



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



RELACIONES  
EXTERIORES

---

## DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

# INFORME DE EVALUACIÓN DEL MES JULIO A SEPTIEMBRE

## PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

**Elaborado:**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, D.N.

24 de octubre 2023

## 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 2023, haciendo énfasis en el tercer 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 3er trimestre 2023, con el objetivo de dar a conocer los resultados de la ejecución de las metas programadas durante el año.

La estructura de este POA 3er trimestre 2023, 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 2023, 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.**

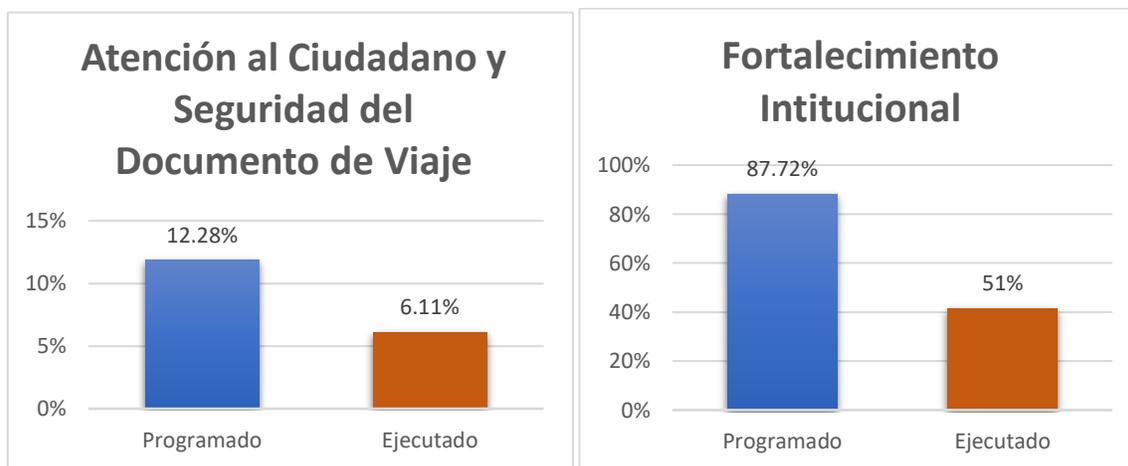
Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.

## 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 cuanta 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 tercer 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 tercer trimestre del POA 2023:

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

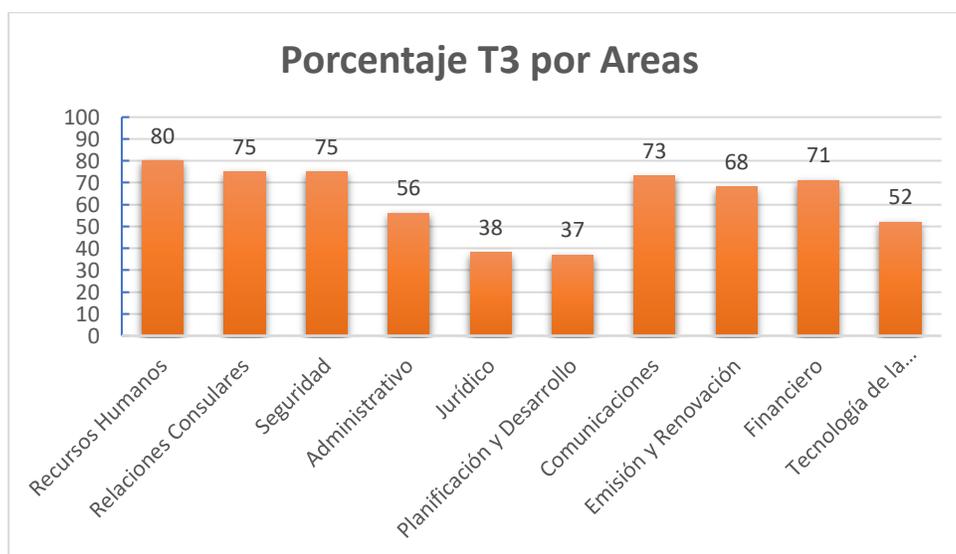
Cada porcentaje del cumplimiento posee una descripción que identifica, el desempeño de cada área, en el trimestre pautado.

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

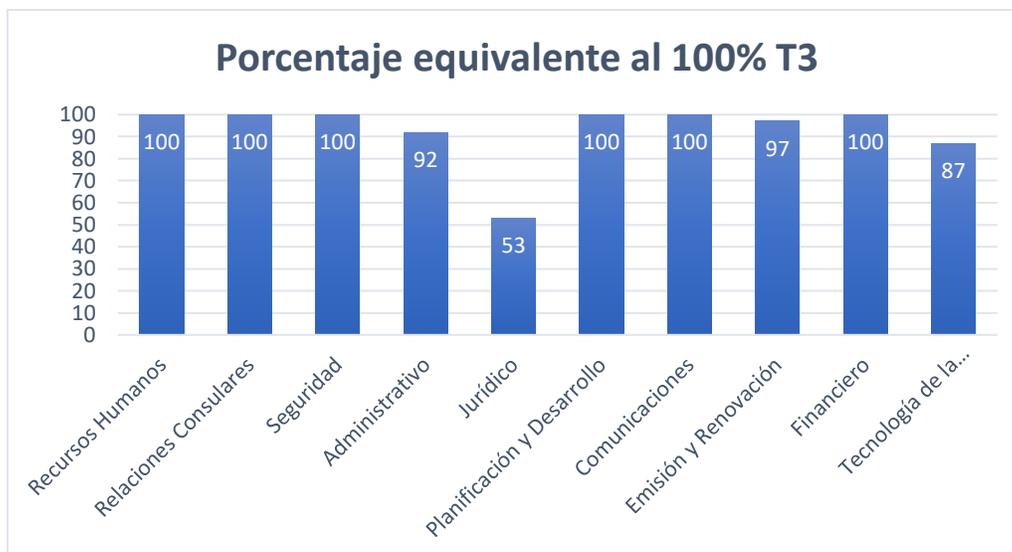
**Nota:** los gráficos mostrados más abajo, en encontrarán las barras de los porcentajes de cada indicador y como se encuentra actualmente el producto, mientras que la primera barra de color **verde** es lo equivalente al 100% de lo logrado en este trimestre y si la vemos color **rojo** es que no cumplió 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 tercer trimestre del POA 2023:



Al realizar un análisis de los datos obtenidos de la evaluación en el tercer trimestre del POA 2023, se ha cumplimentado un **62.5%**, de las metas total de acuerdo con el cumplimiento de los ejes estratégicos, y en cuanto al cumplimiento total de acuerdo con todos los productos con sus indicadores y equivalente al 1/100, hemos logrado un **92.42%**, que mediante el procedimiento de evaluación se refleja un cumplimiento satisfactorio de todas las metas proyectadas.



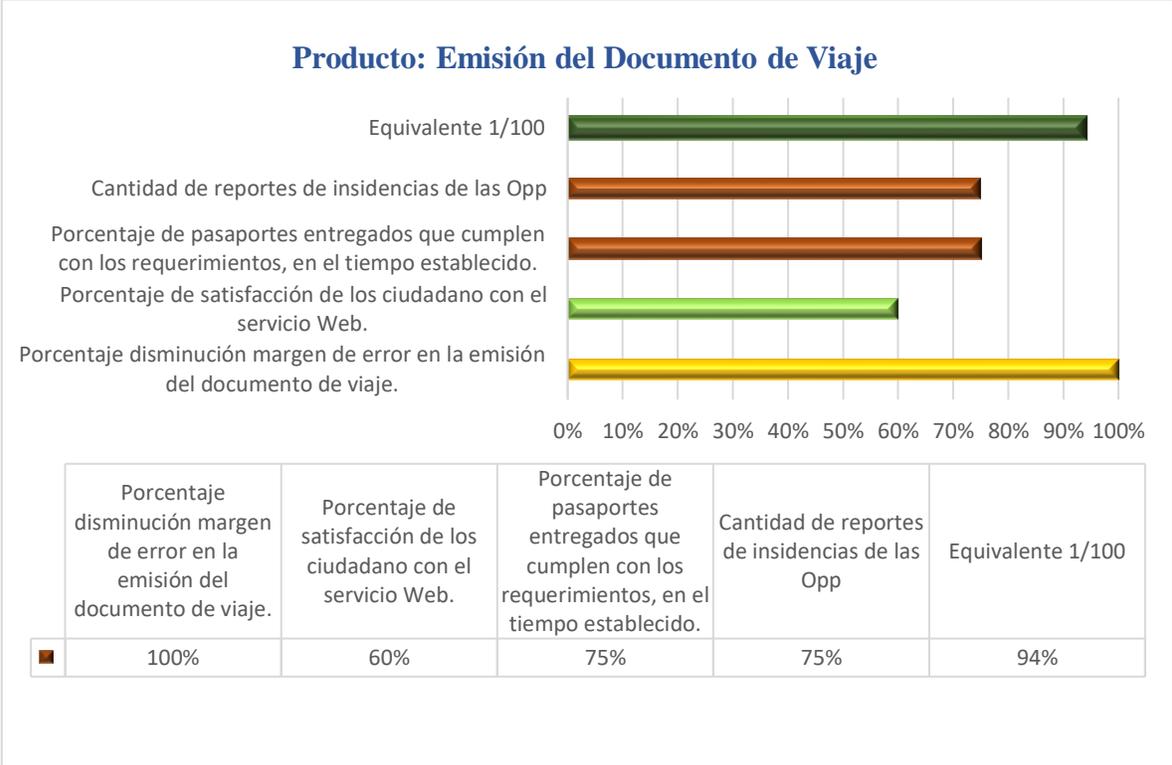
➤ *Es importante resaltar, que estos porcentajes son equivalentes solo al primer trimestre del cumplimiento al 100%.*

En el gráfico de valoración anterior observamos los porcentajes totales y avances que lograron cada uno de los responsables de áreas. Aquí podemos medir el total global de dirección y/o departamento; donde podemos mencionar que:

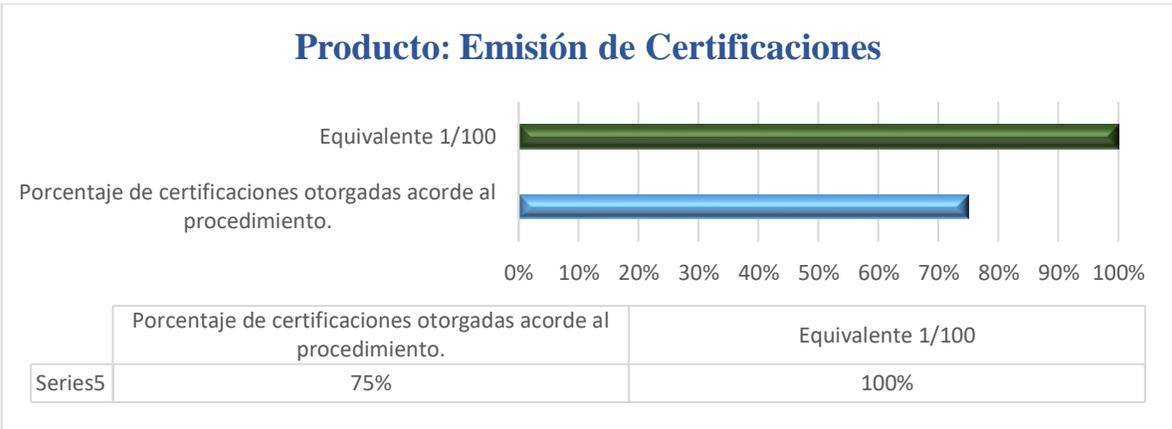
Las áreas de **Recursos Humanos, Planificación, Financiero, Relaciones Consulares, Comunicaciones y Seguridad** lograron un **100%**, mientras que **Administrativo** obtuvo un **92%** y **Emisión y Renovación** con un **97%**, en cuanto **Tecnología 87%** y **Jurídico 53%**. El porcentaje logrado por todas áreas, a nivel general para este trimestre es de **93%**

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

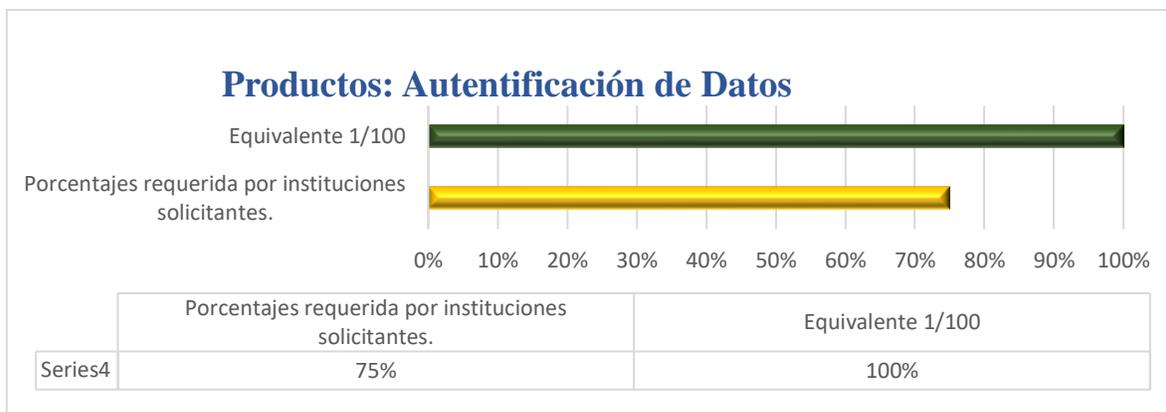
**Área Responsable:** Emisión y renovación. **áreas Involucradas:** MAE, TIC, Servicio Online, Atención al Ciudadano, Supervisión y Control, Jurídico, Captura.



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

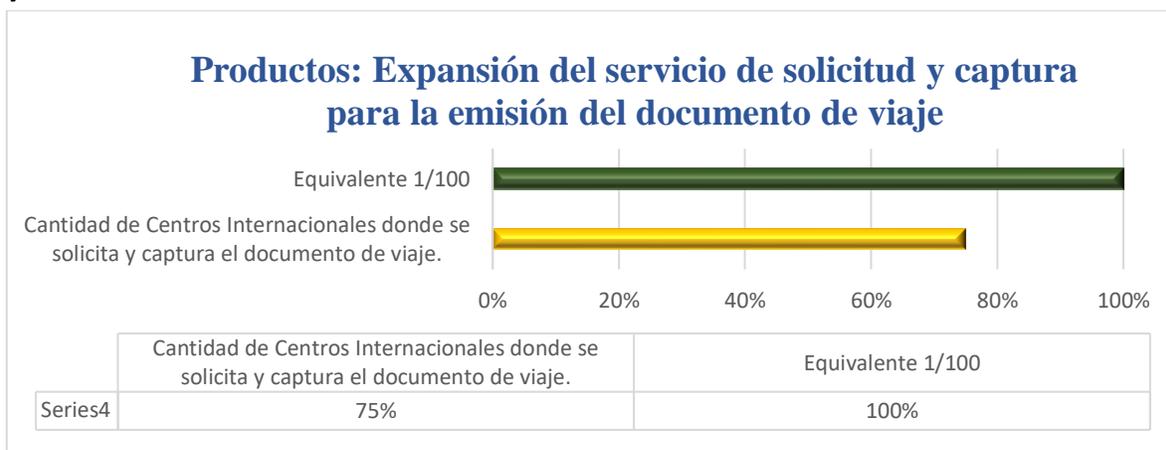


Un avance en la entrega de las certificaciones, por lo que el ciudadano puede realizarla en línea.



Este producto está programado para ser evaluado en los cuatro trimestres, y este se encarga de la entrega de las certificaciones interinstitucional, de acuerdo con los acuerdos.

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

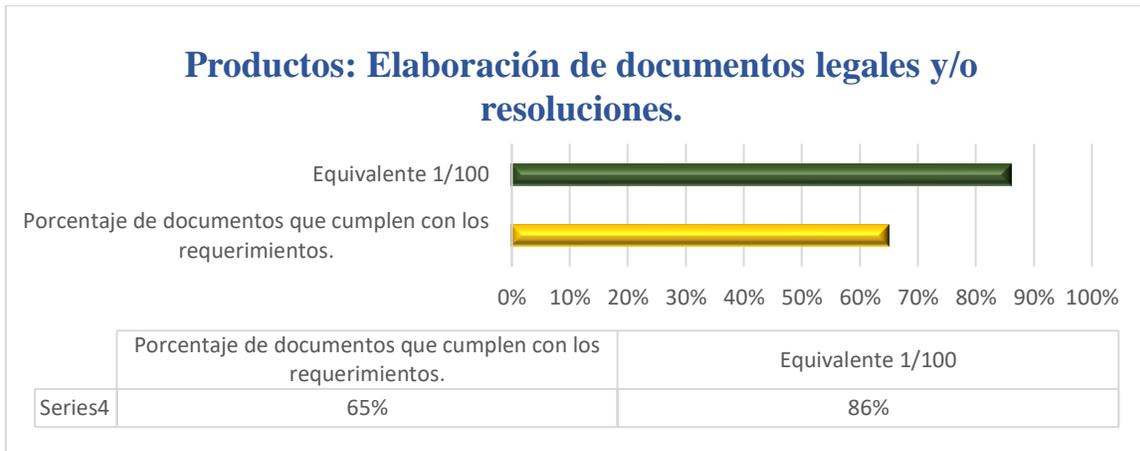


El departamento de relaciones consulares desde sus inicios empezó con una meta programada de conectar 1 consulado cada trimestre cumpliendo con el compromiso establecido en el programa de política exterior de la actual gestión.

En este trimestre se conectó el consulado de **Marsella, Francia**.

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

**Área Responsable: Jurídico. áreas Involucrada: MAE.**



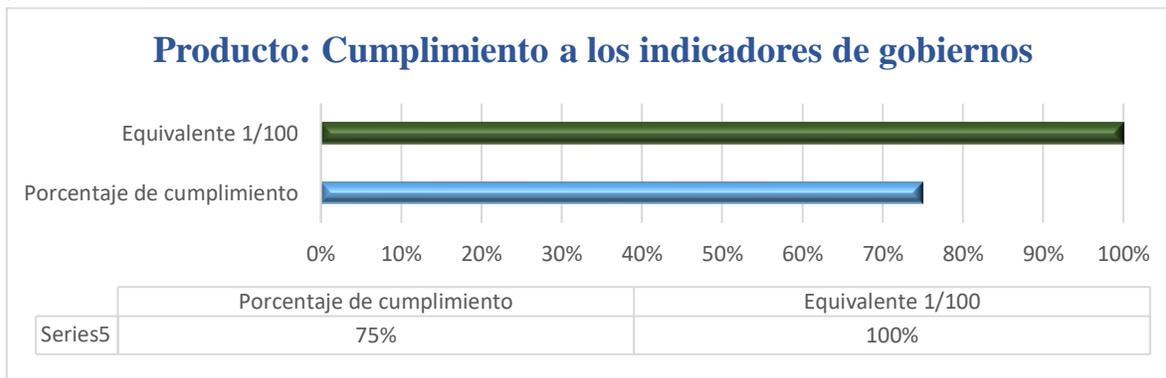
Este producto, es para darle seguimiento trimestral.



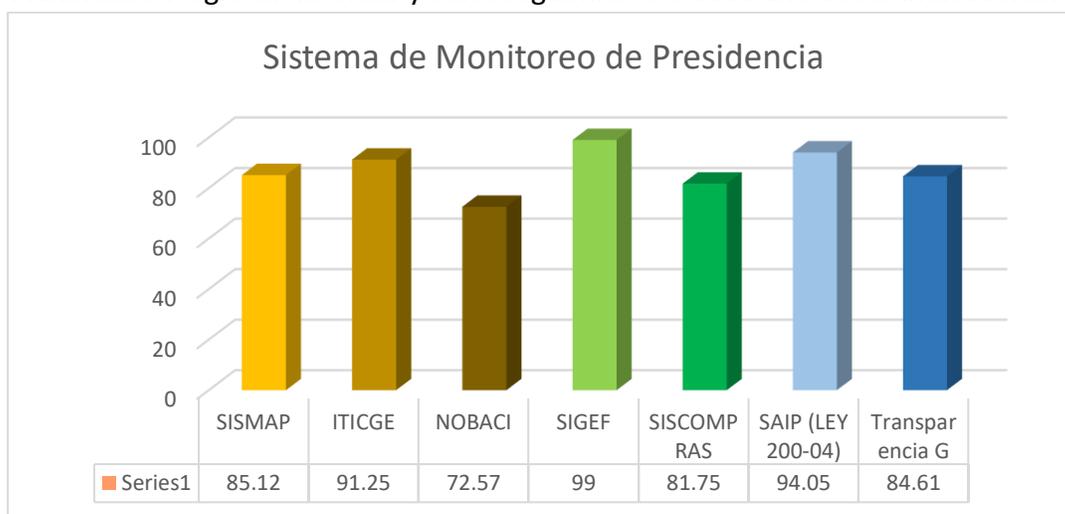
Este producto es para darle seguimiento los Trimestres 3 y 4.

La Dirección Jurídica, para el trimestre julio a septiembre, no presentaron ningún avance en el producto “Plan de seguimiento para la aprobación del proyecto de ley”

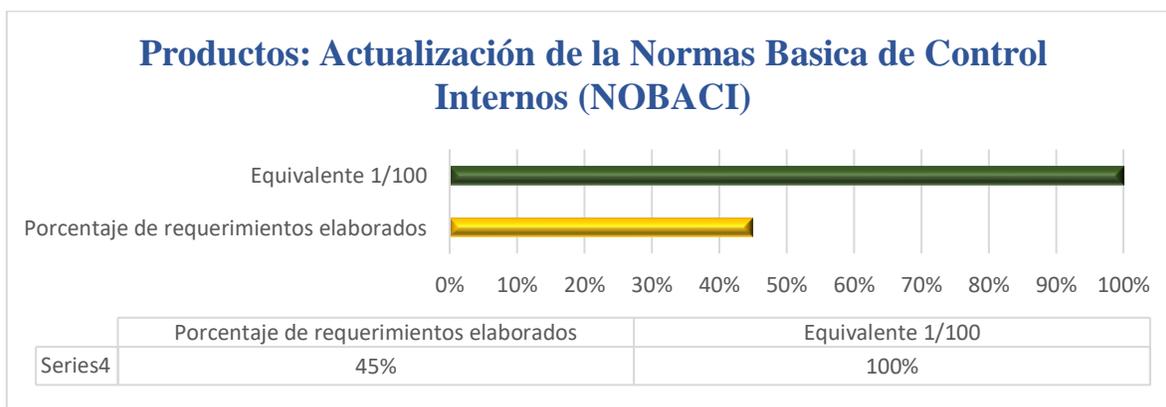
**Área Responsable: Planificación. áreas Involucradas: MAE, Formulación y Monitoreo y Calidad.**



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.

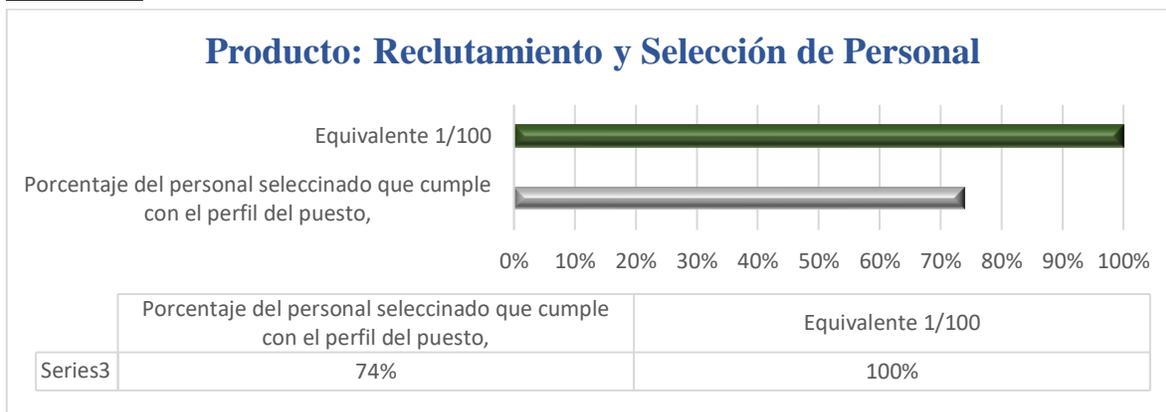


El ministerio de la presidencia responsable de medir y monitorear el trabajo de las instituciones Gubernamentales, el nivel que nos encontramos en el tercer trimestre de 2023 es de **87%** de acuerdo con cada porcentaje mostrado en el cuadro.

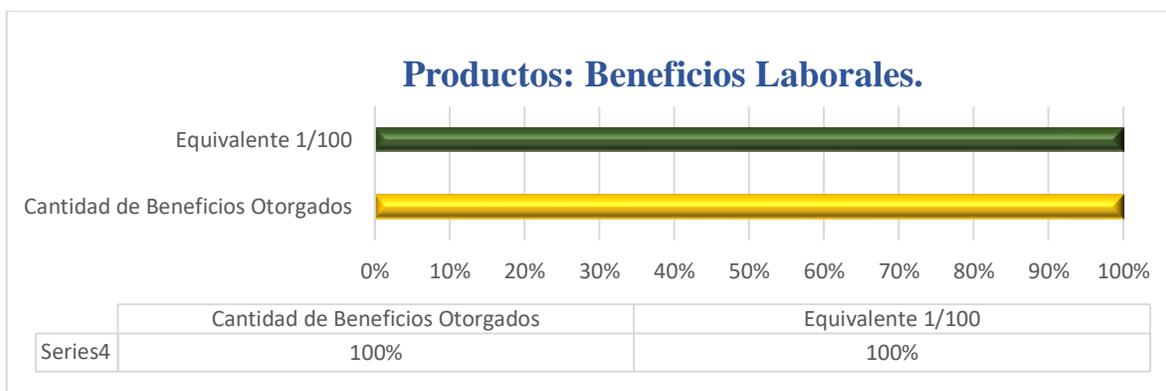


Este producto, es para darle seguimiento trimestral.

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



El porcentaje del personal seleccionado que cumple con el perfil del puesto es 74%



En el tercer trimestre julio-agosto-septiembre se otorgaron 3 beneficios, los cuales detallamos a continuación:

- Día del Padre
- Limpieza de Playas
- Operativo de toma de presión

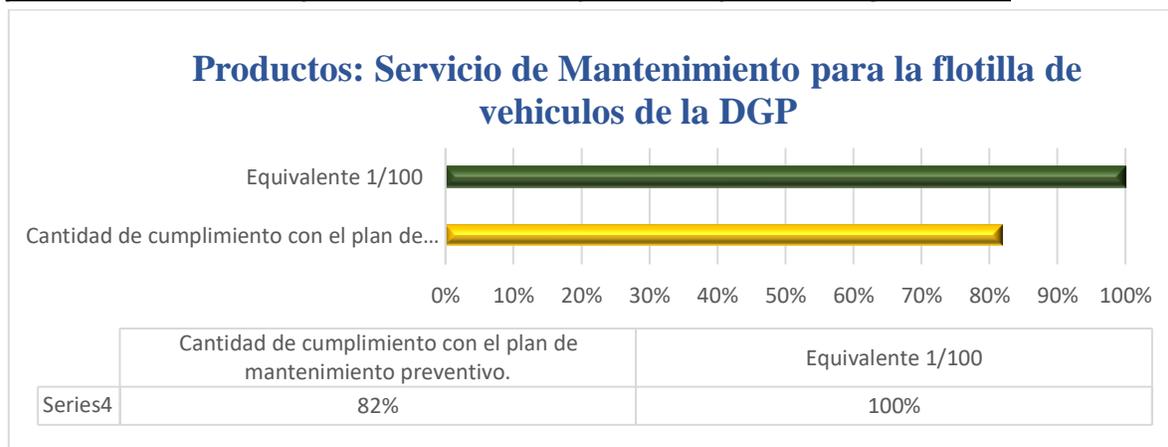
## Producto: Capacitación del Personal



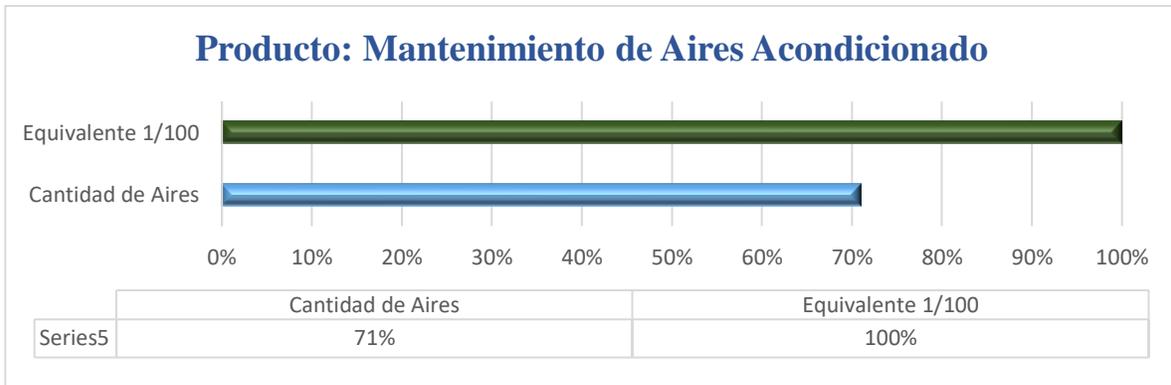
Porcentaje de los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas es de un 25%, con un total de 6 capacitaciones en el tercer trimestre julio-agosto-septiembre con 194 participantes.

- Gestión de Riesgo en las Instituciones Públicas 15
- Charla sobre Ley 41-08 Función Pública 55
- Diplomado de Garantías Constitucionales 25
- Taller Atención al Ciudadano y Calidad en el servicio 85
- Taller sobre subsidios del Seguro Familiar de Salud 10
- Jornada de Detección de necesidades de capacitación 4

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

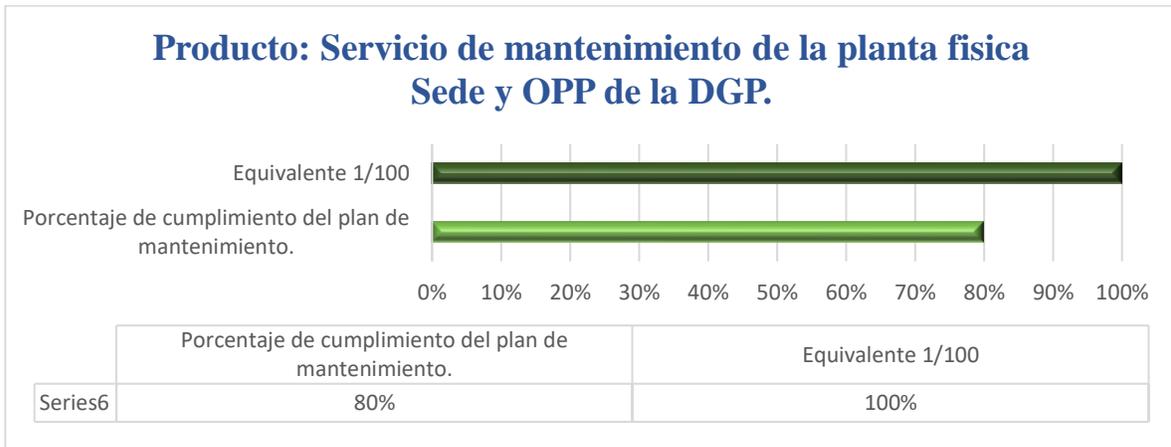


Las evidencias aportadas de los mantenimientos de vehículos, constamos con los levantamientos de este trimestre y se cumplieron cada uno. Este producto esta para ser elaborados en los tres trimestres. Tiene Costo.



Este mantenimiento se planifica los días del trimestre completo en los cuales se dará mantenimiento a las unidades de aire, sin embargo, en caso de presentarse alguna situación en cualquiera de las oficinas, pues esta se convierte en una **PRIORIDAD**, motivo por lo que puede haber diferencias entre lo planeado y lo realizado.

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.

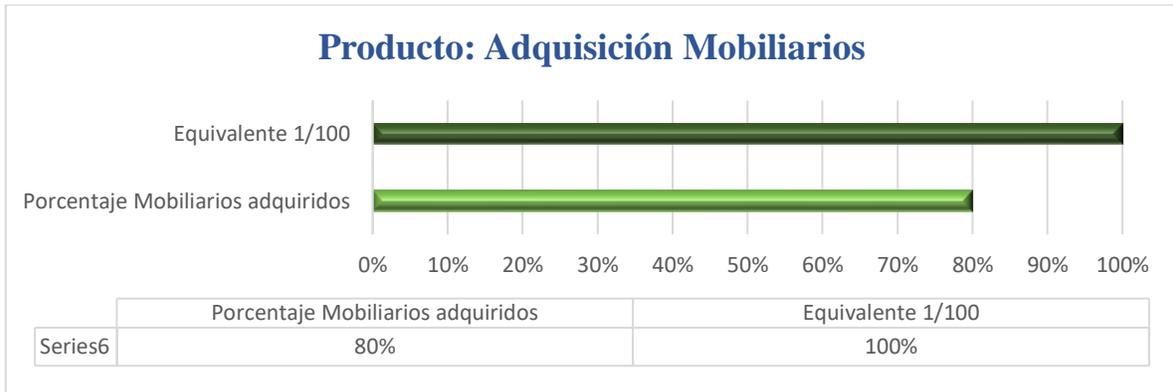


Los mantenimientos de planta física tanto de la Sede Central como las OPP:  
Se planifican los días de un trimestre completo en los cuales se dará mantenimiento a las plantas físicas, sin embargo, en caso de presentarse alguna situación de emergencia en cualquiera de las oficinas, pues esta se convierte en una **PRIORIDAD** y debido a esto puede haber diferencias entre lo planeado y lo realizado.

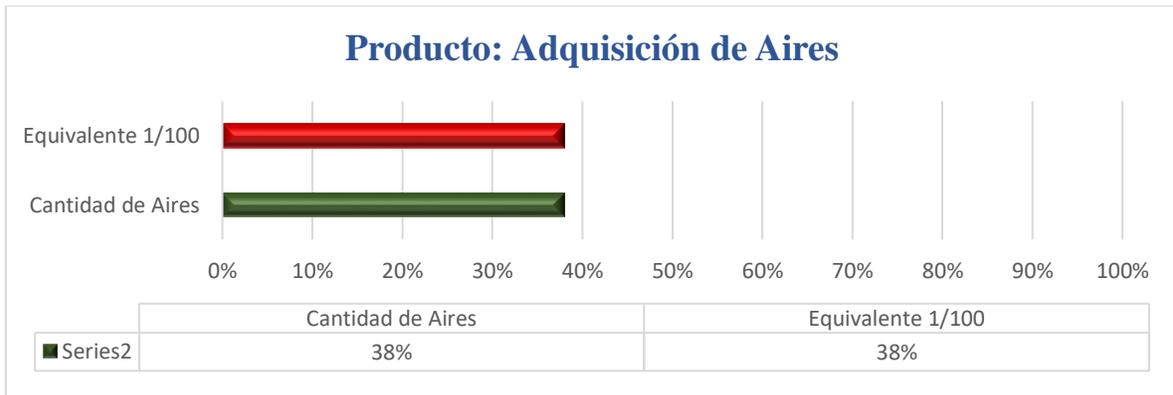
Es bueno resaltar que las evidencias aportadas en cuanto a los mantenimientos de la Planta física DGP, constamos con los levantamientos de este trimestre y se cumplieron cada uno de esos mantenimientos. Contiene costos.

Las actividades relacionadas para lograr los mantenimientos:

- ✓ Ferretería.
- ✓ Higiene y limpieza.
- ✓ Reparaciones.
- ✓ Pintura.

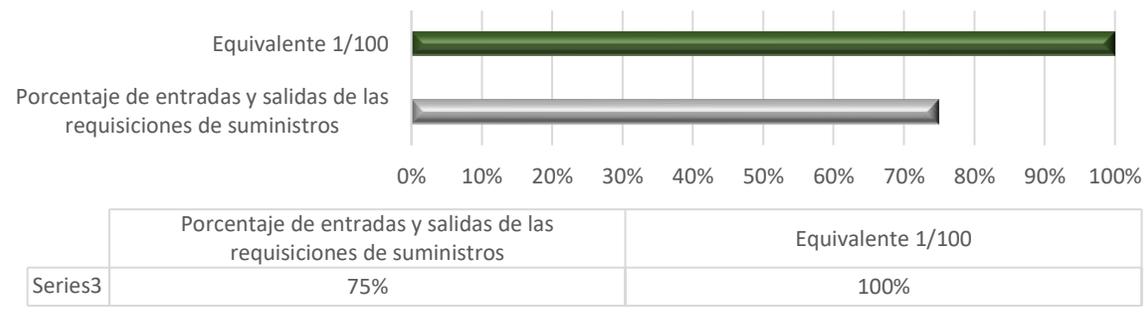


Las evidencias aportadas de este trimestre fue la solicitud de los Mobiliarios (Activos Fijos), para la Adquisición de Activos Fijos a ser utilizados por la DGP.



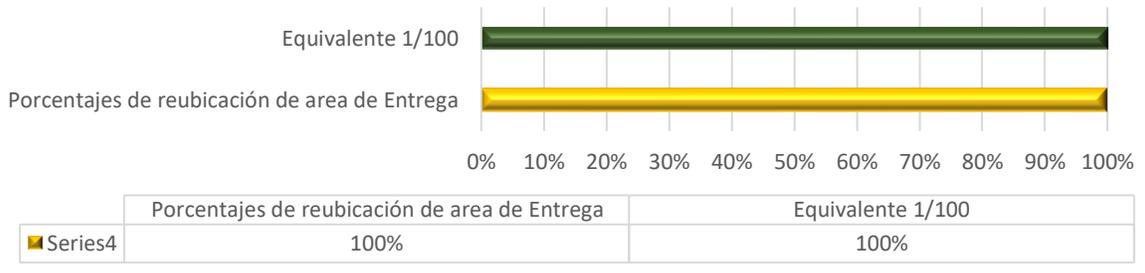
Las evidencias aportadas, fueron donaciones y solo se cumplió con el 38% de las metas establecidas.

### Producto: Control Entrega Requisiciones de Almacén



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.

### Producto: Reubicación Area de Entrega

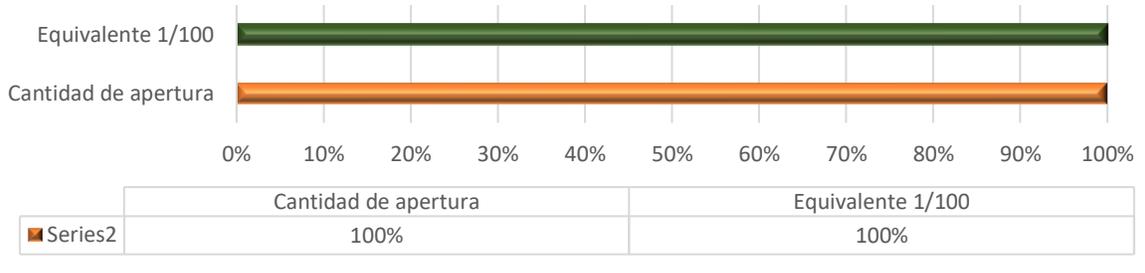


En este producto lo que se tenía planeado era reubicar el área de Entrega de Pasaportes de la Sede Central para un espacio de INPOSDOM que se pretendía alquilar, sin embargo, dicho espacio fue alquilado a Interior y Policía, por lo que es una situación que ya no dependía de esta DGP. En su lugar, se reubicaron dos (02) puntos de entrega que son:

- 1- Punto de Entrega Megacentro (Local Costa Rica), que está en proceso.

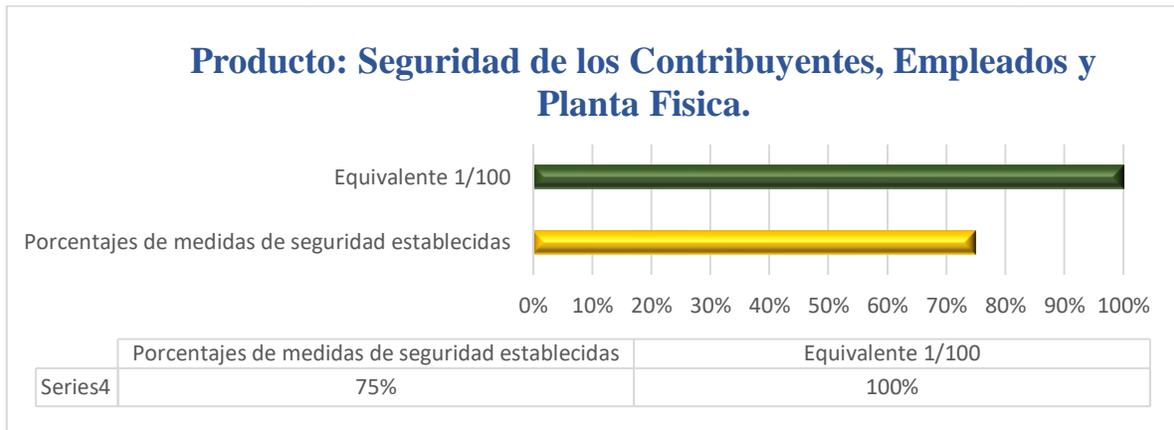
De ese punto se subieron las evidencias, que le pertenece a área administrativo.

### Producto:Apertura oficinas y punto GOB



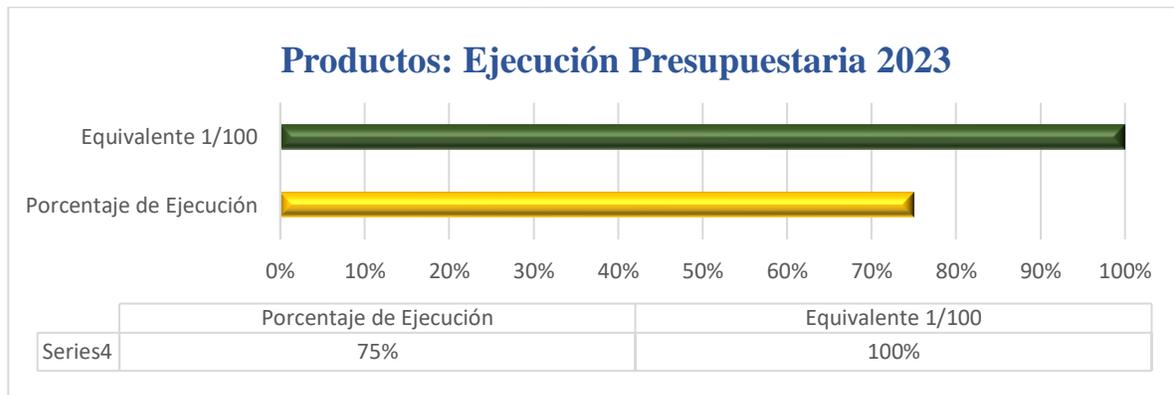
Se hizo el levantamiento de 4 puntos GOB en algunos puntos del territorio nacional.

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

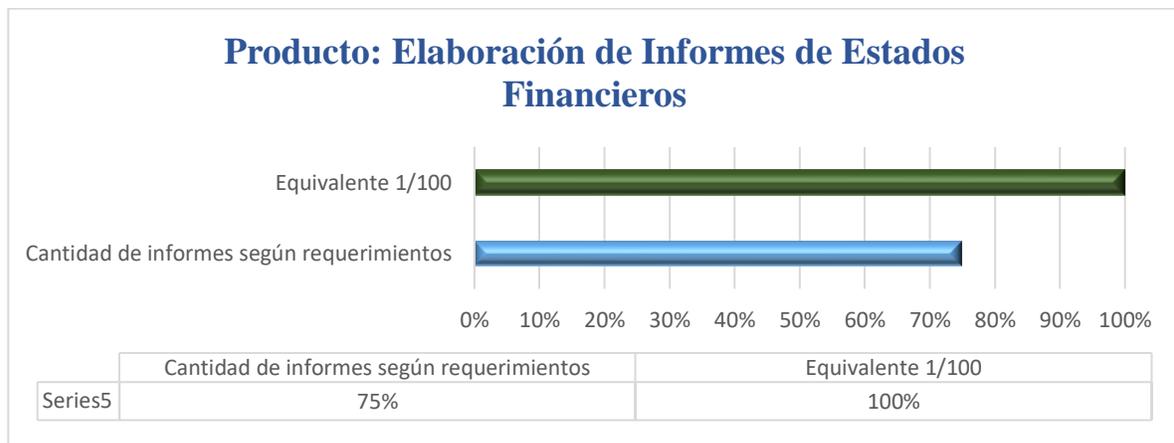


Este producto esta para darle seguimiento en los cuatro trimestres, pero su entrega final es para el ultimo.

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

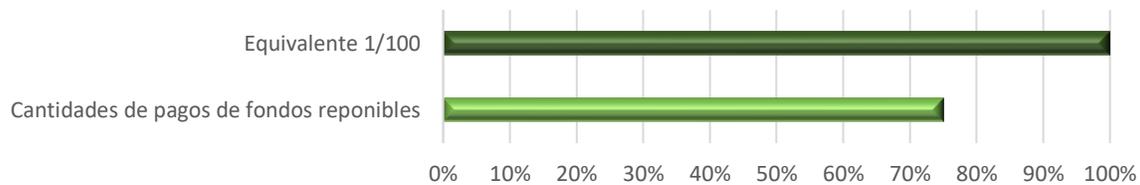


Este producto está programado para los cuatro trimestres.



Este producto está programado para los cuatro trimestres.

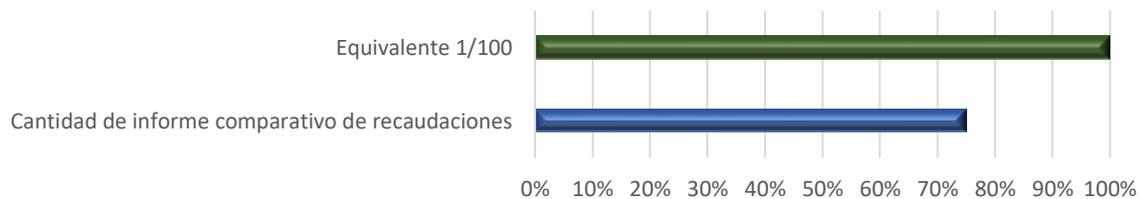
### Producto: Eficientización del procesos de liquidación del fondo reponible



	Cantidades de pagos de fondos reponibles	Equivalente 1/100
Series6	75%	100%

Este producto está programado para los cuatro trimestres.

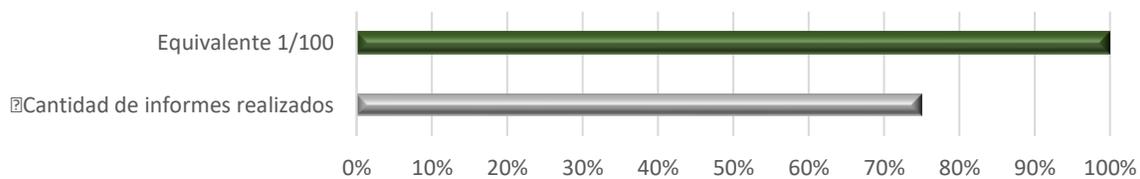
### Producto: Eficientización del cobro de los ingresos



	Cantidad de informe comparativo de recaudaciones	Equivalente 1/100
Series6	75%	100%

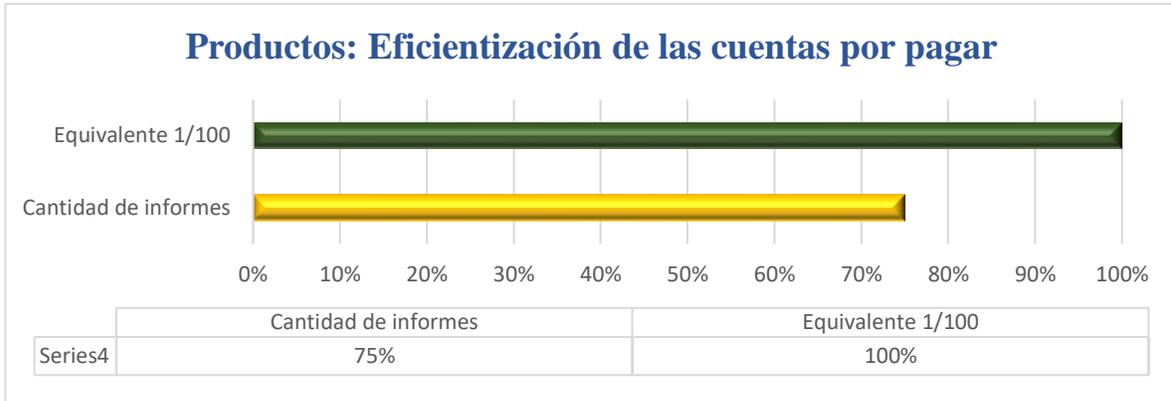
Este producto está programado para los cuatro trimestres.

### Producto: Eficientización de las Cuentas por Cobrar Consulados



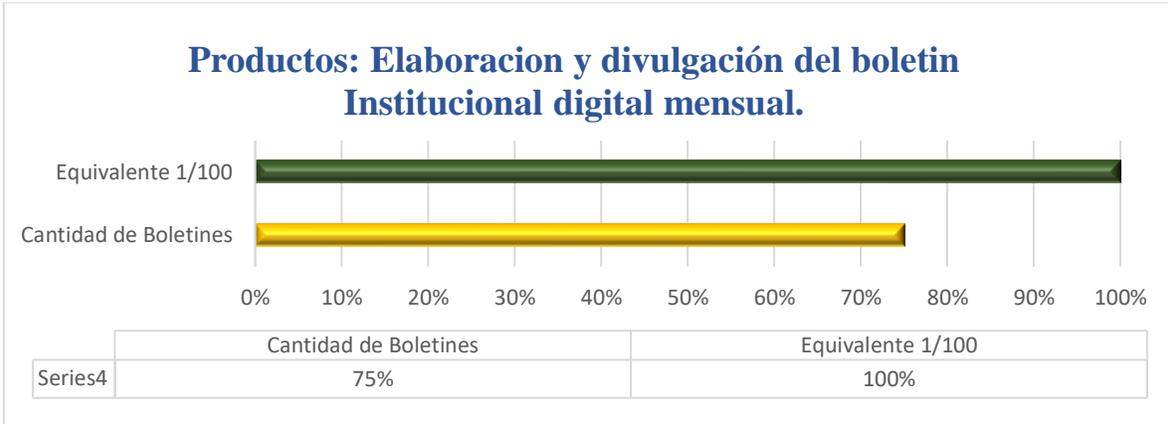
	Cantidad de informes realizados	Equivalente 1/100
Series3	75%	100%

Este producto está programado para los cuatro trimestres.

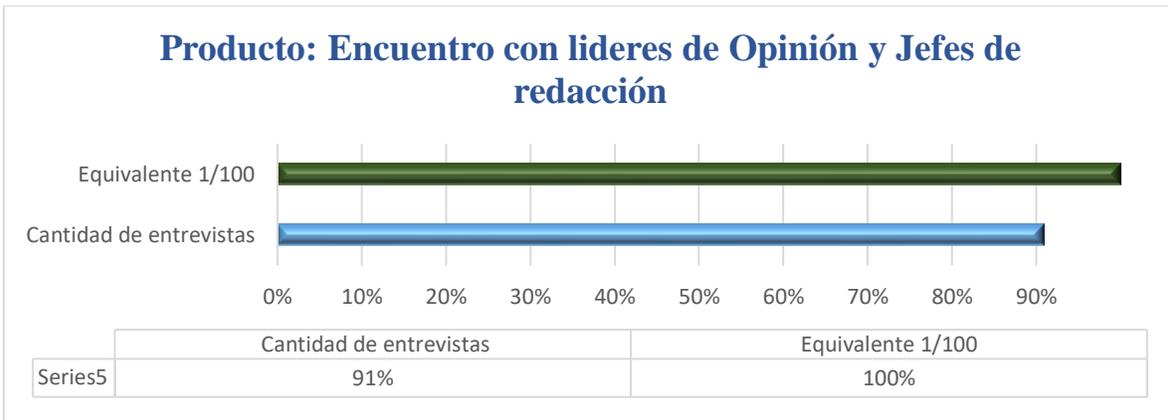


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

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



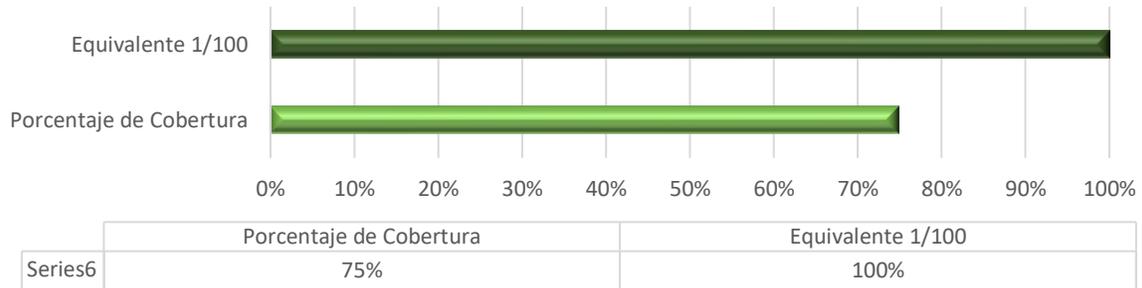
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



Nuestra directora general tuvo una entrevista con líderes de opinión:

- ✓ El nuevo diario.
- ✓ Z. Digital.
- ✓ Nuria

**Producto: Fortalecimiento y eficiencia en el servicio de atención al ciudadano en las redes sociales y chat Institucional**



Este producto está programado para los cuatro trimestres.

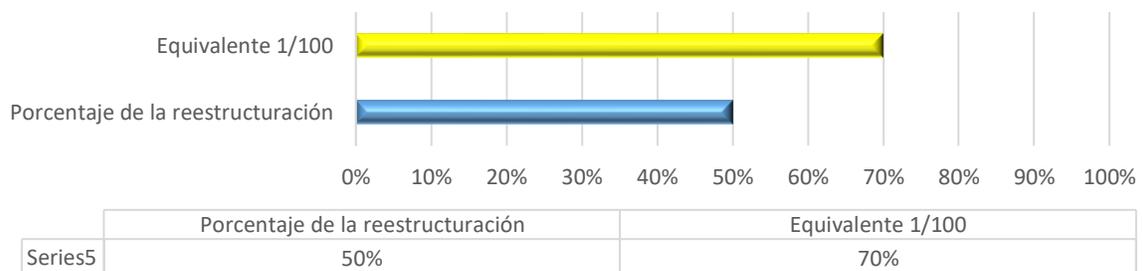
**Área Responsable:** Tecnología. **áreas Involucradas:** MAE, Operaciones TI, Seguridad y Monitoreo TI, Administración de Servicio TI, Administrativo.

**Productos: Implementación del backup y redundancia datacenter del estado**



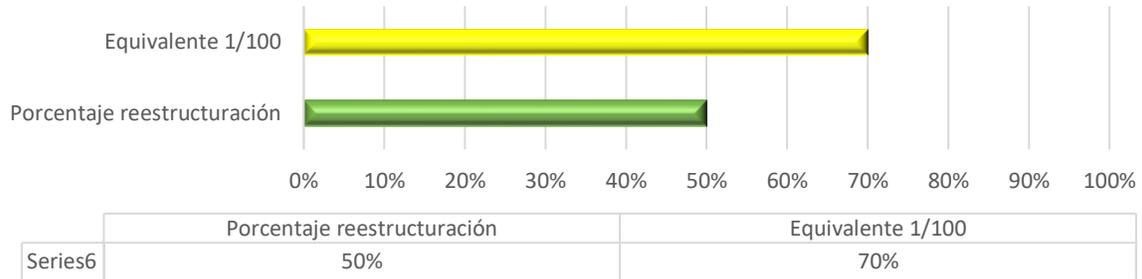
Este producto está programado para los trimestres 2, 3, 4.

**Producto: Restructuración física de Data Center**



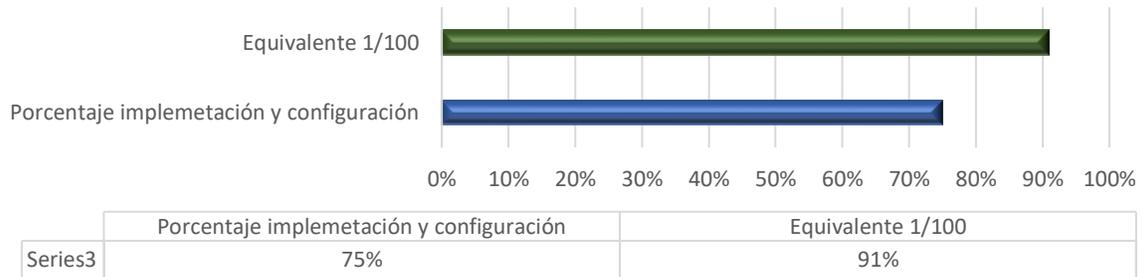
Este producto está programado para los cuatros trimestres.

### Producto: Reestructuración cableado de la red 1er y 2do Nivel



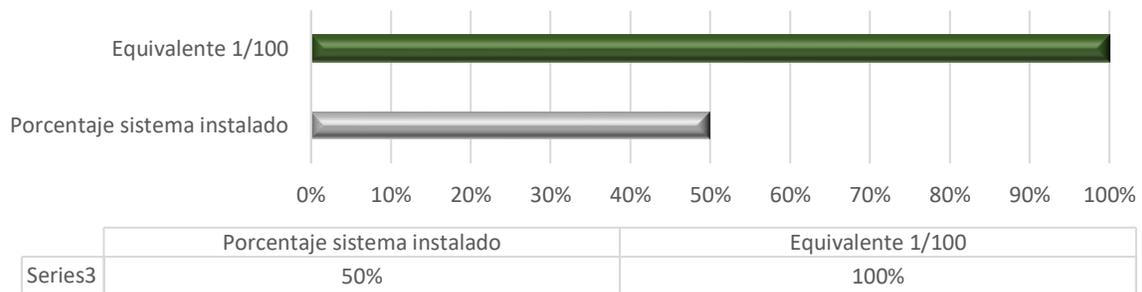
Este producto está programado para los cuatros trimestres.

### Producto: Implementación de un conct center en la central telefonica



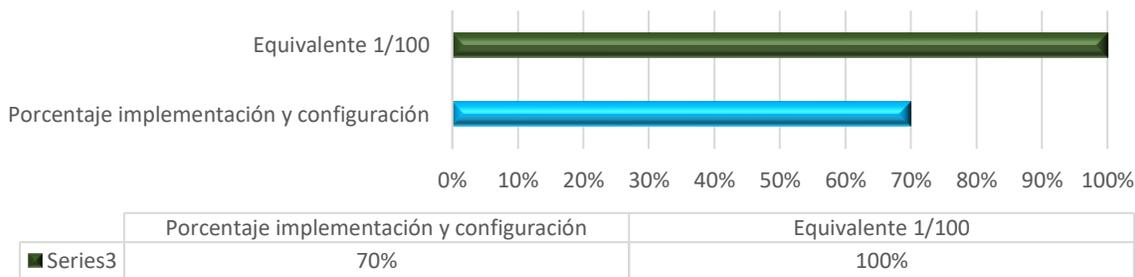
Este producto está programado para los cuatros trimestres.

### Producto: Implementación del sistema de gestión de servicios TI



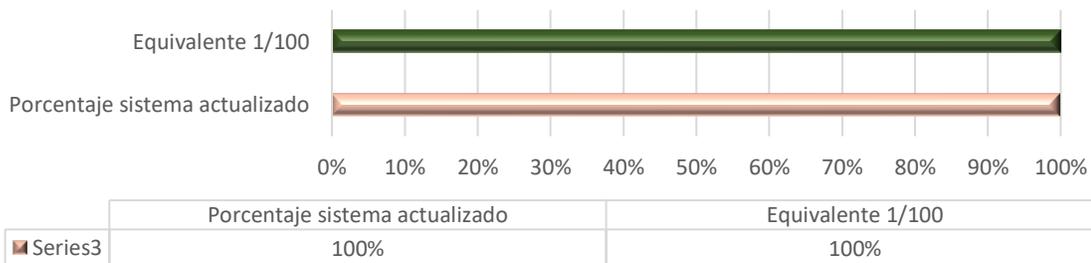
La implementación de un nuevo sistema de gestión de servicio es para la mejora continua de los servicios TI de la institución y para dar mejor servicio a nuestros usuarios.

### Porcentaje: Visualización servidores Sede Central y OPP



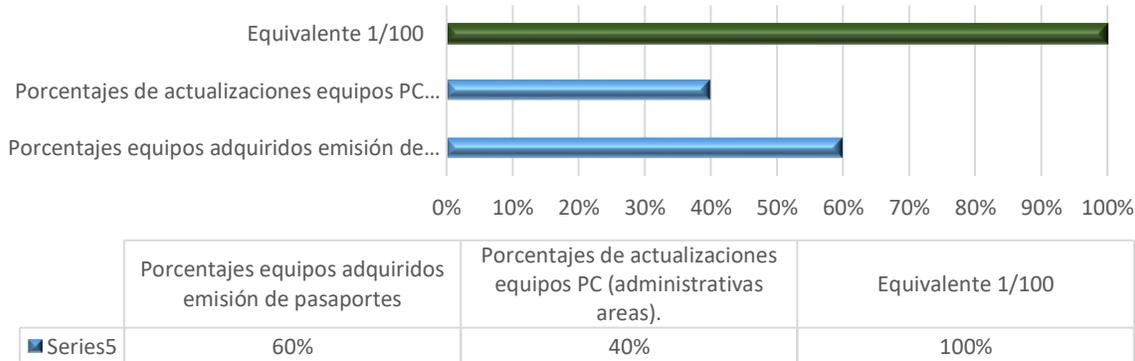
Este producto está programado para los trimestres 2, 3 y 4.

### Productos: Actualización del sistema de turnos y citas



Este producto está programado para los trimestres 1, 2 y 3, el mismo fue completado.

### Productos: Adquisición de equipos TIC



Este producto está programado para los trimestres 2, 3 y 4.

## Productos: Renovación Software Antivirus



Este producto está programado para los trimestres 1, 2 y 3, no fue completado. Pero si obtuvieron avances.

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

- Operativo de mantenimiento a infraestructura  
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 y Desarrollo Institucional

## Seguimiento de proyectos

CONFIGURACIÓN


**DIRECCIÓN GENERAL DE  
PASAPORTES**

Áreas Responsables	Descripción productos POA	Presupuesto Anual	Trimestre	Porcentaje en el POA 2023	Estimado Inicio	Estimado Finalización	Duración estimada (en días)	Monto ejecutado	Diferencia
Dirección de Planificación	Elaboración de POA 2023	\$900,000.00	T4		1/10/2023	31/12/2023	90	\$0.00	\$900,000.00
Dirección de Recursos Humanos	Capacitación	\$600,000.00	T1-T2-T3-T4		1/1/2023	31/12/2023	360	\$895,489.98	
Dpto. Comunicaciones	Difusión de campaña Publicitaria	\$3,000,000.00	T3		1/7/2023	30/9/2023	89	\$0.00	\$3,000,000.00
	Publicidad Periódico	\$600,000.00	T1	Aplica				\$450,928.32	
	Adquisición de cámara de video (equipos audiovisuales)	\$1,200,000.00	T1	Aplica				\$28,320.00	
Dpto. Administrativo	Mantenimiento y reparación infraestructura física, aires, plantas eléctricas y extintores, entre otras	\$25,000,000.00	T1-T2-T3-T4		1/1/2023	31/12/2023	360	\$5,842,243.19	\$19,157,756.81
	*Ferretería	\$6,000,000.00	T1-T2-T3-T4	Aplica	1/1/2023	31/12/2023	360	\$0.00	\$6,000,000.00
	*Higiene y limpieza	\$7,000,000.00	T1-T2-T3-T4	Aplica	1/1/2023	31/12/2023	360	\$1,250,963.10	\$5,749,036.90
	Mantenimiento de vehículos	\$8,000,000.00	T1-T2-T3-T4		1/1/2023	31/12/2023	360	\$2,787,697.13	\$5,212,302.87
	Adquisición Mobiliarios	\$10,500,000.00	T1-T2-T3-T5		1/7/2023	31/12/2023	180	\$5,041,137.38	\$5,458,862.62
	Adquisición de Aires Acondicionados	\$10,000,000.00	T3		1/7/2023	30/9/2023	89	\$828,292.74	\$9,171,707.26
	Adquisición de Vehículos	\$30,000,000.00	T4		1/10/2023	31/12/2023	90	\$0.00	\$30,000,000.00
	Obras para edificación, modificaciones	\$60,000,000.00	T1		1/10/2023	31/12/2023	90	\$5,747,787.60	\$54,252,212.40
Servicio de supervisión de obras	\$5,000,000.00	T2		1/10/2023	31/12/2023	90	\$212,500.00	\$4,787,500.00	
Dpto. Seguridad	Seguridad de los contribuyentes, empleados y planta física (Adquisición de equipos de seguridad y cámaras)	\$15,000,000.00	T1-T2-T3-T4		1/1/2023	31/12/2023	360	\$1,528,322.10	\$13,471,677.90
Dirección de Tecnología	Equipo de Tecnología	\$82,000,000.00	T3-T4		1/7/2023	31/12/2023	180	\$0.00	\$82,000,000.00
	Re-certificación y/o licencias Informáticas	\$5,000,000.00	T1-T2		1/1/2023	30/6/2023	179	\$0.00	\$5,000,000.00
	Mantenimiento de infraestructura TI	\$5,000,000.00	T1	Aplica	1/1/2023	31/3/2023	90	\$0.00	\$5,000,000.00
	Contrataciones de consultores externos TI	\$6,000,000.00	T3	Aplica	1/7/2023	30/9/2023	89	\$0.00	\$6,000,000.00
	Tintas y Cartuchos	\$10,500,000.00	T1					\$0.00	\$10,500,000.00
	Adquisición de cámara fotográficas	\$7,500,000.00	T1					\$0.00	\$7,500,000.00
Todas las Áreas	Materiales gastables de escritorio	\$7,000,000.00	T1-T2-T3-T4	Aplica	1/1/2023	31/12/2023	360	\$0.00	\$7,000,000.00
Áreas Interesadas	Impresión y Encuadernación	\$1,000,000.00	T1	Aplica	1/1/2022	31/3/2022	90	\$0.00	\$1,000,000.00
Áreas Interesadas	Adquisición de bajates y/o fondos para fotografías (sintra)	\$210,000.00	T1					\$0.00	\$210,000.00
Áreas Interesadas	Productos de artes gráficas (Señaléticas)	\$1,050,000.00	T1					\$0.00	\$1,050,000.00

\* Los equipo TIC, esta cantidad estaba dirigida para la restructuración del Data Center y solo se compraron equipos de Computadoras.