



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centros TECNOLÓGICOS comunitarios

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centros TECNOLÓGICOS comunitarios

TABLA DE CONTENIDOS

Memorias institucionales 2022

RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
2.1 Marco Filosófico Institucional	6
a. Misión.....	6
b. Visión.....	6
c. Valores	6
2.2 Base Legal	7
2.3 Estructura Organizativa	8
2.4 Planificación Estratégica Institucional	11
RESULTADOS MISIONALES	14
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	14
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	32
4.1 Desempeño administrativo y financiero	32
4.2 Desempeño de los recursos humanos	34
4.3 Desempeño de los procesos jurídicos	36
4.4 Desempeño de la tecnología	37
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional ...	38
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones	40
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	41
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	41
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	54
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias	54

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia	54
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	55
ANEXOS.....	59
a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos	59
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	63
c. Resumen del Plan de Compras	64

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2022

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), están incluidos dentro de los programas sociales del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la República Dominicana, son espacios comunitarios que trabajan enfocados al cierre de la brecha digital y en maximizar el desarrollo local, a través del uso de la tecnología, la cual, facilita el acceso a las tendencias globales tecnológicas, innovaciones, emprendimientos, y a la identificación de metodologías y estrategias que ayudan a definir soluciones para las problemáticas sociales actuales.

Los Ejes Estratégicos y el Plan Operativo Anual (POA) de CTC, están alineados al plan de gobierno que ha promulgado el Presidente Luis Abinader para el periodo gubernamental 2020-2024. Esta institución tiene el compromiso de garantizarle a todos los moradores, igualdad de oportunidades de una manera democrática y participativa, con el objetivo de promover la transformación del modelo productivo del país, fundamentado en la innovación tecnológica.

El presente informe muestra la gestión operativa de los Centros Tecnológicos Comunitarios durante el año 2022, con la finalidad de plasmar los logros que se han alcanzado 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, se presentan los principales logros alcanzados por los (CTC) durante el 2022, los cuales muestran los avances en cada



una de las áreas operativas, iniciativas institucionales y servicios que contribuyen a las políticas de gobierno:

- 10,284 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”.
- 5,202 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”.
- 2,622 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”.
- 1,600 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”.
- 739 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”.



- 674 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”.
- 579 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”.
- 392 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”.
- 93 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”.
- 76 Radios Comunitarias se han mantenido funcionando en diferentes localidades a nivel nacional, las cuales han producido 2,071 programas radiales, cápsulas y/o campañas para la concientización y desarrollo de la comunidad. Contribuye a la



política de gobierno “Hacia la transformación digital”.

- 24 Centros y 2 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”.
- 17 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”.
- 5 Convenios de Cooperación Interinstitucional han sido firmados: 1) La Red Dominicana, 2) Defensa Civil, 3) Defensor del Pueblo, 4) Alcaldía de Santo Domingo Norte y 5) Ministerio de la Mujer, todos con la finalidad de crear y habilitar competencias tecnológicas en comunidades vulnerables. Contribuye a la política de gobierno “Hacia un Estado moderno e institucional”.

Es importante resaltar que la cantidad de ciudadanos que han sido impactados positivamente a través de las acciones de las iniciativas institucionales expuestas, han fortalecido sus habilidades y adquirido nuevas competencias, que les ayuda a tener más posibilidades para incluirse y calificar en el mundo laboral, así como también, desarrollar algún tipo de emprendimiento, que les permita la generación de nuevos ingresos.

De igual forma, CTC ha decidido ir más allá de las acciones contempladas en las iniciativas institucionales, por lo que puso a



disposición de los ciudadanos una serie de servicios que le han favorecido en su crecimiento y desarrollo local.

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 personas con sus familiares. Estos empleos se han proporcionado tomando en cuenta la equidad e igualdad de oportunidades y han estado enfocados en beneficiar los grupos ocupacionales I-V.

En lo concerniente al manejo presupuestario, para el 2022, a CTC le fue asignado un presupuesto de RD\$ 309,697,750.00, de los cuales se ha invertido la suma total de RD\$ 246,449,559.94. Es importante puntualizar, que el desempeño financiero se ha realizado meticulosamente, de manera que cada recurso económico sea invertido principalmente para beneficiar a las comunidades donde CTC tiene presencia.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2022

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 como parte importante de la Red de Protección Social del Gabinete de Políticas Sociales de la Presidencia de la República Dominicana, dirige todo su accionar a la creación y fortalecimiento de competencias y habilidades técnicas, utilizando las tecnologías como canal conector.

Toda la operatividad institucional va enfocada a reducir la brecha digital, utilizando las tecnologías para promover el crecimiento y desarrollo productivo de las comunidades pobres y apartadas, fomentar la participación del liderazgo comunitario, involucrar a las familias a través de la Red de Radios Comunitarias, y promover el



diseño, creación, y puesta en funcionamiento de microempresas en las zonas donde CTC tiene incidencia.

El Marco Legal que ampara el funcionamiento de los CTC está compuesto por:

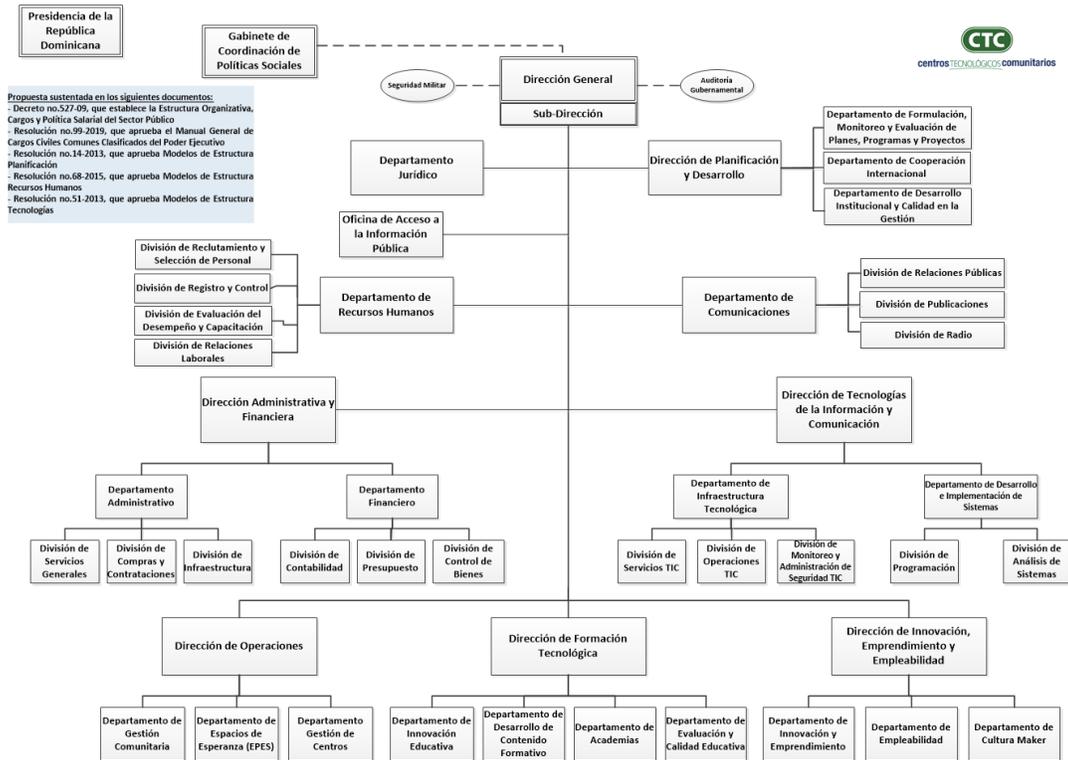
- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 1-12: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Reglamento núm. 134-14 de la Ley No. 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Decreto núm. 1538-04, que transfiere los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) al Despacho de la Primera Dama.
- 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

La estructura organizativa de CTC muestra el ordenamiento jerárquico que viabiliza la operatividad institucional. Esta estructura garantiza la productividad en cada una de las áreas ejecutoras, a través de una coordinación eficaz y eficiente.

A continuación, se muestra gráficamente la estructura organizativa que actualmente tiene la institución:





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
María Peña	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 Software
Samuel Martínez	Encargado de Gestión de la Calidad
Yahaira Mota	Encargada de Innovación y Emprendimiento
Darwin Feliz	Encargado de Comunicaciones
Juan Guzmán	Encargado de Vinculación Interinstitucional
Elizabeth Samboy	Encargada de Protocolo y Eventos



2.4 Planificación Estratégica Institucional

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

Los Ejes Estratégicos evidencian el enfoque de trabajo de la institución durante 4 años de gobierno y son los que llevan la misión y visión a convertirse en operatividad, lo que garantiza un accionar completamente enfocado a obtener resultados de gran impacto para la ciudadanía a la cual van dirigidos los proyectos y servicios. A continuación, se detallan los Ejes Estratégicos de los Centros Tecnológicos Comunitarios (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 2022

Los resultados alcanzados por los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) tienen evidencias medibles y tangibles del impacto que han generado en la población beneficiaria. Durante todo un año de gestión, se ha trabajado para el cierre de la brecha digital, proporcionando capacitaciones prácticas y disruptivas, enfocadas a crear nuevas competencias y a fortalecer habilidades que propicien en los egresados, mayores oportunidades para insertarse dentro del mercado productivo.

CTC cuenta con una Planificación Estratégica 2021-2024, que da respuesta al Plan de Gobierno, contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).

A continuación, y en coherencia a todo lo anteriormente explicado, se procede a documentar los principales indicadores de resultados, los cuales están alineados a la planificación estratégica institucional.

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

En este acápite, se presentan los principales logros de la gestión correspondiente al 2022, los cuales son de alta relevancia para la población dominicana, y que se corresponden con el desempeño de las áreas misionales.



Es importante resaltar, que dentro de las áreas misionales se están tomando en cuenta los ejes estratégicos con sus respectivas informaciones cualitativas y cuantitativas:

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

Este Eje Estratégico responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual da suma importancia a la Transformación Digital, que busca mejorar el acceso a la información, participación, comunicaciones y servicios de una manera inclusiva, también está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su propósito de lograr la alfabetización digital de la ciudadanía y su acceso igualitario a las TIC, como un medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, que contribuye con poner fin a la pobreza y las desigualdades sociales.

CTC prioriza el relacionamiento con la comunidad, en tal sentido, ha definido este eje, para fortalecer el liderazgo comunitario, de manera que adquiera las competencias digitales que les permita formar parte de una gran ciudadanía digital, que sabe cómo aprovechar las tecnologías de manera productiva y así potenciar su desarrollo personal y profesional.

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

Este Eje Estratégico 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, también está alineado 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.

CTC se ha enfocado en promover espacios de enseñanza, donde el proceso de aprendizaje sea innovador, creativo y muy orientado a identificar estrategias que proporcionan soluciones a problemáticas sociales que surgen en las diferentes comunidades, y eso contribuye al surgimiento de nuevos emprendimientos y a la generación de personas habilitadas para ser insertadas al mercado laboral.

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**

Este Eje Estratégico responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual busca la Transparencia y Rendición de Cuentas, y así como también, el Fortalecimiento del Sistema Nacional de planificación y gestión por resultados, también está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales promueven 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 imprescindible para CTC, porque es una estrategia que permite alcanzar resultados tangibles, mantiene el equipo enfocado hacia la meta, motivado y, sobre todo, elevando la productividad institucional.

Es de gran interés evidenciar los resultados de las iniciativas institucionales y los servicios que ofrece a la ciudadanía. A continuación, se enlistan los resultados correspondientes al año de gestión 2022:



- 10,284 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.
- 5,202 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.
- 2,622 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.
- 739 Personas han participado en actividades comunitarias vinculadas con la tecnología, a través de la iniciativa Comunidades en TIC.
- 579 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.

- 392 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.
- 93 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.
- 17 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.



- 1,600 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.
- 2,071 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.
- 674 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.
- 24 Centros y 2 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.
- 5 Convenios de Cooperación Interinstitucional han sido firmados: 1) La Red Dominicana, 2) Defensa Civil, 3) Defensor del Pueblo, 4) Alcaldía de Santo Domingo Norte y 5) Ministerio de la Mujer,



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)
2,622 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)
<p>10,284 ciudadanos (as) han sido impactados a través de la iniciativa Ciudadanía Digital.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>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.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>5,202 ciudadanos (as) han sido impactados a través de la iniciativa Centro de Transformación Digital (DTC).</p>	<p>Hacia una política integral de creación de oportunidades.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
93 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)
<p>739 actividades comunitarias han sido realizadas a través de la iniciativa Comunidades en TIC.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>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.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
579 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.
392 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)
<p>2,071 programas radiales, cápsulas y/o campañas para la concientización y desarrollo de la comunidad difundidos por las Radios Comunitarias.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>Línea de acción 2.6.1.5 Crear o acondicionar espacios municipales para el desarrollo de actividades socio culturales y propiciar su uso sostenido.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
1,600 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)
24 Centros y 2 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)
5 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)
674 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.



Dentro de las prioridades que CTC ha definido, se encuentra el mantener un vínculo cercano y robusto con las comunidades. En este sentido, se pueden resaltar las siguientes actividades:

- Celebración de Americas Girls Can Code. Iniciativa coordinada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y CTC, con el objetivo principal de promover el desarrollo de las habilidades digitales de las niñas a través de actividades de codificación y otras tecnologías digitales. Contribuye a la política de gobierno “Hacia una política integral de creación de oportunidades”.
- Panel de Expertos sobre Emprendimiento y Mypimes. Una apuesta por la innovación y el emprendimiento social a favor del desarrollo de las personas emprendedoras o con el interés en desarrollar algún tipo de emprendimiento social conectado con las tecnologías. Contribuye a la política de gobierno “Hacia una política integral de creación de oportunidades”.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2022

A continuación, se muestra el desempeño alcanzado por cada una de las áreas operativas, así como también los procesos institucionales que estratégicamente han orientado la operatividad de CTC y, de igual forma, se evidencia la buena gestión de los recursos utilizados como: humanos, financieros, físicos o infraestructuras, tecnológicos, entre otros, los cuales han sido utilizados para obtener los logros que se evidencian en este documento.

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	\$ 200.478.031,72
Remuneración al personal fijo	\$ 137.752.740,86
Remuneración al personal de carácter temporal	\$ 7.218.500,00
Salario Anual no.13	\$ 11.334.604,66
Prestaciones económicas	\$ 3.907.639,91
Sobresueldos	\$ 19.412.802,31
Contribuciones a la seguridad social	\$ 20.851.743,98
Servicios No Personales	\$ 38.151.315,59



Descripción	Total
Servicios básicos (agua, comunicaciones, electricidad)	\$ 28.617.680,23
Publicidad, impresión y encuadernación	\$ 6.195,00
Viáticos	\$ 4.058.680,00
Transporte y almacenaje	\$ 29.000,00
Alquileres y rentas	\$ 4.438.272,17
Seguros	\$ 13.344,92
Servicios de conservación, reparaciones menores	\$ 0,00
Otros servicios no personales	\$ 700.400,27
Otras contrataciones de servicios	\$ 287.743,00
Materiales y Suministros	\$ 6.201.346,56
Alimentos y productos agroforestales	\$ 278.264,50
Textiles y vestuarios	\$ 327.620,39
Papel, cartón e impresos	\$ 858.650,27
Cuero, caucho y plástico	\$ 180.607,37
Productos de minerales, metálicos y no metálicos	\$ 199.667,95
Combustibles, lubricantes, productos químicos y c.	\$ 1.269.090,00
Productos y útiles varios	\$ 3.087.446,08
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	\$ 1.618.866,07
Maquinaria y equipo	\$ 820.951,20
Maquinarias, otros equipos y herramientas	\$ 578.340,10
Bienes intangibles	\$ 127.865,17
Edificios, estructuras, tierras, terrenos y objetos	\$ 91.709,60
Totales	\$ 246.449.559,94



4.2 Desempeño de los recursos humanos

La mejora continua en todos los colaboradores, es uno de los principales enfoques de CTC, porque es lo que garantiza un mayor rendimiento, desarrollo y crecimiento institucional.

Para medir el desempeño de los colaboradores, se agota el proceso de realizar acuerdos conforme a la planificación operativa anual y luego se aplica la evaluación del desempeño, la cual pone en evidencia la productividad de dichos acuerdos.

CTC tiene el compromiso ante el país y con los colaboradores internos, de mantener una operatividad equilibrada entre hombres y mujeres. En este sentido, se han estado implementando acciones que aseguran el trato igualitario entre hombres y mujeres en los diferentes puestos de trabajo.

Al inicio del año, se coordinó con todas las Áreas Operativas para la elaboración de los acuerdos de desempeño, los cuales están sustentados con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual (POA), de igual forma, al cumplirse el año, se realizan las evaluaciones de desempeño de cada colaborador/a por área.

A continuación, se muestran los avances del proceso desarrollado para realizar los acuerdos y evaluaciones de desempeño del personal de CTC durante el año 2022:

Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
Total de Colaboradores	367	207	160	
% Mujeres empleadas				44%



Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
% Hombres empleados				56%
Colaboradores que aplican para Acuerdos y Desempeño	249			68%
Total Colaboradores con Acuerdos	137	67	70	100%
Total de Colaboradores con Evaluaciones	137	67	70	100%
Total de Nuevo Ingreso	97			26%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional I	63	33	30	17%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional II	144	54	90	39%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional III	96	78	18	26%
Cantidad de Colaboradores por	57	37	20	16%



Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
Grupo Ocupacional IV				
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional V	7	5	2	2%

De acuerdo al cuadro anterior, se puede evidenciar que, de un total de 367 colaboradores, el 68 % aplicó para acuerdos y evaluación de desempeño, quedando un 32% en proceso de realizar los acuerdos de desempeño para el segundo semestre por ser personal de nuevo ingreso. 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

El Departamento Jurídico de CTC ha dado seguimiento oportuno a los siguientes casos:

- Seguimiento a un caso de reclamación de prestaciones laborales.
- Seguimiento a casos relacionados de ex-colaboradores en situación de salud que ameritan agotar su proceso con la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Estado, a fin de que los mismos sean pensionados por el Estado por su situación de salud.



- Seguimiento al proceso legal ante la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Municipio de San Francisco de Macorís para el desbloqueo de los fondos embargados en la cuenta operativa de CTC bajo la sombrilla de SUPÉRATE.
- Seguimiento y solución a un caso de difamación vía redes sociales en contra de la institución.
- Seguimiento a una reclamación de terreno donde se encuentra el CTC de Sabana Iglesia.

4.4 Desempeño de la tecnología

El Área de Tecnología, es imprescindible e importante, porque tiene la gran responsabilidad de garantizar, que todos los equipos de hardware y software estén funcionando correctamente, garantizando así, que todos los ciudadanos, hagan uso de los mismos, con la menor dificultad posible, facilitando a cada uno, la mejor de las experiencias durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, tanto en los 105 Centros distribuidos a nivel nacional, como en los 7 Compumetros de la zona metropolitana.

En ese sentido, se ha dado mantenimiento preventivo TIC, asegurando de manera periódica, a nivel nacional, la prevención y corrección de fallas tecnológicas.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo Organizacional (PyDO) de los Centros Tecnológicos Comunitarios, se formulan las políticas, planes y proyectos que son necesarios para el desarrollo institucional, de igual forma, se elaboran los Planes Estratégicos y Operativos, se monitorea y da seguimiento a la eficiencia y eficacia de las iniciativas y planes institucionales.

Asimismo, el Departamento de Planificación y Desarrollo ha ejercido de manera proactiva su papel de brindar 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

Actualmente, los Centros Tecnológicos Comunitarios están certificados en la norma: Calidad (ISO 9001-2015), la cual forma el Sistema de Gestión Integrado.

Esta norma busca garantizar una adecuada interacción en los procesos, para ofrecer servicios de calidad a los beneficiarios de los proyectos, promover un comportamiento social, medioambiental responsable y con enfoque a la equidad de género.



El Sistema de Gestión Integrado, ha contribuido a sistematizar las operaciones y a garantizar que de una manera eficiente y eficaz todos los procesos institucionales, respondan y estén apegados a la Planificación Estratégica, Operativa y al Plan de Gobierno.

c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

CTC se mantiene a la vanguardia y muy enfocada en mantener una dinámica innovadora y creativa, donde fortalecer las habilidades del equipo de colaboradores a través de formaciones, mejorar los procesos y procedimientos institucionales, forman parte de la prioridad institucional. En este sentido, dentro las acciones de fortalecimiento institucional, se destacan las siguientes acciones:

- Capacitaciones y/o sensibilizaciones al personal de Oficina Principal, 105 Centros y 7 Compumetros en temas de Responsabilidad Social, Igualdad de Género y Planificación Estratégica y Operativa.
- 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

Mediante una gestión de comunicación integral, se logró posicionar, tanto en medios offline como online, diversos temas neurálgicos de la institución. A continuación, se presentan los logros alcanzados:

- **Estrategia de Redes Sociales:** Se realizó una estrategia de redes sociales, generando como resultados 5,692 me gusta en Facebook, 8,184 me gusta en Instagram, 3,901 me gusta en Twitter y más de 15 publicaciones en Prensa Digital.
- **Gestión de Calidad:** Fue realizada una campaña de comunicación interna a través de correos electrónicos, medios impresos y sensibilizaciones virtuales.

Asimismo, durante el año 2022, desde el Departamento de Comunicaciones, se le ha dado soporte a través de las revisiones de textos, asesoramientos y promociones a las firmas de acuerdos y/o alianzas institucionales.

De igual forma, dentro de los eventos promocionados destacan: American Girls Can Code, Jornadas de Voluntariado, Webinars y formaciones a nivel nacional.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2022

El servicio al ciudadano y la transparencia institucional son pilares esenciales para los Centros Tecnológicos Comunitarios, en este sentido, periódicamente la institución realiza diferentes acciones que contribuyen, tanto a proporcionar informaciones útiles para toda la ciudadanía, como para mostrar al país, la forma en la cual se maneja CTC internamente, para esto se auxilia de medios, tales como: informes de gestión, memorias institucionales, Encuestas de Satisfacción al Usuario, compilación de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Para conocer las expectativas y necesidades de los usuarios, CTC implementa 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 - junio 2022. En la que se encuestaron 742 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 es de 3,85 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados en promedio fue de un 77 % de 100 %, según el Índice de Percepción de Calidad.

De igual manera, el Índice Global de Satisfacción de los Servicios de Espacios de Esperanza (EPES) en promedio fue de 4,00 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados fue de 80 % de 100 %, según el índice de Percepción de Calidad.

A su vez, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de EPES, la que tuvo mayor ponderación fue la dimensión de “Maestra” con un 4,11; mientras las dimensiones de “Plataforma” y “Contenido” obtuvieron un 3,81 y 4,09 respectivamente.

En cuanto al Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales) en promedio fue de 3,90 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados fue de 78 % de 100 %, según el índice de Percepción de Calidad.

Al mismo tiempo, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de las Formaciones Virtuales, la dimensión con mayor ponderación fue el de “Plataforma” con un 3,94 de 5; mientras las dimensiones de “Facilitador/a” y “Contenido” obtuvieron un 3,91 y 3,84 respectivamente.

Por otro lado, el Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios) en promedio fue de 3,32 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados en promedio fue de 67 % de 100 %, según el índice de Percepción de Calidad.

Asimismo, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de las Formaciones Presenciales y los Servicios, la dimensión con mayor



ponderación fue la de “Contenido” con un 3,70 de 5; precediéndole la dimensión de “Infraestructura y Ambiente del Centro” que obtuvo un 3,67; luego la dimensión “Trato de los/as Colaboradores/as” con un 3,45. Mientras que las dimensiones de “Equipos y Tecnología” y “Facilitador/a” obtuvieron un 2,95 y 2,86 respectivamente.

A continuación, se muestran los resultados por cada encuesta aplicada:

a) Encuesta Satisfacción Padres, Madres y/o Tutores EPES

Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los Padres, Madres y/o tutores de los niños y niñas EPES de los Centros Tecnológicos Comunitarios.

Objetivos Específicos

- Evaluar la calidad del servicio de Espacio de Esperanza que se ofrece en los CTC.
- Conocer las expectativas y necesidades de los Padres, Madres y tutores.

Aspectos Metodológicos

- Muestra:

Método del muestreo: Probabilístico (Todos los participantes tienen la misma oportunidad de ser elegidos/as).

Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Estratificado (Población clasificada según objeto de estudio y en subgrupos homogéneos).



- Técnica de recopilación de datos:

Digital, vía Google Forms.

- Escala de Respuestas:

Se utilizó la escala Likert como escala de respuesta según se muestra a continuación:

Respuesta	Puntuación
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	4
Regular	3
Poco Satisfecho	2
Insatisfecho	1

Dimensiones a Evaluar

- Plataforma:

- El proceso de inscripción fue práctico y sencillo.
- La plataforma utilizada es amigable para el proceso de enseñanza.
- La plataforma es de fácil acceso.

- Maestras:

- La facilitadora tiene suficiente conocimiento y experiencia en el manejo y trato de niños y niñas de 3-5 años de edad.



- La facilitadora tiene buena metodología de enseñanza y es dinámica.
- La facilitadora promueve la inclusión sin importar la raza, color o condiciones socioeconómicas.
- La facilitadora demuestra interés y disponibilidad para atender sus dudas.

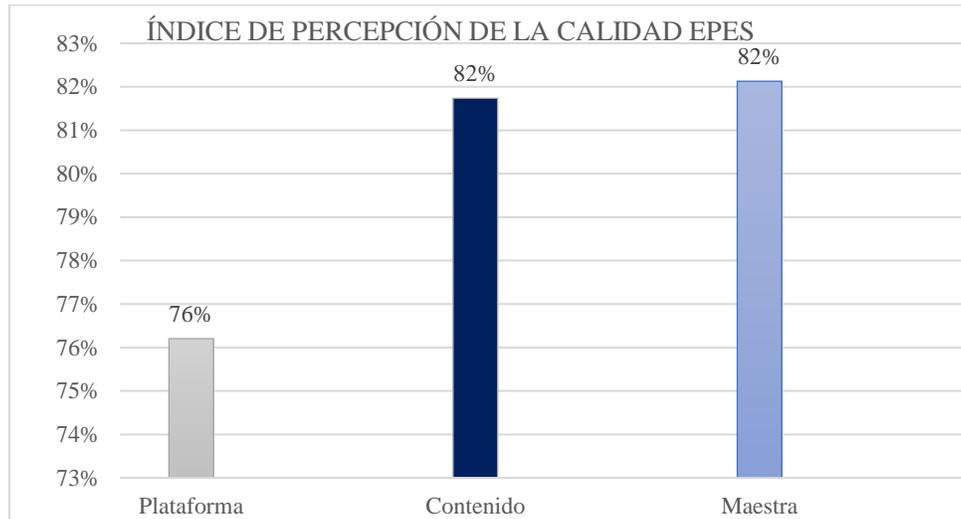
- Contenido:

- El contenido impartido llenó sus expectativas.
- El contenido impartido ha ocasionado cambios en el desarrollo de su niño/a.
- Son adecuados los materiales y recursos didácticos que se utilizaron.



Fuente: Elaboración Propia





Fuente: Elaboración Propia

b) Encuesta Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales)

Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los usuarios virtuales que participan en los cursos, talleres y servicios que se ofrecen en los Centros Tecnológicos Comunitarios.

Objetivos Específicos

- Evaluar la calidad de los servicios que se ofrece en los CTC.
- Conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios.
- Determinar la valoración de la Infraestructura y/o plataforma, contenido del curso y facilitador.



Aspectos Metodológicos

- Muestra:

Método del muestreo: Probabilístico (Todos los participantes tienen la misma oportunidad de ser elegidos/as).

Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Estratificado (Población clasificada según objeto de estudio y en subgrupos homogéneos).

- Técnica de recopilación de datos:

Digital, vía Google Forms.

- Escala de Respuestas:

Se utilizó la escala Likert como escala de respuesta según se muestra a continuación:

Respuesta	Puntuación
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	4
Regular	3
Poco Satisfecho	2
Insatisfecho	1



Dimensiones a Evaluar

- Plataforma:

- El proceso de inscripción fue práctico y sencillo.
- La plataforma utilizada es amigable para el proceso de enseñanza.
- La plataforma es de fácil acceso para los estudiantes.

- Facilitador:

- El/La facilitador (a) tiene suficiente conocimiento sobre el curso tratado.
- El/La facilitador (a) tiene buena metodología de enseñanza y es dinámico/a.
- El/La facilitador (a) promueve la participación en el aula.
- El/la facilitador (a) demuestra interés y disponibilidad para atender sus dudas en relación a los contenidos del curso.

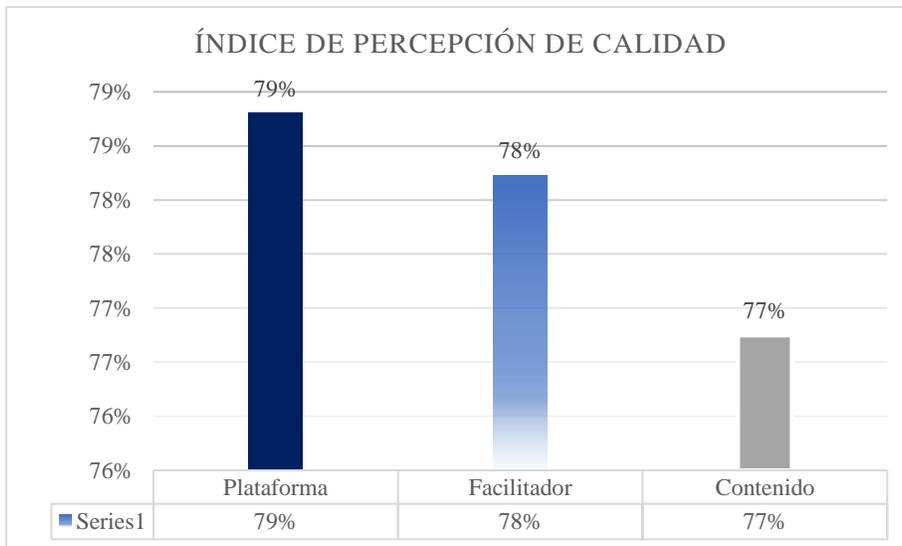
- Contenido:

- El contenido del curso llenó sus expectativas y necesidades de aprendizaje.
- El curso ha iniciado y finalizado en el horario informado por el CTC.
- Son adecuados los materiales y recursos didácticos que se utilizaron.





Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



c) Encuesta Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios)

Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los usuarios que participan en los cursos, talleres y servicios que se ofrecen en los Centros Tecnológicos Comunitarios de manera presencial.

Objetivos Específicos

- Evaluar la calidad de los servicios que se ofrece en los CTC.
- Conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios.
- Determinar la valoración de la Infraestructura, trato de los colaboradores, tecnología y equipos, contenido del curso y facilitador.

Aspectos Metodológicos

- Muestra:

Método del muestreo: Probabilístico (Todos los participantes tienen la misma oportunidad de ser elegidos/as).

Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Estratificado (Población clasificada según objeto de estudio y en subgrupos homogéneos).

- Técnica de recopilación de datos:

Digital, vía Google Forms.



- Escala de Respuestas:

Se utilizó la escala Likert como escala de respuesta según se muestra a continuación:

Respuesta	Puntuación
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	4
Regular	3
Poco Satisfecho	2
Insatisfecho	1

Dimensiones a Evaluar

- Infraestructura y Ambiente del Centro:
 - Es un ambiente cómodo el aula donde reciben las clases.
 - Es adecuada la iluminación y ventilación del aula.
- Equipos y Tecnología:
 - Los equipos funcionan adecuadamente.
 - El servicio de internet funciona bien.

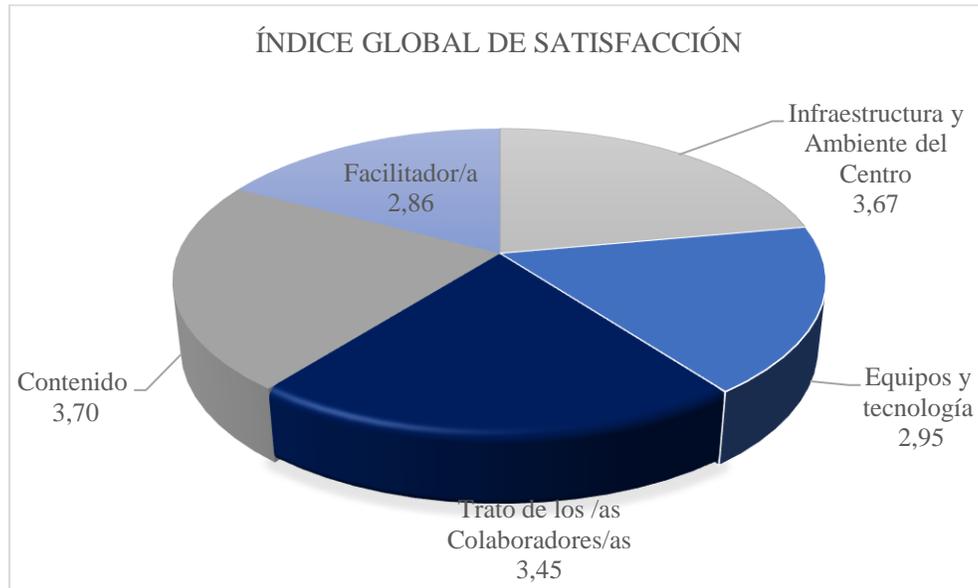


- Trato de los/as colaboradores/as:
 - La rapidez en ser atendido es aceptable.
 - El Trato y la atención de los colaboradores del CTC es cortés y amable.

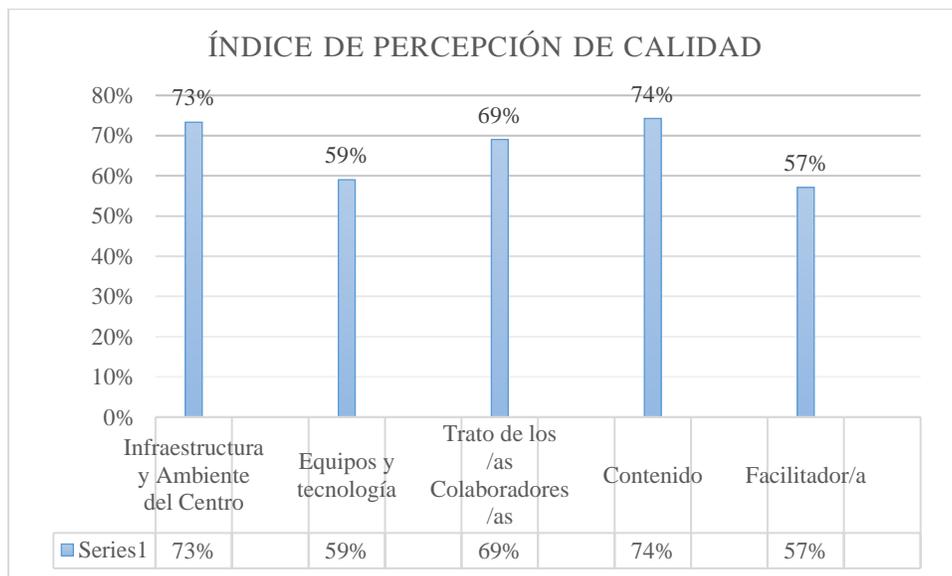
- Facilitador:
 - El/La facilitador (a) tiene suficiente conocimiento sobre el curso.
 - El/La facilitador (a) tiene buena metodología de enseñanza.
 - El/La facilitador (a) promueve la participación en el aula.
 - El/La facilitador (a) demuestra interés y disponibilidad para atender sus dudas en relación a los contenidos del curso.

- Contenido:
 - El contenido del curso llenó sus expectativas y necesidades de aprendizaje.
 - El curso ha iniciado y finalizado en el horario informado por CTC.
 - Las actividades prácticas realizadas en el aula se basan en los contenidos del curso.
 - Son adecuados los materiales y recursos didácticos utilizados.





Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



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 2023, 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
- Informes de Gestión
- Informes de Encuestas de Satisfacción al Usuario
- Ejecución Presupuestaria y Nómina de Empleados
- Resultados de Auditorías



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2022

Con la finalidad de dar cumplimiento a los Ejes Estratégicos, la misión y visión de la institución, a continuación, se muestra la proyección de metas cuantitativas y cualitativas de las iniciativas y servicios a ser desarrollados el próximo año 2023:

- 163,030 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.
- 78,497 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.
- 66,50 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.



- 7,141 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.
- 5,948 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.
- 5,705 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.
- 3,610 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.
- 1,484 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.
- 427 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.
- 244 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.
- 105 Centros localizados en diferentes comunidades a nivel nacional serán fortalecidos en sistemas de seguridad, control de colaboradores y mantenimiento preventivo TIC.
- 27 Centros y 4 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.
- 3 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.
- 3 Certificaciones Internacionales de las normas Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTE ISO G35:2012) y Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (INTE ISO G38:2015), con la finalidad de gestionar y garantizar la calidad de los procesos institucionales, el desarrollo e implementación de políticas y objetivos enfocados a la responsabilidad social y su contribución al desarrollo sostenible, y la implementación de un modelo de igualdad de género para promover acciones y políticas para contribuir a reducir brechas de género.
- 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 2022

a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

Área	Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	%
Administración	Porcentaje de tickets de infraestructura y mantenimiento cerrados en tiempo	Trimestral	95%	90%	95%
Administración	Porcentaje de mantenimiento preventivo ejecutado	Trimestral	85%	80%	94%
Administración	Eficacia del proceso de Gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios	Trimestral	90%	40%	44%
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%	85%	100%
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%	65%	68%
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%	80%	80%
Formación Tecnológica	Porcentaje de sesiones graduadas a tiempo	Trimestral	95%	95%	100%
Formación Tecnológica	Porcentaje de sesiones evaluadas	Trimestral	1	0	0%
Operaciones	Porcentaje de satisfacción del buzón	Mensual	85%	13%	15%
Operaciones	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Trimestral	85%	13%	15%
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%	70%	82%
Recursos Humanos	Absentismo	Mensual	30%	30%	100%
Tecnología	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Mensual	80%	60%	75%
Tecnología	Porcentaje de Efectividad de los respaldos	Semestral	90%	40%	44%



b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Ref.	Producto	Asignación Presupuestaria 2022 (RD\$)	Ejecución 2022 (RD\$)	% Desempeño Financiero
CTC.1	Gestión del personal	205,758,470.00	200,478,031.72	97 %
CTC.2	Servicios gestionados	62,056,894.00	38,151,315.59	61 %
CTC.3	Gestión de materiales y suministros	17,297,636.00	6,201,346.56	36 %
CTC.4	Infraestructura CTC	6,585,000.00	1,618,866.07	25 %
CTC.5	Obras y edificaciones	17,999,750.00	0.00	0 %

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



c. Resumen del Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	RD\$ 103,939,458.00
Cantidad de procesos registrados	97
Capítulo	201
Subcapítulo	2
Unidad ejecutora	24
Unidad de compra	Gestión y Coordinación de Centros Tecnológicos Comunitarios
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	14 de diciembre
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$ 23,882,636.00
Obras	RD\$ 17,999,750.00
Servicios	RD\$ 62,056,894.00
Servicios: consultoría	
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
Mipyme	RD\$ 20,787,891.60
Mipyme mujer	RD\$ 16,630,313.28
No Mipyme	RD\$ 66,521,253.12
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 6,940,988.23
Compra menor	RD\$ 12,485,350.97
Comparación de precios	N/A
Licitación pública	RD\$ 658,299.00
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

