DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

INFORME DE EVALUACIÓN FINAL

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

**Elaborado:**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, D.N.

1. de enero 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 2023, es por ellos que, 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 Final**, con el objetivo de dar a conocer los resultados de la ejecución de las metas programadas durante el año 2023.

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

* Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.
* Fortalecimiento Institutional.

Estos ejes se incluyen las diferentes estrategias derivadas e identificadas para alcanzar cada uno de ellos; y los productos que fueron planificado durante el año 2023. 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 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 año 2023.

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 **85.56%** y en los indicadores **83.28%.** 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 | 156 | 36 |

**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:** L*os 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 al cierre del informe final**

A continuación, se presenta el nivel de ejecución que obtuvieron las áreas responsables con sus productos, correspondiente al informe final del POA 2023:

Al realizar un análisis de los datos obtenidos de la evaluación en el informe final del POA 2023, se cumplió un **92%,** 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 **83.25%,** que mediante al procedimiento de evaluación se refleja un cumplimiento satisfactorio de todas las metas proyectadas.

**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.**

A pesar de las altas en las citas para la Emisión de Pasaporte el 96% de los usuarios de la Dirección General de Pasaportes (DGP), manifestaron su satisfacción por los servicios brindados por la institución, durante una encuesta realizada a los usuarios que fueron a retirar sus pasaportes.

Los encuestados colocaron sentirse complacidos, con relación a la entrega de su documento de viaje y al trato recibido de parte del personal institucional, al considerar que responden a sus necesidades. La DGP trabajo de manera constante para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

La Dirección General de Pasaportes (DGP) en su producto de ***Emisión del documento de viaje*** entrego un total de 786,835 mil pasaportes en el año 2023, estos finalizaron con la entrega del documento, y los mismos cumplieron con las normativas nacionales e internacionales.

Esto fue logrado con un esfuerzo para satisfacer a los usuarios en un proceso de horario extendido.

En el 2023, fueron entregadas más de 1300 certificaciones online.

Las autentificaciones de datos son certificaciones interinstitucionales, se le dieron respuestas de acuerdo con la emergencia de solicitud y con las normativas escritas en 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.

Los consulados conectados en el año 2023 fueron:

1er trimestre se conectó el consulado de ***Houston, Texas***.

2do trimestre se conectó el consulado de ***Buenos Aires, Argentina.***

3er trimestre se conectó el consulado de ***Marsella, Francia***.

4to trimestre se conecto el consulado de ***Chicago, EEUU.***

***Área Responsable*: Supervisión y Control en las Operaciones. *áreas involucradas*: Emisión y Renovación, Especie Timbrada, TIC y MAE.**

Supervisión y control en las operaciones, entrego su borrador del ***Instructivo de Supervisión de las OPP,*** logrando su meta de acuerdo con el tiempo establecido.

El departamento de supervisión, logró todas sus actividades en la solicitud de un software, para darle seguimiento virtual a las solicitudes y emergencia de las OPP, pero este no fue terminado e instalado por la Dirección TIC.

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

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

La Dirección Jurídica, terminó este año cumplieron sus metas con las normativas establecidas por la institución con 457 actividades que corresponde a la elaboración de documentos legales y/o resoluciones.

Este producto fue entregado a la oficina técnica de revisión legislativa (OFITREL), en la cámara de diputado, para su afinar detalles y luego ser enviada al congreso nacional.

Se logró un acuerdo con la Dirección General de Aduanas y el convenio de cooperación educativa que fue logrado con la universidad de Alcalá

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

La Dirección de Planificación logró monitorear y darle seguimiento a cada uno de los indicadores de Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.

Durante esta gestión hemos llevado a cabo un proceso de monitoreo y supervisión de las áreas responsables a cada uno de los sistemas de gestión, para que la Dirección General de Pasaportes sea unos de los organismos que cumplan con los indicadores establecido por cada institución que nos monitorea, y llegar a ser más eficientes y transparentes.

Fruto de ese esfuerzo, cerramos con un 91%, es por ellos que contamos ahora con una planificación bien estructurada.

Los sistemas que nos miden son:

* **SISMAP**
* **ITICGE**
* **NOBACI**
* **SIGEF**
* **SISCOMPRAS**
* **SAIP (LEY 200-04)**
* **Transparencia Gubernamental**.

El Plan Operativo Anual 2024, fue culminado y esta para aprobación final.

La Dirección de Planificación logro todas sus actividades en la solicitud de la elaboración del sistema App PACC, este es para tener mayor control en las cantidades de los productos comprada por la institución, pero este no fue terminado e instalado por la Dirección TIC.

El **91 %** de los usuarios manifestaron su satisfacción por los servicios brindados por la institución, durante la encuesta de satisfacción ciudadana supervisada y monitoreada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Se lograron las metas establecidas en el 2023, pero estamos un proceso de supervisión constante con los asesores de NOBACI.

Se entregó su borrador del ***Manual de Descripción de Cargos y Clasificados,*** al MAP Logrando su meta de acuerdo con el tiempo establecido.

***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 cumplió el 100%.

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

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

En el segundo trimestre abril-junio se otorgaron 2 beneficios, los cuales detallamos a continuación:

1. Dia de las Secretarias
2. Operativo de Toma de Muestra PSA

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

1. Dia del Padre
2. Limpieza de Playas
3. Operativo de toma de presión

En el cuarto trimestre octubre-noviembre-diciembre se otorgaron 3 beneficios, los cuales detallamos a continuación:

1. Operativo jornada de vacunación de influenza
2. Operativo odontológico
3. Operativo sono-mamografía y sonografía de tiroides

El porcentaje logrado es el 100%, porque logro cada evaluación de acuerdo con los resultados y competencias de cada empleado.

En el Primer trimestre el porcentaje de los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas es de un 25%, con un total de 6 capacitaciones en el primer trimestre enero-marzo con 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

En el segundo trimestre el porcentaje de los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas es de un 25%, con un total de 9 capacitaciones en el segundo trimestre abril-junio con 94 participantes.

1. Introducción a la Administración Pública (online)           4
2. Ética, Deberes y Derechos del Servidor Público (online) 14
3. Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos

de Inversión Pública del Estado (online)                   1

1. Inducción a la Administración Pública (online)               3
2. Introducción a la Norma ISO 9001                                  27
3. Elaboración de términos de Referencia para

contrataciones efectivas                                                  4

1. Introducción a la Administración Pública II                        2
2. Entrenamiento de Fotografía                                          15
3. Taller Gestión de Riesgos en la Instituciones Públicas       24

En el tercer trimestre el 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.

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

El cuarto trimestre el porcentaje de los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas es de un 25%, con un total de 5 capacitaciones en el tercer trimestre julio-agosto-septiembre con 187 participantes.

1. Conferencia de Actos de estado Civil y sus Normativas 68
2. Curso de Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio 33
3. Taller de Introducción a la Norma ISO 90001-2015        29
4. Taller de Introducción a la Norma ISO 90001-2015       22
5. Entrenamiento sobre Medidas de Seguridad del

Pasaporte Dominicano       35

La remoción y unificación de la Dirección de Recursos Humanos, para el nuevo edificio. Ellos lograron todas sus actividades de acuerdos con las solicitudes.

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

Cada trimestre se cumplió satisfactoriamente con los levantamientos de mantenimiento de la flotilla vehicular de la DGP. Es por ello por lo que su porcentaje fue 100% en sus metas.

Los mantenimientos se planificaron en cada trimestre, de los cuales se les daba 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.

En cuanto al porcentajes, este cumplió satisfactoriamente con el 100%.

Los mantenimientos de planta física tanto de la Sede Central como las OPP, se planificaron en cada trimestre, de los cuales se daba 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, fueron.

Las actividades relacionadas para lograr los mantenimientos:

* Ferretería.
* Higiene y limpieza.
* Reparaciones.
* Pintura.

La Dirección General de Pasaportes, solicito la autorización ante el Ministerio Administrativo de Presidencia la compra de 6 vehículos, donde solo se le autorizó 3.

Es bueno resalta que fue comprado de acuerdo con las normas de compras y contrataciones, mediante a una licitación, donde resulto ganadora el Grupo Viamar, se compraron 2 camionetas y una jeepeta.

La adquisición de mobiliarios cumplió con un porcentaje de un 80% de acuerdo con el 100% de sus metas.

La adquisición de aires acondicionado cumplió con un porcentaje de un 66% de acuerdo con el 100% de sus metas.

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.

Se entregó el borrador del ***Manual de Política de Expurgo,***  logrando su meta de acuerdo con el tiempo establecido.

No se cumplió este producto.

El área administrativa, logró el 100% en este producto, el cual de acuerdo con las evidencias aportadas se readecuaron y se le dio mantenimiento a la oficina de San Pedro de Macorís y el local de la Costa Rica.

No se cumplió este producto.

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.

Se hizo el levantamiento de 4 puntos GOB en algunos puntos del territorio nacional. Se lograron las metas en el tiempo establecidos.

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

El Departamento de Seguridad, cumplió con todas sus actividades en el Producto. Logrando 100% en las metas y al tiempo establecido.

***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.

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 solo cumplirse en el segundo y cuarto trimestres.

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

Este producto está programado para los cuatro trimestres.

Nuestra directora general tuvo 11 entrevistas con lideres de opinión.

Este producto está programado para los cuatro trimestres.

El área de comunicaciones hizo un remozamiento de la galería de Exdirectores DGP, donde logro 100% de su meta y en el tiempo establecido.

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

Este producto solo cumplió un 20% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

Este producto solo cumplió un 80% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

Este producto solo cumplió un 70% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

Este producto solo cumplió un 60% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

Este producto solo cumplió un 80% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

Este producto se logró 100% de su meta y en el tiempo establecido.

Este producto se logró 100% de su meta y en el tiempo establecido.

Este producto solo cumplió un 13% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

Este producto solo cumplió un 55% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

Este producto solo cumplió un 80% de acuerdo con el 100% que había colocado para su meta.

**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 | 23 | 2 |
| 3 | Dirección de Planificación | 17 | 8 | 9 |
| 4 | Dirección Jurídica | 10 | 3 | 7 |
| 5 | Dirección de Tecnología de la Información | 39 | 33 | 6 |
| 6 | Departamento Administrativo | 34 | 33 | 1 |
| 7 | Departamento Financiero | 21 | 20 | 1 |
| 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 |

**El porcentaje de las áreas en el Cuarto Trimestre.**

* *Es importante resaltar, que estos porcentajes son equivalentes solo al cuarto 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, Jurídico, Supervisión-Control en las Operaciones y Seguridad** lograron un **100%,** mientras que **Administrativo** obtuvo un **61%** y **Emisión y Renovación** con un **85%,** en cuanto **Tecnología 27% y Comunicaciones 75%.** El porcentaje logrado por todas áreas, a nivel general para este trimestre es de **86%**

Durante los cuatro trimestres las áreas de **Recursos Humanos, Planificación, Financiero, Relaciones Consulares, Supervisión-Control en las Operaciones y Seguridad** lograron un **100%,** mientras que **Administrativo** obtuvo un **76.54%** y **Emisión y Renovación** con un **98.03%,** en cuanto **Tecnología 59.85% y Comunicaciones 97.92%.** El porcentaje logrado por todas áreas, a nivel general para este trimestre es de **92.02%.**

**Lic. Héctor Guzmán**

**Director de Planificacion y Desarrollo**

