



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Eje Estratégico: Atención al ciudadano y Seguridad del documento de viaje															
Objetivo Estratégico: Satisfacer los requerimientos de la emisión del documento viaje, acorde a los requerimientos, estándares de calidad y seguridad establecidos.															
1	2	3	4	5	6	7	8		9	10				11	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma				Presupuesto
											T-I	T-II	T-III	T-IV	
Atención efectiva en la información y el trato al ciudadano.	Satisfechos los ciudadanos con las informaciones y orientaciones del proceso de emisión y renovación del pasaporte.	Información y orientación efectiva al ciudadano	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el trato recibido	95%	97%	Informe de resultados del buzón de sugerencias e informe de encuesta de satisfacción	Dirección de Emisión y Renovación.	1	Suministrar las informaciones demandadas por los usuarios.	Atención al ciudadano					\$1,050,000.00
								2	Verificar documentos aportados						
								3	Entregar turnos a los ciudadanos	Atención al ciudadano, comunicaciones, OAI, tecnología, div call centel y oficinas provinciales.					
								4	Aplicar las encuestas de satisfacción al usuario						
Asegurar la entrega del documento de viaje, que cumplan con las normativas nacionales e internacionales	Emisión del documento de viaje	Porcentaje de disminución margen de error en la emisión del documento de viaje	1%	1%	Informes estadísticos	Dirección Emisión y Renovación	1	Identificar cantidad de errores conocidos. Realizar informe final.	Supervisión y control de operaciones. OPP, Div de producción y div de entrega.	1%	1%	1%	1%	RD\$7,500,000 RD\$210,000	
		Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos con el servicio Web.	85%	95%	Encuesta de satisfacción e informes estadísticos		2	Enviar outlook a las Opp sobre el envío de la cantidad de errores humanos		2.5%	2.5%	2.5%	2.5%		
		Porcentaje de pasaportes entregados que cumplen con los requerimientos en el tiempo establecido.	0%	100%	Informe remitido por control de gestión y especie timbradas.		3	Realizar encuesta de satisfacción. Elaboración de		25%	25%	25%	25%		
		4	Verificar documentos aportados												
		5	Impresión del documento												

	Actualización del Instructivo de Supervisión de las Oficinas Provinciales.	Cantidad de manuales actualizados	0	1	Informes Mensuales	Departamento de Supervision en las Operaciones	1	Solicitud a la maxima autoridad para la actualizacion del instructivo	Emision y renovacion					
							2	Formar Comision						
							3	Reuniones Periodica						
							4	Entrega del borrador						
	Elaboración de un Help Desk de Novedad de las OPP	Cantidad de Help Desk	0	1	Levantamiento de las OPP	Departamento de Supervision en las Operaciones	1	Solicitud TIC, via Emision y renovacion	Emision y renovacion					
							2	Instalacion de un monitor para la vizualizacion de las anomalias de las opp	TIC					
							3	Modificación del held desk para mayor facilidad						



Lic. Hector Guzman

Director de Planificación y Desarrollo Institucional