



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



RELACIONES  
EXTERIORES

---

# DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

## INFORME DE EVALUACIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL ENERO – MARZO 2024

**Elaborado:**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, D.N.

17 abril 2024

## **Presentación**

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, se deriva del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el POA podemos reflejar los productos con sus indicadores y con sus actividades para cumplir las metas que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo trimestralmente (ser evaluados) en un período de un (1) año. Con el propósito de mostrar el comportamiento de los planes, programas y proyectos que son planificados por las áreas responsables para el año 2024, haciendo énfasis en el primer trimestre de dicho año, la Dirección Planificación y Desarrollo y la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, son el ente responsable de coordinar el proceso de formulación, monitoreo y evaluación de los planes operativos.

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes constituye una herramienta de planificación institucional de corto plazo orientada a reflejar los productos y actividades que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo durante el período de un año, alineados a las prioridades planteadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

La Dirección de Planificación y Desarrollo, apoyada en las áreas responsables a lo largo del proceso de evaluación del POA, se complace en presentar el Informe de Evaluación correspondiente al 1er trimestre 2024, con el objetivo de dar a conocer los resultados de la ejecución de las metas programadas durante el año.

La estructura de este POA 1er trimestre 2024, parte de dos grandes ejes estratégicos del PEI 2021-2024.

- ✓ Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.
- ✓ Fortalecimiento Institucional.

Estos ejes se incluyen las diferentes estrategias derivadas identificadas para alcanzar cada uno de ellos, y los productos estratégicos y operativos que se han planificado realizar durante este año. Su contenido está basado en los insumos suministrados por las distintas áreas que conforman la institución en cuanto a tiempo, alcance y costo. Este informe tiene como objetivo principal presentar los resultados, el análisis, y las recomendaciones de la ejecución correspondiente al cierre del cuarto trimestre del año 2024, con la finalidad de que su contenido sea socializado en equipo para su revisión y fortalecimiento de la gestión institucional.

Los logros presentados en este informe son los esfuerzos sostenidos por un equipo de trabajo que está laborando para que nuestra misión y visión estén acorde con los nuevos lineamientos del estado dominicano y continuaremos trabajando para impulsar el cambio, eficiencia, mejora continua, la satisfacción y expectativas de todos los ciudadanos que solicitan nuestros servicios. Nuestras estrategias y objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 son los principales pilares para lograr el POA anualmente.

## **Marco Estratégico Institucional de la DGP**

Este Plan Operativo, contiene la Misión, Visión institucional y los Valores orientado a al fortalecimiento y eficiencia de la Dirección General de Pasaportes, comprendidos en dos ejes estratégicos.

### **Misión**

Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos en el extranjero, mediante la emisión de un documento de viaje con altos estándares de calidad y seguridad.

### **Visión**

Ser la institución del Estado Dominicano reconocida a nivel internacional por proporcionar un documento oficial de viaje, con un servicio seguro, oportuno y de calidad.

### **Valores**

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Vocación de Servicio.
- Transparencia.
- Integridad.

## **Ejes Estratégicos de la DGP**

Contamos con dos Ejes con sus respectivos objetivos estratégicos,

El eje de **Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje**: es el eje operativo de la institución, es un eje donde el departamento de Emisión y Renovación es la pieza fundamental para el desarrollo de los productos y metas de la institución a mediano y largo plazo.

### **Objetivo Estratégico.**

Satisfacer los requerimientos de la emisión del documento viaje, acorde a los requerimientos, estándares de calidad y seguridad establecidos

El eje de **Fortalecimiento Institucional**: es el que refleja mayor producción institucional, por lo que existen mayor número de áreas en cumplimiento con las regulaciones gubernamentales, indicadores y actividades para lograr que la Dirección General de Pasaportes alcance las metas establecidas por todos los departamentos.

### **Objetivo Estratégico.**

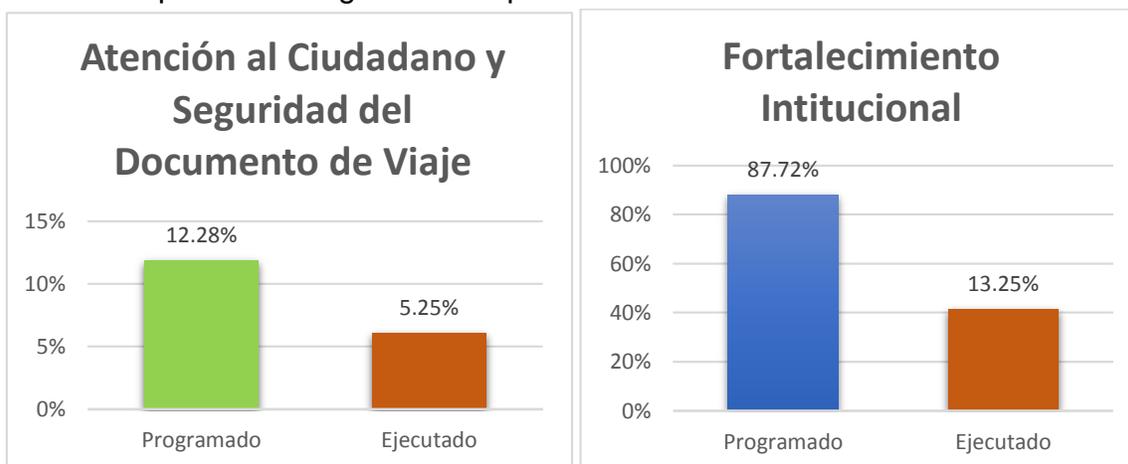
Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.

## Resultados de la ejecución de los productos programados a los ejecutados.

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, posee un total de cincuenta y siete (57) productos, (1) subproducto, sesenta y tres (63) indicadores, ciento noventa y dos (192) actividades, los cuales están alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI) y a su vez se encuentran divididos en dos (2) Ejes estratégicos.

Estos productos están divididos en once áreas responsables, estas son: Dirección de Emisión y Renovación, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Jurídica, Dirección de Tecnología, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Relaciones Consulares, Departamento de Comunicaciones, Departamento de Supervisión en la Operaciones y Departamento de Seguridad cada uno cuenta con involucrados para lograr las metas de sus productos.

Aquí presentamos el porcentaje de cumplimiento por eje; el porcentaje ejecutado es el valor que hemos logrado en el primer trimestre.



De manera general, los productos detallados en los ejes estratégicos y en base al Monitoreo y Evaluación, se resaltó en las acciones destinadas al informe de seguimiento y los mismos están sustentado en la evidencia documentadas y escaneada en el sistema; y donde obtuvieron un nivel de ejecución de los productos de un **57.05%** y en los indicadores **56.46%**. A continuación, se presenta el nivel de ejecución de las metas por producto relativas a los Ejes, para el primer trimestre del POA 2024:

Cada porcentaje del cumplimiento posee una descripción que identifica, el

Productos	Indicadores	Actividades	Actividades realizadas	Actividades no realizadas
57	63	192	140	52

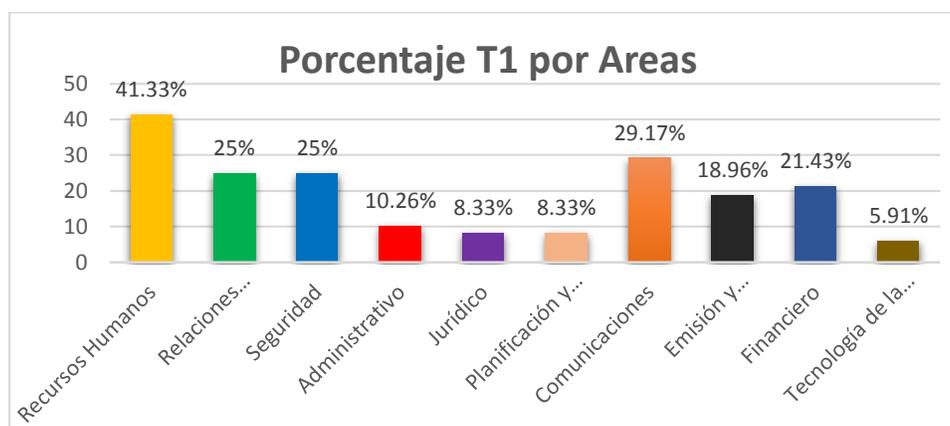
desempeño de cada área, en el trimestre pautado.

Rango	Descripción
90%-100%	Nivel de ejecución Fuerte - Cumplimiento total de las metas del trimestre.
80% - 89%	Nivel de Ejecución Satisfactorio-Cumplimiento parcial de las metas del trimestre.
70% - 79%	Nivel de Ejecución Inadecuado-Cumplimiento parcial de las metas del trimestre.
0% - 69%	Nivel de Ejecución Deficiente – Cumplimiento no realizado o pendientes

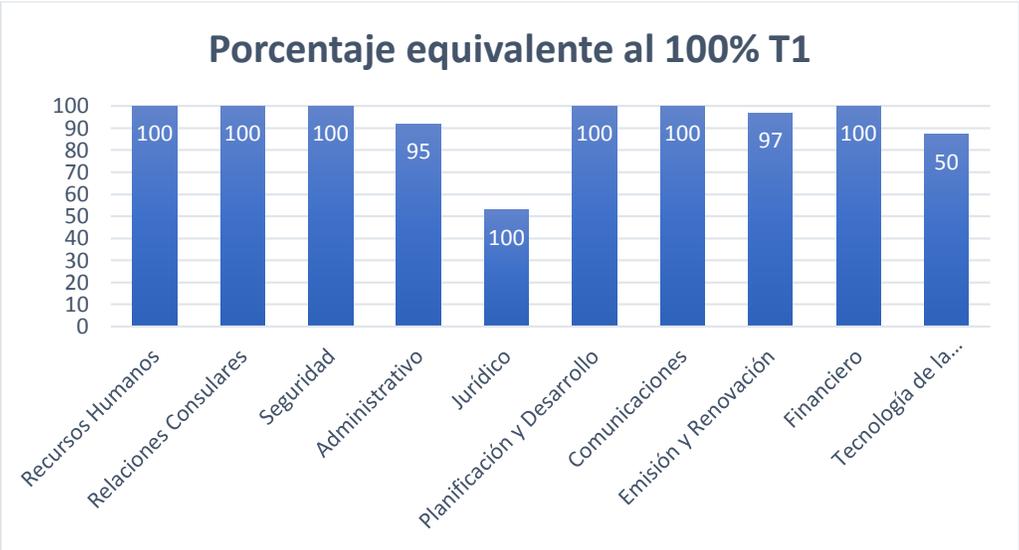
**Nota:** Los gráficos mostrados más abajo, en encontrarán las barras de los porcentajes de cada indicador y como se encuentra actualmente el producto, mientras que la primera barra de color **verde** es lo equivalente al 100% de lo logrado en este trimestre y si la vemos color **rojo** es que no cumplió el mismo.

**Porcentaje equivalente de acuerdo con los productos. Con base en, el trimestre.**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución que obtuvieron las áreas responsables con sus productos, correspondiente al primer trimestre del POA 2024:



Al realizar un análisis de los datos obtenidos de la evaluación en el primer trimestre del POA 2024, se ha dado cumplimiento un **19.37%**, de las metas total de acuerdo con el cumplimiento de los ejes estratégicos, y en cuanto el cumplimiento total de acuerdo con todos los productos con sus indicadores y equivalente al 1/100, hemos logrado un **94.4 %**, que mediante al procedimiento de evaluación se refleja un cumplimiento satisfactorio de todas las metas proyectadas.

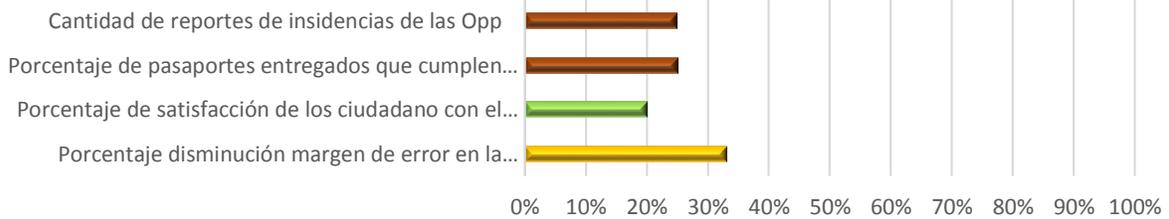


➤ *Es importante resaltar, que estos porcentajes son equivalentes solo al primer trimestre del cumplimiento al 100%.*

Ejes 1. Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje: Estos son los productos y áreas correspondientes.

**Área Responsable: Emisión y renovación. áreas Involucradas: MAE, TIC, Servicio Online, Atención al Ciudadano, Supervisión y Control, Jurídico, Captura.**

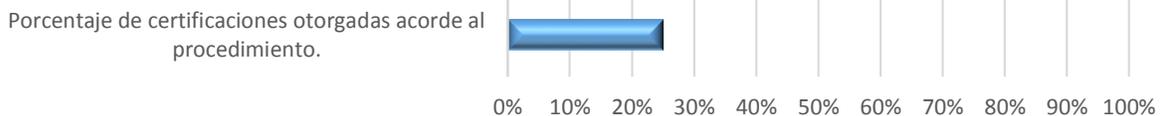
### Producto: Emisión del Documento de Viaje



	Porcentaje disminución margen de error en la emisión del documento de viaje.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadano con el servicio Web.	Porcentaje de pasaportes entregados que cumplen con los requerimientos, en el tiempo establecido.	Cantidad de reportes de insidencias de las Opp
■	33%	20%	25%	25%

Este producto se ha ejecutado con eficiencia de acuerdo con las metas establecidas en los cuatro indicadores, y se va evaluar constantemente próximos trimestres.

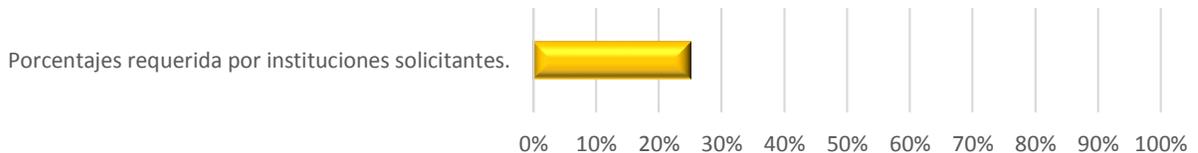
### Producto: Emisión de Certificaciones



Series5	Porcentaje de certificaciones otorgadas acorde al procedimiento.	25%
---------	--	-----

Un avance más de esta gestión innovamos la entrega de las certificaciones, por lo que el ciudadano puede realizarla en línea.

### Productos: Autenticación de Datos



Series4	Porcentajes requerida por instituciones solicitantes.	25%
---------	---	-----

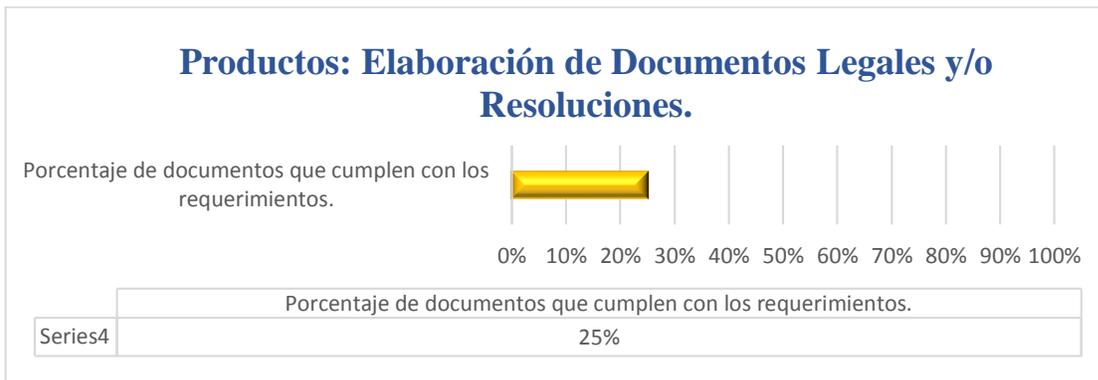
**Área Responsable: Relaciones Consulares. áreas involucradas: MIREX, MAE Y Emisión y Renovación.**



El departamento de relaciones consulares desde sus inicios empezó con una meta programada de conectar 1 consulado cada trimestre cumpliendo con el compromiso establecido en el programa de política exterior de la actual gestión.

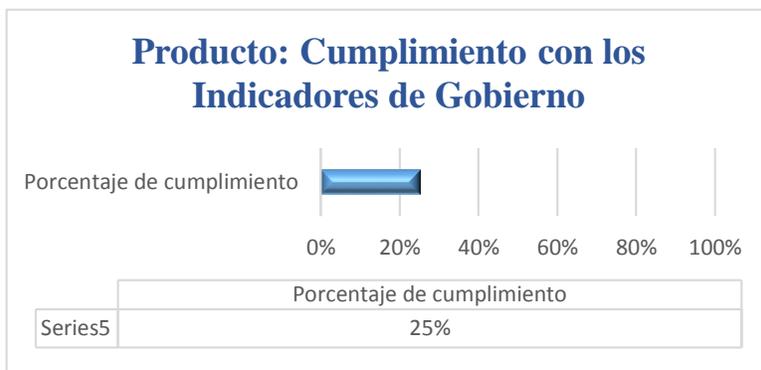
Eje 2. Fortalecimiento Institucional, estos son los productos y ares correspondientes.

**Área Responsable: Juridico. Áreas Involucrada: MAE.**

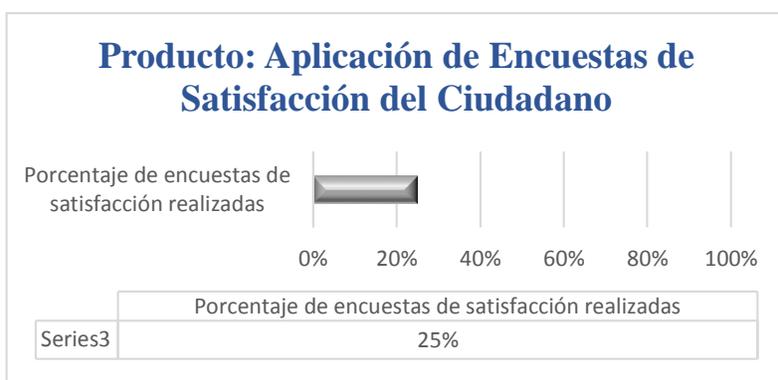


Este producto tiene una ejecución para los cuatro trimestres del año, estos son documentos legales y resoluciones documentados en el App POA, que de acuerdo con la naturaleza del documento, contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios que se llevan en la institución sean apropiados y se rigen por la norma establecida. Este producto no posee Costo.

**Área Responsable: Planificación. áreas Involucradas: MAE, Formulación y Monitoreo y Calidad.**



Los cumplimientos de la evaluación de los indicadores dentro de la institución, la Dirección de Planificación logró monitorear y darle seguimiento a cada uno de los indicadores.

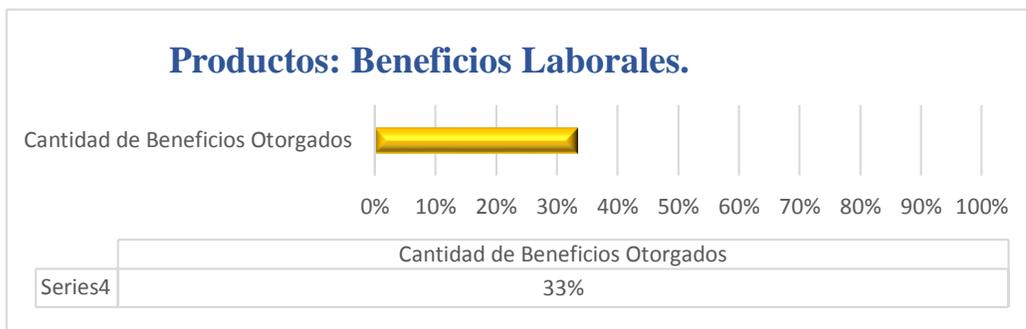


Este producto es monitoreado por MAP, y en este primer trimestre tenemos todas las actividades avanzadas, para comenzar a desarrollar las encuestas para los ciudadanos. No contine costo.

**Área Responsable: Recursos Humanos. áreas Involucradas: Registro, Control y Nomina, Capacitación. Organización del trabajo, reclutamiento y selección, relaciones laborales.**



El porcentaje el personal seleccionado que cumple con el perfil del puesto es 25.7%. Este producto no conlleva Costo.



En el primer trimestre enero-marzo se otorgaron 3 beneficios, los cuales detallamos a continuación:

1. Entrega de souvenirs por aniversario DGP
2. Entrega de souvenirs por día del amor y la amistad DGP
3. Crédito Educativo

### Producto: Evaluación de desempeño por resultados y competencias



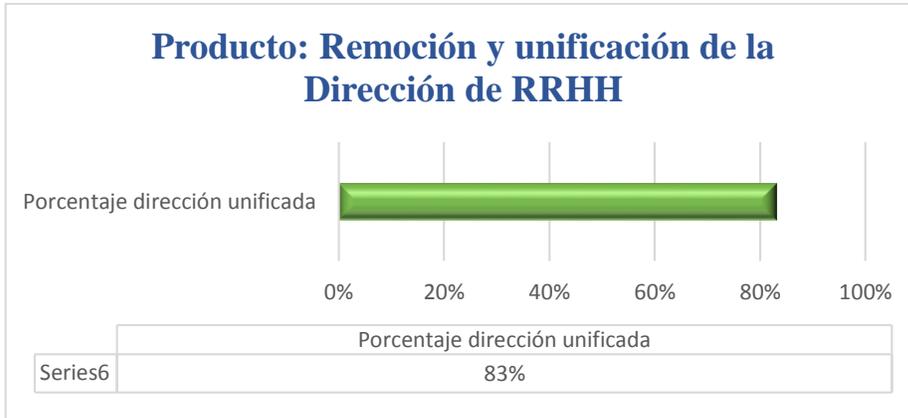
La evaluación de desempeño es la herramienta utilizada para comprobar el grado de cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos a nivel individual de nuestros colaboradores, este producto se va medir para darle seguimiento en el primer y último trimestre.

### Producto: Capacitación del Personal



Los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas fue de un 25%, con un total de seis (6) capacitaciones en el primer trimestre enero-marzo con un total de 178 participantes.

- |   |    |
|---|----|
| 1. Taller Procesos de Compras y contrataciones Públicas | 02 |
| 2. Taller Básico del SIGEF                              | 10 |
| 3. Taller Ley orgánica de Administración Pública        | 20 |
| 4. Taller Régimen Ético y Disciplinario                 | 64 |
| 5. Taller sobre Evaluación del Desempeño Laboral        | 79 |
| 6. Curso-Taller Formulación Presupuestaria Orientado a  | 03 |

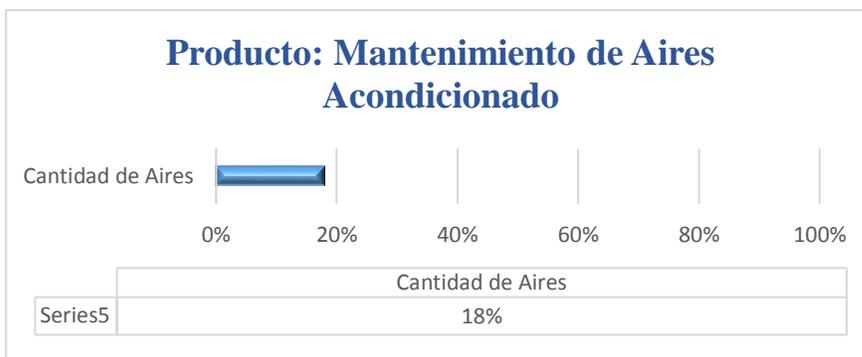


Este producto tiene su ejecución en el primer y segundo trimestre del año.

**Área Responsable: Administrativo. áreas Involucradas: Dirección administrativa y financiera, MAE, compra, suministro, traspotación y servicios generales.**

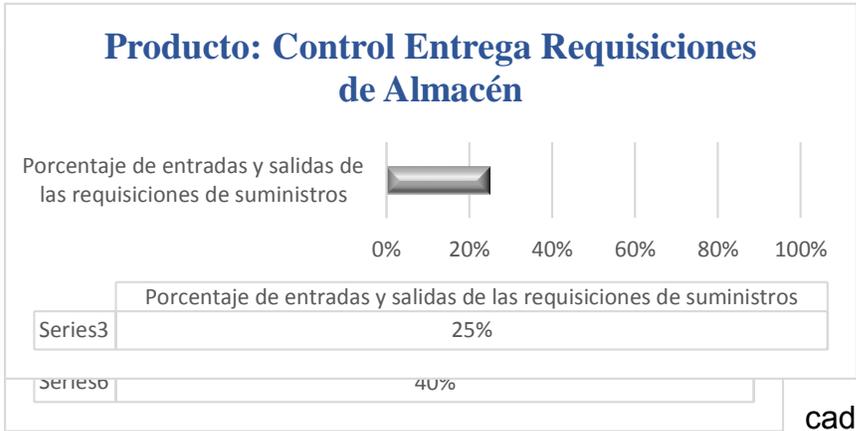


Las evidencias aportadas de los mantenimientos de vehículos, constamos con los levantamientos de este trimestre y se cumplieron cada uno. Este producto esta para ser elaborados en los tres trimestres. Tiene Costo.



Las evidencias aportadas en cuanto a los mantenimientos de aires acondicionado, constamos con el levantamiento de

este trimestre y se cumplieron cada uno de esos mantenimientos. Este producto esta para ser elaborados en los tres trimestres. Tiene Costo.

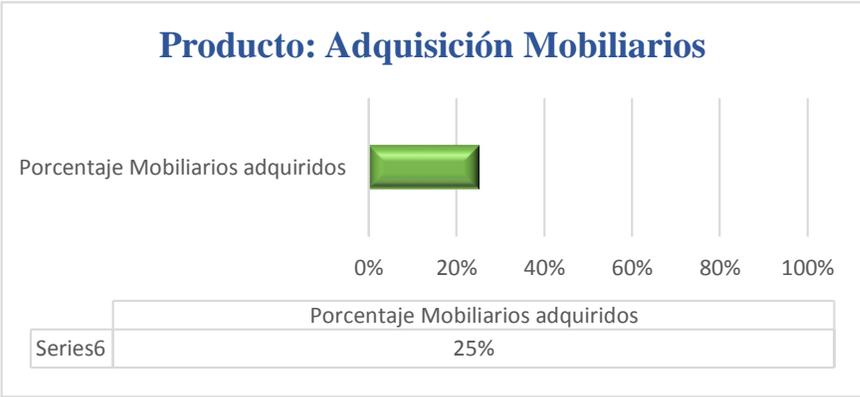


Las evidencias aportadas en cuanto a los mantenimientos de la Planta física DGP, constamos con los levantamientos de este trimestre y se cumplieron cada uno de esos

mantenimientos.

Contiene costos:

- Mantenimiento
- Ferretería
- Higiene y limpieza.

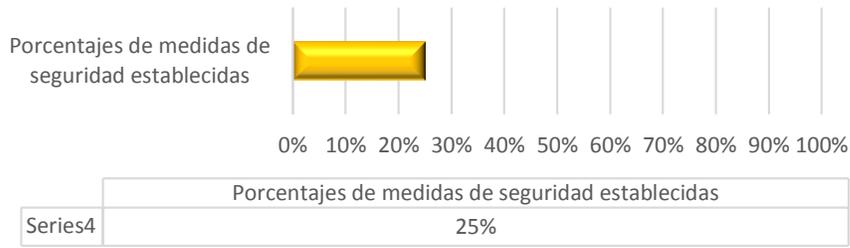


Las evidencias aportadas de este trimestre fue la solicitud de los Mobiliarios (Activos Fijos), para la Adquisición de Activos Fijos a ser utilizados por la DGP.

En las evidencias aportadas para la actividad, se verificó el monitoreo constante del inventario Físico vs. Digital (Reporte en Excel), donde se verifica la existencia de mercancías en Almacén para uso interno de la DGP.

**Área Responsable: Seguridad. áreas Involucradas: Administrativo, investigación.**

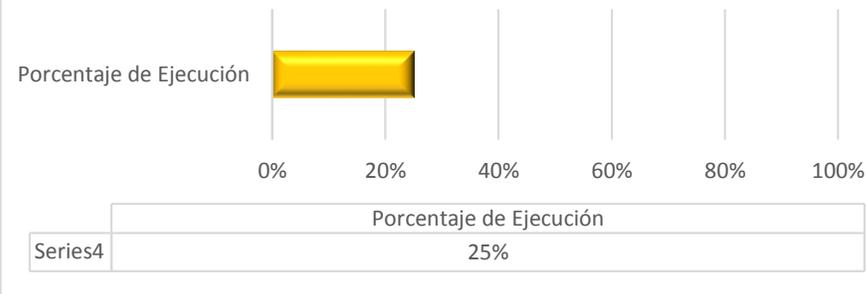
### Producto: Seguridad de los Contribuyentes, Empleados y Planta Física.



Este producto esta para darle seguimiento en los cuatro trimestres, pero su entrega final es para el ultimo.

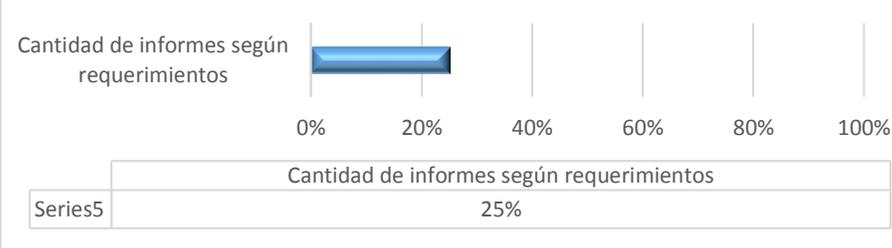
Área Responsable: Financiero. áreas Involucradas: MAE, Dirección Administrativa y Financiera, Contabilidad, tesorería e ingresos.

### Productos: Ejecución Presupuestaria 2023

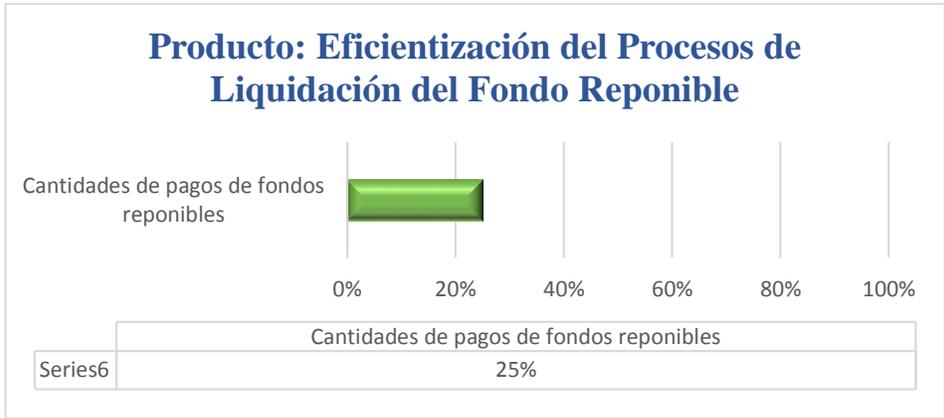


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

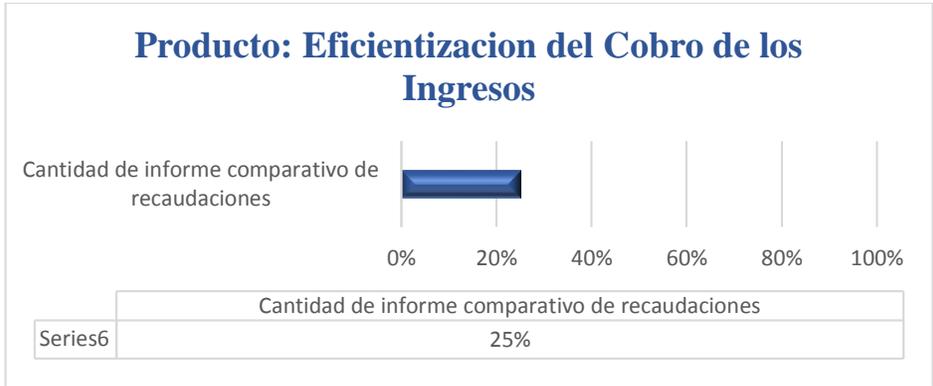
### Producto: Elaboración de Informes de Estados Financieros



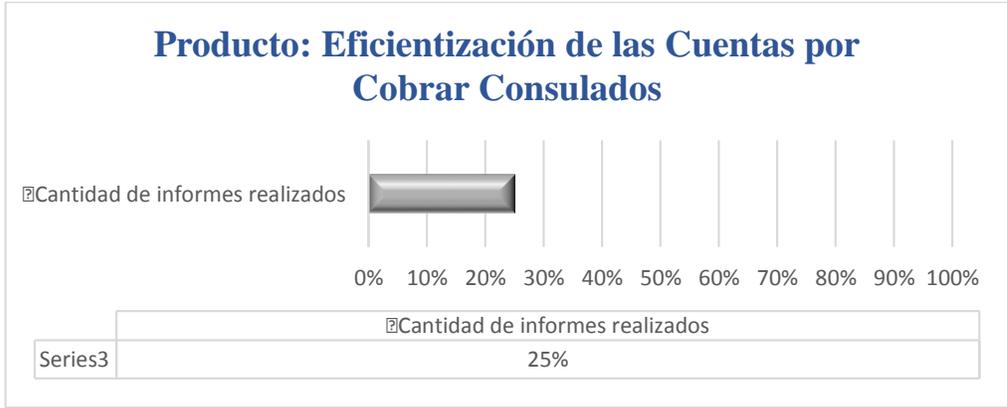
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



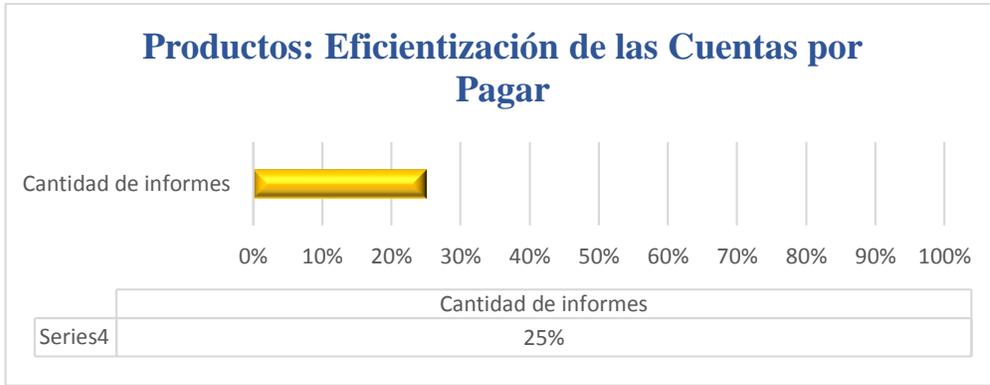
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



Este producto está programado para los cuatro trimestres.

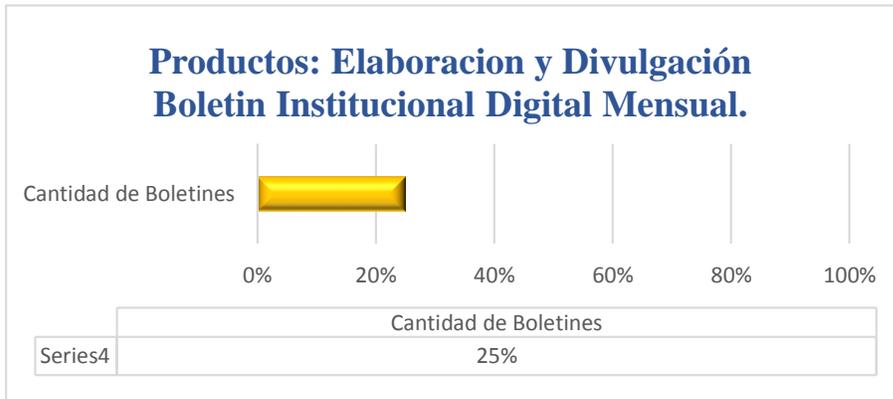


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

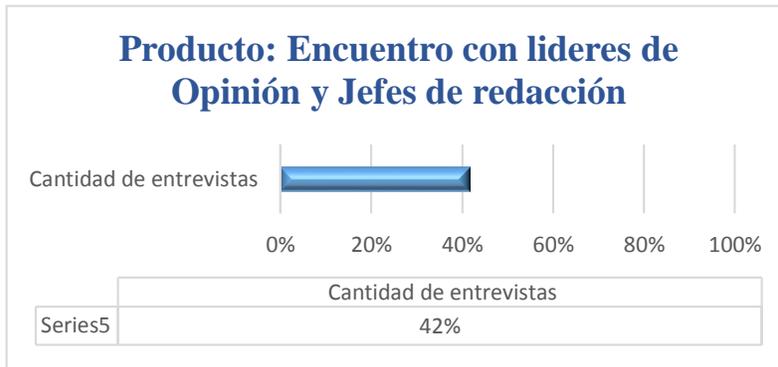


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

**Área Responsable:** Comunicación. **áreas Involucradas:** MAE, Relaciones Publicas y Administrativo.



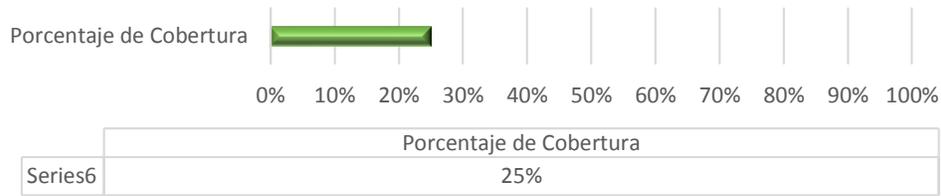
Todos los comienzos de cada mes el Departamento de comunicación labora y nos invitamos a disfrutar de la edición del boletín institucional, donde nos mantiene informado de lo que aconteció en esta institución.



Una de la principal labor del departamento de Comunicación es difundir información y noticias sobre la institución y busca la manera en la que los directivos y funcionario participen en entrevistas o

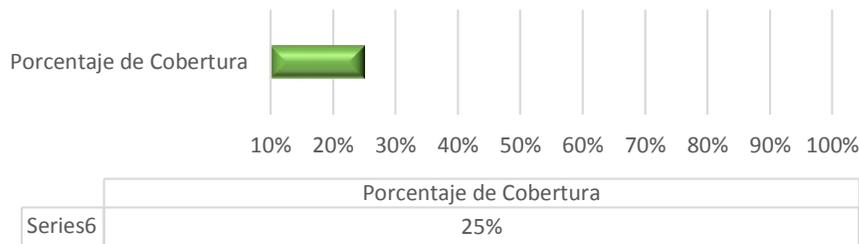
reportajes, para mantener a la ciudadanía en contestó de los cambio y actualizaciones de la DGP.

### Producto: Fortalecimiento y Eficientización en el Servicio de Atención al Ciudadano en la Redes Sociales y Chat Institucional



Este producto está programado para los cuatro trimestres.

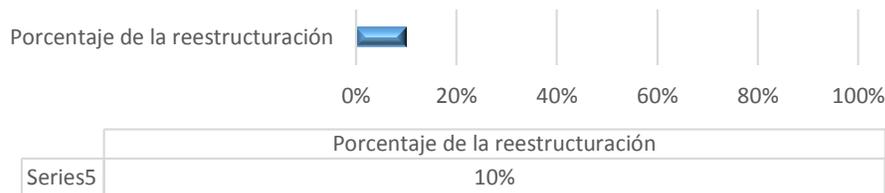
### Producto: Remozamiento Galeria ExDirectores DGP



Este producto conllevara la actualización de la galería de Exdirectores; de los hombre y mujeres de quienes con sus esfuerzos y trabajo construyeron con sus diferentes aportes a la institución.

**Área Responsable:** Tecnología. **áreas Involucradas:** MAE, Operaciones TI, Seguridad y Monitoreo TI, Administración de Servicio TI, Administrativo.

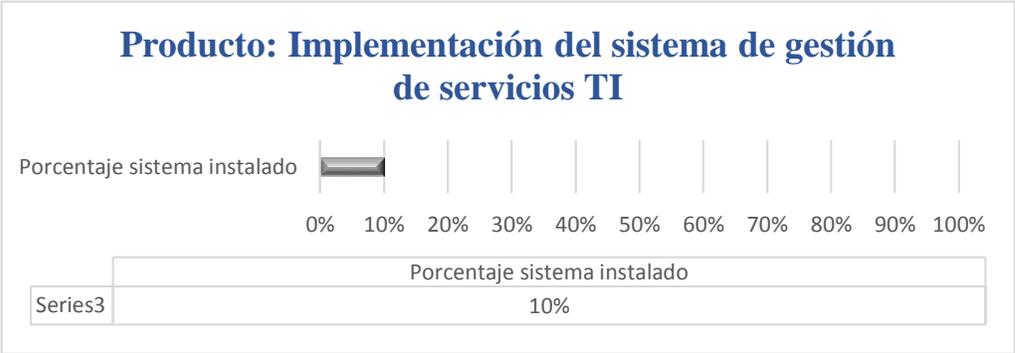
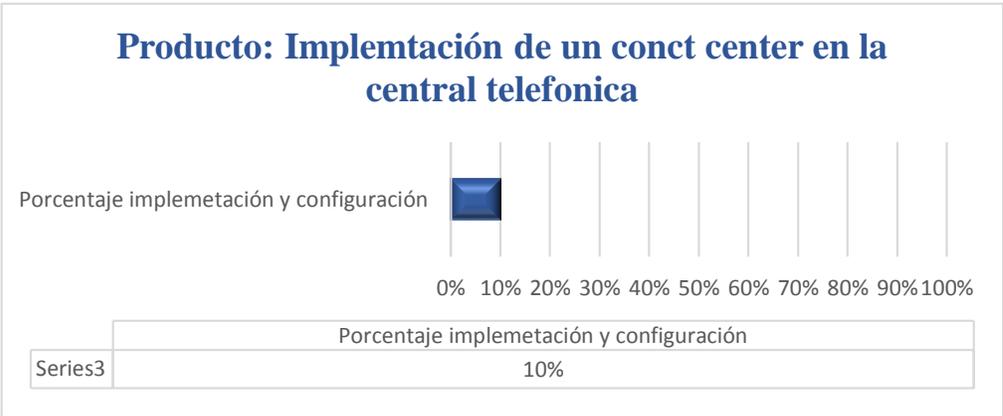
### Producto: Reestructuración Física de Data Center



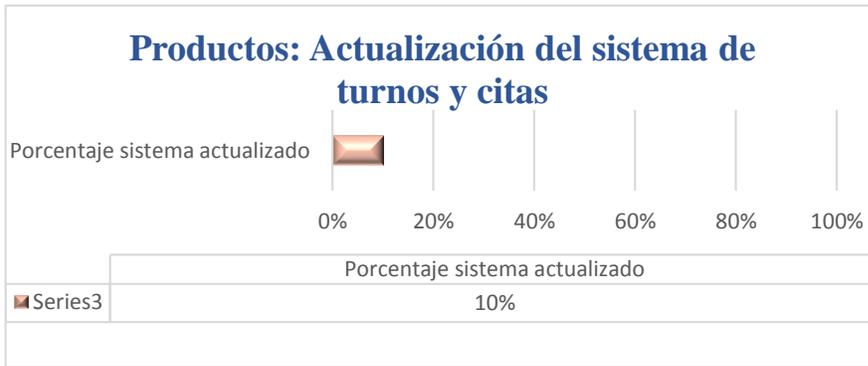


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

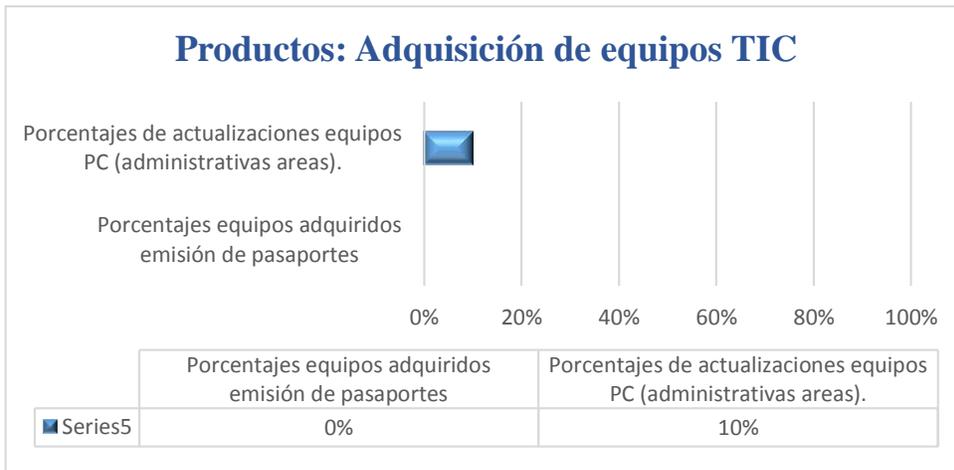
La implementación del contact center, es para la mejora de nuestra central telefónica. Este producto está para ser evaluado en todos los trimestres.



La implementación de un nuevo sistema de gestión de servicio es para la mejora continua de los servicios TI de la institución y para dar mejor servicio a nuestros usuarios.



Este producto está programado para los cuatro trimestres.

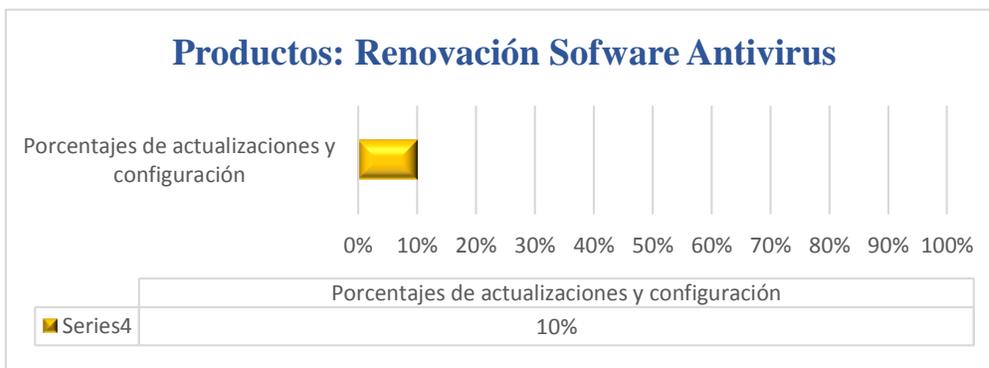


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

Este producto está programado para los cuatro trimestres.

Mientras que, en este trimestre, la Dirección de Tecnología, no subieron evidencias en este producto, por lo tanto, no cumplieron la meta del trimestre.

#### 1. Operativo de mantenimiento a infraestructura



#### 2. Indicador: Cantidad de operativos realizados

## Resultados presentados.

No.	Área	No. De actividades	Completadas	No completadas
1	Dirección de Emisión y Renovación	16	10	6
2	Dirección de Recursos Humanos	25	21	4
3	Dirección de Planificación	17	6	11
4	Dirección Jurídica	10	2	8
5	Dirección de Tecnología de la Información	39	33	6
6	Departamento Administrativo	34	23	11
7	Departamento Financiero	21	19	2
8	Departamento de Seguridad	5	5	0
9	Departamento de Relaciones Consulares	7	7	0
10	Departamento de Comunicaciones	11	10	1
11	Departamento de Supervisión y Control de Operaciones	7	4	3

  
  
**Lic. Hector Guzman**  
Director de Planificación

