudadanos (as)** han tenido un aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales, a través de la iniciativa **Ciudadanía Digital**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **62,649 Estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas** han desarrollado habilidades tecnológicas, a través de la iniciativa **Escuelas en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **56,178 Ciudadanos (as)** han adquirido habilidades digitales a nivel básico e intermedio, a través de la iniciativa **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia una política integral de creación de oportunidades”**.
- **10,814 Actividades comunitarias** han sido realizadas para conectar a los moradores con la tecnología, a través de la iniciativa **Comunidades en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **5,302 Personas** han accedido a diversas academias internacionales como: Cisco, Oracle, HP Life, Kuepa, Fortinet y Trust for The Americas, para recibir formaciones con contenidos avanzados



y enfocados al ámbito laboral, a través de la iniciativa **Global TIC**. Contribuye a la política de gobierno “Hacia la transformación digital”.

- **4,824 Personas** han sido capacitadas con diversas acciones formativas como: Emprendimiento, Innovación, Robótica Educativa, Modelado 3D, Desarrollo de Bots, entre otras, a través de la iniciativa **Incubatech**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **4,073 Adolescentes y jóvenes con edades entre los 14 a 24 años** han sido impactados con acciones formativas orientadas a la generación de ingresos e inserción laboral, a través del **Programa Oportunidad 14-24**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **492 Ciudadanos** han sido capacitadas en habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local haciendo uso de la tecnología para el desarrollo de sus comunidades, a través de la iniciativa **Líderes en TIC**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **196 Niñas y adolescentes** han sido capacitadas en competencias digitales que permiten el acceso, el uso y la apropiación de las TIC de manera efectiva y responsable, con miras a aumentar su desarrollo intelectual y productivo, a través de la iniciativa **Mujeres en la Red**. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.

Adicional a lo anterior, con la finalidad de ampliar la cobertura, CTC también tiene a disposición de los ciudadanos, servicios que propician el crecimiento y el desarrollo a nivel local. A continuación, se enlistan logros adicionales a los hitos anteriormente mencionados:



- **5,186 Niños y Niñas de los Espacios de Esperanza (EPES)** continúan recibiendo estimulación temprana, desarrollando inteligencias múltiples, siendo formados en valores y realizando actividades saludables y beneficiosas para su desarrollo integral. Contribuye a la política de gobierno “**Acceso a salud universal, enfoque y seguridad social**”.
- **77 Radios Comunitarias** se han mantenido funcionando en diferentes localidades a nivel nacional, las cuales han producido **7,063 programas radiales, cápsulas y/o campañas para la concientización y desarrollo de la comunidad**. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.
- **1,957 Facilitadores tecnológicos** han mejorado la capacidad profesional en formación en línea y tecnologías educativas avanzadas, con la finalidad de asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia una política integral de creación de oportunidades**”.
- **105 Centros y 7 Compumetros** han sido readecuados, **3 CTC y 1 Compumetro** han sido inaugurados para fomentar el trabajo colaborativo, el buen aprendizaje y uso productivo de las TIC. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia un Estado Moderno e Institucional**”.
- **17 Convenios de Cooperación Interinstitucional** han sido firmados con la finalidad de promover el desarrollo de competencias tecnológicas en comunidades vulnerables. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia un Estado Moderno e Institucional**”.

En todo lo relacionado a la creación de oportunidades laborales, es relevante resaltar que



CTC ha generado más de **350 empleos directos**, para beneficiar a igual cantidad de familias, tomando en cuenta la equidad e igualdad de oportunidades.

En lo relacionado a la ejecución presupuestaria, para la gestión 2020 - 2023, CTC ha invertido la suma total de **RD\$ 1,022,005,186.39**. Es importante puntualizar, que el desempeño financiero se ha realizado cuidadosamente, invertido en todas las acciones que benefician a las comunidades donde CTC desarrolla sus iniciativas.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

2.1 Marco Filosófico Institucional

a. Misión

Somos una institución gubernamental de servicios que fomenta el desarrollo a través de las TIC, del emprendimiento, los derechos humanos, la solidaridad y la democracia participativa que potencian la innovación tecnológica y organizacional en un marco de equidad e igualdad de oportunidades para la ciudadanía en situación de vulnerabilidad de nuestro país.

b. Visión

Ser un referente nacional e internacional en el desarrollo de competencias tecnológicas, aprendizajes disruptivos, la innovación social, el emprendimiento y en el uso de la radio comunitaria, que beneficien a las poblaciones vulnerables de la República Dominicana, dando como resultado el cierre de la brecha digital y la democracia participativa.

c. Valores

- Solidaridad: Trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de los más necesitados.



- **Responsabilidad:** Nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.
- **Trabajo en Equipo:** Como personas aunamos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes que favorecen a las comunidades a las cuales servimos.
- **Integridad:** Actuamos según nuestros principios éticos, de forma honesta, auténtica y transparente.
- **Innovación:** Accionamos continuamente en la generación de ideas y nuevas metodologías para crear mejoras, solucionar problemas o facilitar acciones que garantice la competitividad, y el desarrollo de la ciudadanía.

2.2 Base Legal

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) de la República Dominicana, como parte importante de la Red de Protección Social del Gabinete de Políticas Sociales de la Presidencia de la República, impulsan el desarrollo de competencias y habilidades técnicas a través de las tecnologías, con el objetivo de promover la inclusión social y la equidad.

Los CTC están enfocados en reducir la brecha digital y promover el desarrollo económico y social de las comunidades pobres y apartadas.

Para ello, se utiliza las tecnologías para:



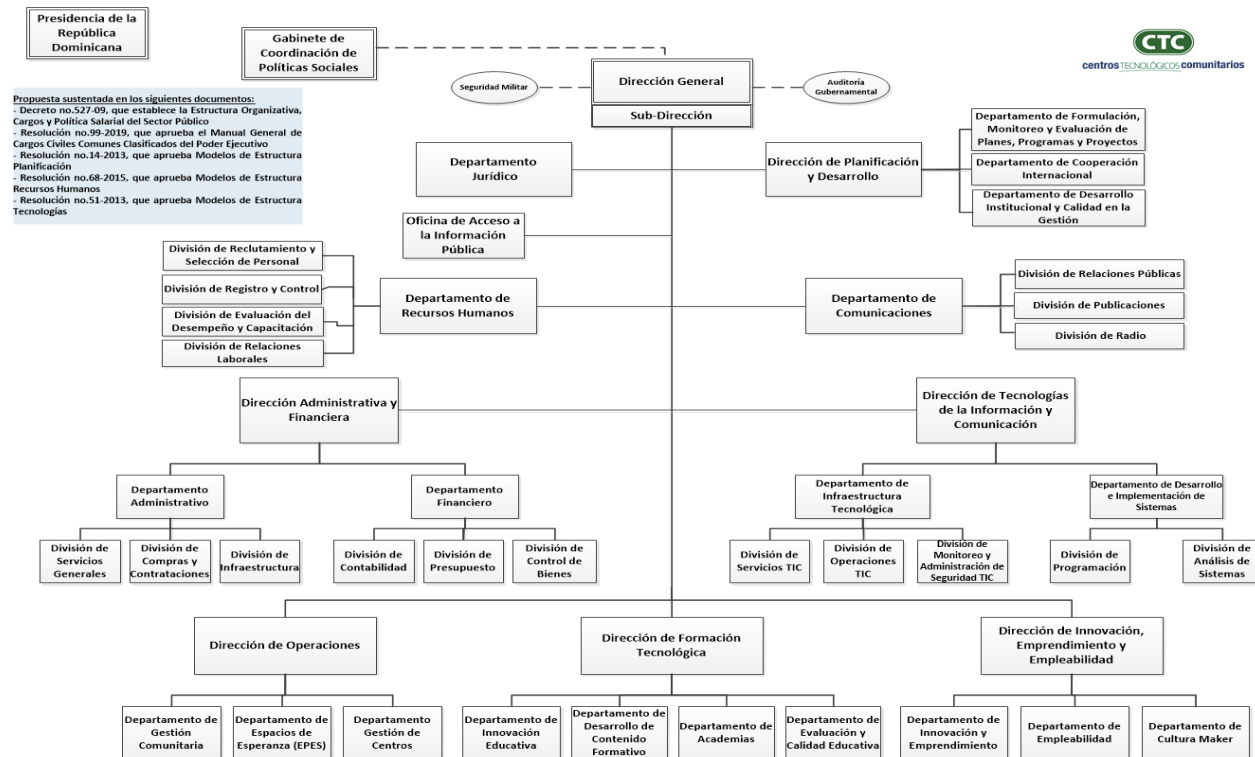
- Promover el crecimiento y desarrollo productivo, ofreciendo capacitación en habilidades digitales y emprendimiento a los miembros de las comunidades.
- Fomentar la participación del liderazgo comunitario para desarrollar proyectos que beneficien a sus comunidades.
- Involucrar a las familias a través de la radio comunitaria para brindarles información y educación.
- Promover el diseño, creación y puesta en funcionamiento de microempresas, a través del apoyo técnico a los emprendedores de las comunidades.

Visto lo anterior, el Marco Legal que ampara el funcionamiento de los CTC está compuesto por:

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 1-12: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Reglamento núm. 134-14 de la Ley No. 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Decreto núm. 1538-04, que transfiere los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) al Despacho de la Primera Dama.
- Decreto núm. 489-12, que transfiere la dirección y ejecución del Programa Centros Tecnológicos Comunitarios desde el Despacho de la Primera Dama, a la red de Protección Social del Gabinete Social.
- Decreto núm. 68-22, que el Programa Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) queda adscrito al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la República Dominicana.



2.3 Estructura Organizativa



Nota: Esta es la propuesta de estructura organizacional depositada en el Ministerio de Administración Pública (MAP).



A continuación, se enlistan los principales funcionarios de primer y segundo nivel, que posee CTC:

Funcionarios CTC	
Nombres	Puestos
Ysidoro Torres	Director General
Elvin Remigio	Subdirector
Elisania Mejía	Directora de Planificación
Rosa Alcántara	Encargada Financiera
Adelso Márquez	Encargado Administrativo
Yerdy Batista	Encargado de Jurídica
Mariela Basora	Encargada de Recursos Humanos
Manelix De León	Director de Operaciones
Enrique Hernández	Director de Tecnología
Nelson Núñez	Encargado de Formación Tecnológica
Brayan González	Encargado de Desarrollo de Sistemas
Claudia Adames	Encargada de Espacios de Esperanza (EPES)
Yahaira Mota	Encargada de Innovación y Emprendimiento
Lenin Cepeda	Encargado de Radio CTC
Darwin Feliz	Encargado de Comunicaciones
Juan Guzmán	Encargado de Vinculación Interinstitucional
Elizabeth Samboy	Encargada de Protocolo y Eventos



2.4 Planificación Estratégica Institucional

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) cuentan con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que responde al Marco Estratégico y contexto del periodo gubernamental actual. El PEI ha sido validado con los lineamientos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Los Ejes Estratégicos del PEI evidencian el enfoque de trabajo de los CTC durante 4 años de gobierno. Estos ejes llevan la misión y visión de la institución a convertirse en operatividad, lo que garantiza un accionar completamente enfocado a obtener resultados de gran impacto para la ciudadanía.

A continuación, se detallan los Ejes Estratégicos de los CTC:

- **Eje Estratégico 1: Comunidad y Ciudadanía Digital**

Este Eje Estratégico busca el fortalecimiento de la participación comunitaria a través de estrategias formativas que potencian el liderazgo local, asegura la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, lo que contribuye con dar respuestas a las demandas de los munícipes y colabora con la disminución de la brecha digital.

Responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual da suma importancia a la Transformación Digital, que como país se inició desde años atrás, buscando mejorar el acceso a la información, participación, comunicaciones y servicios de una manera inclusiva.

Asimismo, este Eje Estratégico se vincula a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS) en



su propósito de lograr la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital para poner fin a la pobreza.

- **Eje Estratégico 2: Innovación para el aprendizaje, el Emprendimiento y la Inserción Laboral**

Este Eje Estratégico busca facilitar procesos de enseñanza-aprendizaje en modalidad disruptiva, lo que fomenta de manera innovadora la generación de ideas para dar solución a problemáticas o desafíos sociales, que contribuyan con la identificación de potenciales emprendimientos y proporcionen posibilidades de inserción laboral.

Responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual busca fomentar el Empleo Formal y las estrategias de Protección Social para los más vulnerables.

Este Eje Estratégico se vincula a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS, los cuales promueven el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente y las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida.

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**

Este Eje Estratégico busca el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los colaboradores, lo que permite habilitarlos para un mejor rendimiento laboral, promueve el desarrollo organizacional que garantiza los altos estándares de institucionalidad y potencia la captación de fondos para asegurar la operatividad de manera



sostenible y efectiva de los proyectos destinados a beneficiar la sociedad dominicana.

Responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual busca Transparencia y Rendición de Cuentas y Fortalecer el sistema nacional de planificación y gestión por resultados.

Asimismo, este Eje Estratégico se vincula a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales promueven instituciones eficaces, orientadas a resultados y transparentes en su rendición de cuentas.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2023

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) han logrado resultados medibles y tangibles en la población beneficiaria. Durante todo este año, se ha trabajado para cerrar la brecha digital, proporcionando capacitaciones prácticas y disruptivas que han creado nuevas competencias y fortalecido habilidades en los egresados, lo que les ha brindado mayores oportunidades para insertarse en el mercado productivo.

Los CTC tienen una Planificación Estratégica 2021-2024 que está alineada con el Plan de Gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Estrategia Nacional de Desarrollo.

A continuación, se presentan los principales indicadores de resultados de los CTC, los cuales están alineados con la Planificación Estratégica Institucional.

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

En este apartado, se presentan los principales logros de la gestión 2023, los cuales son de gran relevancia para la población dominicana. Estos logros se relacionan con el desempeño de las áreas misionales, que a su vez se alinean con los ejes estratégicos de la institución.



- **Eje Estratégico 1: Comunidad y Ciudadanía Digital**

Este Eje Estratégico está alineado con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan promover la inclusión social y el cierre de la brecha digital.

Como CTC prioriza el relacionamiento con la comunidad, ha definido este eje para fortalecer el liderazgo comunitario, de manera que adquiera las competencias digitales que les permitan aprovechar las tecnologías con enfoque productivo y potenciar su desarrollo personal y profesional.

- **Eje Estratégico 2: Innovación para el aprendizaje, el Emprendimiento y la Inserción Laboral**

Este Eje Estratégico está alineado con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan promover el desarrollo económico y social inclusivo.

CTC se ha enfocado en promover espacios de enseñanza innovadores y creativos que brindan soluciones a problemáticas sociales. Esto contribuye al surgimiento de nuevos emprendimientos y a la generación de personas capacitadas para el mercado laboral.

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**

Este Eje Estratégico está alineado con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan promover instituciones eficaces, orientadas a resultados y transparentes que rindan cuentas.



La creación de nuevas competencias y el fortalecimiento de habilidades técnicas en los colaboradores es una estrategia clave para CTC, ya que permite alcanzar resultados tangibles, mantener el equipo enfocado y motivado, y elevar la productividad institucional.

A continuación, se enlistan los resultados correspondientes al año de gestión 2023:

- **107,161 Ciudadanos (as)** han tenido un aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales, a través de la iniciativa **Ciudadanía Digital**. Esta es una iniciativa que tiene como finalidad fomentar el aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales para que los ciudadanos se desenvuelvan con agilidad frente a las demandas existentes en la presente era de transformación digital.
- **40,112 Ciudadanos (as)** han adquirido habilidades digitales a nivel básico e intermedio, a través de la iniciativa **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Esta es una iniciativa que tiene como objetivo desarrollar las habilidades digitales a nivel básico e intermedio de los ciudadanos, a fin de que puedan obtener el máximo provecho de estas y mejorar su calidad de vida.
- **43,183 Estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas** han desarrollado habilidades tecnológicas, a través de la iniciativa **Escuelas en TIC**. Esta es una iniciativa escolar enfocada a desarrollar habilidades tecnológicas en el manejo de: herramientas de productividad, herramientas colaborativas, entre otras, a estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes pertenecientes a las escuelas con las cuales CTC tiene alianzas estratégicas.



- **7,440 Personas** han participado en actividades comunitarias vinculadas con la tecnología, a través de la iniciativa **Comunidades en TIC**.
- **3,127 Personas** han sido capacitadas con diversas acciones formativas como: Emprendimiento, Innovación, Robótica Educativa, Modelado 3D, Desarrollo de Bots, entre otras, a través de la iniciativa **Incubatech**. Esta iniciativa consiste en proporcionar acompañamiento a emprendedores y/o personas para conectarlos a oportunidades socioeconómicas locales, nacionales e internacionales, por medio de las tecnologías y emprendimientos que responden a desafíos sociales que aportan a la innovación y la competitividad.
- **2,867 Adolescentes y jóvenes con edades entre los 14 a 24 años** han sido impactados con acciones formativas orientadas a la generación de ingresos e inserción laboral, a través del **Programa Oportunidad 14-24**. Este programa tiene como finalidad implementar políticas activas de promoción, defensa de los derechos y reinserción a las actividades productivas y educativas de los adolescentes y jóvenes, con edades comprendidas entre los 14 a 24 años, los cuales se encuentran en condición de alto riesgo de vulnerabilidad social por la presión de grupo, maltrato, adicciones, inseguridad social, falta de empleo, feminicidio, violencia intrafamiliar y en conflictos con la ley.
- **4,721 Personas** han accedido a diversas academias internacionales como: Cisco, Oracle, HP Life, Kuepa, Fortinet y Trust for The Americas, para recibir formaciones con contenidos avanzados y enfocados al ámbito laboral, a través de la iniciativa **Global TIC**. Esta iniciativa tiene como finalidad, proporcionar



acciones formativas con contenidos avanzados y enfocados a conectar personas con el ámbito laboral.

- **165 Niñas y adolescentes** han sido capacitadas en competencias digitales que permiten el acceso, el uso y la apropiación de las TIC de manera efectiva y responsable, con miras a aumentar su desarrollo intelectual y productivo, a través de la iniciativa **Mujeres en la Red**.
- **485 Ciudadanos** han sido impactadas a través de la iniciativa **Líderes en TIC**. Esta iniciativa tiene como finalidad fortalecer en las personas las habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local haciendo uso de la tecnología para el desarrollo de sus comunidades.
- **1,786 Niños y Niñas de los Espacios de Esperanza (EPES)**. Los Espacios de Esperanza es una iniciativa dedicada al fomento de la estimulación temprana, inteligencias múltiples, promoción de valores y realización de actos saludables con niños/as en edades de 3 a 5 años y que viven en estado de vulnerabilidad económica y social.
- **2,954 programas radiales, cápsulas y/o campañas** para la concientización y desarrollo de la comunidad difundidos por las **Radios Comunitarias**. Radio CTC es un medio de comunicación comunitario, responsable de transmitir información de interés para los moradores a nivel local, enfocando sus contenidos en las áreas de educación, salud, cultura, realización actividades diversas y campañas educativas.



- **724 Facilitadores tecnológicos** han mejorado la capacidad profesional en formación en línea y tecnologías educativas avanzadas, con la finalidad de asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía.
- **87 Centros y 3 Compumetros** han sido readecuados con la finalidad de mejorar las condiciones de la infraestructura física y generar ambientes idóneos que incentiven el desarrollo del aprendizaje en los usuarios, y la aplicación de nuevas tecnologías, un excelente plan educacional, materiales interactivos, etc.
- **6 Convenios de Cooperación Interinstitucional** han sido firmados: 1) **Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo**, 2) **International Youth Fellowship**, 3) **Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal**, 4) **Colegio Dominicano de Periodistas**, 5) **Ministerio de Cultura**, la **Oficina para el Reordenamiento del Transporte y el Ayuntamiento de Santo Domingo Norte** y 6) **HarPer**, todos con la finalidad de de crear y habilitar competencias tecnológicas en comunidades vulnerables.



Aportes de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) al Plan de Gobierno 2020-2024 (PG), a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
43,183 estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas impactados a través de la iniciativa Escuelas en TIC.	Hacia la transformación digital.	Línea de acción 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital.	Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
107,161 ciudadanos (as) han sido impactados a través de la iniciativa Ciudadanía Digital.	Hacia la transformación digital.	Línea de acción 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, mediante la acción coordinada entre Gobierno Central, la administración local y sector privado.	Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
40,112 ciudadanos (as) han sido impactados a través de la iniciativa Centro de Transformación Digital (DTC).	Hacia una política integral de creación de oportunidades	Línea de acción 2.3.2.3 Fortalecer el sistema de capacitación laboral tomando en cuenta las características de la población en condición de pobreza, para facilitar su inserción al trabajo productivo y la generación de ingresos.	Objetivo No. 4: Educación de calidad. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
4,721 personas han sido impactadas a través de la iniciativa Global TIC.	Hacia la transformación digital.	Línea de acción 3.4.2.7 Impulsar el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones como herramienta que permite ampliar el alcance de la formación profesional y técnica.	Objetivo No. 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
7,440 actividades comunitarias han sido realizadas a través de la iniciativa Comunidades en TIC.	Hacia la transformación digital.	Línea de acción 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, mediante la acción coordinada entre Gobierno Central, la administración local y sector privado.	Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
3,127 personas han sido impactadas a través de la iniciativa Incubatech .	Crear oportunidades para la juventud.	Línea de acción 3.4.2.7 Impulsar el uso de las TIC como herramienta que permite ampliar el alcance de la formación profesional y técnica.	Objetivo No. 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
2,867 adolescentes y jóvenes con edad entre los 14 a 24 años han sido impactados a través del Programa Oportunidad 14-24 .	Crear oportunidades para la juventud.	Línea de acción 2.3.4.12 Fortalecer los programas dirigidos a facilitar la inserción de la población joven en el mercado laboral.	Objetivo No. 4: Educación de calidad. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
2,954 programas radiales, cápsulas y/o campañas para la concientización y desarrollo de la comunidad difundidos por las Radios Comunitarias.	Hacia la transformación digital.	Línea de acción 2.6.1.5 Crear o acondicionar espacios municipales para el desarrollo de actividades socio culturales y propiciar su uso sostenido.	Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
1,786 niños y niñas han sido beneficiados a través de los Espacios de Esperanza (EPES) .	Acceso a salud universal, enfoque y seguridad social.	Línea de acción 2.3.1.10 Establecer estancias infantiles en universidades y centros de formación profesional estatales, para facilitar el acceso de las madres y padres a la educación y promover la atención integral y estimulación temprana de los niños y niñas.	Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
87 Centros y 3 Compumetros han sido readecuados.	Fortalecer el sistema nacional de planificación y gestión por resultados.	Línea de acción 1.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública como medio de garantizar la transparencia, rendición de cuentas y calidad del gasto público.	Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
6 Convenios de Cooperación Interinstitucional	Hacia un Estado moderno e institucional .	Línea de acción 2.3.2.3 Fortalecer el sistema de capacitación laboral tomando en cuenta las características de la población en condición de pobreza, para facilitar su inserción al trabajo productivo y la generación de ingresos.	Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
724 facilitadores tecnológicos capacitados.	Hacia una política integral de creación de oportunidades	Línea de acción 1.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública como medio de garantizar la transparencia, rendición de cuentas y calidad del gasto público.	Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2023

A continuación, se presentan los resultados de las áreas operativas, los procesos institucionales y la gestión de recursos de CTC. Estos resultados demuestran el compromiso de la institución con el logro de sus objetivos.

4.1 Desempeño administrativo y financiero

A continuación, se muestra la ejecución presupuestaria de CTC, la cual muestra el resultado de dicha gestión:

Descripción	Total
Servicios Personales	\$ 266.817.920,34
Remuneración al personal fijo	\$ 179.726.576,50
Remuneración al personal de carácter temporal	\$ 0,00
Salario Anual no.13	\$ 18.242.182,16
Prestaciones económicas	\$ 2.220.064,60
Sobresueldos	\$ 39.291.098,78
Contribuciones a la seguridad social	\$ 27.337.998,30
Servicios No Personales	\$ 66.441.796,95
Servicios básicos (agua, comunicaciones, electricidad)	\$ 33.503.747,09
Publicidad, impresión y encuadernación	\$ 800.689,00



Descripción	Total
Viáticos	\$ 9.689.600,00
Transporte y almacenaje	\$ 2.003.600,00
Alquileres y rentas	\$ 11.429.284,89
Seguros	\$ 1.042.097,46
Servicios de conservación, reparaciones menores	\$ 529.074,01
Otros servicios no personales	\$ 2.318.379,81
Otras contrataciones de servicios	\$ 5.125.324,69
Materiales y Suministros	\$ 14.639.488,49
Alimentos y productos agroforestales	\$ 78.115,01
Textiles y vestuarios	\$ 2.980.346,65
Papel, cartón e impresos	\$ 736.693,49
Cuero, caucho y plástico	\$ 160.000,16
Productos de minerales, metálicos y no metálicos	\$ 562.819,93
Combustibles, lubricantes, productos químicos y c.	\$ 5.623.815,38
Productos y útiles varios	\$ 4.497.697,87
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	\$ 1.618.866,07
Mobiliario y equipo	\$ 2.816.649,58
Mobiliario y equipo de audio, audiovisual, recreativo y educacional	\$ 677.910,00
Maquinarias, otros equipos y herramientas	\$ 3.154.069,68
Bienes intangibles	\$ 0,00
Obras	\$ 0,00
Obras en edificaciones	\$ 0,00
Totales	\$ 354.547.835,04



DESEMPEÑO FINANCIERO						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
CTC.1	Gestión del personal	305,921,286.41	266,817,920.34	9	87 %	51 %
CTC.2	Servicios gestionados	117,174,021.00	69,646,314.08	12	59 %	13 %
CTC.3	Gestión de materiales y suministros	15,336,227.00	1,729,074.01	4	11 %	0,3 %
CTC.4	Infraestructura CTC	64,803,485.38	6,648,629.26	87	10 %	1 %
CTC.5	Obras y edificaciones	22,718,581.00	0	0	0%	0 %
Totales		525,953,600.79	344,841,937.69	112		



Cuentas por pagar:

Descripción	Total
Remuneración al personal fijo	\$ 17.484.883,33
Sobresueldos	\$ 1.998.000,00
Contribuciones a la seguridad social	\$ 2.662.439,09
Servicios básicos (agua, comunicaciones, electricidad)	\$ 5.150.356,11
Publicidad, impresión y encuadernación	\$ 1.760.381,00
Viáticos	\$ 1.845.550,00
Transporte y almacenaje	\$ 1.267.000,00
Alquileres y rentas	\$ 6.145.361,45
Seguros	\$ 519.700,96
Servicios de conservación, reparaciones menores	\$ 529.074,01
Otros servicios no personales	\$ 2.318.379,81
Otras contrataciones de servicios	\$ 5.125.324,69
Alimentos y productos agroforestales	\$ 78.115,01
Textiles y vestuarios	\$ 2.980.346,65
Papel, cartón e impresos	\$ 736.693,49
Cuero, caucho y plástico	\$ 160.000,16
Productos de minerales, metálicos y no metálicos	\$ 562.819,93
Combustibles, lubricantes, productos químicos y c.	\$ 2.035.340,27
Productos y útiles varios	\$ 4.497.697,87
Mobiliario y equipo	\$ 13.579.017,50
Obras en edificaciones	\$ 13.368.581,66
Totales	\$ 84.805.063,02



4.2 Desempeño de los recursos humanos

La mejora continua de los colaboradores es uno de los principales objetivos de CTC. Para medir el desempeño, se realizan acuerdos de desempeño basados en las metas del Plan Operativo Anual (POA). Luego, se aplican evaluaciones de desempeño para medir la productividad de los acuerdos.

CTC está comprometida con la equidad de género, por eso, se han implementado acciones para garantizar el trato igualitario entre hombres y mujeres en los diferentes puestos de trabajo.

Al inicio del año, se coordinaron los acuerdos de desempeño con las Áreas Operativas, luego al cumplirse el año, se realizaron las evaluaciones de desempeño de cada colaborador/a por área.

A continuación, se presentan los principales avances del proceso de evaluación de desempeño del personal de CTC durante el año 2023:

Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
Total de Colaboradores	769	415	354	
% Mujeres empleadas				47%
% Hombres empleados				53%
Colaboradores que aplican para Acuerdos y Desempeño	531			69%



Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
Total Colaboradores con Acuerdos	381	183	198	100%
Total de Colaboradores con Evaluaciones	381	183	198	100%
Total de Nuevo Ingreso	202			26%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional I	219	106	113	28%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional II	280	121	159	36%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional III	198	143	55	26%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional IV	66	40	26	9%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional V	6	5	1	1%



De acuerdo al cuadro anterior, se puede evidenciar que, de un total de 531 colaboradores, el 50 % cumplimentó acuerdo y evaluación de desempeño. En este cuadro, claramente se pueden evidenciar la cantidad de hombres y mujeres organizados por grupos ocupacionales para transparentar la composición de cada grupo.

4.3 Desempeño de los procesos jurídicos

Los acuerdos y convenios suscritos durante el año, que son de alta relevancia para la población, se realizan con la finalidad de promover el desarrollo de competencias tecnológicas en comunidades vulnerables, y son manejados vía Relaciones interinstitucionales, dentro de los cuales están:

1. Convenio con el Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.
2. Convenio con la International Youth Fellowship.
3. Convenio con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal.
4. Convenio con el Colegio Dominicano de Periodistas.
5. Convenio con el Ministerio de Cultura, la Oficina para el Reordenamiento del Transporte y el Ayuntamiento de Santo Domingo Norte.
6. Convenio con HarPer.

En adición a lo anteriormente mencionado, podemos destacar lo siguiente:



- Conclusión del proceso de liberación de las cuentas embargadas de la institución, por parte de 03 demandantes. Durante este proceso fue realizado el retiro de sentencia por ante el Tribunal Civil y Comercial de San Francisco de Macorís, y la notificación de sentencia en levantamiento de embargos.
- Fue hecha la solicitud del informe por ante la Superintendencia de Banco de la República Dominicana, con relación al proceso de embargo institucional.
- El Departamento Jurídico representó a los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), para la renovación y redacción del contrato de alquiler del local de la institución ubicado en la calle Galván, Gazcue, Distrito Nacional.
- El Departamento Jurídico representó a los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), en la renovación y redacción del contrato de alquiler del local de la institución ubicado en la ave. Pedro Henríquez Ureña 12, Gazcue, Distrito Nacional.
- Asesoramiento al Departamento de RRHH, sobre el pago de prestaciones laborales a exempleados de la institución.

4.4 Desempeño de la tecnología

Para CTC, el Área de Tecnología es esencial para garantizar que todos los equipos de hardware y software funcionen correctamente. Esto permite que los ciudadanos utilicen estos equipos con facilidad y disfruten de la mejor experiencia de aprendizaje posible, tanto en los **108 Centros** distribuidos a nivel nacional, como en los **8 Compumetros** de la zona metropolitana.



Para garantizar la prevención y corrección de fallas tecnológicas a nivel nacional, se ha realizado mantenimiento preventivo TIC de manera periódica.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

El Departamento de Planificación y Desarrollo Organizacional (PyDO) de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) es responsable de formular las políticas, planes y proyectos que son necesarios para el desarrollo institucional. También elabora los Planes Estratégicos y Operativos, monitorea y da seguimiento a la eficiencia y eficacia de las iniciativas y planes institucionales.

Además, PyDO brinda un acompañamiento continuo, constante y personalizado a todas las áreas de los CTC.

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

No aplica.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

Los Centros Tecnológicos Comunitarios, con la finalidad de retomar la Norma de Calidad ISO 9001, ha realizado una ruta por los diferentes departamentos (Recursos Humanos, Compras, Comunicaciones, Finanzas, Radio, Formación Tecnológica, Protocolo, Tecnología y Desarrollo de Sistemas), haciendo un



levantamiento que dio como resultado la identificación de los elementos de riesgos de cada departamento vinculado con los ejes estratégicos institucionales y las observaciones de mejora para cada departamento.

Fue utilizada una tabla de medición de macroprocesos durante la ruta realizada de enero a mayo 2023, la cual contempló los componentes siguientes: Crear una cultura de mejora continua, mantener un sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros usuarios y colaboradores de CTC y crear una cultura de satisfacción con el servicio al usuario CTC.

Con la finalidad de darle continuidad al trabajo realizado, se estará llevando a cabo un cronograma de trabajo de enero a mayo 2024, dentro del cual se incluyen las siguientes actividades macro: a) Socialización importancia gestión de la calidad y procesos, b) Levantamiento documental por áreas, c) Plan de Comunicación y d) Nube de información.

A partir del trabajo anteriormente mencionado, se procederá con todos los preparativos de lugar que involucra a la institución a una recertificación en la Norma de Calidad ISO 9001.

c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

CTC se mantiene a la vanguardia, comprometida con la innovación y la creatividad. Para ello, prioriza el fortalecimiento de las habilidades de su equipo de colaboradores a través de formaciones y la mejora de los procesos y procedimientos institucionales. En este sentido, las siguientes acciones se destacan como parte de las acciones de fortalecimiento institucional:



- Capacitaciones y/o sensibilizaciones en Responsabilidad Social, Igualdad de Género y Estilos de liderazgo para el personal de oficina principal y centros.
- Remozamientos, readecuación de espacios y mantenimiento de Centros, con la finalidad de proporcionar condiciones óptimas a todos los usuarios en sus respectivas comunidades.
- Alianzas y acuerdos nacionales que buscan ampliar la incidencia de CTC, así como también, fomentar las buenas relaciones con otras instituciones que tienen objetivos afines.
- Programa de Voluntariado para garantizar la vinculación de los ciudadanos con todos los servicios y proyectos que oferta CTC.
- Rendición de cuentas, para CTC, la transparencia en sus acciones es esencial, por tal razón, en frecuencia mensual se emite un informe de gestión, que evidencia muy detalladamente los avances de cada proyecto, así como también las inversiones económicas que conllevan las acciones desarrolladas, lo que ha permitido que, tanto el personal interno como cualquier ciudadano o institución puedan conocer todas las ejecuciones de la institución.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

A través de una gestión de comunicación integral, CTC logró posicionar diversos temas importantes de la institución en medios offline y online. Los logros alcanzados son los siguientes:



- **Estrategia de Redes Sociales:** Se realizó una estrategia de redes sociales, generando como resultados más de 9,100 me gusta en Facebook, más de 10,036 me gusta en Instagram, más de 2,750 me gusta en Twitter y más de 30 publicaciones en Prensa Digital.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) consideran el servicio al ciudadano y la transparencia institucional como pilares esenciales. Para ello, la institución realiza periódicamente diferentes acciones que contribuyen a proporcionar información útil a la ciudadanía y a mostrar al país la forma en que se maneja internamente. Estas acciones incluyen la publicación de informes de gestión, memorias institucionales, encuestas de satisfacción al usuario, y la recopilación de sugerencias, quejas y reclamos.

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Para conocer las expectativas y necesidades de los usuarios, CTC implementó un sistema de encuestas a diferentes actores, los cuales proporcionan informaciones que sirven para continuar la mejora continua y aumentar la calidad del servicio que se oferta a nivel nacional. Con ese propósito, se realizó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios correspondiente al período enero - diciembre 2023. En la que se encuestaron 1,753 personas en total, a través de la plataforma virtual google forms. La misma se segrega en tres partes: Encuesta Satisfacción Padres, Madres y/o Tutores EPES, Encuesta Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales) y Encuesta de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios).



Resultados Generales

El Índice Global de Satisfacción General de los Servicios de los Centros Tecnológicos Comunitarios, según la encuesta realizada, el 86 % de los encuestados lo tilda de muy satisfactorio. Del mismo modo, el 51,6 % de los encuestados califica el servicio CTC como eficiente, siguiéndole el 18,1 % que lo define como profesional. La calificación promedio otorgada por los encuestados al personal CTC, instalaciones, plataformas y acciones formativas es de 82,7 % de satisfacción según el Índice de Percepción de Calidad.

De igual manera, el calificativo “muy satisfactorio” fue el utilizado por el 80 % de los encuestados para puntuar el servicio ofrecido desde los Espacios de Esperanza (EPES). A su vez, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de EPES, la que tuvo mayor ponderación fue la dimensión de “Maestra” donde un 72,9 % de los encuestados calificó “muy satisfecho” con el trabajo docente. Mientras las dimensiones de “Plataforma” y “Contenido” calificó “muy satisfecho” el 74,22 % de la población encuestada.

Por otro lado, el Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios), la calificación promedio fue de 86 % según el índice de Percepción de Calidad. En cuanto al Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales), la calificación otorgada por los encuestados fue de 70,8 %, según el índice de Percepción de Calidad. Al mismo tiempo, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de las Formaciones Virtuales, el 59,7 % considera que la plataforma virtual de capacitación fue la más adecuada para el proceso de enseñanza-aprendizaje. El 86 % califica “totalmente satisfactoria” la experiencia con el servicio formativo según el índice de Percepción de Calidad.



Se concluye, por consiguiente, que CTC a través de sus redes de servicios, es percibido por la comunidad como un elemento identificador de las políticas públicas de gobierno. Si bien, hay oportunidades de mejora en cuanto a ciertos aspectos del servicio (espacios físicos, redes de internet, cantidad de formaciones y facilitadores), no menos cierto es, que más del 81 % de los encuestados afirmó que volvería a utilizar los servicios CTC y que recomendaría los mismos con familiares y amigos.

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

No aplica.

5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En relación al proceso que realiza la institución para identificar las quejas, reclamaciones y sugerencias, por temas logísticos, este proceso ha sido pospuesto para ser desarrollado el año 2024, y estarán presentadas todas las novedades en el informe semestral y la memoria institucional.

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Desde los Centros Tecnológicos Comunitarios están disponibles al público en general, todos los informes de gestión, memorias, nóminas entre otros documentos que los usuarios requieran de la institución.



Dentro de las documentaciones que están disponibles al servicio público están los siguientes:

- Memorias Institucionales (semestral y anual)
- Informes de Gestión
- Informes de Encuestas de Satisfacción al Usuario
- Ejecución Presupuestaria y Nómina de Empleados



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2023

En cumplimiento de los Ejes Estratégicos, la misión y visión de la institución, se proyectan las siguientes metas cuantitativas y cualitativas para las iniciativas y servicios a ser desarrollados en 2024:

- **114,645 Personas** serán impactadas a través de la iniciativa **Ciudadanía Digital**. Esta iniciativa que tiene como finalidad fomentar el aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales para que los ciudadanos se desenvuelvan con agilidad frente a las demandas existentes en la presente era de transformación digital.
- **57,882 Personas** serán impactadas a través de la iniciativa **Escuelas en TIC**. Esta iniciativa escolar enfocada a desarrollar habilidades tecnológicas en manejo de: herramientas de productividad, herramientas colaborativas, entre otras, a estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes pertenecientes a las escuelas con las cuales CTC tiene alianzas estratégicas.
- **54,757 Personas** serán impactadas a través de la iniciativa **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Esta iniciativa que tiene como objetivo desarrollar las habilidades digitales a nivel básico e intermedio de los ciudadanos, a fin de que puedan sacar el máximo provecho de estas y mejorar su calidad de vida.



- **2,855 Personas** serán impactadas a través de la iniciativa **Comunidades en TIC**. Esta iniciativa tiene como finalidad la realización de diversas actividades comunitarias que conectan a los moradores con la tecnología.
- **1,063 Personas** serán impactadas a través del **Programa Oportunidad 14-24**. Este programa tiene como finalidad implementar políticas activas de promoción, defensa de los derechos y reinserción a las actividades productivas y educativas de los adolescentes y jóvenes, con edades comprendidas entre los 14 a 24 años, los cuales se encuentran en condición de alto riesgo de vulnerabilidad social por la presión de grupo, maltrato, adicciones, inseguridad social, falta de empleo, feminicidio, violencia intrafamiliar y en conflictos con la ley.
- **5,179 Personas** serán impactadas a través de la iniciativa **Incubatech**. Esta iniciativa consiste en proporcionar acompañamiento a emprendedores y/o personas para conectarlos a oportunidades socioeconómicas locales, nacionales e internacionales, por medio de las tecnologías y emprendimientos que responden a desafíos sociales que aportan al fortalecimiento del ecosistema de la innovación y la competitividad.
- **647 Personas** serán impactadas a través de la iniciativa **Global TIC**. Esta iniciativa tiene como finalidad proporcionar ofertas formativas de contenidos avanzados y enfocados a conectar personas con el ámbito laboral.
- **1,452 Programas radiales, cápsulas y campañas de difusión** serán ofertados desde la **Radio CTC**. Radio CTC es un medio de comunicación comunitario, responsable de proporcionar información de interés para la ciudadanía a nivel local, enfocando



sus contenidos en las áreas de educación, salud, cultura, realización actividades diversas y campañas educativas.

- **530 Facilitadores tecnológicos** serán capacitados en competencias TIC avanzadas, con la finalidad de mejorar la capacidad profesional y asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía.
- **117 Personas** serán impactadas a través de la iniciativa **Líderes en TIC**. Esta iniciativa tiene como finalidad fortalecer y/o potenciar las habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local a través de capacitaciones vinculadas con la tecnología para el desarrollo de sus comunidades.
- **151 Niñas, jóvenes y mujeres** serán impactadas a través de la iniciativa **Mujeres en la Red**. Esta iniciativa tiene como finalidad proporcionar capacitaciones en competencias digitales que permitan el acceso, el uso y la apropiación de las TIC de manera efectiva y responsable, con miras a aumentar su desarrollo intelectual y productivo.
- **108 Centros y 8 Compumetros** localizados en diferentes comunidades a nivel nacional serán fortalecidos en sistemas de seguridad, control de colaboradores y mantenimiento preventivo TIC.
- **51 Centros y 2 Compumetros** a nivel nacional serán readecuados, con la finalidad de mejorar las condiciones de la infraestructura física y generar ambientes idóneos que incentiven el desarrollo del aprendizaje en los usuarios, y la aplicación de nuevas tecnologías, una excelente plana educacional, materiales interactivos, etc.



- **11 Acuerdos con Instituciones Nacionales e Internacionales**, con la finalidad de contribuir al desarrollo de las comunidades, propiciando de manera directa en la consecución de la misión, visión y cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, de manera que se pueda ampliar las posibilidades y la efectividad de los procesos.
- **2 Centros nuevos** serán inaugurados. Espacios para fortalecer la construcción del conocimiento y la autonomía, para facilitar un aprendizaje efectivo basado en proyectos, pensamiento de diseño y métodos disruptivos.
- **1 Software** de Administración Tecnológica (SAT) será implementado, con el objetivo de fortalecer la automatización de los procesos institucionales (Recursos Humanos, Radio, Operaciones en Centros, Administración y Finanzas, Planificación, Gestión del Conocimiento).



ANEXOS

Memoria Institucional 2023

a. Matriz de Logros Relevantes – Datos Cuantitativos

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2023
Formación de ciudadanos (as) en herramientas TIC	2,238	8,653	14,330	16,329	20,244	17,748	17,577	17,845	31,733	20,800	31,723	10,041	209,261
Inversión	RDS 5,537,731.98	RDS 8,801,241.36	RDS 8,254,041.28	RDS 9,994,530.91	RDS 11,328,227.20	RDS 9,794,136.60	RDS 12,830,904.56	RDS 12,809,059.49	RDS 11,434,384.90	RDS 11,403,739.62	RDS 21,158,978.60	RDS 7,835,722.46	RDS 131,182,698.96
Infraestructura CTC gestionada			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Inversión	RDS	RDS	RDS 2,105,498.72	RDS 2,000,000.00	RDS 1,969,803.19	RDS 1,604,820.10	RDS 2,000,009.10	RDS 3,398,772.59	RDS 442,324.18	RDS 2,974,570.16	RDS 4,792,319.71	RDS 3,835,722.46	RDS 25,123,840.21
Red Nacional de Jóvenes CTC										113			113
Inversión	RDS	RDS	RDS	RDS	RDS	RDS	RDS	RDS	RDS	RDS 1,507,440.00	RDS	RDS	RDS 1,507,440.00
Gestión integrada de personal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Inversión	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 1,000,000.00	RDS 12,000,000.00



b. Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Ref.	Producto	Asignación Presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	% Desempeño Financiero
CTC.1	Gestión del personal	305,921,286.41	266,817,920.34	87 %
CTC.2	Servicios gestionados	117,174,021.00	69,646,314.08	59 %
CTC.3	Gestión de materiales y suministros	15,336,227.00	1,729,074.01	11 %
CTC.4	Infraestructura CTC	64,803,485.38	6,648,629.26	10 %
CTC.5	Obras y edificaciones	22,718,581.00	0	0 %

Nota: En el anterior apartado se reflejan solo los principales productos institucionales.

c. Matriz de Principales Indicadores del POA



Área	Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	%
Administración	Porcentaje de tickets de infraestructura y mantenimiento cerrados en tiempo	Trimestral	95%	81%	55%
Administración	Porcentaje de mantenimiento preventivo ejecutado	Trimestral	85%	70%	82%
Administración	Eficacia del proceso de Gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios	Trimestral	90%	32%	36%
Administración	Porcentaje de ejecución programa de mantenimiento preventivo a flotilla de vehículos	Trimestral	85%	85%	100 %



Área	Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	%
Calidad	Cantidad de seguimiento de los indicadores de gestión	Trimestral	4	0	0%
Calidad	Porcentaje de acciones correctivas que cuentan con evaluación de eficacia	Semestral	1	0	0%
Comunicaciones	Porcentaje de difusión de audios producidos	Mensual	85%	75%	88%
Comunicaciones	Entrenamiento del personal que utiliza la radio	Trimestral	85%	85%	100%
Espacios de Esperanza (EPES)	Porcentaje de competencias logradas en programa de estimulación oportuna	Trimestral	95%	95%	100%
Finanzas	Porcentaje de solicitudes devueltas con errores	Mensual	10%	10%	100%



Área	Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	%
Finanzas	Porcentaje de ejecución del presupuesto del año	Mensual	100%	52%	52%
Formación Tecnológica	Porcentaje de sesiones graduadas a tiempo	Trimestral	95%	83%	87%
Formación Tecnológica	Porcentaje de sesiones evaluadas	Trimestral	1	0	0%
Operaciones	Porcentaje de satisfacción del buzón	Mensual	85%	73%	86%
Operaciones	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Trimestral	85%	62%	73%
Planificación y Desarrollo Organizacional	Porcentaje de informes entregados	Trimestral	12	12	100%
Recursos Humanos	Clima laboral	Trimestral	80%	80%	100%



Área	Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	%
Recursos Humanos	Capacitación	Trimestral	85%	69%	81%
Recursos Humanos	Absentismo	Mensual	30%	30%	100%
Tecnología	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Mensual	80%	65%	81%
Tecnología	Porcentaje de Efectividad de los respaldos	Semestral	90%	40%	44%



d. Resumen del Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	RD\$ 239,326,624.04
Cantidad de procesos registrados	136
Capítulo	201
Subcapítulo	2
Unidad ejecutora	24
Unidad de compra	Gestión y Coordinación de Centros Tecnológicos Comunitarios
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	22 de febrero
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$ 64,803,485.38
Obras	RD\$ 22,729,437.00
Servicios	RD\$ 151,793,701.66
Servicios: consultoría	
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
Mipyme	RD\$ 111,714,100.97
Mipyme mujer	RD\$ 21,580,724.54
No Mipyme	RD\$ 106,031,798.53
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 9,247,184.03
Compra menor	RD\$ 10,182,005.37
Comparación de precios	N/A
Licitación pública	RD\$ 708,119.00
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A



MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Excepción - bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	N/A

