



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PASAPORTES

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PASAPORTES

# ÍNDICE DE CONTENIDO

---

<b>I. Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>6</b>
1.1 Logros Acumulados Gestión 2020-2024 .....	9
<b>II. Información Institucional.....</b>	<b>16</b>
2.1 Marco Filosófico Institucional.....	16
a. Misión .....	16
b. Visión.....	16
c. Valores .....	16
2.2 Base Legal.....	18
2.3 Estructura Organizativa .....	20
a. Organigrama.....	20
b. Listado de Funcionarios DGP.....	21
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	26
<b>III. Resultados Misionales .....</b>	<b>30</b>
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los Procesos Misionales.....	30
a. Pasaportes emitidos a nivel nacional enero-diciembre 2023 .....	30
b. Pasaportes emitidos por consulados enero-diciembre 2023 .....	31
<b>IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo.....</b>	<b>33</b>
4.1 Departamento Administrativo.....	33
a. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023.....	38
b. Contrataciones y Adquisiciones.....	39
4.2 Departamento Financiero.....	40

a. Presupuesto Aprobado .....	40
b. Ejecución Presupuestaria .....	40
c. Desempeño Financiero - Ejecución de Gastos .....	42
d. Resumen de Gastos .....	44
e. Ingresos - Recaudaciones .....	45
4.3 Desempeño de los Recursos Humanos .....	47
a. Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional .....	47
b. Logros Alcanzados por el Área Recursos Humanos.....	48
c. Análisis de Resultados del SISMAP .....	49
4.4 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	55
4.5 Desempeño de la Dirección de Tecnología .....	57
a. Índice uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico (ITICge) .....	61
b. Dentro del mismo ámbito recertificamos algunas NORTIC: .....	62
4.6 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	64
a. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).....	64
b. Resultados de la Matriz del Plan Estratégico Institucional.....	64
c. Resultados del Seguimiento a los Indicadores de Gobierno .....	65
d. Seguimiento al Plan Operativo Anual.....	66
e. Plataforma Ruta MEPYD.....	67
f. Reuniones y Socialización.....	67
g. Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	68
4.7 Desempeño de la Dirección de Emisión y Renovación y sus áreas.....	69
a. Dirección de Emisión y Renovación.....	69

b. Servicio Online .....	70
c. Servicio Presencial .....	70
d. Call Center .....	71
e. Asuntos Consulares.....	71
4.8 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	72
4.9 Departamento de Seguridad.....	74
4.10 Desempeño Capacitación Especializada.....	74
<b>V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional .....</b>	<b>76</b>
5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio .....	76
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.....	77
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	78
5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia .....	79
<b>VI. Proyecciones para Próximo Año .....</b>	<b>80</b>
<b>VII. Anexos .....</b>	<b>82</b>
7.1 Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos .....	82
7.2 Matriz Logros Relevantes - Datos Cuantitativos .....	90
7.3 Matriz Índice Gestión Presupuestaria (IGP) .....	91
7.4 Resumen Plan de Compras 2023 .....	92
7.5 Glosario de Términos.....	94

## I. Resumen Ejecutivo

---

La Dirección General de Pasaportes, es una institución del estado dominicano, dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, organismo creado mediante la ley 549-70, en el año 1970, con la finalidad de expedir pasaportes ordinarios como documento de viaje a los/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad dominicana, Está enfocada en brindar a los ciudadanos y ciudadanas, un servicio de calidad y confiabilidad, con el compromiso de ofrecer un pasaporte con altos estándares de seguridad y calidad, para el beneficio de todos los ciudadanos.

Mediante el decreto **438-22**, de fecha 09 de agosto del 2022, firmado por el excelentísimo señor Presidente Luis Abinader Corona, donde se autoriza a la Dirección General de Pasaportes a iniciar el proceso para la **Implementación del Pasaporte Electrónico**, y con el decreto **282-23**, de fecha 4 de julio del 2023, se dispuso de las herramientas legales para que esta dirección haga uso de los mecanismos ágiles y abreviados en la emisión del pasaporte de lectura electrónica de la República Dominicana y de cumplir con las normas de seguridad de aviación señaladas por la OACI y con miras a llevar al país a un siguiente nivel en materia de tecnología y seguridad del documento de viaje.

Con este reto la institución brindará un documento de viaje más seguro y confiable a los ciudadanos, marcando así un precedente en la operatividad de la institución, tanto a nivel nacional como internacional.

Las recaudaciones producto de la emisión y renovación de pasaportes, en el año 2023, aumentó significativamente a la suma de **RD\$1,587,679,019.59**, todo esto fue posible debido a la alta demanda de las emisiones y renovaciones de pasaportes, las cuales generaron **786,735** documentos de viaje, comprendidos de la siguiente manera: Sede Central: **175,425**, Oficinas Provinciales: **477,001**, Consulados Conectados: **135,724** y Consulados No Conectados: **685**.



Otro de los avances de la institución es el **Servicio en Línea (Online)**, para las solicitudes de emisión y/o renovación del documento de viaje. Este servicio le ahorra tiempo y dinero, permitiendo realizar la solicitud de manera segura desde cualquier dispositivo electrónico al ciudadano. Durante este período se recibieron en nuestro sistema más de 580 solicitudes, para un total **152,975** solicitudes en este año.

Debemos destacar que fueron realizadas mejoras al sistema que ha permitido un aumento de las solicitudes vía web, las cuales facilitarán el uso de la aplicación a los ciudadanos.

El **Call Center de la Dirección General de Pasaportes**, ha jugado un papel importante en este primer semestre del 2023, fueron programadas un total de **60,071** solicitudes, ofreciendo un servicio a los ciudadanos para puedan agendar sus citas de manera rápida y efectiva, sin tener que trasladarse a nuestras oficinas.

Durante el mes de marzo fue conectado el **Consulado de Houston Texas**, el cual beneficiará a más de 35,000 mil dominicanos en ese estado, así mismo, en el mes de julio la **Embajada de Argentina** con esta nueva conexión beneficiaremos a más de 9 mil dominicanos residentes en ese país y en octubre el **Consulado en Marsella en Francia** el cual es nuestra conexión más reciente, estará beneficiando a más de **3,000 mil dominicanos**.

Durante todo el 2023 fueron firmados los “**Acuerdos Interinstitucionales**” entre la Dirección General de Pasaportes y la Dirección General de Aduanas (DGA) que consiste en una alianza estratégicas de cooperación entre las instituciones públicas del Gobierno Central, autónomas, descentralizadas, y no gubernamentales, mediante el establecimiento de convenios interinstitucionales, para suministrar información en el marco del programa **Global Entry**.



En otro orden, fue renovado el acuerdo con la **Junta Central Electoral** mediante el cual facilita a la Dirección General de Pasaportes, el acceso a las consultas tanto al Archivo Maestro de Cedulados, como de la verificación de informaciones de las Actas del Estado Civil.

Nuestra institución ha fomentado la igualdad de oportunidades en todos los niveles incluyendo en la contratación de personal femenino, por lo que podemos destacar que más del **63%** de los empleados de esta institución son mujeres, desempeñando una labor importante en la toma de decisiones y en la parte operativa velando por buen funcionamiento y automatización de los procesos.

Dentro de los servicios que ofrecemos, se encuentran las Certificaciones de Pasaportes, el cual realizamos la innovación de hacerlo de manera online, ahorrando tiempo, sin la necesidad que el ciudadano no necesite venir a nuestras instalaciones de manera presencial.

Con esta nueva innovación el servicio ha tenido un **95%** de aceptación por los ciudadanos que han realizado de manera oportuna este servicio.

Finalmente, debemos destacar los trabajos realizados en el seguimiento a los lineamientos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, bajo el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), realizando una labor del **100%** completada en la plataforma RUTA, que dirige el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), con el objetivo de modernizar y asegurar los procesos de la institución y la proyección de los proyectos.



## 1.1 Logros Acumulados Gestión 2020-2024

Durante el período 2020-2024, la Dirección General de Pasaportes ha tenido un notable crecimiento tanto en la emisión y renovación, como en la productividad y eficiencia interna, llevando a cabo excelentes resultados, con el objetivo de que el ciudadano pueda obtener su documento de viaje de forma ágil y segura.

Mediante el decreto **438-22**, de fecha 09 de agosto del 2022, firmado por el excelentísimo señor Presidente Luis Abinader Corona, donde se autoriza a la Dirección General de Pasaportes a iniciar el proceso para la **Implementación del Pasaporte Electrónico**, y con el decreto **282-23**, de fecha 4 de julio del 2023, se dispuso de las herramientas legales para que esta dirección haga uso de los mecanismos ágiles y abreviados en la emisión del pasaporte de lectura electrónica de la República Dominicana y de cumplir con las normas de seguridad de aviación señaladas por la OACI y con miras a llevar al país a un siguiente nivel en materia de tecnología y seguridad del documento de viaje.

Con este reto la institución brindará un documento de viaje más seguro y confiable a los ciudadanos, marcando así un precedente en la operatividad de la institución, tanto a nivel nacional como internacional.

**Como parte de las medidas adoptadas para la mejora del servicio se realizaron las siguientes actividades:**

1. Rediseño del flujo de atención al ciudadano para optimizar los espacios.
2. Se realizaron mejoras y habilitación de espacios para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.
3. Fue habilitado de manera temporal un centro de entrega en el edificio principal de la OGTIC, donde se llevaron a cabo las entregas de la OPP de Sambil.
4. De manera temporal se establecieron horarios extendidos de captura y entrega para la descongestión de las oficinas a nivel nacional.



5. En la Sede Central se estableció un horario ampliado que busca entregar los pasaportes hasta las 8:00pm. La institución tiene en proyecto el despliegue de este nuevo horario a nivel nacional.
6. Se eliminó el sello y casos programados para entrega futura.
7. Mejoras en la infraestructura tecnológica con la adquisición de equipos.
8. Están en fase de elaboración los siguientes borradores de pliegos de condiciones y fichas técnicas:
  - Pasaporte electrónico.
  - Entrega remota a través de Courier.
  - Nuevo edificio que alojará las oficinas de la Sede Central de la Dirección General de Pasaportes.

Durante el cuatrienio 2020-2024 las recaudaciones aumentaron producto de la emisión y renovación de pasaportes y de los servicios que ofrecemos fue de **RD\$6,118,486,302.84**. Este incremento en las recaudaciones se debió a la demanda en la emisión de documento de la emisión del documento de viaje durante el período señalado.

En ese mismo orden, las emisiones y renovaciones de pasaportes y los servicios ofrecidos en ese periodo ascendieron a **2,998,101**, aumento producido por la alta demanda de ciudadanos solicitan el documento de viaje.

Como parte del crecimiento se abrieron nuevas oficinas, en el 2021 la **Oficina Provincial Higüey**, desde su fecha de inauguración, esta Oficina ha emitido más de cincuenta y cuatro mil doscientos setenta (54,270) pasaportes, generando dieciséis (16) empleos, beneficiando a más de 160 familias en esa provincia, con un total de recaudado de **RD\$26,557,901.00**.



En ese mismo sentido en mayo 2022, se inauguró una nueva Oficina denominada **Punto GOB Parque del Este**, con el propósito de descongestionar la Oficina Provincial en Megacentro, la cual generó dieciséis (16) fuentes de empleos, con más de 160 familias favorecidas en esta Provincia la misma ha emitido más de 33,374 pasaportes, impactando a 363 mil habitantes, de igual manera. En noviembre del mismo año se dio apertura a **la Oficina de Monseñor Nouel, Bonaó**, generando dieciocho (18) fuentes de empleo, con 180 familias beneficiadas esta oficina ha emitido más de 20,787 documentos de viaje con un ingreso total de **RD\$12,013,350.00**. Beneficiando a más de 200,000 mil habitantes de esa provincia a la fecha.

Para el 2024 serán aperturadas nuevas oficinas en los denominados **Punto Gob**, como son: Occidente Mall, ubicado en el Municipio de Santo Domingo Oeste, con una población estimada a favorecer de más de 370 mil habitantes. Se estarán creando más de dieciséis (16) puestos de trabajo beneficiar a más de 160 familias en ese municipio. y Punto Gob Metro Colinas Mall, en la Provincia Santo Domingo Norte, creando dieciséis (16) puestos de trabajo y benefician más de 160 familias.

En ese mismo orden, se están proyectando para el año 2024 la apertura de cuatro (4) nuevas oficinas: la **Provincia San Cristóbal**, que beneficiará más de 233 mil habitantes, en la **Provincia Espaillat, Moca**, donde va a beneficiar a más de 54 mil, en la **Provincia Santiago Rodríguez**, que va a beneficiar a más de 58 mil habitantes y dos (2) nuevos **Centros de Entrega de Pasaportes** en Santo Domingo Este.

En otro orden fueron conectados al sistema de la DGP dieciséis (16) Consulados y Embajadas, con el objetivo de robustecer la operatividad y la disminución de los tiempos de espera en el proceso de emisión y renovación de pasaportes.



Los Consulados y Embajadas conectadas fueron las siguientes: en el año 2021 el **Consulado de los Ángeles en California**, beneficiando a más de 150 mil dominicanos, que residen en esa parte Oeste de los Estados Unidos de América.

En el 2022 los **Consulados** entre ellos: París, Holanda, México, Amberes, Islas Canarias, New Orleans, New Jersey, Pensilvania, Orlando, Houston Texas y las **Embajadas:** Washington y Chile. De igual forma, en el 2023 se conectaron, Antigua y Barbuda Argentina y Marsella con lo cual alcanzamos a beneficiar a más de **903,770** dominicanos que viven en el exterior.

En otro orden para el 2024 tenemos proyectado conectar tres (3) consulados a nuestro sistema, los cuales se encuentran en etapa final de conexión como son Colombia, Hong Kong y Chicago para un total de 15,911 ciudadanos a beneficiar residentes en esos países.

Nuestra dirección ha estado inmersa en distintos acuerdos y cooperaciones con distintas instituciones desde el 2020 a la fecha, en la que mencionamos los siguientes:

**“Acuerdo de Cooperación Interinstitucional”** entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC), el Convenio Interinstitucional entre INAGUJA y el Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Junta Central Electoral (JCE).

**“Acuerdo Interinstitucional”** entre la Dirección General de Pasaportes y el Departamento Nacional de Investigaciones (DNI), para el intercambio de informaciones, así como capacitaciones sobre las medidas de seguridad del documento de viaje.



“**Acuerdo Interinstitucional**” entre la DGP y la Dirección General de Aduanas (DGA) que consistirá en una alianza estratégicas de cooperación entre para suministrar información en el marco del programa **Global Entry**, con el objetivo de aprobar los datos enviados por la Dirección General de Aduanas de los viajeros preaprobados, que serán depurados al llegar a los Estados Unidos.

“**Acuerdo con la Junta Central Electoral**” mediante el cual le facilita a la DGP el acceso a las consultas tanto del Archivo Maestro del Cedulados, como de la verificación de informaciones de las actas del Estado Civil.

Además de que se logró la instalación de un furgón de la Junta Central Electoral donde se emiten las cédulas y actas de nacimientos a personas que van a realizar trámites de pasaportes tanto en su emisión como en la renovación.

“**Acuerdo con Oficinas Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC)**”, con la finalidad de establecer las obligaciones y compromisos, para dar continuidad al funcionamiento de la oficina en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano en los Punto GOB, del Distrito Nacional, de la Dirección General de Pasaportes.

Debemos destacar que fueron realizadas mejoras al sistema que ha permitido un aumento de las solicitudes vía web, las cuales facilitan el uso de la aplicación a los ciudadanos.

Otro de los avances de la institución es el **Servicio en Línea (Online)**, para las solicitudes de emisión y/o renovación del documento de viaje. Este servicio le ahorra tiempo y dinero, permitiendo realizar la solicitud de manera segura desde cualquier dispositivo electrónico al ciudadano. Durante este período mediante este servicio en línea se han atendido más de **341,186** solicitudes.



Debemos destacar que fueron realizadas mejoras al sistema que ha permitido un aumento de las solicitudes vía web, las cuales facilitarán el uso de la aplicación a los ciudadanos.

El **Call Center de la Dirección General de Pasaportes**, ha jugado un papel importante, ofreciendo un servicio a los ciudadanos para que puedan agendar sus citas sin tener que trasladarse a nuestras oficinas. En este periodo desde su puesta en funcionamiento, fueron atendidas un total de **302,919** ciudadanos.

La Implementación de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) debe ser realizada por todos los organismos pertenecientes al Poder Ejecutivo, en tal sentido esta dirección se ha certificado en las Normas de Tecnología de la Información y Comunicación, incluso algunas de ellas recertificadas como son las **NORTIC: A2, A3, A4, A5, A6 y E1, recibiendo en el 2022 el Premio NORTIC de Oro 2022**, por haber logrado y mantenido seis (6) certificaciones de cumplimiento de las Normas de Tecnología de la Información y Comunicación.

En el 2021 el Ministerio de Administración Pública (MAP), aprobó la actualización de la Estructura Organizacional, mediante la Resolución Núm. DGP-03/2021, con el objetivo de organizar e impulsar el crecimiento profesional dentro de la dirección.

Debemos destacar que esta Dirección General ha realizado un seguimiento continuo a los lineamientos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se elaboró bajo marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END) y el Plan Plurianual del Sector Público (PPSP), y durante este período fue realizando una labor del **100%** completada en la plataforma RUTA, que dirige el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD).



Finalmente, la Dirección General de Pasaportes ha otorgado desde el 2020 a la fecha más de ochenta y cinco (85) capacitaciones tanto externas e internas a instituciones de nuestro gobierno, en materia de seguridad del documento de viaje, tales como, el Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria (CESAC), Dirección General de Migración (MGM), Ministerio de Relaciones Exteriores, Policía Nacional-Interpol, Dirección General de Pasaporte, DICRIM, Dirección Nacional de Investigación (DNI) entre otras, con miras a fomentar el fortalecimiento institucional de los colaboradores.



## II. Información Institucional

---

### 2.1 Marco Filosófico Institucional

La Dirección General de Pasaportes, es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, organismo creado mediante el Decreto 549-70, en el año 1970, con la finalidad de la expedición de pasaportes ordinarios como documento de viaje a los/las ciudadanos dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad Dominicana.

#### **Funciones principales desempeñadas por la Dirección General de Pasaportes:**

- Expedir el documento oficial de viaje de los dominicanos.
- Garantizar que los pasaportes expedidos sean seguros y confiables, respetando los estándares internacionales.

#### **a. Misión**

Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos, mediante la emisión de un documento de viaje que lo identifique, elaborado con los más altos estándares de calidad, seguridad y modernidad.

#### **b. 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.

#### **c. Valores**

- **Honestidad:** Nos comprometemos a actuar con ética y sinceridad en el manejo de información y recursos, facilitando el documento de viaje a los/las dominicanos.



- **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestros deberes como servidores públicos, con calidad y puntualidad, apegados siempre a las políticas institucionales.
- **Vocación de Servicio:** Realizamos con dedicación, esmero y compromiso, las responsabilidades asignadas, siempre dando lo mejor de nosotros.
- **Transparencia:** Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos asignados, abierto siempre al escrutinio público.
- **Integridad:** Actuamos sin doblez, apegados a los principios de la ética y la moral.

#### **Servicios prestados y clientes o Usuarios**

- **Servicios Prestados:**
  - Emisión y Renovación de Pasaportes ordinarios.
  - Solicitud de Pasaportes Online.
  - Custodia de libretas en blanco de pasaportes.
  - Autorización de pasaportes de categoría diplomáticos y oficiales.
  - Certificaciones de Pasaportes.
  - Emisión de documento de viaje para refugiados.
- **Clientes o usuarios Institucionales:**
  - Usuarios/as dominicanos/as
  - Personas en calidad de refugiados.



## 2.2 Base Legal

La Dirección General de Pasaportes (DGP) es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), organismo creado mediante la Ley 549, en el año 1970, con la finalidad de expedir pasaportes ordinarios como documento de viaje a los/las ciudadanos dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad dominicana.

- **Ley No. 549, de fecha 10 de marzo del 1970**, crea la Dirección General de Pasaportes bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, con las atribuciones y deberes que habían correspondido hasta ese momento al Encargado de la División de Pasaportes de dicha Secretaría de Estado.
- **Ley No. 208, de fecha 8 de octubre del 1971**, ratifica la condición de documento oficial para los/as dominicanos/as que viajan al exterior.
- En esta Ley se prohíbe la expedición de duplicados de Pasaportes por causa de deterioro, pérdida o agotamiento; en cambio autoriza a expedir un nuevo Pasaporte o renovar éste según el caso.
- **Decreto No. 956**, de fecha 9 de junio de 1975, reglamenta la expedición de Pasaportes Diplomáticos, Oficiales y Ordinarios. Algunos de sus párrafos, artículos y acápites fueron modificados mediante el Decreto 217 del 18 de septiembre de 1978.
- **Decreto No. 140**, de fecha 30 de marzo de 1999, mediante el cual se otorgan nuevas funciones a la Dirección General de Pasaportes.
- **Resolución 003-2015**, de fecha 22 de enero del 2015, establece el pago por emisión por primera vez naturalizados.



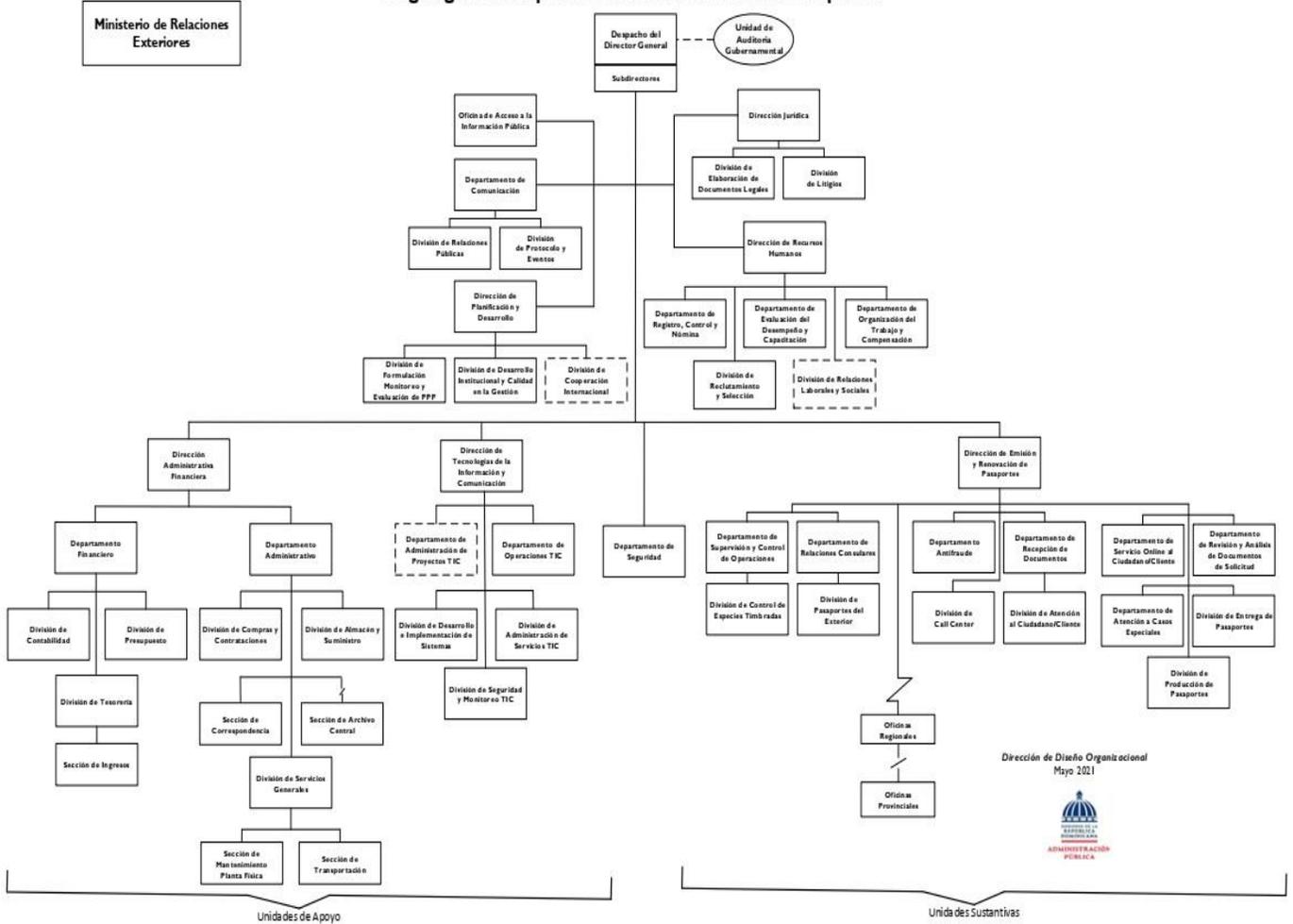
- **Resolución 004-2015**, de fecha 22 de enero del 2015, dominicanos en el exterior deberán presentar identificación del país donde residen, si no poseen cédula dominicana.
- **Resolución 007-2015**, de fecha 03 de junio del 2015, pasaportes para refugiados.
- **Resolución 010-2017**, de fecha 07 de junio del 2017, fija las tarifas a ser aplicadas en los Consulados Dominicanos Emisores de Pasaportes.



## 2.3 Estructura Organizativa

### a. Organigrama

#### Organigrama Propuesto Dirección General de Pasaportes



**b. Listado de Funcionarios DGP**



**Dirección General de Pasaportes  
Listado de Funcionarios  
Enero-Noviembre, 2023**

<b>No.</b>	<b>Áreas</b>	<b>Responsables</b>
1	Directora General	Digna Reynoso
2	Coordinadora del Despacho	Bautista Zapata Santana
<b>Sub-Direcciones</b>		
1	Sub-Dirección con asiento en la Oficina Punto GOB en Sambil	Carlos Ortiz Severino
2	Sub-Dirección (Enc. Departamento de Supervisión y Control de Operaciones)	Ana Hilda Novas Rivas
3	Sub-Dirección con asiento en la Oficina Provincial de Pasaportes en la Zona Oriental	Fanny Yudelka Santana De Fernández
4	Sub-Dirección (Coordinador de formación de capacitación especializada)	Otoniel Reyes Ventura
5	Sub-Dirección con asiento en el Departamento de Atención a Casos Especiales	Miriam Margarita Segarra
<b>Direcciones</b>		
1	Dirección Jurídica	Sol Ángel María Rodríguez
2	Dirección de Planificación y Desarrollo	Héctor Miguel Guzmán Sánchez
3	Dirección de Recursos Humanos	Belkis Aquino
4	Dirección Administrativa Financiera	Manuel Gregorio Florián Labourt
5	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Josías Riverón
6	Dirección de Emisión y Renovación de Pasaportes	Eduardl Francisco Figueroa Polanco
<b>Departamentos</b>		
1	Departamento de Seguridad	Cnel. Edward Evans Matthew de la Cruz
2	Departamento de Registro, Control y Nómina	Darlyn Amezcuita
3	Departamento de Organización del Trabajo y Compensación	Damaris Bobadilla



4	Departamento Evaluación del Desempeño y Capacitación	Ana Mercedes Rodríguez
5	Departamento Financiero	María Caridad de los Santos
6	Departamento Administrativo	Miguel Ángel Ferrera Mejía
7	Departamento de Comunicación	Josefina Lisette Capellán Meléndez
8	Departamento de Administración de Proyectos TIC	-
9	Departamento de Operaciones TIC	José Adalberto Valdez
10	Departamento de Supervisión y Control de Operaciones	Pedro José Ruiz Liriano
11	Departamento de Relaciones Consulares	Vicmary Acosta
12	Departamento Antifraude	Minoska Altagracia Frías Sosa
13	Departamento de Recepción de Documentos	Antony Alexander Encarnación Mendieta.
14	Departamento de Servicio Online al Ciudadano/Cliente	María Antonia Taveras
15	Departamento de Revisión y Análisis de Documentos de Solicitud	Luis Maldonado Pacheco
16	Departamento de Atención a Casos Especiales	Rosmery Aristy

Divisiones		
1	División de Elaboración de Documentos Legales	Ana Nova
2	División de Litigios	José Bladimir Paulino Lima
3	División de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP	Yury Colón Dumé
4	División de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	Rosa Irma Febles Mora
5	División de Cooperación Internacional	Hualdys Pujols
6	División de Reclutamiento y Selección	Yajahira Abreu
7	División de Relaciones Laborales y Sociales	-



8	División de Relaciones Públicas	Nicole Terrero García
9	División de Protocolo y Eventos	-
10	División de Contabilidad	Dayrobi Ozoria Medina
11	División Presupuesto	Cecilia Rodríguez
12	División de Tesorería	Vilma María Lugo Zamora
13	División de Compras y Contrataciones	Patricia Rodríguez Segura
14	División de Almacén y Suministro	Lidia Hortensia Padua Paniagua
15	División de Servicios Generales	José Ramón Hiciano Acosta
16	División de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Salvador Ramírez
17	División de Administración de Servicios TIC	Domingo Guzmán
18	División de Seguridad y Monitoreo TIC	Luis Daniel Pérez Guaba
19	División de Control de Especies Timbradas	Héctor Bienvenido Vargas Bouddier
20	División de Pasaportes del Exterior	Petronila Alcántara
21	División de Call Center	-
22	División de Atención al Ciudadano/Cliente	Jeanine Liset Canela Almánzar
23	División de Entrega de Pasaportes	Irma Echavarría
24	División de Producción de Pasaportes	Nidia Enriqueta Tavarez
<b>Secciones</b>		
1	Sección de Ingreso	-
2	Sección de Correspondencia	Leónidas Rodríguez Almonte
3	Sección de Archivo Central	Margarita Abad
4	Sección Mantenimiento Planta Física	Cristóbal del Orbe Polanco
5	Sección de Transportación	Miguel Marcelino de Jesús German
<b>Oficinas</b>		



1	Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Mónica Marcelle Félix Estévez
2	Unidad de Investigación	Capitán de Fragata, Ángel Francisco Mejía Luna
<b>Inspección</b>		
1	Inspector General	Pascual Virgilio Feliz Feliz
<b>Asesores</b>		
1	Dirección General	Carlos Mesa Cartagena
2	Dirección General	Paulino Antonio Feliz Espinosa
3	Dirección General ( <b>Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación</b> )	Luis María Barrientos Sánchez
4	Dirección General ( <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b> )	Daniel Sterling Lozano Maldonado
5	Dirección General ( <b>Dirección de Recursos Humanos</b> )	Karina Estrella
6	Dirección General ( <b>Dirección de Emisión y Renovación de Pasaportes</b> )	Zoila América Turbí González
7	Dirección General ( <b>Departamento de Atención a Casos Especiales</b> )	Vicmari Acosta Familia
8	Departamento Financiero	Juan Miguel Pérez Rodríguez
9	Dirección Jurídica	Juan Francisco Rosa Cabral
10	Dirección Administrativa Financiera	Héctor Bienvenido Ricardo Sánchez
11	Departamento de Comunicación	Ariel Ulises Manzanillo Suriel



<b>Oficinas Regionales de Pasaportes</b>		
<b>1</b>	Oficina Regional Este y Sur	Lisset Sánchez Berson
<b>2</b>	Oficina Regional Norte	Jerryson Rodriguez
<b>Oficinas Provinciales de Pasaportes</b>		
<b>1</b>	Azua	Karen Díaz
<b>2</b>	Barahona	Andrea Segura Méndez
<b>3</b>	Higüey	Sammy Areuris Tavárez
<b>4</b>	La Vega	Yesenia del Carmen Fernández Gil
<b>5</b>	Montecristi	José Alberto Vásquez
<b>6</b>	Nagua	Sonia Núñez Espino De Hochmair
<b>7</b>	Puerto Plata	Jatnna Francisco Mena
<b>8</b>	Oficina Punto GOB en Sambil	Ruddy Román Reyes
<b>9</b>	Oficina Punto GOB en Plaza de la Cultura, Parada del Este	Salomón Moreta Feliz
<b>10</b>	Santiago	Williams de Jesús Salcedo de Peña
<b>11</b>	San Pedro de Macorís	Santa Rodríguez
<b>12</b>	San Francisco de Macorís	Olandra Amezcuita Rosario
<b>13</b>	Zona Oriental	Carlos Manuel Acevedo
<b>14</b>	Bonao	Bernardo Alberto Peña Peña

**Fuente:** Dirección de Recursos Humanos.



## 2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Dirección General de Pasaportes (DGP) para el periodo 2021-2024, se elaboró con el propósito fundamental de definir el horizonte a corto y mediano plazo, que contribuyendo al logro efectivo de la misión y visión de la institución.

**El Plan Estratégico y Operativo (POA) se ha elaborado con la orientación de favorecer:**

- La Direccionalidad, Administración y Pensamiento Estratégico Institucional.
- La articulación, cohesión, consistencia e integración institucional.
- El Tránsito de lo que Es, a lo que Debe ser la DGP para los próximos años.
- La Trascendencia Histórica Institucional.
- Un Enfoque Integral y Sistémico de la Planeación Estratégica.
- La Participación y Compromiso con el Cambio de los Colaboradores.

**El documento está estructurado en:**

- Análisis de contextualización del PEI.
- Resultados de la definición del Marco Estratégico Institucional, estructurado por la Misión, Visión, Ejes y Objetivos estratégico, a partir de los cuales se define el perfil de la cultura organización de este.
- Análisis FODA para ayudar a determinar la consistencia y coherencia interna de los componentes fundamentales del Plan Estratégico y Operativo, que determinarán y visualizarán que tenemos y que requerimos en la DGP en el logro de la Visión de la Estrategia Nacional de Desarrollo y las Metas Presidenciales.



### **Estructura del Plan Estratégico Institucional de la DGP:**

El Plan Estratégico Institucional de la DGP está fundamentado en la planeación por resultados, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

La gestión por resultados supone una gestión eficiente, eficaz y con control interno y social de dicha gestión, a través de un sistema robusto de monitoreo y evaluación.

### **La Gestión por resultados supone:**

- La planeación y administración estratégica de la gestión.
- Formulación de planes operativos.
- La formulación de presupuesto por resultado.
- Establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación, retroalimentación y mejora continua.
- El diseño y rediseño de proceso que aseguren la eficiencia de la gestión, así como la entrega oportuna de servicios y satisfacción de los (as) clientes.
- Estructuras funcionales que faciliten y agilicen la toma de decisiones.
- El mejoramiento de las competencias del personal (competencias técnicas y conductuales).

Para su elaboración se tuvo como referente el Análisis FODA y el Análisis Pro-FODA de la Dirección General de Pasaportes.

Como referencia del análisis del entorno se consideraron la identificación y análisis de experiencia modélica en el plano internacional en materia de emisión y renovación de pasaportes, el análisis de la situación de la DGP en el contexto de la realidad socioeconómica de la República Dominicana consulta y análisis de necesidades internas y de los a grupos de interés en torno al rol de la DGP.



A partir de los resultados el análisis situacional se definieron los lineamientos estratégicos y programáticos de nuestra institución integrados por la Misión, Visión, Ejes Estratégicos, Estrategias, resultados con sus indicadores y metas. Estos lineamientos estratégicos se han articulado con los compromisos derivados de la:

- Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END).
- Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Metas Presidenciales.

### **Análisis Situacional:**

En el análisis situacional de esta institución, tiene como objetivo conocer e identificar las distintas y actuales intervenciones los factores que podrían afectar el proceso de integración de políticas y programas para iniciar un diálogo nacional con los actores y socios estratégicos para esta iniciativa.

Dado que el proyecto partió de la premisa de integrar servicios e intervenciones actualmente en construcción o ejecución, el análisis situacional servirá de base para identificar oportunidades y potenciales limitaciones para el desarrollo de los resultados esperados.

De forma complementaria se llevó a cabo un mapeo de actores que explora los roles y las posiciones de la Organización Gubernamental.



**Objetivo General:**

Tener una administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados que beneficien también al ciudadano-cliente.

**Objetivos Específicos:**

Crear estrategias de trabajo en equipo que permitan a nuestros (as) colaboradores elevar sus niveles de compromiso y que reflejen el fiel cumplimiento de la misión, visión y objetivos propuestos en nuestro Plan Estratégico Institucional.

Ser una institución modelo, superando las expectativas en el servicio y seguridad en el documento de viaje para elevar los niveles de satisfacción en nuestros ciudadanos (as) clientes.

Manifiestar el arduo trabajo mediante los resultados obtenidos en cada uno de los informes de medición institucional, dando cumplimiento al mandato y conforme a las disposiciones sostenida por la Presidencia de la República.



### III. Resultados Misionales

#### 3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los Procesos Misionales

El desempeño en este año en cuanto a los Pasaportes Emitidos se ha desarrollado positivamente, fueron emitidos aproximadamente **786,835** documentos de viaje, comprendidos de la siguiente manera: Sede Central: **175,425**, Oficinas Provinciales: **477,001** Consulados Conectados: **133,725** y Consulados No Conectados: **685** documentos.

A continuación, presentamos los Pasaportes Emitidos a Nivel Nacional y Consulados 2023 e indicadores de Gestión de la DGP.

##### a. Pasaportes emitidos a nivel nacional enero-diciembre 2023



**Dirección General de Pasaportes**  
**Departamento de Supervisión y Control**  
**Pasaportes Emitidos Sede Central y Oficinas Provinciales**  
**Pasaportes Emitidos Enero a Diciembre 2023**

Estafetas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Sede Central	8,546	8,674	13,206	14,307	17,183	13,610	15,484	16,367	16,789	17,512	15,706	17,441	174,825
Zona Oriental	2,511	3,660	6,023	7,905	8,377	5,258	5,807	6,509	6,437	7,295	7,317	6,834	73,933
Punto GOB DN	1,954	1,482	4,000	4,614	5,298	3,057	4,214	4,529	4,843	5,525	5,012	4,966	49,494
Parque del Este	1,289	1,483	2,151	3,061	2,254	1,702	1,811	1,918	1,910	2,285	1,927	2,039	23,830
Santiago	4,856	4,276	6,611	7,931	8,641	6,188	7,045	6,665	7,846	7,773	7,131	8,014	82,977
San Pedro	1,297	1,071	2,452	2,901	2,620	2,181	2,417	2,937	3,369	3,894	3,550	3,490	32,179
San Francisco	2,240	1,799	2,614	2,868	3,111	2,507	2,546	2,884	2,831	3,240	3,214	3,148	33,002
Barahona	833	522	966	1,539	1,440	1,313	1,465	1,537	1,591	1,833	1,632	1,690	16,361
Puerto Plata	1,101	1,203	2,000	2,342	2,624	2,095	2,131	2,346	2,212	2,172	2,291	2,345	24,862
Nagua	853	800	1,276	1,836	1,527	1,318	1,463	1,709	1,660	2,007	1,857	1,785	18,091



Monte Cristi	799	357	835	1,754	1,643	1,461	1,660	1,632	1,691	1,865	1,770	1,786	17,253
La Vega	1,835	1,502	2,670	3,389	3,798	2,851	2,910	3,441	3,759	3,665	3,516	3,865	37,201
Higüey	1,063	811	1,763	2,928	2,458	1,610	1,680	1,521	1,605	1,948	1,747	1,679	20,813
Azua	1,367	1,266	2,021	2,572	2,827	2,281	2,260	2,463	2,534	3,075	2,844	2,622	28,132
Bonao	781	851	1,429	2,070	1,885	1,755	1,600	1,684	1,776	1,930	1,810	1,903	19,474
<b>TOTAL</b>	<b>31,325</b>	<b>29,757</b>	<b>50,017</b>	<b>62,017</b>	<b>65,686</b>	<b>49,187</b>	<b>54,493</b>	<b>58,142</b>	<b>60,853</b>	<b>66,019</b>	<b>61,324</b>	<b>63,606</b>	<b>652,426</b>

Fuente: Dpto. Supervisión y Control (Diciembre proyectado).

## b. Pasaportes emitidos por consulados enero-diciembre 2023



**Dirección General de Pasaportes**  
**Departamento de Supervisión y Control**  
**Pasaportes Emitidos Consulados Conectados**  
**Enero a Diciembre 2023**

Consulados	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Valencia	98	92	51	67	335	80	207	165	123	169	110	175	1,672
Barcelona	289	365	414	101	440	319	354	385	307	387	322	352	4,035
Boston	758	886	1,416	1,395	1,524	1,527	1,452	1,429	1,312	1,274	859	1,532	15,364
Panamá	145	129	159	117	160	127	132	150	169	135	113	192	1,728
St. Marteen	69	0	70	80	79	80	68	70	45	54	52	56	723
Hamburgo	8	23	43	10	45	63	25	8	33	19	49	53	379
Madrid	498	489	657	554	628	626	650	607	494	616	569	551	6,939
Génova	92	0	0	114	179	142	129	170	151	149	54	253	1,433
Miami	311	393	508	370	368	582	461	386	333	345	303	428	4,788
Milano	140	151	244	177	331	289	311	259	207	339	239	260	2,947
Puerto Rico	413	366	612	450	654	588	463	548	493	548	438	535	6,108
Zúrich	86	0	126	122	119	122	95	96	71	92	75	82	1,086
New York	3,278	2,685	3,993	3,759	4,845	3,906	3,467	3,629	3,735	4,528	3,289	3,615	44,729
Toronto, Canadá	62	41	64	45	85	59	43	65	45	68	41	56	674
Guadalupe	19	20	17	9	0	0	0	0	0	0	0	0	65
Montreal, Canadá	28	0	36	44	46	41	42	40	40	43	32	51	443
Aruba	31	35	49	31	65	29	25	22	16	8	25	26	362
Los Ángeles	35	30	85	53	53	55	53	60	136	36	25	148	769
Washington	82	133	146	125	104	207	99	127	120	155	99	122	1,519
Paris, Francia	44	48	92	47	47	85	75	56	79	26	66	80	745
Chile	156	172	172	99	221	145	144	217	130	150	231	132	1,969
Antigua, Barbuda	63	16	6	9	16	12	11	12	21	7	6	21	200
Ámsterdam	17	0	22	16	21	29	20	37	30	39	32	30	293
Curazao	52	38	59	49	65	64	69	33	43	34	59	44	609
Roma	47	0	165	123	64	60	72	226	48	160	74	49	1,088
Amberes	0	0	0	8	15	9	22	8	7	6	3	7	85



<b>Pensilvania</b>	0	574	949	1,220	1,123	773	1,058	1,217	884	750	740	897	10,185
<b>New Jersey</b>	854	977	1,632	1,696	1,433	1,325	1,421	1,538	1,346	1,250	1,038	1,366	15,876
<b>New Orleans</b>	50	103	135	118	86	70	53	26	22	0	11	23	697
<b>Orlando, Florida</b>	240	274	391	336	422	427	464	423	380	349	306	486	4,498
<b>Islas Canarias</b>	2	8	6	20	32	19	23	14	7	3	0	9	143
<b>México</b>	18	15	25	16	29	29	25	17	20	16	21	25	256
<b>Houston, Texas</b>	0	0	71	0	0	13	68	6	74	65	79	79	455
<b>Argentina</b>	0	0	0	0	0	0	109	29	40	32	57	49	316
<b>Marsella, Francia</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	5	0	12
<b>Exterior</b>	20	0	54	26	47	63	90	61	73	84	43	84	645
<b>Total</b>	<b>8005</b>	<b>8063</b>	<b>12469</b>	<b>11,406</b>	<b>13,681</b>	<b>11,965</b>	<b>11,800</b>	<b>12,136</b>	<b>11,034</b>	<b>11,943</b>	<b>9,465</b>	<b>11,868</b>	<b>133,835</b>

Fuente: Dpto. Supervisión y Control (Diciembre proyectado).



## IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

---

### 4.1 Departamento Administrativo

Como Departamento Administrativo nuestro objetivo principal es: planificar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades de apoyo y servicios Administrativos que requieran las diferentes áreas de la Dirección General de Pasaportes, a fin de contribuir con los logros de la Institución.

En este año 2023, el Departamento Administrativo desempeñó un rol de apoyo para el curso normal de las operaciones de la DGP. Entre los procesos donde desempeñamos el rol de intermediarios están:

Procesos de compras como **“Adquisición de Materiales de Limpieza”**, **“Adquisición de Electrodomésticos”**, **“Adquisición de Tóners, Cartuchos y Tintas”**, **“Servicios de Desinfección”**, **“Servicios de Fumigación”**, **“Servicio de Catering”**, **“Adquisición de Carpa”**, **“Reparación de Puertas Flotantes”**, **“Mantenimiento de Plantas Eléctricas”**, **“Compra de Equipos Tecnológicos”**, entre otros.

Este departamento a través de su **División de Servicios Generales** y mediante la coordinación, control y supervisión de las actividades relacionadas con el apoyo logístico, mayordomía y mantenimiento de planta física, se ha enfocado en la solución de cada una de las necesidades, tanto de la Sede Central como de las Oficinas Provinciales de esta DGP.



En los primeros meses en la Sede Central se realizaron diversos trabajos como son: Mantenimientos y reparaciones de aire acondicionados, reparaciones de shutter, reparaciones de trampas de grasa, conexión de cisterna a pozo de agua, construcción de tarima e instalación de carpa para contribuyentes, mantenimientos e instalaciones de equipos eléctricos, cambios de baterías del generador de emergencia, y operativos de fumigación y desinfección.

En cuanto a las oficinas de Santo Domingo (Sambil, Megacentro, Parque del Este), locales (Costa Rica y San Carlos), y oficinas provinciales (Santiago, La Vega, Puerto Plata, Azua, San Francisco, Barahona, San Pedro de M., Higüey, Nagua, Montecristi y Bonaó), se han realizado trabajos de instalaciones de TV, instalaciones y reparaciones de letreros, aplicación de pintura, conexiones eléctricas, mantenimientos de planta eléctrica, mantenimientos de generador de emergencia, mantenimientos de inversor, mantenimientos de las bombas de agua, mantenimientos y reparaciones de unidades de aire acondicionado, reparaciones de drenajes de baños, restauraciones de bancadas, conexiones de arcos de seguridad y cambio de plafones.

Debemos destacar que esta división colaboró con la apertura del punto de entrega temporal de Pasaportes para la oficina Sambil (en los primeros meses del año), que estaba ubicado en la Avenida Rómulo Betancourt #311 (edificio OGTIC), así como también se realizaron los toques finales de adecuación en el local Costa Rica, donde será reubicada el área de Entrega de Pasaportes de la oficina Megacentro.

En cuanto a las implementaciones previstas, se tiene planeado realizar diversos operativos de limpieza profunda (Sede Central), remozamiento en pintura en las aceras del área frontal de esta Sede, y remozamiento de pintura en la marquesina de la Directora en el área del Despacho.



Otro logro importante fue la organización y acondicionamiento del local de la calle Costa Rica en la Zona Oriental, el cual se habilitó para resguardar suministros, y se están realizando los detalles finales para el espacio donde se trasladará el Call Center de la Sede Central y los trabajos de acondicionamiento para el nuevo punto GOB de Occidental Mall, en Santo Domingo Oeste (Manogwayabo).

En la **Sección de Transportación**, fueron realizados mantenimientos preventivos y correctivos a la flotilla vehicular de esta institución cada 03 meses, reparando siete (07) unidades vehiculares, los cuales estaban fuera de servicio por problemas de motor y transmisión, y cinco (05) unidades vehiculares por rodamientos frenos y tren delantero.

Además, se llevó a cabo la reparación completa, desabolladura y pintura, de un autobús Mitsubishi Rosa, el cual es utilizado para transporte del personal. Otras tareas fue realizar el abastecimiento completo de combustibles, gomas, tubos, baterías, lubricantes y otros de las unidades vehiculares.

Debido a los operativos de jornada extendida realizado entre los meses de marzo y mayo se elaboró un plan estratégico para coordinar las rutas de empleados, el cual se extendía hasta las 12:00 am. Este plan se pudo cumplir satisfactoriamente. Para continuar garantizando un eficiente servicio de transporte en nuestra institución, fueron realizados las siguientes adquisiciones: un (01) Jeep año 2023 y dos (02) camionetas doble cabina año 2023.

La **División de Almacén y Suministro** programó y coordinó la recepción y custodia de materiales y equipos en los almacenes, garantizando la distribución y entrega de estos a las áreas según los requerimientos.



Se implementó revisar las requisiciones contra las tarjetas después de entregar los pedidos, para mantener los registros actualizados, así como el registro mensual de las requisiciones en formato digital, organización y control de todos los expedientes de los suplidores con sus órdenes de compra, factura o conduce y entrada de almacén.

Con la adecuación del local de la calle Costa Rica, en la zona de Santo Domingo Este, se implementó en almacén lo siguiente:

- **Controles físicos:** Las cerraduras para seguridad para proteger sus instalaciones y activos.
- **Revisiones internas:** La verificación del cumplimiento de metas y objetivos, estrategias y prioridades estén alineadas siempre.
- **Controles de información:** Controles de los artículos en las entradas y salidas, precisión e integridad de los datos ingresados en las tarjetas.

Los objetivos principales de la **Sección de Correspondencia** son los siguientes: Recibir, organizar y distribuir todas las correspondencias recibidas y enviadas por las instituciones y departamentos correspondientes de la Dirección General de Pasaportes.

Esta sección se mantiene utilizando el sistema de escaneo de documentos recibidos para luego ser guardados y clasificados según su destino. El informe de entradas y salidas de cada una de las correspondencias se resumió de la siguiente manera: **Correspondencia de cancillería** (494), **cartas recibidas** (498), **cartas despachadas** (315), **facturas** (64) en total se recibieron (1,371) correspondencias en los meses cursados del año 2023.



**Sección Archivo Histórico**, siguiendo los lineamientos establecidos fueron realizados un total de 140 investigaciones para certificaciones hasta la fecha (solicitadas por el Departamento de Revisión de Análisis de Documentos y el Departamento de Antifraudes). para brindar y servir a los ciudadanos, remitiendo lo solicitado en un plazo menor de 5 días, cumpliendo con el periodo establecido satisfactoriamente.

**La División de Compras y Contrataciones** de la DGP, garantizó que las actividades de compras de materiales, mobiliarios y equipos diversos, así como la realización de contratación de servicios de acuerdo con las normas y procedimientos fijados por la Ley no. 340-06.

A la fecha presente, se ha logrado publicar dentro del tiempo estimado, todos los procesos recibidos en esta división de compras, distribuidos de la siguiente manera: **56** Compras por Debajo del Umbral, **14** Compras por Excepción, **36** Compras Menores, **7** Comparaciones de Precio y **3** Licitaciones.

Producto de trabajos conjuntos entre la Dirección de Planificación y Desarrollo y la División de Compras y Contrataciones, fue debidamente elaborado el Plan Anual de Compras (PACC) 2023, con todas las áreas involucradas de la institución donde se integraron sus planes de acuerdo con los parámetros y plantillas establecidas.



a. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023



<b>Datos De Cabecera PACC</b>		
Monto Estimado Total	RD\$	761,376,650.00
Cantidad De Procesos Registrados	RD\$	25
Capítulo	RD\$	0204
Subcapítulo	RD\$	01
Unidad Ejecutoria	RD\$	0002
Unidad De Compra	Dirección General De Pasaportes	
Año Fiscal		2023
Fecha Aprobación		
<b>Montos Estimados Según Objeto De Contratación</b>		
Bienes	RD\$	669,569,850.00
Obras	RD\$	-
Servicios	RD\$	91,806,800.00
Servicios: Consultoría	RD\$	-
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RD\$	-
<b>Montos Estimados Según La Calificación MiPymes</b>		
MiPymes	RD\$	180,835,524.00
MiPymes Mujer	RD\$	46,365,321.00
No MiPymes	RD\$	534,172,805.00
<b>Montos Estimados Según Tipo De Procedimiento</b>		
Compras Por Debajo Del Umbral	RD\$	68,500.00
Compra Menor	RD\$	2,131,528.00
Comparación De Precios	RD\$	20,212,676.00
Licitación Publica	RD\$	738,963,946.00
Licitación Pública Internacional	RD\$	-
Licitación Restringida	RD\$	-
Sorteo De Obras	RD\$	-
Excepción - Bienes O Servicios Con Exclusividad	RD\$	-
Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior	RD\$	-
Excepción - Contratación De Publicidad A Través De Medios De Comunicación Social	RD\$	-



<b>Excepción - Obras Científicos, Técnicas, Artísticas O Restauración De Monumentos Históricos</b>	RD\$	-
<b>Excepción - Proveedor Único</b>	RD\$	-
<b>Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Del Proyecto, Obra O Servicio</b>	RD\$	-
<b>Resolución 15-08 Sobre Compra Y Contratación De Pasaje Aéreo, Combustible Y Reparación De Vehículos</b>	RD\$	-

Fuente: Dirección General de Contrataciones Públicas

### b. Contrataciones y Adquisiciones



**Dirección General de Pasaportes**  
**División de Compras y Contrataciones**  
**Procesos de Compras**  
**Enero - Diciembre 2023**

<b>Cantidad</b>	<b>Umbral de Compras</b>	<b>Montos</b>	<b>%</b>
56	Compra por Debajo del Umbral	6,407,122.00	1%
14	Compra por Excepción	42,046,698.00	5%
36	Compra Menor	35,271,560.00	5%
7	Comparación de Precios	640,075,800.00	83%
3	Licitaciones	43,324,758.00	6%
<b>TOTAL</b>		<b>RD\$767,125,938.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: División de Compras y Contrataciones (Diciembre proyectado).



## 4.2 Departamento Financiero

El principal objetivo de este departamento es programar, administrar y supervisar el uso y distribución de los recursos asignados, velando por un eficiente registro contable y trámite presupuestario. Haciendo uso de diferentes herramientas para el buen desempeño, y reflejar un avance significativo, en el accionar financiero, podemos destacar lo siguiente:

### Gestión Presupuestaria

#### a. Presupuesto Aprobado

Durante el 2023, la Dirección General de Pasaportes, realizó esfuerzos para cumplir con lo proyectado, más abajo mostramos el presupuesto aprobado y el nivel de ejecución.



### Dirección General de Pasaportes Presupuesto Aprobado y Ejecutado Valores en RD\$

Año 2023

Presupuesto Aprobado*	Presupuesto Ejecutado
\$1,486,191,519.00	\$1,127,780,575.09

Fuente: Dpto. Financiero (División de Presupuesto).

Nota: Monto proyectado de los meses de Noviembre y Diciembre 2023 por un valor RD\$267,360,878.00.

#### b. Ejecución Presupuestaria

La ejecución presupuestaria de la Dirección General de Pasaportes y sus modificaciones, fue realizada siguiendo los parámetros establecidos:





**Dirección General de Pasaportes**  
**Departamento Financiero**  
**División de Presupuesto**  
**Ejecución por Partida Presupuestaria**  
**Enero - Diciembre 2023**

<b>Código de la Actividad</b>	<b>Producto</b>	<b>Asignación presupuestaria (RD\$)</b>	<b>Ejecución 2023 (RD\$)</b>	<b>% Desempeño Financiero</b>
0001	<b>Dirección y Coordinación</b>	591,342,638.08	346,964,120.22	<b>23.35</b>
0001	<b>Emisión, Renovación y Control de Pasaportes</b>	894,848,880.92	780,816,454.87	<b>52.54</b>
<b>TOTAL RD\$</b>		<b>1,486,191,519.00</b>	<b>1,127,780,575.09</b>	<b>75.88</b>

**Fuente:** Dpto. Financiero (División de Presupuesto).

**Nota:** Monto proyectado de los meses de Noviembre y Diciembre 2023 por un valor RD\$267,360,878.00.



### c. Desempeño Financiero - Ejecución de Gastos

El desempeño financiero y la ejecución del gasto de la Dirección General de Pasaportes y sus modificaciones, fue realizada siguiendo los parámetros establecidos:



#### Dirección General de Pasaportes Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras

En RD\$

Enero - Octubre 2023

Detalle	Total
<b>2 - GASTOS</b>	<b>1,127,780,575.09</b>
<b>2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>427,893,160.57</b>
2.1.1 - Remuneraciones	316,014,370.94
2.1.2 - Sobresueldos	65,021,668.83
2.1.3 - Dietas y Gastos de Representación	
2.1.4 - Gratificaciones y Bonificaciones	
2.1.5 - Contribuciones a la Seguridad Social	46,857,120.80
<b>2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>125,882,381.67</b>
2.2.1 - Servicios Básicos	29,286,191.91
2.2.2 - Publicidad, Impresión y Encuadernación	1,141,831.22
2.2.3 - Viáticos	3,088,797.50
2.2.4 - Transporte y Almacenaje	203,660.00
2.2.5 - Alquileres y Rentas	17,915,963.62
2.2.6 - Seguros	16,285,067.33
2.2.7 - Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	10,869,476.97
2.2.8 - Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	21,610,398.12
2.2.9 - Otras Contrataciones de Servicios	25,480,995.00
<b>2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>543,525,184.35</b>
2.3.1 - Alimentos y Productos Agroforestales	3,032,293.61
2.3.2 - Textiles y Vestuarios	20,924.00
2.3.3 - Productos de Papel, Cartón e Impresos	512,312,638.97
2.3.4 - Productos Farmacéuticos	
2.3.5 - Productos de Cuero, Caucho y Plástico	22,547.01
2.3.6 - Productos de Minerales, Metálicos y No Metálicos	854,432.89
2.3.7 - Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos.	7,872,887.35



2.3.8 - Gastos Que Se Asignarán Durante El Ejercicio (Art. 32 Y 33 Ley 423-06).	-
2.3.9 - Productos y Útiles Varios	19,409,460.52
<b>2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	
2.4.1 - Transferencias Corrientes al Sector Privado	
<b>2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES</b>	<b>23,899,197.72</b>
2.6.1 - Mobiliario y Equipo	19,475,037.70
2.6.2 - Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	571,238.00
2.6.3 - Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	-
2.6.4 - Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	304,785.74
2.6.5 - Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	1,246,257.00
2.6.6 -Equipos de Defensa y Seguridad	877,920.00
2.6.8 - Bienes Intangibles	(616,040.72)
2.6.9 - Edificios, Estructuras, Tierras, Terrenos y Objetos de Valor.	2,040,000.00
<b>2.7 - OBRAS</b>	<b>6,580,650.78</b>
2.7.1 - Obras en Edificaciones	6,580,650.78
2.7.2 - Infraestructura	-
<b>2.8 - ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FINES DE POLÍTICA</b>	<b>-</b>
<b>4 - APLICACIONES FINANCIERAS</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS</b>	<b>1,127,780,575.09</b>
<b>Fuente: Departamento Financiero</b>	

Fuente: Dpto. Financiero.

Nota: Monto proyectado de los meses de Noviembre y Diciembre 2023 por un valor RD\$267,360,878.00.



#### d. Resumen de Gastos



**Dirección General de Pasaportes**  
**Departamento Financiero**  
**Resumen De Gastos**  
**Cheques y Libramientos (Fondos 100 Y 2087)**  
**Según Objeto del Gasto**  
**Enero - Octubre 2023**

<b>Cuentas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Total General Año 2022</b>
Objeto 1	Servicios Personales	427,893,160.57
Objeto 2	Servicios No Personales	125,882,381.67
Objeto 3	Materiales y Suministro	543,525,184.35
Objeto 4	Transferencias (Ayudas)	
Objeto 6	Bienes, Muebles, Inmuebles e Intangibles	23,899,197.72
Objeto 7	Obras Para Edificaciones	6,580,650.78
<b>Totales</b>		<b>1,127,780,575.09</b>

Fuente: Dpto. Financiero.





e. Ingresos - Recaudaciones

Dirección General de Pasaportes

Departamento Financiero

División de Contabilidad

Resumen de Recaudaciones por Impuestos y Servicios

Enero - Diciembre 2023

MESES	CUENTAS RECAUDADORAS								TOTAL GENERAL
	COLECTORA BR	CUENTA UNICA TESORERÍA (CUT) 240-015423-0			CTA. 010-250837-2		CTA. 314-000015-4		
	010-251875-0 (010-249550-5)	RECAUDACIÓN IMPUESTOS	COBROS CON TARJETA DE CREDITO	TOTAL CUT	US\$ DOLLAR	EQUIVALENTES US\$ / RD\$	US\$ DOLLAR	EQUIVALENTES US\$ / RD\$	
ENE	66,273,500.00	20,247,150.00	5,247,935.69	25,495,085.69	188,116.72	10,604,139.51	125,032.13	7,048,061.17	109,420,786.36
FEB	41,612,350.00	18,942,800.00	5,992,976.14	24,935,776.14	154,796.80	8,650,045.18	129,042.41	7,210,889.87	82,409,061.19
MAR	71,148,400.00	25,437,300.00	8,808,822.21	34,246,122.21	79,457.83	4,354,289.08	126,777.02	6,947,380.70	116,696,191.99
ABR	94,696,800.00	29,790,185.00	8,352,993.26	38,143,178.26	77,309.68	4,218,789.24	128,685.18	7,022,350.27	144,081,117.77
MAY	100,104,350.00	33,704,400.00	9,788,600.30	43,493,000.30	296,324.42	16,111,158.72	198,789.83	10,808,203.06	170,516,712.07
JUN	75,748,100.00	28,686,050.00	9,006,340.49	37,692,390.49	335,648.30	18,363,318.49	183,775.99	10,054,384.41	141,858,193.40



<b>JUL</b>	81,142,450.00	29,815,080.00	10,826,596.01	40,641,676.01	315,382.53	17,560,499.27	201,180.77	11,201,745.27	150,546,370.55
<b>AGO</b>	74,849,250.00	28,213,354.00	9,538,657.20	37,752,011.20	234,909.66	13,262,999.40	145,876.47	8,236,185.50	134,100,446.10
<b>SEP</b>	71,258,400.00	28,200,416.00	9,708,332.07	37,908,748.07	375,022.33	21,233,764.32	226,091.77	12,801,316.02	143,202,228.41
<b>OCT</b>	83,051,000.00	28,733,770.00	10,411,845.65	39,145,615.65	286,354.87	16,230,594.03	228,273.76	12,938,556.72	151,365,766.40
<b>NOV</b>	70,458,150.00	27,370,336.04	6,842,584.01	34,212,920.05	124,470.16	7,058,702.77	102,558.41	5,816,087.43	117,545,860.25
<b>DIC</b>	74,046,594.34	23,239,750.95	5,941,690.95	29,181,441.90	234,305.93	13,261,715.64	166,899.88	9,446,533.21	125,936,285.09
<b>TOTAL</b>	<b>904,389,344.34</b>	<b>322,380,591.99</b>	<b>100,467,373.98</b>	<b>422,847,965.97</b>	<b>2,702,099.23</b>	<b>150,910,015.66</b>	<b>1,962,983.62</b>	<b>109,531,693.62</b>	<b>1,587,679,019.59</b>

**Fuente:** Sección de Ingresos (Dpto. Financiero).

**Nota 1:** Tasa de conversión Enero - Diciembre 2023 del Banco Central e Impuestos Internos: (Enero \$56.37; Febrero \$55.88; Marzo \$54.80; Abril \$54.57; Mayo \$54.37; Junio \$54.71; Julio \$55.68; Agosto \$56.46; Septiembre \$56.62; Octubre \$56.68; Noviembre \$56.71).

**Nota 2:** Favor de tomar nota de que los valores reflejados en tarjetas de crédito reportadas por las Oficinas Provinciales y la Sede Central están presentados en montos brutos (sin aplicar el 2.35% de descuento).

**Nota 3:** Noviembre este sujeto a revisión Vs Tesorería Nacional y el Banco Reservas (Diciembre está proyectado).



### 4.3 Desempeño de los Recursos Humanos

Nuestra Dirección de Recursos Humanos, en el 2023, ha logrado alcanzar en el tiempo establecido, las metas trazadas en el Plan Operativo Anual (POA), contribuyendo al alcance de las metas tanto institucionales como presidenciales, y para mejorar el desempeño en los procesos y procedimientos de la gestión humana. Al finalizar el año la institución cuenta con un total de 781 empleados, siendo la mayoría mujeres es decir que el 62% de nuestros puestos de trabajo esta desempeñado por mujeres, distribuidas en los cinco grupos ocupacionales de la siguiente manera:

#### a. Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional



Dirección de Recursos Humanos

Departamento de Registro, Control y Nómina

Cuadro con la cantidad de colaboradores en la institución por sexo y grupo ocupacional, Noviembre de 2023

CANTIDAD DE COLABORADORES POR SEXO Y GRUPO OCUPACIONAL	GRUPOS OCUPACIONALES						TOTAL
	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	CONFIANZA	
<i>MUJERES</i>	37	310	38	62	29	12	<b>488</b>
<i>HOMBRES</i>	47	139	38	32	26	11	<b>293</b>
<b>CANTIDAD DE COLABORADORES POR GRUPO OCUPACIONAL</b>	76	449	76	94	55	23	781

Fuente: Dirección de RRHH y el Dpto. Registro, Control y Nómina.



## b. Logros Alcanzados por el Área Recursos Humanos

En este año la atención médica se ha desarrollado ampliamente, no solo a todos nuestros colaboradores, sino también se ha brindado asistencia a los ciudadanos que han requerido de atención. Como parte de mejoras a la seguridad laboral, se han realizados diferentes operativos médicos y charlas, tales como:



### Dirección General de Pasaportes Dirección de Recursos Humanos Operativos Médicos Enero - Diciembre 2023

Nombre del Operativo	Fecha o mes	Personas atendidas
Glicemia	Noviembre	71
Influenza	Noviembre	103
Sonomamografía	Octubre	87
Odontológico	Octubre	159
Hipertensión	Septiembre	91
PSA	Junio	43
<b>Total Personas Atendidas</b>		<b>554</b>

Fuente: Dpto. Organización del Trabajo y Compensación.

- Logramos canalizar el trámite de pensión de distintos colaboradores, a través de conexiones con otras instituciones del estado.
- Cumplimiento satisfactorio del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), POA.
- Realización de encuestas para el reconocimiento de los colaboradores por mérito y servicio.
- Se han elaborado y estamos en proceso de validación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Diccionario de Competencias y Comportamiento para la Administración Pública, Manuales de Cargos y de Organización y Funciones.
- Logramos cumplir con el Plan de Capacitación.
- Hemos cumplido con los nuevos requerimientos sobre la evaluación de desempeño en base a resultados y competencias.
- Logramos estar al día con el pago de las prestaciones laborales.



c. Análisis de Resultados del SISMAP



Dirección General de Pasaportes  
 Dirección de Recursos Humanos  
 Acciones Institucionales desde el SISMAP  
 Enero-Noviembre 2023

Clasificación Según Barómetro	#	Indicador	Evidencia
Planificación	1	Planificación de Recursos Humanos	Planificación de RRHH correspondiente al año 2023. Evidencia subida al SISMAP el 31/08/2022
Organización del Trabajo	2	Estructura de Cargos	En proceso de actualización.
	3	Organigrama	Organigrama estructural aprobado con la Res. Núm. DGP-03/2021 del 25 de junio 2021, refrendada por el MAP. Evidencia subida al SISMAP
	4	Manual de Funciones	Manual de Organización y Funciones aprobado con la Resolución Núm. DGP-008/2023 del 18 de abril 2023, refrendada por el MAP.
	5	Mapa de Procesos	Actualizado en julio 2022. Evidencia cargada al SISMAP
	6	Base Legal	Se mantiene la Base Legal sin cambio alguno.
	7	Historia	Se mantiene la misma historia, pero con acciones para la mejora continua.
Gestión de Empleo	8	Concursos Públicos	Se utilizó el registro de elegible del MAP para completar la vacante de Paralegal de la Dirección de Emisión y Renovación. Dicho nombramiento en periodo probatorio de 03 meses, con efectividad al 01 de octubre del año en curso. Núm. de Resolución: 296-2023 de fecha 20 de septiembre del 2023.
Clasificación Según Barómetro	#	Indicador	Evidencia
	9	SASP (Registro y Control)	Continuamos con el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).



	10	<b>Pruebas Técnicas</b>	En el proceso de reclutamiento, se aplican pruebas técnicas y psicométricas como parte integral de la evaluación de candidatos para nuevas contrataciones, con la finalidad de obtener una visión completa de las habilidades y aptitudes de los aspirantes, asegurando una selección de personal alineada con las necesidades específicas de nuestra organización.
	11	<b>Taller Reclutamiento y Selección</b>	En conversación con la analista del MAP, ella explica que este taller se realiza a modo de acompañamiento y se solicita por la institución interesada, sólo en caso de necesidad. Además, expresa que no es un requisito realizarlo anualmente.
	12	<b>Absentismo</b>	Anexo resultados: enero-noviembre, 2023.
	13	<b>Rotación de Personal</b>	Anexo Resultados: enero-noviembre 2023
<b>Gestión de Rendimiento</b>	14	<b>Evaluación de Desempeño</b>	Evaluación de desempeño enero-diciembre 2022 realizada, a un total de 672 servidores y pago de bono ejecutado en mayo 2023. <b>Evidencias cargadas al SISMAP</b>
			Acuerdos del desempeño por resultados 2023, se reportaron 666 colaboradores
			Segunda relación de colaboradores con Acuerdos de Desempeño elaborados ( <b>En proceso</b> )
	15	<b>Empleados Reconocidos Con Medalla al Mérito.</b>	En proceso.
	16	<b>Taller Evaluación del Desempeño</b>	Registro firmado de los participantes 23/02/2023
<b>Gestión de la Compensación</b>	17	<b>Escala Salarial</b>	Actualizada y aprobada en junio 2021. <b>Evidencia cargada al SISMAP</b>
<b>Gestión del Desarrollo</b>	18	<b>No. de Incorporados (Carrera Administrativa)</b>	171 Empleados incorporados.
	19	<b>No. de Incorporados por Concurso</b>	2 empleados incorporados por concurso con el cargo de Técnico de Control de Calidad. Resolución núm. 169-2023 de fecha 19 de junio del año 2023 y Resolución núm. 201-2023, 07 julio 2023.



<b>Clasificación Según Barómetro</b>	<b>#</b>	<b>Indicador</b>	<b>Evidencia</b>
	20	<b>No. de Incorporados X Evaluación</b>	No Aplica
	21	<b>No. de Incorporables</b>	A la fecha, tenemos 190 servidores públicos incorporables
	22	<b>Diplomados, Concursos y Talleres</b>	Plan Anual de Capacitación 2023, enviado al INAP, en proceso de ejecución. <b>Evidencia cargada al SISMAP. Informes trimestrales de capacitación desde enero- marzo 2023.</b>
	23	<b>Postgrados y Maestrías</b>	1- Maestría en Salud Pública con Concentración en Epidemiología. 2-Maestría en Diplomacia y Servicio Consular 2023-2025. <b>Ambas en proceso</b>
<b>Gestión de Relaciones Humanas y Sociales</b>	24	<b>Representante Comisión de Personal</b>	La Institución tiene asignado un abogado de la Dirección Jurídica como representante de Comisión de Personal.
	25	<b>Asociación de Empleados</b>	Creada el 22 de enero del 2013 y reestructurada su directiva el 25-07-2023
	26	<b>Pago de Beneficios Laborales</b>	Durante el período enero a octubre de 2023, se realizaron pagos de beneficios laborales a 40 exempleados. <b>Evidencia cargada al SISMAP de fecha 31/10/2023.</b> Por otro lado, tenemos 05 expedientes pendientes de la aprobación del MAP y 05 pendientes de pago.
	27	<b>Taller de Relaciones Laborales</b>	23 de febrero 2023 <b>Evidencia cargada al SISMAP Capacitación Evaluación de Desempeño Laboral.</b>
	28	<b>Salud Ocupacional y Riesgos Laborales</b>	Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo reestructurado en marzo 2023 y trabajos iniciados para el cumplimiento de sus funciones. <b>Evidencia cargada al SISMAP, 31/08/2023</b>
<b>Organización de la Función de Recursos Humanos</b>	29	<b>Auditoria de Oficina de RRHH</b>	Comité reestructurado en fecha 06/10/2020. <b>Evidencia subida al SISMAP.</b>



<b>Clasificación Según Barómetro</b>	<b>#</b>	<b>Indicador</b>	<b>Evidencia</b>
	30	<b>Talleres de Función Pública</b>	Taller de Derechos, Deberes de los Servidor Públicos y Régimen Ético y Disciplinario de la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reg. No. 523-09 de Relaciones Laborales. 64 participantes, 15 de febrero, 2023
<b>Gestión de Calidad</b>	31	<b>Autodiagnóstico CAF</b>	Autodiagnóstico continuo vigente.
	32	<b>Comité de Calidad</b>	Comité reestructurado en fecha 12/04/2023. <b>Evidencia subida al SISMAP.</b>
	33	<b>Carta Compromiso</b>	En proceso de elaboración.
	34	<b>Talleres de Metodología CAF</b>	Taller CAF, 11 de mayo de 2022

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.



#### d. Resultados del Sistema de Calidad

Se realizaron los trabajos del autodiagnóstico bajo la metodología del Marco Común de Evaluación (CAF), que es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad de la administración pública. En el siguiente cuadro podemos visualizar el avance obtenido en los nueve (9) criterios por lo que se rige el CAF:



**Dirección General de Pasaportes**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Enero - Noviembre 2023**

<b>Indicador</b>	<b>Total General Por Indicador</b>
01. Gestión de la Calidad y Servicios	<b>81.00%</b>
02. Organización de la Función de Recursos Humanos	<b>100.00%</b>
03. Planificación de Recursos Humanos	<b>100.00%</b>
04. Organización del Trabajo	<b>63.33%</b>
05. Gestión del Empleo	<b>87.50%</b>
06. Gestión de las Compensaciones y Beneficios	<b>100.00%</b>
07. Gestión del Rendimiento	<b>98.00%</b>
08. Gestión del Desarrollo	<b>94.00%</b>
09. Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales	<b>93.00%</b>
<b>Total Puntuación General Sismap</b>	<b>86.75%</b>

**Fuente:** Dirección de Recursos Humanos.

**Nota:** La Dirección General de Pasaportes se encuentra en la posición No. 31 del ranking.



## Rotación de Personal



Dirección General de Pasaportes  
Dirección de Recursos Humanos  
Enero – Noviembre, 2023

FORMULA:  $((ALTAS+BAJAS) / 2 / TOTAL DE EMPLEADOS)$

### Rotación de Personal

Mes	Altas (Entrada de Personal)	Bajas (Desvinculaciones)	Total de Empleados	Porcentaje de Rotación de Personal
ENERO	5	3	649	0.006163
FEBRERO	13	18	647	0.023957
MARZO	19	12	639	0.024257
ABRIL	15	2	662	0.01284
MAYO	12	2	569	0.012302
JUNIO	13	6	675	0.014074
JULIO	45	11	687	0.040757
AGOSTO	27	7	725	0.023448
SEPTIEMBRE	16	5	749	0.014019
OCTUBRE	19	4	747	0.015395
NOVIEMBRE	0	3	747	0.002008
<b>Total General</b>	<b>184</b>	<b>73</b>	<b>7496</b>	<b>0.09359294</b>
<b>MEDIA</b>		0.09359294		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.



## Absentismo



### Dirección General de Pasaportes Dirección de Recursos Humanos

#### Índice de Absentismo

Enero – Noviembre, 2023

Mes	% Absentismo	Horas perdidas	Jornada laboral	Total de Trabajadores
Enero	2.098112535	1,178,300	8	702
Febrero	2.018009985	1,131,700	8	701
Marzo	2.492386685	1,407,700	8	706
Abril	1.767068965	1,024,900	8	725
Mayo	2.068135245	1,211,100	8	732
Junio	1.706514324	1,000,700	8	733
Julio	3.017191516	1,877,900	8	778
Agosto	2.84968944	1,835,200	8	805
Septiembre	1.932234432	1,266,000	8	819
Octubre	2.645306859	1,758,600	8	831
Noviembre*	1.323104693	879,600	8	831
<b>Totales</b>	<b>23.91775468</b>	<b>14,571,700</b>	<b>88</b>	<b>8363</b>

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Nota: Noviembre fue cortado al día 15.

#### 4.4 Desempeño de los Procesos Jurídicos

La Consultoría Jurídica ha colaborado con la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), a fin de consolidar los acuerdos interinstitucionales, donde existen la cooperación entre las instituciones en beneficio de los ciudadanos. En otro orden, se realizaron trabajos conjuntos en la elaboración de resoluciones internas, las cuales van a mejorar los procesos, para un mejor desenvolvimiento tanto a nivel externo e interno de la institución.



Tenemos dos (2) acuerdos firmados y otros en proceso de negociación. Dentro de los acuerdos podemos destacar los siguientes:



**Dirección General de Pasaportes**  
**Dirección Jurídica**  
**Acuerdos y Convenios**  
**Enero -Diciembre 2023**

<b>Convenio/Acuerdo/Resolución</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Resolución DGP/001 /2023 d/f 17 de enero 2023</b>	Aprueba protocolo que regula el procedimiento para la renovación por la Extensión vigencia de Libretas de Pasaportes. Mod. Res. DGP-005/23 d/f 06.02.23.
<b>Resolución DGP/002 /2023 d/f 19 de enero 2023</b>	Declara urgencia la adquisición de Láminas para ser utilizadas en la extensión vigencia de Libretas de pasaportes. Mod. Res.DGP004/23 d/f 31.01.23
<b>Resolución DGP/003 /2023 d/f 24 de enero 2023</b>	Reestructura el Comité de Compras y Contrataciones de la Dirección General de Pasaportes. Mod. Res. DGP006/23 d/f 16.02.2
<b>Resolución DGP/004 /2023 d/f 30 de enero 2023</b>	Procesi de Urgencia Compras y Contrataciones de la Dirección General de Pasaportes. Mod. Res. DGP006 23 d/f 16.02.23
<b>Resolución DGP/005 /2023 d/f 06 de febrero 2023</b>	Mod. Res. 001/2023 sobre el protocolo que regula el procedimiento para la renovación por la Extensión vigencia de Libretas de Pasaportes.
<b>Resolución DGP/006 /2023 d/f 16 de febrero 2023</b>	Reestructura el Comité de Compras y Contrataciones de la Dirección General de Pasaportes.
<b>Resolución DGP/007 /2023 d/f 20 de febrero 2023</b>	Mod. la Resolución 004/2022, que aprueba el protocolo que regulara el procedimiento para la emisión y renovación de los casos que presentes irregularidades denominados Casos Complejos.
<b>Resolución DGP/008 /2023 d/f 18 de abril 2023</b>	Aprueba Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Pasaportes.



Convenio/Acuerdo/Resolución	Objetivo
<b>Resolución DGP/009 /2023</b> <b>d/f 04 de mayo 2023</b>	Crea protocolo manejo Libretas Rezagadas de la Dirección General de Pasaportes, otorgando un plazo de treinta (30) días laborables para la entrega de las librerías, en caso de no retirar deberá pagar RDR1,650.00.
<b>Resolución DGP/014 /2023</b> <b>d/f 05 de septiembre 2023</b>	Aprueba Adquisición tres (03) Servidores de Internet, Tipo Torre, para las Oficinas Santiago, Sambil y Megacentro.
<b>Dirección General de Aduanas (DGA)</b> <b>d/f 28 de septiembre 2023</b>	Alianza Estratégicas de cooperación entre las instituciones públicas del Gobierno Central, autónomas, descentralizadas, y no gubernamentales, mediante el establecimiento de convenios interinstitucionales, para suministrar información en el marco del programa Global Entry.
<b>Resolución DGP/015 /2023</b> <b>d/f 11 de octubre 2023</b>	Declara urgencia la adquisición de Servicios, Equipos de Mejora y Actualización del Área de Data Center de la Sede Central de la Dirección General de Pasaportes.
<b>Resolución DGP/016 /2023</b> <b>d/f 19 de octubre 2023</b>	Adquisición de Servicios de Mantenimiento, y Readecuación del Cableado en las Redes de la Sede Central de la Dirección General de Pasaportes.
<b>Junta Central Electoral</b> <b>d/f 01 de noviembre 2023</b>	Renovación acuerdo mediante la cual la JCE facilita a DGP el acceso a las consultas tanto del Archivo Maestro del Cedulados, como de la verificación de informaciones de las actas del Estado Civil.

Fuente: Dirección Jurídica.

#### 4.5 Desempeño de la Dirección de Tecnología

La Dirección General de Pasaportes a través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, estamos comprometidos en garantizar y seguir mejorando nuestros servicios tecnológicos, para ello diseñamos un plan de trabajo que nos permitirá desarrollar las mejoras tanto de nuestra plataforma tecnológica como en nuestros diferentes sistemas.



**Implementación Nuevo Software de Help Desk (Mesa de Ayuda).** Como parte de brindar un mejor servicio a nuestros usuarios hemos implementado un nuevo sistema de Help Desk, con este sistema lograremos agilizar los servicios y asistencia a los usuarios logrando también tener estadísticas más detalladas y depuradas, para las tomas de decisiones futuras de esta Dirección de Tecnología.

**Implementación Servicio en la Nube Microsoft 365.** Como parte de nuestra implementación en la Nube, acabamos de incorporar a nuestra institución la plataforma de Microsoft 365, para eficientizar nuestros procesos internos. Desde el correo electrónico, mensajería, hasta las herramientas de oficina, hemos dado un giro importante hacia la transformación digital de nuestra institución.

**Implementación Software de Mensajería al Ciudadano.** Con el propósito de mantener informado de manera ágil a nuestros ciudadanos hemos implementado la mensajería instantánea, los ciudadanos podrán recibir el estatus de sus servicios de pasaportes vía mensajes, sin la necesidad de contar con data en sus celulares.

**Implementación Nueva Actualización de Aplicación Solicitud Web.** Como parte de eficientizar nuestro servicio en línea a los ciudadanos hemos actualizado nuestro sistema de Solicitud Web, haciéndolo más ágil, fácil y con una herramienta más interactiva.

**Aplicación de Gestión de Prioridad de Expediente.** Hemos desarrollado e implementado esta aplicación con el objetivo de la agilización de los procesos de expedientes con prioridad.

**Actualización Infraestructura Tecnológica.** Para optimizar nuestra infraestructura tecnológica estamos inmersos en un proyecto de gran magnitud para incorporar a nuestra granja de servidores, nuevos equipos mucho más robustos y eficientes.



Esto se apalanca en la reestructuración de nuestro Data Center junto con la reestructuración del cableado de red de esta sede central para garantizar un mejor servicio a la ciudadanía y tener una infraestructura más segura y atendiendo a los estándares internacionales.

### **Continuidad a la Preparación infraestructura Tecnológica DGP - Consulados.**

En apoyo al Departamento de Relaciones Consulares hemos continuado con la automatización del proceso de Pasaportes, donde hemos sumado a la conexión de manera satisfactoria más consulados para que la diáspora pueda recibir los servicios de pasaportes de manera más ágil y eficiente, estas se detallan a continuación:

#### **Conexión Nueva:**

- Consulado de Houston, Texas
- Embajada de Argentina
- Consulado de Marsella, Francia

#### **Consulados preparados para ser conectados por primera vez:**

- Consulado de Colombia
- Consulado de Chicago
- Consulado de Hong Kong

**Conexiones con Instituciones Gubernamentales.** Dándole continuidad a la incorporación de nuestro esquema de interoperabilidad de diferentes instituciones que requieren consultar información que reposan en nuestra institución, hemos incorporado una nueva interconectividad, está la detallamos a continuación:

- **(Global Entry) Interoperabilidad con la Dirección de Aduanas - DGP.** Estamos ejecutando la interoperabilidad entre la Dirección General de Aduanas y la DGP a través de una interconexión, esto con el objetivo de aprobar o no los datos enviados por la Dirección General de Aduanas de los viajeros preaprobados que serán depurado al llegar a los Estados Unidos.



- **Sistema de Pago Electrónico DGP - Banreservas.** En conjunto con el Banco de Reservas (DGP-Banreservas) estamos en proceso de desarrollo del sistema de pago Electrónico a través de nuestro portal web, donde los ciudadanos podrán optar por el pago de los servicios que nuestra institución ofrece sin la necesidad de acudir al banco de reservas de manera física.

En la Dirección de Tecnológica el personal femenino juega un papel muy significativo en el cual no solo se ha involucrado en los servicios de soportes informáticos, también como analista, participando en las tomas de decisiones para el mejoramiento y automatizaciones de los procesos, que se llevaron a cabo en la institución, tomando también las riendas de implementar y hacer cumplir las normativas emitidas por la OGTIC.

**Actualización y Cambio de Equipos Sede Central y OPP.** Continuando con la efficientización a nuestros servicios estamos inmerso en los cambios de equipos (PC) y actualización en los sistemas operativos que así lo requieran en la sede central y OPP.

Para el este último trimestre y dentro del cumplimiento de los indicadores en la implementación del Gobierno electrónico (**ITICge**) obtuvimos una puntuación de **55.86**, dentro de todos los departamentos de tecnología de estado dominicano. Debemos destacar que hasta el 3er. Trimestre la Dirección de Pasaportes se mantuvo sobre los 90 puntos, pero debido a una reestructuración en el proceso de evaluación y nuevos elementos incluidos a ser evaluados, afectaron dicha valoración para lo cual la Dirección de Tecnología se encuentra trabajando activamente.



a. Índice uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico (ITICge)



**Dirección General de Pasaportes**  
**Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones**  
**Índice uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico (iTicge)**  
**Enero-Noviembre 2023**

<b>ITICge 2023</b>	<b>Puntuación</b>
Uso de la TIC	7.51
Implementación de E-GOB	10.86
Innovación*	0
Gobierno Abierto y E-Participación	11.9
Servicio en Línea	25.59
<b>Cumplimiento General</b>	<b>55.86</b>

**Fuente:** Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (Puntuación es hasta Noviembre).

**Nota:** El ITICge tiene nueva metodología y nuevos parámetros a calificar.



**b. Dentro del mismo ámbito recertificamos algunas NORTIC:**

Certificaciones NORTIC implementadas por esta Dirección General.

NORTIC	Nombre	Descripción	Estatus	NIU	Fecha de Expiración	Última Actualización
	A3-2014	Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano	Activo	16003-03-A314380	17/3/2024	16/6/2022
	A4-2014	Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano	Activo	16003-02-A14117	21/3/2024	16/6/2022
	A5-2019	Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.	Activo	16003-02-A519037	18/1/2024	16/6/2022
	A6-2016	Norma sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano.	Activo	16003-01-A61620	16/2/2024	16/6/2022
	E1-2018	Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos del Gobierno Dominicano	Activo	16003-02-E118158	25/3/2024	16/6/2022

Fuente: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.



**Recertificación de la NORTIC A3.** Para mantenernos al día con las normativas que rigen a los departamentos tecnológicos del estado dominicano, la Dirección de Tecnología ha obtenido la NORTIC A3, que se refiere a las normas de publicación de datos abiertos del gobierno dominicano.

**Recertificación de la NORTIC A4.** Para mantenernos al día con las normativas que rigen a los departamentos tecnológicos del estado dominicano, la Dirección de Tecnología ha obtenido la certificación de la NORTIC A4, que se refiere a las normas para la interoperabilidad entre los organismos del gobierno dominicano.

**Recertificación de la NORTIC A5.** Para mantenernos al día con las normativas que rigen a los departamentos tecnológicos del estado dominicano, la Dirección de Tecnología ha obtenido de manera satisfactoria la certificación de la NORTIC A5, que versa sobre sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del estado dominicano.

**Certificación NORTIC A6.** Como parte del compromiso que tenemos con las mejores prácticas a nivel de tecnología hemos completado de manera satisfactoria la certificación de la NORTIC A6 que rige a las instituciones sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano.

**Recertificación de la NORTIC E1.** Para mantenernos al día con las normativas que rigen a los departamentos tecnológicos del estado dominicano, la Dirección de Tecnología ha obtenido de manera satisfactoria la certificación de la NORTIC E1 que se refiere a la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.



#### **4.6 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

La Dirección de Planificación y Desarrollo, ha colaborado de mano de la MAE, a fin de que se cumplan las metas propuestas en su Plan Operativo 2023, de manera tal que no solo se beneficie el ciudadano que día a día se da cita en la DGP, sino también que los colaboradores puedan trabajar con eficiencia y eficacia para garantizar a los/as ciudadanos/as que nuestros colaboradores, les ofrecerán un servicio óptimo, donde recibirán un documento de viaje, que cumpla con los criterios de calidad internacional.

Estos trabajos estuvieron a cargo de la Direcciones de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos, el Despacho y las áreas relevantes como involucradas.

##### **a. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

En este año 2023 la Dirección General de Pasaportes se apegó a los requerimientos de la Ley 10-07 en su Art. 7, en la actualización de las Matrices de la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), logrando un nivel de cumplimiento a nivel institucional de 40.98%, abarcando cada uno sus cinco (5) componentes, sustentado en las evidencias que avalan el cumplimiento a los requerimientos exigidos, los cuales están siendo validados por la Contraloría General de la República.

##### **b. Resultados de la Matriz del Plan Estratégico Institucional**

Los Resultados del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) de la Dirección General de Pasaportes (DGP), está fundamentado en la planeación por resultados, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

Los resultados de una gestión eficiente, eficaz y con control interno y social, donde será monitoreada través de un sistema robusto de monitoreo y evaluación el App POA. El desarrollo de este lo vemos reflejado cada año con los resultados de los Planes Operativos.



c. Resultados del Seguimiento a los Indicadores de Gobierno



**Dirección General de Pasaportes**  
**Dirección de Planificación y Desarrollo**  
**Avances en el Sistema de Monitoreo y Medición**  
**de la Gestión Pública (SMMGP)**  
**Enero-Noviembre 2023**

Entidad Responsable de Medición Ministerio de la Presidencia		% DGP a noviembre
Ministerio de Administración Pública	SISMAP	<b>85.97%</b>
Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC)	ITICGE	<b>55.86%</b>
Contraloría General de la República	NOBACI*	<b>40.28%</b>
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	SAIP (LEY 200-04) **	<b>100%</b>
Dirección General de Presupuesto	SIGEF	<b>100%</b>
Dirección General de Contrataciones Públicas	SISCOMPRAS	<b>77.65%</b>
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	Transparencia Gubernamental	<b>94.23%</b>
<b>Total de Medición de Indicadores</b>		<b>79%</b>

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo

**Nota:** NOBACI cambio sistema de evaluación. \*\*SAIP (Ley 200-04) solo han evaluado hasta octubre..

La Dirección de Planificación y Desarrollo realizó el seguimiento a los indicadores de gobierno, con el objetivo medir la eficiencia operativa de la Dirección General de Pasaportes, y conseguir los resultados esperados, en las fechas programadas por los indicadores. La Dirección General de Pasaportes tiene una calificación de cumplimiento de 79%.



#### **d. Seguimiento al Plan Operativo Anual**

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, se deriva del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el podemos ver reflejados 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.

El propósito no es más que mostrar el comportamiento de los planes, programas y proyectos que fueron planificados por las áreas responsables para el año 2023, la Dirección Planificación y Desarrollo y la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, son los entes responsables de coordinar el proceso de formulación, monitoreo y evaluación de los planes operativos.

Para el tercer trimestre el cumplimiento en el Plan Operativo a nivel de ejecución de los productos fue de un **57.05%** y en los indicadores **56.46%**, tomando en cuenta que aún queda el cuarto trimestre que tiene una buena carga de productos e indicadores.

La institución tiene dos ejes transversales, el primer eje de **“Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje”** pertenece al área operativa de la institución y quien está como responsable es la Dirección de Emisión y Renovación, de acuerdo con lo programado para este eje equivalente al **12.28%** del mismo, este lleva **una ejecución satisfactoria de 6.11%**.

En cuanto al segundo eje **“Fortalecimiento Institucional”**, pertenece las áreas administrativas de la institución y quienes son responsables de sustentar el giro de esta y constituyen el sostén de las demás funciones de estructura.



Recursos Humanos, Planificación, Tecnología, Administrativo y Financiero, Jurídico, Comunicaciones, Relaciones Consulares, de acuerdo con lo programado para este eje es equivalente al **87.72%** del mismo, este lleva **una ejecución satisfactoria de 51%**. Por lo que calculando el total de los ambos porcentajes tendríamos un **57.11%**, lo cual refleja el grado de eficiencia en el uso de los recursos de la institución en su 3er. Trimestre, y faltando el 4to. Trimestre para culminar los productos programados.

#### **e. Plataforma Ruta MEPYD**

La Dirección de Planificación y Desarrollo, ha colaborado con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, (MEPYD), órgano que da seguimiento a nuestro accionar a nivel operativo, enfocado en las acciones y cumplimientos del servicio que ofrecemos; para esto se elaboró la **Matriz del Plan Estratégico Institucional 2021-2024**, la cual ya fue previamente subida a la Plataforma RUTA, donde hicimos constar los productos e indicadores establecidos y siguiendo los lineamientos estratégicos del plan.

#### **f. Reuniones y Socialización**

La Dirección de Planificación realizó en este año múltiples reuniones, tanto virtual como presencial con las siguientes instituciones y organismos:

- Presidencia de la República Dominicana
- Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD).
- Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)
- Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información (OGTIC)
- Consejo Nacional de Competitividad.
- Dirección General Alianza Público Privada (DGAPP)
- Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).



### g. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Dentro de la Perspectiva Estratégica, en cumplimiento con la Metas Presidenciales, en cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) se refiere, nuestra institución tiene dos (2) compromisos: el 9 que tiene como objetivo la Industria, Innovación e Infraestructura y el objetivo 16 con la Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.



### Dirección General de Pasaportes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Año 2023

Objetivo	Descripción
	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo.



## 4.7 Desempeño de la Dirección de Emisión y Renovación y sus áreas

### a. Dirección de Emisión y Renovación

La Dirección de Emisión y Renovación, realizó trabajos tendentes a reforzar las políticas y procedimientos para aumentar el grado de satisfacción de nuestros ciudadanos y mantener la eficiencia en los procedimientos operativos y en los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes.

Este 2023 en cuanto a las emisiones y renovaciones, fueron generados **786,735** documentos de viajes comprendidos de la siguiente manera: **175,425** fueron en la Sede Central, **477,001** en las Oficinas Provinciales, **135,724** en los consulados conectados al sistema de Pasaportes y **685** en los consulados no conectados al sistema de Pasaportes.

### Trabajos realizados a nivel interno y externo

Con la finalidad de mejorar los servicios brindados y seguir fomentando que los usuarios utilicen nuestras plataformas en línea, hemos trabajado en conjunto con equipo de tecnología para poner a disposición de los ciudadanos, un **Nuevo link** de solicitudes en línea, las certificaciones de pasaportes, el cual hemos obtenido gran éxito y buena aceptación de todos nuestros usuarios.

Como buenas prácticas y con el fin de identificar necesidades y mejoras que se puedan realizar en las Oficinas Provinciales y Puntos Gob, se han realizado visitas para tales fines.

Dentro de las áreas pertenecientes a esta Dirección existen dos (2) que juegan un importante papel para el desarrollo de nuestras labores como son el Departamento de **Servicio Online**, que han atendido **152,973** solicitudes y la División del **Call Center** que ha brindado servicio a **60.071** ciudadanos.



b. Servicio Online



Dirección General de Pasaportes  
Servicio On Line  
Enero -Diciembre 2023

Mes	Solicitudes Renovación Mayor de Edad	Solicitudes Primera Vez Mayor de Edad	Solicitudes Primera Vez Menor de Edad	Solicitudes Renovación Menor de Edad	Total de Solicitudes Atendidas
Enero	7,178	4,809	1,614	715	173,580
Febrero	3,664	2,562	1,011	444	
Marzo	4,416	3,090	1,210	549	
Abril	5,922	3,424	1,533	862	
Mayo	7,104	3,751	1,797	1,034	
Junio	6,805	3,424	1,645	1,033	
Julio	6,537	3,714	1,788	945	
Agosto	6,526	4,039	1,992	740	
Septiembre	8,536	5,673	2,534	945	
Octubre	9,240	6,761	2,776	1,011	
Noviembre	9,085	6,889	2,721	925	
Diciembre	9,221	7,194	3,129	1,063	
<b>Total</b>	<b>84,234</b>	<b>55,330</b>	<b>23,750</b>	<b>10,266</b>	

Fuente: Departamento Servicio Online al Ciudadano - Cliente (Diciembre fue proyectado).

c. Servicio Presencial



Dirección General de Pasaportes  
Servicio Presencial  
Enero - Diciembre 2023

Mes	Solicitudes Renovación Mayor de Edad	Solicitudes Primera Vez Mayor de Edad	Solicitudes Primera Vez Menor de Edad	Solicitudes Renovación Menor de Edad	Total de Solicitudes Atendidas
Enero	15,720	7,924	2,974	1,530	532,207
Febrero	8,609	7,667	3,334	874	
Marzo	18,323	7,667	5,948	2,227	
Abril	29,177	17,265	8,628	3,603	
Mayo	23,979	17,077	8,375	4,254	
Junio	27,303	12,722	6,239	4,293	
Julio	27,300	13,587	6,767	4,327	
Agosto	26,080	13,531	6,786	3,491	
Septiembre	25,139	14,356	6,947	2,864	
Octubre	26,773	17,157	7,805	2,864	
Noviembre	22,419	15,698	7,070	2,515	
Diciembre	22,744	15,933	7,170	2,892	
<b>Total</b>	<b>257,846</b>	<b>160,584</b>	<b>78,043</b>	<b>35,734</b>	

Fuente: Sistema Consulta DGP (Diciembre fue proyectado).



#### d. Call Center



#### Dirección General de Pasaportes Call Center Enero -Diciembre 2023

Mes	Cantidad de Personas Atendidas	Total de Personas Atendidas
Enero	6,916	60,071
Febrero	4,532	
Marzo	9,085	
Abril	5,347	
Mayo	4,977	
Junio	6,263	
Julio	2,824	
Agosto	2,323	
Septiembre	3,559	
Octubre	2,072	
Noviembre	6,173	
Diciembre	6,000	

Fuente: División de Call Center – Dirección de Emisión y Renovación (Diciembre fue proyectado).

#### e. Asuntos Consulares

En cuanto a las conexiones Consulados debemos destacar que gracias a esfuerzos orientados a lograr mejorar las conexiones en Consulados y Embajadas con el sistema de gestión de pasaportes en la Sede Central, de manera que se haga efectiva la operatividad y disminuir los periodos de espera en el proceso de emisión y renovación de pasaportes en el exterior, además a nivel socio-económico, tendremos reunificación familiar, aumento de las divisas por conceptos de remesas, facilitación de comercio personal y empresarial entre países, promoción del turismo desde y hacia nuestro país, con estas nuevas conexiones se han beneficiado aproximadamente **47,800** ciudadanos dominicanos residentes en los países conectados.





**Dirección General de Pasaportes**  
**Departamento Relaciones Consulares**  
**Consulados Conectados**  
**Enero - Diciembre 2023**

<b>Embajada o Consulado en:</b>	<b>Dominicanos Beneficiados</b>	<b>Cobertura a los Estados, países o Ciudades</b>	<b>Fecha de Conexión</b>
<b>Consulado General de la Republica Dominicana en Houston, Texas.</b>	<b>35,000</b>	<b>Abarca todo Texas</b>	<b>Marzo 2023</b>
<b>Embajada de la República Dominicana en Buenos Aires, Argentina.</b>	<b>8,900</b>	<b>Abarca toda Argentina</b>	<b>Julio 2023</b>
<b>Consulado General de la Republica Dominicana en Marsella, Francia.</b>	<b>3,900</b>	<b>Abarca toda Marsella</b>	<b>Octubre 2023</b>
<b>Total Dominicanos Beneficiados</b>	<b>47,800</b>		

Fuente: Dpto. Relaciones Consulares.

#### **4.8 Desempeño del Área de Comunicaciones**

En el año 2023, la Dirección General de Pasaportes ha tenido una presencia a través de sus principales redes sociales, las cuales son manejadas por el Departamento de Comunicaciones, el cual cuenta con un presupuesto anual de Cuatro millones de pesos con 00/100 (RD\$4,000,000.00).

Un incremento significativo a nivel de las redes sociales en comparación a años anteriores lo que refleja el buen uso y participación activa como se muestra en el siguiente cuadro.





**Dirección General de Pasaportes**  
**Departamento de Comunicaciones**  
**Estadísticas Redes Sociales**  
**Semestre Enero - Octubre 2023**

Red Social		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
<b>Facebook</b> https:// www. facebook. com/ pasaportesRD/	Número de fans	18,982	20,075	21,017	21,937	22,617	24042	24,410	25375	25,972	26778
	Post publicados	11	18	3	8	10	18	8	9	14	9
	Usuarios atendidos	3,502	805	2,520	5,302	4,915	3809	2915	1988	1861	1539
	Cantidad respuestas	5,842	3,105	4,908	7,508	5,411	4719	3822	2149	1,965	1,831
<b>Instagram</b> https:// www. instagram. com/ PasaportesRD/	Número seguidores	94,532	99,535	103,442	106,928	109,990	114089	115368	118178	118891	120125
	Cantidad de post	11	18	5	8	10	18	8	9	14	9
	Usuarios atendidos	10,100	3,665	3,950	5,858	4,959	4701	3218	2891	2192	1961
	Cantidad de respuestas	80,000	7,850	6,508	13,950	9,586	7422	5251	4149	3961	3305
<b>Twitter</b> https:// twitter. com /PasaportesRD	Número seguidores	6,701	6,751	6,803	6,872	6,919	6981	6987	6995	7015	7065
	Tuits publicados	11	5	4	8	10	18	8	9	14	9
	Usuarios atendidos	459	52	60	105	83	69	42	39	21	22
	Cantidad de respuestas	1,412	230	152	368	285	239	191	85	71	62

Fuente: Dpto. Comunicaciones.



#### **4.9 Departamento de Seguridad**

Este Departamento, hizo grandes esfuerzos, para poder brindar un mejor servicio a los ciudadanos que se dan cita en todas nuestras instalaciones, así como a los colaboradores de esta Dirección.

Como parte de las mejoras, fueron adquiridos equipos que necesitaba el departamento para un buen manejo y funcionamiento y para beneficio de los ciudadanos en caso de emergencia, entre ellos están: camillas de emergencia, detectores de metales, radios de comunicación, arcos detectores de metales, así como nuevos uniformes para nuestro personal, cumpliendo así con el sistema de evaluación POA 2023, los mismos están instalados en la Sede Central y en las Oficinas Provinciales.

#### **4.10 Desempeño Capacitación Especializada**

El área de Capacitación Especializada de la Dirección General de Pasaportes realizó varias actividades de capacitación sobre las medidas de seguridad del pasaporte dominicano a los diversos actores externos involucrados con el tema, con el fin de aportar a las instituciones de seguridad en aviación civil las herramientas necesarias para ejecutar de manera efectiva el plan de seguridad.





**Dirección General de Pasaportes**  
**Capacitación Especializadas Externas**  
**Enero - Diciembre 2023**

<b>Instituciones</b>	<b>Nombre del Taller</b>	<b>Fecha</b>	<b>Personas Capacitadas</b>	<b>Total Personas Capacitadas</b>
<b>Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria CESAC</b>	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	22/3/2023	41	89
		20/9/2023	18	
		22/11/2023	30	
<b>Dirección General de Migración (MGM)</b>	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	28/3/2023	20	250
		29/3/2023	18	
		11/4/2023	21	
		12/4/2023	23	
		12/7/2023	19	
		17/7/2023	22	
		19/7/2023	19	
		24/7/2023	20	
		13/10/2023	24	
		16/10/2023	22	
		23/10/2023	22	
27/10/2023	20			
<b>Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)</b>	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano (Capacitación vía Online)	17/5/2023	87	157
		31/10/2023	70	
<b>Dirección General de Pasaportes (DGP)</b>	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	7/12/2023	31	31
<b>Total Personal Capacitado</b>				<b>527</b>

Fuente: Área de Capacitación Especializada y Área de Asesoría.



## **V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional**

---

Para la Dirección General de Pasaportes su meta siempre será la transparencia y su compromiso con el ciudadano brindando un servicio de calidad y con estándares de seguridad en el documento de viaje donde todo aquel portador de este documento se sienta confiado cuando lo utiliza a nivel internacional.

### **5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio**

Actualmente esta Dirección General se encuentra en proceso de actualización de nuestra segunda versión de Carta de Compromiso Institucional.

Para esta actualización el Comité de Carta Compromiso ha realizado varias reuniones para que el próximo trimestre podamos ofrecer a nuestros ciudadanos-clientes un compromiso con calidad y seguridad. La coordinación general está a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo.



## 5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información



Dirección General de Pasaportes

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Relación Sistema Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Enero - Noviembre Año 2023

MES	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Respondidas	Solicitudes en Proceso	Solicitudes Denegadas	Solicitudes Cerradas	Solicitudes Prorrogadas	Tiempo Promedio en que fueron Respondidas
Enero	2	2	0	0	0	2	5
Febrero	1	1	0	0	0	1	5
Marzo	3	1	2	0	0	1	1
Abril	3	5	0	0	0	8	10
Mayo	5	5	0	0	0	5	10
Junio	5	5	0	0	0	5	1
Julio	3	3	0	0	0	6	0
Agosto	4	4	0	0	0	4	6
Septiembre	1	1	0	0	0	1	1
Octubre	0	0	0	0	0	0	0
Noviembre	5	5	0	0	0	5	5

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información.



### 5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias



**Dirección General de Pasaportes**  
**Oficina de Libre Acceso a la Información**  
**Buzón de Sugerencias Externas**

**Enero - Noviembre 2023**

<b>Buzón de Sugerencias</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>
<b>Buzón Sede Central</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Cantidad de Formularios trabajados</b>	7	21	26	15	20	2	2	6	6	6
<b>Oficinas Provinciales trabajadas</b>	2	4	4	3	7	4	2	2	5	6
<b>Cantidad de Formularios trabajados</b>	25	17	12	21	20	12	9	3	31	22

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información.



## 5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia



### Dirección General de Pasaportes Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Índice de Transparencia

Enero- Octubre 2023

Mes	índice %
Enero	90.51
Febrero	94.8
Marzo	97.58
Abril	95.45
Mayo	92.8
Junio	91.7
Julio	94.05
Agosto	94.71
Septiembre	96.5
Octubre	96.5
Noviembre*	
Diciembre*	
<b>Promedio</b>	<b>94.46</b>

Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información.

Nota: Datos pendientes de notificación de parte de la DIGEIG.



## VI. Proyecciones para Próximo Año

---

### Apertura Nuevos Punto GOB

Como parte de nuestra iniciativa de ampliar las facilidades a los ciudadanos a través de los denominados Puntos Gob, la Dirección General de Pasaportes, tiene proyectado para el año 2024 la apertura de tres (3) Oficinas Puntos Gob: **Santo Domingo Oeste**, beneficiando a más de 700 mil personas, **Provincia Santiago**, con aproximadamente 1,503,000 personas y **el Municipio de Punta Cana**, perteneciente a la Provincia de Higüey con más de 45,000 habitantes a beneficiar.

### Apertura. GOB Occidental Mall

En el 2023 hemos tenido la iniciativa en conjunto con la OGTIC, de seguir brindando un servicio óptimo, que llegue a todos los lugares del país, y pondremos a disposición de la ciudadanía una nueva oficina en un **Punto Gob** en el Municipio de Santo Domingo Oeste, con una población estimada de más de 370 mil habitantes. Esta oficina está localizada en el primer nivel de **Occidental Mall** de la citada zona. Con esta nueva apertura se estarán creando diez (10) puestos de trabajo y va a beneficiar a más de 100 familias en ese municipio.

### Apertura OPP Provincia Espaillat

La apertura para de Oficina en la Provincia de Espaillat, beneficiará a más de 175,000 habitantes de esa provincia, y municipios pertenecientes a esta provincia siendo algunos de ellos La Ortega, Juan López, Cántala Rana, Monte de la Jagua y Las Lagunas, con esta oficina se aligera la demanda de pasaportes de otras provincias donde tenemos presencia.

### Apertura OPP Provincia de San Cristóbal

Con esta oficina en la **Provincia San Cristóbal**, se beneficiará más de 233 mil habitantes, así como sus municipios como son Villa Altagracia, Yaguata, la Cuchilla y Medina entre otros.



### Apertura OPP Provincia de Santiago Rodríguez.

Otra nueva oficina será en la Provincia Santiago Rodríguez, que va a beneficiar a más de 58 mil habitantes, incluyendo sus 3 municipios San Ignacio de Sabaneta, Villa Los Almácigos y Monción.

Debido al crecimiento de habitantes en el Municipio de **Santo Domingo Este**, la cual supera los 3,500MM de habitantes, serán aperturados dos Centros de Entrega de pasaportes en ese municipio para poder brindarle un mejor servicio a los ciudadanos.

### Conexión Consulados al Sistema de Pasaportes

En otro orden a nivel internacional y con el fin de proveer a más dominicanos (as) que residen en el exterior de su documento de viaje, beneficiando a más de **15,911** dominicanos, para lo cual tenemos programado conectar varios consulados o embajadas en varios países como son:



**Dirección General de Pasaportes**  
**Departamento Relaciones Consulares**  
**Consulados Próximo Para Conectar**  
**Proyección 2024**

<b>Cantidad</b>	<b>Embajada o Consulado en:</b>	<b>Cobertura a los Estados, Países o Ciudades</b>	<b>Dominicanos Beneficiados</b>
1	Consulado General Dominicano en Bogotá, Colombia **	Abarca Todo Colombia **	1,000
2	Consulado en Hong Kong, China**	Abarca varios países de Asia **	4,000
3	Consulado de la Republica Dominicana en Chicago Illinois**	Abarca todo Chicago**	10,911
	<b>Total de Dominicanos a Beneficiar</b>		<b>15,911</b>

**Fuente:** Dpto. Relaciones Consulares.

**Nota:** Estos Consulados están en etapa final de conexión.



## VII. Anexos

### 7.1 Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos



Dirección General de Pasaportes  
 Dirección de Planificación y Desarrollo  
 Matriz Principales Indicadores de Gestión de Procesos  
 PLAN OPERATIVO ANUAL POA 2023  
 1er. Trimestre Enero - Septiembre 2023

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
<b>Eje 1: Atención al Ciudadano y seguridad del documento de viaje</b>								
1	Dirección de Emisión y Renovación	Información y Orientación Efectiva al Ciudadano	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la información recibida.	Semestral	(2023) 95%	(2023) 97%	96% de satisfacción de los usuarios (base a encuesta)	46%
2		Emisión del Documento de Viaje	Porcentaje disminución margen de error en la emisión del documento de viaje.	Mensual	1%	4%	100% de disminución de error en la emisión de pasaportes (estadísticas por oficinas)	100%
			Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos con el servicio Web.	Mensual	85%	95%	80% de satisfacción del ciudadano con la página web (base encuesta)	59%
			Porcentaje de pasaportes entregados que cumplen con los requerimientos, en el tiempo establecido.	Mensual	0%	100%	100% de pasaportes entregados que cumplan con los requerimientos (estadísticas por oficinas)	75%



			Cantidad de reportes de incidencias de las Opp	Mensual	0	12	100% de pasaportes entregados que cumplan con los requerimientos (estadísticas por oficinas)	75%
3		<b>Autenticación de Datos</b>	Porcentajes requerida por instituciones solicitantes.	Mensual	0%	100%	100% de certificaciones interinstitucional que cumplan con los requerimientos (estadísticas)	75%
4		<b>Emisión de Certificaciones</b>	Porcentaje de certificaciones otorgadas acorde al procedimiento.	Mensual	0%	100%	100% de certificaciones cumplan con los requerimientos (estadísticas certificaciones online)	75%
5	<b>Departamento de Supervisión y Control de las Operaciones</b>	<b>Actualización del Instructivo de Supervisión de las Oficinas Provinciales</b>	Cantidad de manuales actualizados	Trimestre 4	0	1	Un borrador de instructivo terminado	0%
		<b>Elaboración de un Help Desk de Novedad de las OPP</b>	Cantidad de Help Desk	Trimestre 4	0	1	El sistema Help Desk instalado	0%
	<b>Departamento de Relaciones Consulares</b>	<b>Expansión del servicio de solicitud y captura para la emisión del documento de viaje.</b>	Cantidad de centros internacionales donde se solicita y captura el documento de viaje.	Trimestral	31	35	4 centros internacionales de captura de pasaporte entregados.	75%



No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
<b>Eje 2: Fortalecimiento Institucional</b>								
1	<b>Dirección Jurídica</b>	<b>Elaboración de Documentos Legales y/o Resoluciones</b>	Porcentaje de documentos que cumplen con los requerimientos	Trimestral	0%	100%	87% de documentos que cumplan.	65%
2		<b>Acuerdos y Convenios Suscritos.</b>	Cantidad de acuerdos firmados.	T3 y 4	10	12	2 Acuerdos, obtuvimos. Con DGA y JCE	50%
3		<b>Plan de seguimiento para la aprobación del proyecto de ley</b>	Porcentaje de la Elaboración de anteproyecto	T2, 3 y 4	0%	100%	0% no se le dio el seguimiento al proyecto de ley.	0%
4	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b>	<b>Aplicación de encuestas de satisfacción del ciudadano</b>	Porcentaje de encuestas de satisfacción realizadas	T1 y T2	0%	100%	100% en la realización de la encuesta.	100%
5		<b>Actualización de la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</b>	Porcentaje de Requerimientos Elaborados	T3 y 4	39%	50%	100% de la meta establecida	45%
6		<b>Cumplimiento a los Indicadores de Gobierno.</b>	Porcentaje de cumplimiento.	Trimestral	94%	98%	100% en el seguimiento de indicadores.	75%
7		<b>Elaboración del POA 2024.</b>	Cantidad tiempo de elaboración.	T4	0	1	1 Plan Operativo.	0%
		<b>instalación de la Elaboración del Sistema PACC</b>	Cantidad de sistema instalado	T4	0	1	1 Sistema entregado completo.	0%
		<b>Aprobación del Manual de Descripción de Cargos y Clasificados</b>	Porcentaje de documentos aprobado	T4	85%	100%	100% del borrador entregado.	0%



No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
12	Dirección de Recursos Humanos	Reclutamiento y Selección de Personal.	Porcentaje del personal seleccionado que cumple con el perfil del puesto.	Trimestral	0%	100%	99% del personal reclutado cumplen con el perfil.	74%
13		Beneficios Laborales.	Cantidad de Beneficios Otorgados.	Trimestral	0	3	3 Beneficios otorgados	100%
14		Evaluación de desempeño por competencia y resultados.	Porcentaje de cumplimiento con el plan de evaluación del desempeño.	Trimestral	0%	100%	100% en el cumplimiento de evaluación por desempeño	50%
15		Capacitación del Personal.	Porcentaje de los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas	Trimestral	0%	100%	100% en las capacitaciones solicitadas por el personal.	75%
16		Remoción y unificación de la Dirección de RRHH.	Porcentaje dirección unificada	T1 y T3	0%	60%	100% de remoción.	100%
No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
17	Dirección de Tecnología	implementación del backups y redundancia datacenter del estado.	Porcentaje implementación y configuración	T2, 3 y 4	0%	100%	100% en toda la implementación.	20%
18		Reestructuración física de Data Center	Porcentaje de la reestructuración	Trimestral	0%	100%	100% restaurado.	50%
		Reestructuración cableada de la red 1er y 2do Nivel	Porcentaje reestructuración	Trimestral	0%	100%	100% restaurado.	50%



19		<b>Implementación de un conct center en la central telefónica</b>	Porcentaje implementación y configuración	Trimestral	0%	100%	93% en la implementación,	60%
20		<b>Implementación del sistema de gestión de servicios TI</b>	Porcentaje sistema instalado	Trimestral	0%	100%	80% en la implementación,	80%
21		<b>Visualización servidores Sede Central y OPP</b>	Porcentaje implementación y configuración	T2, 3 y 4	0%	100%	100% actualizado	70%
22		<b>Actualización del sistema de turnos y citas.</b>	Porcentaje sistema actualizado	T1, 2 y 3	0%	100%	100% del sistema actualizado	100%
23		<b>Operativo de mantenimiento a infraestructura tecnológica de las OPP</b>	Cantidad operativos realizados infraestructura TI, sede y Opp	T2 y 3	0	15	50% en operativos de mantenimiento	27%
			Cantidad mantenimiento preventivo Datacenter	T4	0	1	1 mantenimiento cumplido	0%
			Cantidad Mantenimiento de sistemas CCTV	T4	0	1	1 mantenimiento cumplido	0%
24		<b>Adquisición de equipos TIC</b>	Porcentajes equipos adquiridos emisión de pasaportes	T2, 3 y 4	0%	100%	66% en la adquisición de equipos.	60%
			Porcentajes de actualizaciones equipos PC (administrativas áreas).	Trimestral	0%	100%	75% en la adquisición de equipo.	50%



No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
		<b>Renovación Software Antivirus</b>	Porcentajes de actualizaciones y configuración	T1, 2 y 3	0%	100%	75% en actualización de antivirus.	80%
25	<b>Departamento Administrativo</b>	<b>Servicio de mantenimiento para la flotilla de vehículos de la DGP</b>	Cantidad de cumplimiento con el plan de mantenimiento preventivo.	Trimestral	0	28	100% de cumplimiento de mantenimiento en la flotilla vehículos,	82%
26		<b>Mantenimiento de Aires Acondicionado</b>	Cantidad de Aires.	Trimestral	0	60	97% cumple con los mantenimientos de los aires.	71%
27		<b>Servicio de mantenimiento de la planta física Sede y OPP de la DGP</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento.	Trimestral	0%	100%	100% de cumplimiento de mantenimiento Planta física.	80%
28		<b>Adquisición Mobiliarios</b>	Porcentaje Mobiliarios adquiridos	Trimestral	0%	100%	100% se cumplió con las adquisiciones	80%
29		<b>Adquisición de vehículos</b>	Cantidad de vehículos	T4	44	50	0%	0%
30		<b>Adquisición de Aires</b>	Cantidad de Aires	T3	0	18	7 adquisiciones se obtuvieron	39%
31		<b>Control Entrega Requisiciones de Almacén</b>	Porcentaje de entradas y salidas de las requisiciones de suministros	Trimestral	0%	100%	100% de cumplimiento en el control de requisiciones (inventarios).	75%
32		<b>Manual de Política de Expurgo</b>	Porcentaje de avance creación de política.	T2	0	1	1 borrador del manual entregado.	100%



33		<b>Reubicación OPP Nagua</b>	Porcentaje reubicación OPP	T4	0%	100%	0%	0%
34		<b>Readecuación OPP Costa Rica y San Pedro</b>	Cantidad de oficinas readecuadas	T4	0	2	0%	0%
35		<b>Readecuación de la Infraestructura de Sede Central</b>	Porcentajes de readecuación	T4	0%	100%	0%	0%
36		<b>Reubicación área de Entrega</b>	Porcentajes de reubicación de área de Entrega	T3	0%	100%	100% reubicación proceso de entrega de pasaportes.	100%
37		<b>Apertura oficinas y punto GOB</b>	Cantidad de apertura	T3	14	18	4 levantamiento terminado.	100%
<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje de Avance</b>
38	<b>Departamento Financiero</b>	<b>Ejecución Presupuestaria 2023</b>	Porcentaje Presupuesto ejecutado.	Mensual	0%	100%	100% del presupuesto ejecutado	75%
39		<b>Elaboración de Informes de Estados Financieros.</b>	Cantidad de informes de Estados Financieros elaborados.	Mensual	0	12	12 informes entregado.	75%
40		<b>Eficientización del Proceso de Liquidación del Fondo Reponibles.</b>	Cantidad de regularizaciones realizadas.	Mensual	0	4	4 informes entregado del proceso de liquidación de fondos reponibles.	75%
41		<b>Eficientización del cobro de los ingresos.</b>	Cantidad comparativo de recaudación.	Mensual	0	12	12 informes entregado	75%
42		<b>Eficientización de las Cuentas por Cobrar Consulados.</b>	Cantidad Informe de Cuentas por Cobrar.	Mensual	0	12	12 informes entregado.	75%



43		<b>Eficiencia de las Cuentas por Pagar.</b>	Cantidad de la cuenta por pagar.	Mensual	0	12	12 informes entregado.	75%
44		<b>Elaboración de Informes Semestral para la DIGECOG.</b>	Cantidad de informes realizados.	Semestral	0	2	2 informes entregado.	50%
45	<b>Departamento de Seguridad</b>	<b>Seguridad de los Contribuyentes, Empleados y Planta Física.</b>	Porcentaje de medidas de seguridad establecidas	Trimestral	0%	100%	100% en los procesos y capacitaciones de seguridad	75%
<b>No.</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje de Avance</b>
46	<b>Departamento de Comunicaciones</b>	<b>Elaboración y divulgación del boletín Institucional digital mensual "La Libreta"</b>	Cantidad de boletines.	Mensual	0	12	12 boletines	75%
47		<b>Encuentros con líderes de opinión y jefes de redacción</b>	Porcentaje cobertura.	Trimestral	0	12	12 entrevistas.	91%
48		<b>Fortalecimiento y eficiencia en el servicio de atención al ciudadano en las redes sociales y chat institucional</b>	Porcentaje de la población objetiva alcanzada.	Trimestral	0%	100%	100% de eficiencia en el servicio por las redes y chats (medición base encuestas)	75%
49		<b>Remozamiento galería Exdirectores DGP</b>	Porcentaje imagen institucional	T1, T2 Y T3	0%	100%	Entrega de nueva galería de Exdirectores.	50%

Fuente: División de Formulación Monitoreo y Evaluación PPP.





## 7.2 Matriz Logros Relevantes - Datos Cuantitativos

### Dirección General de Pasaportes Matriz Logros Relevantes-Datos Cuantitativos Enero-Diciembre 2023

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total 1er Sem. 2023
<b>Pasaportes Emitidos a Nivel Nacional</b>	31,345	30,285	50,844	61,395	66,069	52,719	293,895
Ingresos Generados	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$
Cantidad de Producto en RD\$	66,273,500.00	41,612,350.00	71,148,400.00	94,696,800.00	100,104,350.00	75,748,100.00	449,583,500.00
<b>pasaportes Emitidos a Nivel Consular</b>	8,663	8,860	12,985	11,645	13,606	11,902	67,661
Ingresos Generados	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$
*Cantidad de Producto en RD\$	25,495,085.69	24,935,776.14	34,246,122.21	38,143,178.26	43,493,000.30	37,692,390.49	204,005,553.09
Producto / servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	*Diciembre	Total Año 2023
<b>Pasaportes Emitidos a Nivel Nacional</b>	54,493	58,142	60,853	66,019	61,324	*61,766	656,492
Ingresos Generados	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	*RD\$	RD\$
Cantidad de Producción en RD\$	81,142,450.00	74,849,250.00	71,258,400.00	83,051,000.00	70,458,150.00	*71,515,022.25	452,274,272.25
<b>Pasaportes Emitidos a Nivel Consular</b>	11,800	12,136	11,034	11,943	9,465	*11,200	135,239
Ingresos Generados	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	RD\$	*RD\$	RD\$
Cantidad de Producción en RD\$	40,641,676.01	37,752,011.20	37,908,748.07	39,145,615.65	34,212,920.05	*34,264,239.86	223,925,210.84

Fuente: Sección de Ingresos (Diciembre Proyectado).



### 7.3 Matriz Índice Gestión Presupuestaria (IGP)



Dirección General de Pasaportes

Departamento Financiero

División de Presupuesto

Ejecución por Partida Presupuestaria

Enero - Diciembre 2023

Código de la Actividad	Producto	Asignación presupuestaria (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0001	Dirección y Coordinación	591,342,638.08	346,964,120.22	23.35
0001	Emisión, Renovación y Control de Pasaportes	894,848,880.92	780,816,454.87	52.54
<b>TOTAL RD\$</b>		<b>1,486,191,519.00</b>	<b>1,127,780,575.09</b>	<b>75.88</b>

Fuente: Dpto. Financiero - División de Presupuesto.

Nota: Monto Proyectado de los meses Noviembre y Diciembre 2023 por un calor de RD\$267,360,878.00.



## 7.4 Resumen Plan de Compras 2023



**Dirección General de Pasaportes**  
**División de Compras y Contrataciones**  
**Resumen PACC**

**Enero - Diciembre 2023**

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
Monto estimado total	\$ 761,376,650.00
Monto total contratado	
Cantidad de procesos registrados	25
Capítulo	*0204
Subcapítulo	1
Unidad ejecutora	1
Unidad de compra	Dirección General de Pasaportes
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
Bienes	\$ 669,569,850.00
Obras	
Servicios	\$ 91,806,800.00
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES</b>	
MiPymes	\$ 180,838,524.00
MiPymes mujer	\$ 46,365,321.00
No MiPymes	\$ 534,172,805.00
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
Compras por debajo del umbral	\$ 68,500.00
Compra menor	\$ 2,131,528.00
Comparación de precios	\$ 41,068,495.29
Licitación pública	\$738,963,946.00
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción - construcción, instalación o	N/A



adquisición de oficinas para el servicio exterior	
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	N/A
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	N/A

**Fuente:** Dirección General de Contrataciones Públicas - División de Compras.



## 7.5 Glosario de Términos

Siglas	Acrónimos
<b>ACIS</b>	Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)
<b>CESAC</b>	Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil
<b>CICTE</b>	Comité Interamericano Contra el Terrorismo
<b>DICOM</b>	Dirección General de Comunicaciones
<b>DICRIM</b>	Dirección General de Investigaciones Criminales
<b>DGM</b>	Dirección General de Migración
<b>DGP</b>	Dirección General de Pasaportes
<b>DNI</b>	Dirección Nacional de Investigación
<b>END</b>	Estrategia Nacional de Desarrollo
<b>ERP</b>	Los sistemas de planificación de recursos empresariales ( <b>ERP</b> , por sus siglas en inglés, <b>Enterprise resource planning</b> ).
<b>FENADI</b>	Federación de Discapitados Dominicanos
<b>INTERPOL</b>	Organización Internacional de Policía Criminal
<b>JCE</b>	Junta Central Electoral
<b>MAP</b>	Ministerio de Administración Pública
<b>MIDE</b>	Ministerio de Defensa
<b>MIC</b>	Ministerio de Industria y Comercio y MIPYMES
<b>MIPYMES</b>	Micro y Pequeñas Empresas
<b>MIREX</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores
<b>NOBACI</b>	Normas Básicas de Control Interno
<b>NORTIC</b>	Son normas de tecnologías de la información y comunicación.
<b>OACI/ ICAO</b>	Organización de Aviación Civil Internacional
<b>OEA</b>	Organización de Estados Americanos
<b>OCDD</b>	Operativos de Captura Digital a Distancia
<b>POA</b>	Plan Operativo Anual
<b>PNPSP</b>	Plan Nacional Plurianual del Sector Público
<b>PLM</b>	Pasaporte de Lectura Mecánica
<b>PN</b>	Policía Nacional
<b>RECLASOFT</b>	Sistema de Relaciones Laboral
<b>SIAFE</b>	Sistema Integrado de la Administración Financiera
<b>SISMAP</b>	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.
<b>OPSEC</b>	Es el sistema de gestión e impresión de pasaportes la cual tiene controles y medidas de seguridad, de acuerdo con los estándares de calidad internacional e institucional.

