



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

I. INDICE DE CONTENIDO

MEMORIAS 2020

I. Índice de contenido	3
II. Resumen Ejecutivo	5
III. Información Institucional	10
a) Misión, Visión y Valores de la DGP	10
IV. Resultados de Gestión del Año	15
a) Metas Institucionales de impacto a la Ciudadanía	15
b) Indicadores de la Gestión	17
1. Perspectiva Estratégica	20
i. Metas Presidenciales	20
ii. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	22
iii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).	23
iv. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	25
2. Perspectiva Operativa	30
i. Índice de Transparencia	30
ii. Índice uso TIC e implementación Gobierno Electrónico	32
iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	33
IV. Gestión Presupuestaria	35
v. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2020 (PACC)	36
vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP).	37
vii. Declaraciones Juradas	43
3. Perspectiva de los Usuarios	43
i) Sistema de atención al Ciudadano y 311	44
a. Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información via la OAI	44
ii. Entrada de servicios en línea, simplificación de Trámites, mejora de servicios públicos.	46
c) Otras acciones desarrolladas	49



V. Gestión Interna	50
a) Desempeño Financiero/ Ejecución del Gasto	50
b) Contrataciones y Adquisiciones	53
VI. Implementación y Certificaciones de Calidad Alcanzadas	54
VII. Proyecciones para el Año 2021	56
VI. Anexos	57
Matrices específicos:	57
Cuadros relevantes:	61
Memoria Gráfica	66



II. RESUMEN EJECUTIVO

En la Dirección General de Pasaportes para este año 2020, nos hemos enfocado en la revisión de los procesos con el propósito de realizar cambios importantes y así ofrecer servicios con los más altos estándares de seguridad, calidad y transparencia a los/las ciudadanos/as que requieren su documento de viaje, dando con esto el cumplimiento al compromiso asumido por la Institución en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y con la ciudadanía.

Para el cumplimiento de dicho compromiso cada uno de los servidores públicos se vio directamente involucrado en las metas propuestas, realizando sus tareas con eficiencia y provocando que esta Dirección General de Pasaportes alcance logros importantes.

En cuanto a nuestro producto principal que es la libreta de pasaportes, podemos destacar que el total de documentos emitidos asciende a 289,620. De estas 224,918 corresponden a la cantidad de emisiones de la Sede Central, Oficinas Provinciales y Consulados Conectados. Asimismo a los consulados no conectados corresponden la cantidad de 64,702 libretas.

Además pusimos a disposición de la ciudadanía una nueva libreta con robustos estándares de calidad, mayores niveles de seguridad y con tecnología de punta, que incluyen grandes mejoras en sus características, alcanzando con esto disminuir las acciones del crimen organizado transnacional y colocar nuestra libreta de pasaportes como un documento de viaje seguro.

La nueva libreta de pasaportes contiene elementos que elevan la dominicanidad y promueve la preservación de nuestros símbolos patrios. Esta cuenta con una portada color azul e imágenes de los Padres de la Patria, monumento a los restauradores, el merengue, el ave nacional, la flor de Bayahibe, la Bandera y el Escudo, elementos que resaltan nuestra cultura nacional.



Con esta libreta de pasaportes, nuestra dirección ha implementado mejoras en la seguridad con el diseño, la marca de agua, lámina de seguridad e hilos de costura, con impresión guiloches, fluorescencia 3D, un papel 50% en algodón y 50% en pulpa de madera, la portada y contraportada con impresión en alto relieve contiene un mayor espesor, para evitar el deterioro por el uso continuo, es resistente al doblez, humedad y temperaturas altas.

En cuanto a nuestro fortalecimiento de los sistemas de monitoreo de la gestión pública y en metas presidenciales, hemos creado estrategias de trabajo en equipo que ha permitido que nuestros colaboradores eleven sus niveles de compromiso y se refleja día a día en el fiel cumplimiento de los objetivos propuestos en todos nuestros indicadores de medición logrando estar por encima del 94.78%.

Lamentablemente debido a la crisis sanitaria vivida en el mundo y en nuestra República Dominicana en el año 2020 que concluye, los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo Anual (POA), así como las líneas generales contenidas en la estrategia nacional de desarrollo no fue posible lograrlos al 100%, lo que nos obliga en algunos casos a replantearnos en las proyecciones para el próximo año.

De igual manera necesitamos una legislación acorde a los nuevos tiempos, que recoja los avances en materia de seguridad del documento que ha permitido el desarrollo de la tecnología. En ese sentido una comisión ha sido designada por esta Dirección para trabajar adecuadamente en la línea de cumplimiento de este objetivo.

La Dirección General de Pasaportes continúa trabajando para que cada año podamos incrementar los niveles de seguridad, mantener la transparencia en los procesos y promover la mejora continua en la calidad, alcanzando con esto que el ciudadano pueda recibir el mejor servicio y la tranquilidad de poseer un documento de viaje seguro.

Para nosotros el/la ciudadano/a siempre será nuestra prioridad y su satisfacción nuestra contribución a nuestro país, trabajando para mejorar la imagen de nuestra institución,



principalmente entre los dominicanos que acudan a solicitar nuestros servicios en la sede central, en las diferentes oficinas provinciales (OPP) y en todos los consulados donde tenemos presencia alrededor del mundo.

Durante los últimos tres meses de gobierno, de nuestro señor Presidente Licenciado Luis Abinader, podemos destacar los avances en beneficio del ciudadano y nuestro aporte a contribuir a una mejor gestión, en esta Dirección General de Pasaportes:

Fueron incrementadas las cantidades de solicitudes atendidas diariamente de 120 a 350 en la Sede Central y en las oficinas provinciales se tomó en cuenta el espacio físico para el incremento de las mismas, reforzando las medidas de seguridad de salud en cuanto a al distanciamiento social producto de la Pandemia Covid-19. Para minimizar los tiempos de espera de los ciudadanos fueron incorporados personal con habilidades y destrezas en diferentes áreas.

El Call Center, con el fin de ofrecer la facilidad a los ciudadanos de programar sus citas desde la seguridad de su hogar, a través un servicio personalizado, ha atendido 31,352 solicitudes, con un promedio de 280 a 350 citas diarias, que sería aproximadamente 6,500 citas por mes, reflejando un aumento significativo durante este último trimestre.

Otro medio por el cual los ciudadanos pueden agendar sus citas es de forma digital, la cual fue implementada hace poco más de un mes con el objetivo de brindar mayores facilidades al proceso, asegurando que nuestros servicios sean ofrecidos de forma segura, cumpliendo con las medidas sanitarias establecidas por nuestras autoridades y esta institución.

El flujo de ciudadanos que han optado por requerir los servicios de pasaportes vía digital ha sido muy amplio, llegando a recibir 1,848 solicitudes a nivel nacional superando el Call Center, ocasionando esto un descongestionamiento en las líneas e incomodidades por parte de los ciudadanos que muchas veces no lograban comunicarse.



En cuanto a nuestro servicio en línea para las solicitudes de emisión y/o renovación del documento de viaje, el ciudadano ahorra tiempo, recursos y al mismo tiempo realiza sus solicitudes de manera segura y eficaz desde cualquier dispositivo electrónico. En este año 2020 se han recibido aproximadamente 300 requerimientos de servicio diario, para un total de 310,784 solicitudes por parte de los ciudadanos.

La Dirección General de Pasaportes, con miras de reforzar los procedimientos, aumentó el grado de satisfacción de nuestros usuarios, en relación a las informaciones brindadas y a su vez, educando de manera efectiva a la población que se da cita en nuestras instalaciones. Por otro lado, se han realizado levantamientos sobre los medios informativos internos con los que contaba el área de Atención al Usuario, de lo cual nace la propuesta de elevar el nivel de comunicación visual informativa.

Se ha implementado como meta instruir a los ciudadanos desde su entrada a esta institución, a través de pantallas informativas, proyectamos videos instructivos sobre el procedimiento a seguir para las solicitudes y entregas de pasaportes, paso por paso, así como señaléticas informativas en lugares visibles de fácil reconocimiento para todo aquel que visite nuestras instalaciones.

Para brindar mejores facilidades a los ciudadanos en la Sede Central, Oficinas Provinciales y Consulados Dominicanos conectados y no conectados al sistema de gestión de pasaportes, se realizaron modificaciones de los formularios utilizados para las solicitudes requeridas por los ciudadanos, sin importar donde se encuentre, de manera que dicha información sea de fácil entendimiento por parte de los usuarios.

Como parte del mejoramiento de nuestra operatividad, se ha realizado 68,994 despachos de libretas a nuestras oficinas a nivel nacional, con el fin de que dispongan de materia prima para saciar la demanda de parte de nuestros ciudadanos. Para estos fines, desarrollamos nuevas logísticas de envío, realizamos arcos de las capacidades de inventario de las diversas oficinas y capacitamos al personal sobre la recepción, custodia y uso de este inventario.



Fue reorganizado el espacio físico de nuestra bóveda, a fines de aprovechar el área para las recepciones de nuevas libretas de pasaportes y libretas en custodia. Con esta reorganización logramos almacenar de forma segura un inventario de 800,000 libretas en la bóveda de la institución, siendo realizada una suma histórica con relación al anterior inventario registrado de 420,000 libretas.

Para fortalecer los conocimientos de los colaboradores del área de Atención al Ciudadano y del Call Center, se impartieron varios talleres mediante los cuales se socializaron temas concernientes al manejo de los procesos de la plataforma de pasaportes en línea, servicio al cliente y manejo de conflictos.

Con la finalidad de mantener la seguridad sanitaria y medidas interpuestas por el Ministerio de Salud con relación a la Pandemia del Covid-19, situación vivida a nivel mundial, esta institución tomó en consideración la instalación de un Medidor de Temperatura Digital para salvaguardar la salud y bienestar, tanto de sus empleados, como de los ciudadanos que solicitan nuestros servicios.

Las áreas internas de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos, Comunicaciones, Especies Timbradas, entre otras, han realizado cambios en los procesos internos con la finalidad de eficientizar el trabajo y adecuarlo a las directrices que rige la administración pública.

Finalmente, la Dirección General de Pasaportes ha crecido notablemente en los últimos tres (3) meses, las áreas internas han realizado avances significativos, la eficiencia en el servicio de atención al ciudadano ha sido el eje fundamental para que la dirección este comprometida y siga avanzando para el desarrollo general conforme a los nuevos tiempos.



III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

a) Misión, Visión y Valores de la DGP:

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
 <p>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.</p>	 <p>Ser la institución que garantiza la satisfacción óptima de poseer su documento de viaje, con un servicio ágil y oportuno, con una gestión efectiva y de calidad.</p>	 <ul style="list-style-type: none">■ Vocación de Servicio■ Responsabilidad■ Transparencia■ Integridad

b) 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.

c) Clientes o usuarios Institucionales:

- ▶ Usuarios/as dominicanos/as
- ▶ Personas en calidad de refugiados.



d) Base Legal Institucional:



Somos una dependencia autónoma del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana (MIREX), Institución del Estado Dominicano, creada mediante Ley No. 549, de fecha 10 de Marzo de 1970, con la finalidad de la expedición de Pasaportes Ordinarios como documento de viaje a los ciudadanos/as Dominicanos/as.

- **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 acápite fueron modificados mediante el Decreto 217 del 18 de septiembre de 1978.



e) Principales Funcionarios de la Institución:

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES LISTADO DE FUNCIONARIOS AÑO 2020		
NO.	AREAS	RESPONSABLES
1	Directora General	Nestor Julio Cruz Pichardo
2	Encargada del Despacho	María Altagracia Pérez
Sub -Direcciones		
1	Sub-Dirección	Carlos Ortiz Severino
2	Sub-Dirección (Enc. Departamento de Supervisión y Control de Operaciones)	Ana Hilda Novas Rivas
3	Sub-Dirección	Fanny Yudelka Santana De Fernández
4	Sub-Dirección (Coordinador de formación de capacitación especializada)	Otoniel Reyes Ventura
5	Sub-Dirección	Miriam Margarita Segarra
Direcciones		
1	Dirección Jurídica	Carlos Miguel Heredia
2	Dirección de Planificación y Desarrollo	Héctor Miguel Guzmán Sánchez
3	Dirección de Recursos Humanos	Karina María Estrella Helena
4	Dirección Administrativa - Financiera	-
5	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	-
6	Dirección de Emisión y Renovación	Eduardl Francisco Figueroa Polanco
Departamentos		
1	Departamento de Comunicaciones	Ariel Ulises Manzanillo Suriel
2	Departamento Financiero	Manuel Gregorio Florián Labourt
3	Departamento Administrativo	Antony Alexander Encarnación Mendieta
4	Departamento de Relaciones Consulares	Julia Martínez Sánchez
5	Departamento de Antifraude	Luis Maldonado Pacheco



Divisiones		
1	División de Elaboración de Documentos Legales	Ana Nova
2	División de Litigios	Ana Mercedes Reynoso
3	División de Relaciones Públicas	Nicole Terrero García
4	División de Organización del Trabajo y Compensación	Damaris Bobadilla
5	División de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP	Yury Colón Dumé
6	División de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión.	-
7	División de Cooperación Internacional	Rosa Irma Febles Mora
8	División de Registro, Control y Nóminas	Darlyn Amezquita
9	División Evaluación de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Ana Mercedes Rodríguez
10	División de Contabilidad	Elisa Jacqueline Pimentel Pérez
11	División Ejecución Presupuestaria	-
12	División de Tesorería	Vilma María Lugo Zamora
13	División de Compras y Contrataciones	Laura Torres
14	División de Seguridad	Edward Evans Matthew De La Cruz
15	División de Almacén y Suministro	Aneuri Arister Peña Cuevas
16	División de Servicios Generales	Cristopher Oneel Ovalle Crooke
17	División de Seguridad y Monitoreo TIC	Sandy Rivas
18	División de Administración de Servicios TIC	José Adalberto Valdez
19	División de Desarrollo e Implementación de Sistemas	-
20	División de Operaciones TIC	Bladimir De La Rosa Jiménez
21	División de Control de Especies Timbradas	Héctor Bienvenido Vargas Bouddier
22	División de Recepción de Documentos	Salomón Moreta Feliz
23	División de Producción de Pasaportes	Nidia Tavárez
24	División de Entrega de Pasaportes	Irma Echavarría
25	División de Revisión Análisis de Documentos	Minoska Altagracia Frías Sosa



Secciones		
1	Sección de Ingreso	-
2	Sección de Correspondencia	María Noemí Torres Paulino
3	Sección Mantenimiento Planta Física	Cristóbal Del Orbe Polanco
4	Sección Archivo Central	Margarita Abad
5	Sección de Transportación	Alexander Carrasco Báez
6	Sección de Pasaportes del Exterior	Petronila Alcántara
7	Sección Pasaportes Urgentes (VIP) y Online	María Antonia Tavéras
8	Sección Atención al Ciudadano (Interina)	Socorro Cruceta
Oficinas		
1	Oficina de Libre Acceso a la Información (RAI)	Monika Marcelle Félix Estévez
2	Unidad de Investigación	Ángel Francisco Mejía Luna
Supervisión		
1	Inspector General	Pascual Virgilio Feliz Feliz
Asesores		
1	Dirección General	Carlos Mesa Cartagena
2	Dirección General	Paulino Antonio Feliz Espinosa
3	Departamento Financiero	Juan Miguel Perez Rodríguez
4	Dirección Jurídica	Juan Francisco Rosa Cabral
5	Dirección Administrativa Financiera	Héctor Bienvenido Ricardo Sánchez
6	Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones	Francisco Eduardo Taveras Lizardo
Oficinas Provinciales de Pasaportes		
1	Azua	Esmelin Figuereo Figuereo
2	OPP Barahona	Santos Feliz Ruíz
3	La vega	Yesenia Del Carmen Fernández Gil
4	Montecristi	José Alberto Vásquez
5	Nagua	Sonia Núñez Espino De Hochmair
6	Puerto Plata	Jatnna Francisco Mena
7	Punto GOB en Sambil	Francisco Alberto Almonte Cabassa
8	Santiago	Williams De Jesús Salcedo De Peña
9	San Pedro de Macorís	Nolberto Encarnación Perez
10	San Francisco De Macorís	Olandra Amezcuita Rosario
11	Zona Oriental	Carlos Manuel Acevedo

Elaborado por: Dirección de Planificación//kmp
Fuente: Dirección de Recursos Humanos



IV. RESULTADOS DE GESTIÓN DEL AÑO

a) Metas Institucionales de impacto a la Ciudadanía

La Dirección General de Pasaportes partiendo desde nuestra Planificación Estratégica 2017-2020, con sus Objetivos 1.1 y 1.2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), trabajó para optimar la calidad y sobre todo la seguridad de los servicios ofrecidos por esta DGP, integrándonos a la República Digital mejorando los servicios Online y creando el Call Center de Pasaportes.

Para los sistema de monitoreo de la gestión pública y en metas presidenciales hemos creado estrategias de trabajo en equipo para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el 2020 en todos nuestros indicadores de medición logrando estar por encima del noventa y cuatro por ciento (94%).

El protocolo para el traslado de las libretas a las Oficinas Provincial se ha mejorado en materia de seguridad, reforzando el servicio militar a fin de resguardar las libretas.

El instructivo sobre los procedimientos las labores de pasaportes dentro de las misiones consulares está siendo revisado a fin de que los funcionarios tengan un mejor desempeño en la captura de pasaportes.

En este año pusimos a disposición de la ciudadanía una nueva libreta con robustos estándares de calidad y mayores niveles de ad, con tecnología de punta y grandes mejoras en sus características, disminuir las acciones del crimen organizado transnacional, lo que coloca nuestro documento de viaje como un documento seguro.

La libreta cuenta con una portada en color azul, elevando la dominicanidad y preservar nuestros símbolos patrios, así como resaltar la cultura nacional, el mismo contiene imágenes de los Padres de la Patria, el monumento a los restauradores, el merengue, el ave nacional, la flor de Bayahibe y la bandera y el escudo.



Con el nuevo Pasaportes, la DGP logró mejoras en el diseño, la marca de agua, lámina de seguridad e hilos de costura, con impresión guiloches, fluorescencia 3D, un papel 50% en algodón y 50% en pulpa de madera, la portada y contraportada con impresión en alto relieve contiene un mayor espesor, para evitar el deterioro por el uso continuo, es resistente al doblado, humedad y temperaturas altas.

a.1 Mejoras Tecnológicas:

- Debido al buen manejo en el área Tecnología de la Comunicación pudimos certificarnos nueva vez con la Nortic A3 que es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos.
- Abiertos en el Estado Dominicano y Nortic A2 que es la Norma para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano.
- Implementación de la Red Metro Ethernet a nivel nacional, aumentando la agilización en la transmisión de la información.
- Implementación del sistema de solicitud de citas en línea.
- Actualización del IVR de la central telefónica, contando con una nueva plataforma de código abierto, que permite el control absoluto de las configuraciones y crecimiento del mismo.

a.2 Fortalecimiento interno de las Tecnologías:

- Implementación de un portal de enlaces el cual nos permite encontrar de manera rápida diferentes aplicaciones utilizadas en la institución.
- Redes Sociales: El crecimiento en las redes sociales Twitter, Instagram y Facebook, desde el inicio de este año ha experimentado un alto porcentaje sobrepasando las expectativas planeadas.
- Creación de un sistema de gestión de Archivos Compartidos que le permite al usuario compartir archivos entre los colaboradores de esta institución.



- Implementación sistema de monitoreo el cual nos permite tener una reducción de tiempo en corrección de fallas.
- Implementación de contenedores virtuales los cuales optimizan el uso de recursos y la recuperación rápida en caso de fallas.
- Reestructuración cableado 2da planta DGP.
- Virtualización servidores.

b) Indicadores de la Gestión

En este año la Dirección General de Pasaportes tomando como punto de partida el Fortalecimiento Institucional mediante la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2017-2020 represento un desafío garantizarle al ciudadano/a dominicano/a un documento de viaje seguro.

El cumplimiento del POA 2020 fue monitoreado y evaluado a través del sistema tecnológico interno APP POA en el cual se registran los informes trimestralmente.

Nuestro presupuesto fue elaborado basado en un Plan Operativo consensuado acorde a las necesidades de la institución.

En cuanto a las capacitaciones especializadas a varios sectores relacionados con la seguridad nacional entre los cuales figuran: Dirección General de Migración (MGM), Cuerpo Especializado de Aviación Civil (CESAC) y Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), Policía Nacional así como involucrados de esta DGP, se han impartido 9 capacitaciones especializadas para un total de 256 personas capacitadas, las cuales están enfocados en garantizar la seguridad del documento de viaje y contribuir a disminuir el crimen organizado transnacional.





IPASAPORTES

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
Capacitación Especializada
AÑO 2020

CAPACITACIONES	INSTITUCIONES	PERSONAS CAPACITADAS
1	DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (INTERNAS)	22
2	DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION	29+2352
1	CESAC	32
2	MIREX	37+54-91
3	POLICIANACIONAL	29+15+15-59
Total Personas Capacitadas		256

Fuente: Asesoría Despacho / Capacitación Especializada

En las áreas de Comunicaciones y Relaciones Públicas se han desarrollado una serie de actividades y procesos para la mejora de estas áreas tanto dentro como fuera de la Institución, como son:

Brochure Institucional: Con el fin de servir mejor a los ciudadanos fueron impresos 250 mil ejemplares del Brochure Institucional con todas las informaciones de lugar para guiar al usuario en su solicitud del documento de viaje, el cual se ha distribuido de trimestralmente a todas las OPPs (Oficinas Provinciales de la DGP).

Redes Sociales: El crecimiento en las redes sociales Twitter, Instagram y Facebook, desde el inicio de este año ha experimentado un alto porcentaje sobrepasando las expectativas planeadas.





IPASAPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
Departamento de Comunicaciones
Estadísticas Redes Sociales
AÑO 2020

RED SOCIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
FACEBOOK https://www.facebook.com/pasaportesrd/	6,552	6,557	6,640	6,727	6,960	7,124	7,293	7,436	7,772	7,982
INSTA GRAN https://www.instagram.com/PasaortesRD/	18,479	19,728	24,609	26,435	28,492	29,858	32,263	34,263	37,442	39,061
TWITTER https://twitter.com/PasaportesRD	3,171	3,223	3,196	3,253	3,359	3,424	3,480	3,684	3,921	4,034

Elaborado por: Dirección de Planificación//kmp
Fuente: Lic. Rosa Arredondo, Depto. de Comunicaciones



1. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA

i. Metas Presidenciales

Plan Nacional Plurianual del Sector Público

Dentro del PNSP 2017-2020, la Dirección General de Pasaportes participa en el Objetivo estratégico No. 40, con 2 resultados que son:

 PASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) AÑO 2020	
Resultados Esperados	Indicadores
Incrementada la legitimidad y seguridad en la emisión y renovación de pasaportes según normativas vigentes dictadas por la OACI.	Porcentaje de pasaportes emitidos y renovados.
Mejorado el servicio al ciudadano a través de una respuesta rápida y eficiente.	Porcentaje de atención satisfactoria del Ciudadano.

Fuente: Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2020

1. La DGP siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Pasaportes años 2017-2020, sus principales objetivos bajo el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) son:
2. Eje estratégico: Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje. Objetivo Estratégico I: Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.
3. Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional. Objetivo Estratégico II: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.



**Objetivo Estratégico II: Garantizar la calidad y efectividad de la
gestión institucional de la DGP.**

El POA 2020, fue monitoreado con el Sistema de Evaluación y Monitoreo AppPOA, del cual se extrajeron los reportes trimestrales, de dichos informes reflejando un buen desempeño para el año 2020.

Ver POA 2020 Anexos.

Como parte de nuestro fortalecimiento fueron realizadas una serie de levantamientos en todas las oficinas provinciales a fin de supervisar y detectar necesidades en las OPP para mejorar el desempeño y la operatividad de las mismas. Estos levantamientos fueron encabezados por el Director General de Pasaportes y funcionarios de la Institución ligados al ámbito de la Emisión y Renovación de Pasaportes.

 PASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES VIAJES A OFICINAS PROVINCIALES DE PASAPORTES AÑO 2020			
CIUDAD / PAIS	FECHA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
OFICINA PROVINCIAL DE PASAPORTES EN LA VEGA Y SANTIAGO	El 13 de Octubre del 2020	Supervisión y levantamiento de necesidades.	Licdo. Nestor J. Cruz Pichardo Director General de Pasaportes Licda. Maria A. Perez Coordinadora del Despacho de la Dirección General Licdo. Eduarld Figueroa Director de Emisión y Renovación
OFICINA PROVINCIAL DE PASAPORTES EN HIGUEY	El 14 de octubre del 2020	Levantamiento de necesidades y seguimiento a proyecto de apertura de la Oficina.	Licdo. Nestor J. Cruz Pichardo Director General de Pasaportes Licda. Maria A. Perez Coordinadora del Despacho de la Dirección General Licdo. Eduarld Figueroa Director de Emisión y Renovación



OFICINA PROVINCIAL DE PASAPORTES EN SAN FRANCISCO DE MACORIS	Del 15 al 16 de octubre del 2020	Supervisión y levantamiento de necesidades.	Licda. Maria A. Perez Coordinadora del Despacho de la Dirección General
OFICINA PROVINCIAL DE PASAPORTES EN AZUA Y BARAHONA	Del 23 al 24 de octubre del 2020	Supervisión y levantamiento de necesidades.	Licdo. Nestor J. Cruz Pichardo Director General de Pasaportes Licda. Maria A. Perez Coordinadora del Despacho de la Dirección General Licdo. Eduarld Figueroa Director de Emisión y Renovación
OFICINA PROVINCIAL DE PASAPORTES EN NAGUA	El 27 de octubre del 2020	Supervisión y levantamiento de necesidades.	Licda. Maria A. Perez Coordinadora del Despacho de la Dirección General
OFICINA PROVINCIAL DE PASAPORTES EN NAGUA Y SAN FRANCISCO	El 19 de noviembre del 2020	Supervisión y levantamiento de necesidades.	Licdo. Nestor J. Cruz Pichardo Director General de Pasaportes Licda. Maria A. Perez Coordinadora del Despacho de la Dirección General Licdo. Eduarld Figueroa Director de Emisión y Renovación
OFICINA PROVINCIAL DE PASAPORTES EN MONTECRISTI Y PUERTO PLATA	Del 24 al 25 de noviembre del 2020	Supervisión y levantamiento de necesidades.	Licdo. Nestor J. Cruz Pichardo Director General de Pasaportes Licdo. Eduarld Figueroa Director de Emisión y Renovación

Fuente: Dirección General.

ii. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Dentro de la PNSP 2017-2020 el país suscribió en el 2015 un acuerdo internacional en el marco del sistema de Naciones Unidas: el acuerdo multilateral sobre los “Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)” mediante el cual se comprometió al cumplimiento de 17 grandes objetivos globales de desarrollo, 169 metas y un conjunto de indicadores de seguimiento.

En la ODS nuestra Institución participa en 2 objetivos, el 9 y el 16 enfocados en lo siguiente:





IPASAPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
AÑO 2020



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

OBJETIVOS	DE QUE TRATA
	<p>Construir infraestructuras resistentes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p>
	<p>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.</p>

Elaborado por: Dirección de Planificación//kmp

iii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).

El SMMGP, es el sistema que da seguimiento de manera continua a la información clave sobre el cumplimiento y desempeño de las instituciones y sus funcionarios, a través de indicadores de gestión vinculados a instrumentos de los órganos rectores, la planificación estratégica y el servicio a los ciudadanos-clientes.

La DGP como institución comprometida con las metas propuestas ve sus logros reflejados en los diferentes sistemas de Monitoreo.



Avances que presentan los diferentes sistemas de medición:

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Sistema de Monitoreo y Medición de la Administración Pública (SMMGP) AÑO 2020		
PORTAL	RESPONSABLE	CALIFICACIÓN
		AÑO 2020
	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	99,4
	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	100
	DIRECCION DE PLANIFICACION DESARROLLO Y DEPARTAMENTO FINANCIERO	97
	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	94,92
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN	90
	DIRECCIÓN GENERAL Y DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	93,91
	DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (SISTICGE)	91,56

Elaborado por: Dirección de Planificación//kmp



iv. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

La DGP en cumplimiento de la ley 41-08 de Función Pública, que establece el SISMAP como sistema que permite el seguimiento y medición del desempeño de las instituciones gubernamentales a través de sus nueve (9) Indicadores Básicos de Organización y Gestión (IBOG) y sus Sub-Indicadores Vinculados (SIV), durante el año 2020 ha seguido fortaleciendo las bases de la transparencia y de la eficiencia en la institución.

Actualmente esta Dirección tiene una puntuación en el portal del SISMAP de 94.92%, para más información pueden consultar el link: http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/86.



Información del Organismo

Organismo: Dirección General de Pasaportes

Promedio General: **94.92 %** ●





IPASAPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
Dirección de Recursos Humanos
Acciones Institucionales desde el SISMAP
AÑO 2020

CLASIFICACIÓN SEGÚN BAROMETRO	#	INDICADOR	EVIDENCIA
PLANIFICACIÓN	1	PLANIFICACIÓN DE RRHH	Anexo formulario de Planificación de RRHH correspondiente al año 2020. Evidencia subida al SISMAP.
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	2	ESTRUCTURA DE CARGOS	Estructura Actualizada y aprobada de fecha 17 de agosto del año 2018, por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Actualmente estamos trabajando con el equipo contraparte para la revisión de dicha estructura. Evidencia subida al SISMAP.
	3	ORGANIGRAMA	Organigrama actualizada y aprobada de fecha 17 de agosto del año 2018, por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Evidencia subida al SISMAP.
	4	MANUAL DE FUNCIONES	Manual de Organización y Funciones actualizado y aprobado de fecha 08 de mayo del año 2019, por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Evidencia subida al SISMAP.
	5	MAPA DE PROCESOS	En proceso de actualización.
	6	BASE LEGAL	Se mantiene la Base Legal sin cambio alguno.
	7	HISTORIA	Se mantiene la misma historia, pero con las innovaciones de cambio de libretas de lectura mecánica para más seguridad del Pasaportes.
GESTIÓN DE EMPLEO	8	CONCURSOS PÚBLICOS	Actualmente hemos realizado un (1) concurso para cubrir una vacante: Paralegal de la Dirección Jurídica. Evidencia subida al SISMAP.
	9	SASP (REGISTRO y CONTROL)	Continuamos con el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
	10	PRUEBAS TÉCNICAS	Se aplican pruebas técnicas y psicométricas de conocimiento y personalidad, tanto teórica como práctica en las nuevas contrataciones de personal.



	11	TALLER RECLUTAMIENTO y SELECCIÓN	No se han realizado.
	12	ABSENTISMO	Anexo Resultados: enero-octubre 2020.
	13	ROTACIÓN DE PERSONAL	Anexo Resultados: enero-octubre 2020.
GESTIÓN DE RENDIMIENTO	14	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Actualmente solicitamos la charla para socializar el proceso a los nuevos encargados.
	15	EMPLEADOS RECONOCIDOS CON MEDALLA AL MÉRITO.	No Tuvimos candidatos.
	16	TALLER EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Taller realizado el 22/01/2020 con 40 participantes.
GESTION DE LA COMPENSACION	17	ESCALA SALARIAL	Ejecutada en un 50%, en fecha 1ro de junio 2018. Actualmente este en proceso de revisión, trabajando la estructura.
GESTION DEL DESARROLLO	18	NO. DE INCORPORADOS	192 Empleados incorporados.
	19	NO. DE INCORPORADOS POR CONCURSO	6 Personas incorporadas.
	20	NO. DE INCORPORADOS x EVALUACIÓN	No Aplica
	21	NO. DE INCORPORABLES	A la fecha, tenemos 113 servidores públicos incorporables
	22	DIPLOMADOS, CONCURSOS Y TALLERES	Plan de Capacitación enviado al INAP. Evidencia subida al SISMAP.
	23	POSTGRADOS	No se ha realizado
GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	24	REPRESENTANTE COMISIÓN DE PERSONAL	La Institución tiene asignado un abogado de la Dirección Jurídica como representante de Comisión de Personal.
	25	ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS	Creada el 22 de enero del 2013 y reestructurada su directiva el 06/08/2020.
	26	PAGO DE BENEFICIOS LABORALES	Durante el período enero-junio 2020, se realizaron pagos de beneficios laborales a 2 ex empleados. Evidencia Subida al SISMAP.



	27	TALLER DE RELACIONES LABORALES	Se Realizaron (02) Talleres el día 03-03-2020 con la participación de 38 empleados y 22-09-2020 con 16 empleados.
	28	SALUD OCUPACIONAL y RIESGOS LABORALES	Se realizó Charla sobre Corona Virus y la Influenza en fecha 11-02-2020, con la participación de 25 servidores y la charla Fortalece tu Autoestima desde la adversidad con 59 personas.
ORGANIZACIÓN DE LA FUNCION DE RECURSOS HUMANOS	29	AUDITORIA DE OFICINA DE RRHH	No ha sido realizada.
	30	TALLERES DE FUNCIÓN PÚBLICA	No ha sido realizada.
GESTIÓN DE CALIDAD	31	AUTODIAGNÓSTICO CAF	Autodiagnóstico continua vigente.
	32	COMITÉ DE CALIDAD	Comité reestructurado en fecha 06/10/2020, Evidencia subida al SISMAP
	33	CARTA COMPROMISO	En Procesos de revisión de Carta Compromiso 2019-2021
	34	TALLERES DE METODOLOGÍA CAF	Taller realizado el día 04 de octubre del 2020.

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Cuadros Absentismo											
 PASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Dirección de Recursos Humanos Índice de Absentismo Enero -Noviembre 2020											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
PONCHADOS DURANTE EL MES/ HORA PERDIDAS	52,900	42,900	44,100	T R A B A J O R E M O T O	28,600	28,700	39,300	45,000	43,000	536,200	414,400
CANTIDAD DE EMPLEADOS	569	420	441		286	287	393	450	430	590	580
DÍAS LABORABLES	20	19	22		8	21	23	21	21	22	20
ÍNDICE DE ABSENTISMO	54%	48%	55%		87%	53%	57%	52%	52%	1.13	0.89

FUENTE: Dirección de Recursos Humanos
 Nota: Abril cerrado por pandemia, trabajo remoto





IPASAPORTES

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

Dirección de Recursos Humanos

Rotación de Personal Año 2020

FORMULA: $((\text{ALTAS} + \text{BAJAS}) / 2) / \text{TOTAL DE EMPLEADOS}$

MES	ALTAS (ENTRADA DE PERSONAL)	BAJAS (DESVINCULACIONES)	TOTAL DE EMPLEADOS	PORCENTAJE DE ROTACION DE PERSONAL
ENERO	3	7	569	0.008787
FEBRERO	3	2	570	0.004386
MARZO	4	0	572	0.003497
ABRIL	0	0	572	0.000000
MAYO	0	4	573	0.003490
JUNIO	5	0	575	0.004348
JULIO	0	0	579	0.000000
AGOSTO	39	20	573	0.051483
SEPTIEMBRE	32	38	581	0.060241
OCTUBRE	20	16	585	0.030769
NOVIEMBRE	30	2	580	0.027586
TOTAL GENERAL	136	89	6329	0.194588

MEDIA 0.019458786

FUENTE: Dirección de Recursos Humanos



2. PERSPECTIVA OPERATIVA

i. Índice de Transparencia

La DGP, como institución que siempre se ha preocupado por cumplir las leyes y sobre todo en lo que se refiere a la Ley 200-04 sobre el libre acceso a la Información, posicionándose entre una de las instituciones más transparentes dentro del ranking de evaluación.

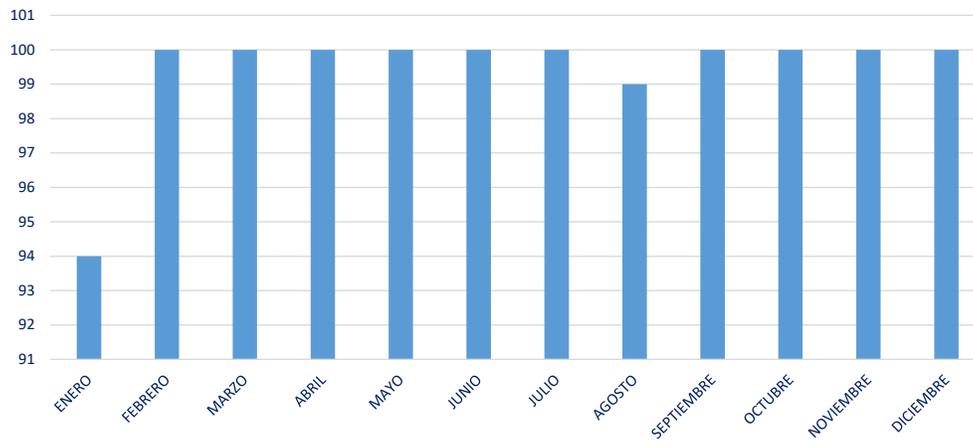
Para velar por este cumplimiento la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) mediante el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), nos evaluó a través de nuestra Oficina de libre Acceso a la Información (OAI).

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Índice de Transparencia AÑO 2020	
MES	INDICE %
ENERO	94
FEBRERO	100
MARZO	100
ABRIL	100
MAYO	100
JUNIO	100
JULIO	100
AGOSTO	99
SEPTIEMBRE	100
OCTUBRE	100
NOVIEMBRE	100
DICIEMBRE	100
TOTAL ACUMULADO	99.41666667

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//kmp
Fuente: Lic. Monika Félix, Encda Oficina Libre Acceso a la Información,
* Diciembre Proyectado 2020.



EVALUACIONES LEY 200-04



IPASAPORTES

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)

Año 2020

MES	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Denegadas	Solicitudes Recibidas Vía Email	Tiempo Promedio en que fueron Respondidas	Solicitudes Respondidas	Solicitudes en Procesos	Solicitudes Recibidas vía Física
ENERO	1	0	3	1	0	1	0
FEBRERO	1	0	4	1	1	0	0
MARZO	2	0	0	5	2	0	0
ABRIL	4	0	0	4	2	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	1	0	7	3	1	0	0
JULIO	1	0	0	4	1	0	0
AGOSTO	0	0	5	1	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	7	1	0	0	0
OCTUBRE	0	0	8	0	0	0	0
NOVIEMBRE	5	1	2	4	1	3	0

Fuente: Lic. Mónica Félix, Encda Oficina Libre Acceso a la Información,



Cápsulas de la Ética

El Comité de Ética de la Dirección General de Pasaportes, por medio de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública emite mensualmente cápsulas informativas que contienen el valor del mes como forma de impulsar y poner en ejecución los valores institucionales, las mismas se emiten vía correo electrónico y página web.

Comité de Ética DGP

La Comisión de Ética de la Dirección General de Pasaportes en este año 2020, basado en su Plan de Trabajo 2020 desarrollo diversos puntos importantes como son:

1. Actualización de la Base de datos de los funcionarios obligados a presentar su Declaración Jurada de Bienes.
2. Actualización de la Base de Datos de los funcionarios obligados a firmar el Compromiso Ético.
3. Remisión de Capsulas Éticas mensuales con los Valores contenidos en el Código de Ética de la Dirección General de Pasaportes.
4. Presentación mediante un mural informativo de todas las capsulas éticas emitidas durante los 2 últimos años.
5. Realización de reuniones mensuales con los miembros de la Comisión de Ética.

ii. Índice uso TIC e implementación Gobierno Electrónico

La Dirección General de Pasaportes tiene como meta proveer a los dominicanos un pasaporte electrónico con chip que eleve el nivel de seguridad y confiabilidad, dando como resultado la apertura a los dominicanos para entrar a varios países sin requerirles “VISA” este Pasaporte Electrónico aparte de contener los datos demográficos del contribuyente, también contiene imágenes en alta calidad dentro del chip, así como códigos de seguridad que lo hacen Impenetrables contra ataques.



Para la implementación del pasaporte electrónico o epassport, es necesario actualizar el sistema de emisión de pasaportes, para que pueda capturar los nuevos datos, así como actualizar la infraestructura tecnológica en las instalaciones donde se emitan estos pasaportes, libretas que posean el chip, estas deben cumplir con el programa de conformidad de buenas prácticas y estándares de la OACI Doc. 9303. Para Integrar el Pasaporte Electrónico a la base de datos mundial debe registrarse el país en The ICAO Public Key Directory (PKD) repository for exchanging the information required to authenticate ePassports y utilizar la tecnología PKI, para esta actualización ya se han realizado levantamientos de las informaciones correspondientes, actualización de su status, dentro de las acciones pendientes está el decreto para iniciar el proyecto y la licitación correspondiente.

iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Para el 2020 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 de 90% hasta 30 de septiembre del presente año, abarcando cada uno sus cinco (5) componentes, sustentado en las evidencias que avalan el cumplimiento a los requerimientos exigidos, debidamente validados por la Contraloría General de la República.

Para Octubre fue conformado un nuevo Comité de las Normas básicas de Control Interno, conformado por (1) un Coordinador y 9 Integrantes.

Carta Compromiso

La Carta Compromiso de la Dirección General de Pasaportes se encuentra actualmente en proceso de actualización correspondiendo a nuestra tercera versión de Carta de Compromiso Institucional.



Para tales fines se han realizado reuniones tendentes a consensuar a nivel interno lo que podemos ofrecer a nuestros ciudadanos-clientes a fin de brindarles un servicio de calidad y seguridad. En el indicador 01.4, Carta Compromiso, tenemos un porcentaje de un 70% en el nivel de avance. Para el año 2021 tenemos previsto poder dar a conocer al público esta nueva versión.



SISMAP | Sistema de Monitoreo de la Administración Pública



Lista de Evidencias

Información del Organismo						
Organismo:		Dirección General de Pasaportes				
01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	Cierto Avance	Charla-Pasaporte-17.10.2018.pdf Portada-DGP-21.08.2020.pdf	21/02/2021		70.00%	



IV. GESTIÓN PRESUPUESTARIA

a. Presupuesto Aprobado

 IPASAPORTES MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Dirección General de Pasaportes Presupuesto Aprobado y Ejecutado VALORES EN RD\$ AÑO 2020	
PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO EJECUTADO
\$843,088,080.00	\$753,319,761.46

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//kmp
 Fuente: Departamento Financiero

b. Ejecución Presupuestaria

 IPASAPORTES MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Dirección General de Pasaportes Departamento Financiero División de Contabilidad Ejecución por Partida Presupuestaria AÑO 2020							
ITEM	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO 2020	MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	APROPIACIÓN VIGENTE	TOTAL EJECUTADO	VARIACIÓN	% DE EJECUCIÓN
1	REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	385,322,433.00	2,131,836.00	387,454,269.00	288,363,373.21	99,090,895.79	34.31
2	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	177,065,000.00	(51,414,718.00)	125,650,282.00	90,305,890.47	35,344,391.53	10.75
3	MATERIALES Y SUMINISTRO	305,777,963.00	(49,094,806.00)	256,683,157.00	201,444,714.67	55,238,442.33	23.97
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5,000,000.00	(30,000.00)	4,970,000.00	4,369,936.28	600,063.72	0.52
6	BIENES, MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	20,500,000.00	42,567,130.00	63,067,130.00	11,391,311.73	51,675,818.27	1.36
7	OBRAS PARA EDIFICACIONES	20,000,000.00	(17,452,055.00)	2,547,945.00	744,535.10	1,803,409.90	0.09
TOTAL RD\$		913,665,396.00	(73,292,613.00)	840,372,783.00	596,619,761.46	243,753,021.54	71

Fuente: Departamento Financiero



v. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2020 (PACC)



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	418,092,948.32
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		284
CAPÍTULO		0204
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0002
UNIDAD DE COMPRA		Dirección General de Pasaportes
AÑO FISCAL		2020
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	387,326,281.70
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	30,766,666.62
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	212,885.00
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	417,880,063.32
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	-
COMPRA MENOR	RD\$	-
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	135,606,148.32
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	282,486,800.00
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\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

Fuente: División de Compras y Contrataciones



vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP).



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
 División de Compras y Contrataciones
 Reporte extraído del Portal Transnacional
 Año 2020

Referencia del Proceso	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Rubro Del Proceso	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Fecha de Publicación
PASAPOR- TES-CCC-LPN-2020-0001	Contratación de los servicios para la confección de quinientas mil (500,000) libretas para la emisión de pasaportes de lectura mecánica de los ciudadanos dominicanos residentes en la Rep.Dom	Licitación Pública Nacional	175000000	Adjudicado	55120000	Etiquetado y accesorios	Midas Red, SRL	16/01/2020 14:00:02
PASAPOR- TES-CCC-LPN-2020-0002	“Contratación de los servicios para el suministro de almuerzos para los empleados de la sede central y oficinas provinciales de esta Dirección General de Pasaportes.”	Licitación Pública Nacional	16150000	Adjudicado	50190000	Alimentos preparados y conservados	Ricos Buffet, SRL	17/01/2020 14:00:05
PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0001	Adquisición de tickets de combustibles y combustible a granel para ser consumidos por la dirección general de pasaportes	Comparación de Precios	4000000	Adjudicado	15100000	Combustibles	Sigma Petroleum Corp, SRL.	28/01/2020 15:00:03
PASAPOR- TES-CCC-LPN-2020-0003	ADQUISICIÓN DE BONOS DE ANIVERSARIO, DÍA DE LA SECRETARIA, PADRES Y MADRES DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Licitación Pública Nacional	14172000	Adjudicado	14110000	Productos de papel	Centro Cuesta Nacional, SAS	29/01/2020 09:00:03
PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0002	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MONTAJE DE EVENTOS PARA LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LAS SECRETARIAS Y MADRES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES, DIRIGIDO A PYMES	Comparación de Precios	4000000	Adjudicado	80140000	Comercialización y distribución	Plures, SRL	18/02/2020 10:04:26



PASAPORTES-CCC-CP-2020-0003	Adquisición De Impresora Para Ser Utilizada En La Sede Central De Esta Dirección General De Pasaportes, Dirigido A Pymes	Comparación de Precios	3600000	Adjudicado	43210000	Equipo informático y accesorios	Service Futur, SRL	19/02/2020 14:01:21
PASAPORTES-CCC-CP-2020-0004	"CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ESCENOGRAFÍA Y MONTAJE, PARA LA CELEBRACIÓN DEL 50 ANIVERSARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTE" DIRIGIDO A PYMES	Comparación de Precios	4200000	Adjudicado	80140000	Comercialización y distribución	FC Backstage Productions, SRL	24/02/2020 11:30:17
PASAPORTES-CCC-CP-2020-0005	Contratación De Los Servicios De Animación Y Luces, Para La Celebración Del 50 Aniversario De La Dirección General De Pasaportes	Comparación de Precios	4500000	Adjudicado	80140000	Comercialización y distribución	Servicios Diversos Fernández Álvarez, SRL (SEDIFA)	26/02/2020 14:00:45
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0001	Contratación De Servicios De Mantenimiento De Plantas Eléctricas De La Dirección General De Pasaportes	Compras Menores	1100000	Adjudicado	73150000	Servicios de apoyo a la fabricación	Whispering Pines, SRL	03/03/2020 15:01:17
PASAPORTES-CCC-CP-2020-0006	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO, LA REPARACIÓN, DESABOLLADURA Y PINTURA DE LA FLOTILLA VEHICULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Comparación de Precios	4000000	Adjudicado	78180000	Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	CA Mart Soluciones, SRL	04/03/2020 12:03:03
PASAPORTES-UC-CD-2020-0001	Adquisición De Sillas Ejecutivas Y Secretariales Para Esta Dirección General De Pasaportes	Compras por Debajo del Umbral	100000	Adjudicado	56110000	Muebles comerciales e industriales	Skagen, SRL	09/03/2020 12:04:51
PASAPORTES-CCC-PE-EX-2020-0002	Recargo de Pase Rápido	Procesos de Excepción	150000	Adjudicado	84140000	Agencias de crédito	Consorcio de Tarjetas Dominicanas, S.A	17/03/2020 09:01:15
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0002	ADQUISICIÓN DE MATERIAL SANITARIO Y MEDICO PARA USO DE LOS EMPLEADOS DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	1049900	Adjudicado	42130000	Telas y vestidos médicos	Productos Jecar, SRL	18/05/2020 12:03:22



PASAPORTES-DAF-CM-2020-0003	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FUMIGACIÓN, LIMPIEZA PROFUNDA Y DESINFECCIÓN GENERAL DE LA SEDE CENTRAL DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	1049000	Adjudicado	72100000	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Whispering Pines, SRL	20/05/2020 12:00:30
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0004	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	1107000	Adjudicado	72100000	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	TD & N Consulting, SRL	22/05/2020 09:00:21
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0005	Contratación de alquiler de vehículos para ser utilizados como medio de transporte en múltiples actividades del personal de la Dirección General de Pasaportes	Compras Menores	1000000	Adjudicado	78110000	Transporte de pasajeros	Virlova Promociones y Eventos, SRL	01/06/2020 14:02:04
PASAPORTES-UC-CD-2020-0002	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VERIFICACIÓN, RECONEXIÓN FÍSICA DE PANELES Y CERRADURAS PARA ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras por Debajo del Umbral	80000	Adjudicado	72100000	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Security Development Corporation, SS., SRL	04/06/2020 12:01:22
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0006	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLOMERÍAS DE LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS PROVINCIALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Compras Menores	1000000	Adjudicado	72100000	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	TD & N Consulting, SRL	10/06/2020 14:01:41
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0007	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESINFECCIÓN GENERAL DE LAS OFICINAS PROVINCIALES DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	985000	Adjudicado	76100000	Servicios de descontaminación	Whispering Pines, SRL	17/06/2020 13:02:37



PASAPORTES-CCC-CP-2020-0008	ADQUISICIÓN DE MATERIAL SANITARIO Y MEDICO PARA USO DE LOS EMPLEADOS DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES, FASE II	Comparación de Precios	2505000	Adjudicado	42150000	Telas y vestidos médicos	Productos Jecar, SRL	25/06/2020 12:01:31
PASAPORTES-CCC-CP-2020-0007	ADQUISICIÓN DE TICKETS DE COMBUSTIBLES Y COMBUSTIBLE A GRANEL PARA SER CONSUMIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Comparación de Precios	4000000	Adjudicado	15100000	Combustibles	Sunix Petroleum, SRL	25/06/2020 13:00:01
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0010	Adquisición de insumos comestibles para esta Dirección General de Pasaportes.	Compras Menores	249995	Adjudicado	50160000	Chocolates, azúcares, edulcorantes y productos de confitería	GTG Industrial, SRL	30/06/2020 12:02:09
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0011	ADQUISICIÓN DE AGUA POTABLE PARA SER CONSUMIDA POR LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	249960	Cancelado	50200000	Bebidas		01/07/2020 14:00:59
PASAPORTES-CCC-CP-2020-0009	ADQUISICIÓN DE CARTUCHOS Y TONERS PARA SER UTILIZADOS POR LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN DEPARTAMENTALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Comparación de Precios	3399500	Adjudicado	44100000	Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Oficina Universal, SA	02/07/2020 10:01:54
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0012	CONTRATACIÓN PARA LA PROVISIÓN Y PREPARACIÓN DE ALIMENTOS PARA EL PERSONAL DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Compras Menores	850000	Adjudicado	50190000	Alimentos preparados y conservados	Ricos Buffet, SRL	08/07/2020 09:00:53
PASAPORTES-DAF-CM-2020-0013	ADQUISICIÓN DE PANELES DIVISORES PARA EL CALL CENTER DE LA SEDE CENTRAL DE LA DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	1104980	Adjudicado	56100000	Muebles de alojamiento	TD & N Consulting, SRL	08/07/2020 11:00:40



PASAPOR- TES-DAF-CM-2020-0014	CONTRATA- CIÓN DE SERVI- CIOS DE MAN- TENIMIENTO Y REPARACIÓN DE INVERSORES DE LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS PRO- VINCIALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	600000	Adjudi- cado	76130000	Limpieza de residuos tóxicos y peligrosos	ML Gestiones Empresaria- les, EIRL	09/07/2020 14:00:29
PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0011	CONTRATA- CIÓN DE SER- VICIOS Y MAN- TENIMIENTO DIVERSOS PARA LAS INSTALA- CIONES DE LA SEDE CENTRAL DE ESTA DIRE- CCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compa- ración de Precios	4300000	Cancelado	72100000	Servicios de mante- nimiento y repara- ciones de construc- ciones e instalacio- nes		10/07/2020 14:00:48
PASAPOR- TES-CCC-PEPB-2020-0001	Publicaciones en Periódicos	Procesos de Excepción	200000	Adjudi- cado	82100000	Publicidad	Editora Listin Diario, SA	13/07/2020 14:10:47
PASAPOR- TES-DAF-CM-2020-0015	Servicio de mante- nimiento y recarga de extintores.	Compras Menores	246000	Adjudi- cado	46190000	Protección contra incendios	Multiservi Contra Fue- go, SRL	14/07/2020 15:30:04
PASAPOR- TES-DAF-CM-2020-0016	Compra de mate- riales impresos	Compras Menores	844029.96	Adjudi- cado	82120000	Servicios de repro- ducción	Improfor- mas, SRL	16/07/2020 08:00:18
PASAPOR- TES-UC-CD-2020-0003	Adquisición de diversos arreglos florales	Compras por Debajo del Umbral	100000	Adjudi- cado	10160000	Productos de flori- cultura y silvicultu- ra	Crisflor Floristería SRL	17/07/2020 16:07:02
PASAPOR- TES-UC-CD-2020-0004	Adquisición de sellos institu- cionales para la Sede Central y las Oficinas Pro- vinciales de esta Dirección General de Pasaportes	Compras por Debajo del Umbral	125000	Cancelado	44120000	Suminis- tros de oficina		23/07/2020 14:30:32
PASAPORTES-CCC-PE- PU-2020-0001	Adquisición de sellos institu- cionales para la Sede Central y las Oficinas Pro- vinciales de esta Dirección General de Pasaportes	Procesos de Excepción	125000	Adjudi- cado	44120000	Suminis- tros de oficina	Logomarca, SA	27/07/2020 15:00:25
PASAPOR- TES-DAF-CM-2020-0017	Servicio de desin- fección y limpieza de la Sede Central	Compras Menores	1000000	Adjudi- cado	72100000	Servicios de mante- nimiento y repara- ciones de construc- ciones e instalacio- nes	Plures, SRL	29/07/2020 14:35:04
PASAPOR- TES-DAF-CM-2020-0018	Contratación de los servicios de desinfección para las oficinas pro- vinciales de esta Dirección General de Pasaportes.	Compras Menores	1000000	Adjudi- cado	72100000	Servicios de mante- nimiento y repara- ciones de construc- ciones e instalacio- nes	Plures, SRL	05/08/2020 14:05:05



PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0012	ADQUISICIÓN INSUMOS MÉDICOS PARA LA UNIDAD MEDICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compa- ración de Precios	1922400	Desierto	12350000	Com- puestos y mezclas		21/09/2020 12:01:08
PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0014	ADQUISICIÓN INSUMOS MÉDICOS PARA LA UNIDAD MEDICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compa- ración de Precios	1922400	Borrador	12350000	Com- puestos y mezclas		21/09/2020 12:01:08
PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0013	ADQUISICIÓN DE MATERIALES DE LIMPIEZA PARA SER UTILIZADOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL Y OFICINAS PRO- VINCIALES.	Compa- ración de Precios	1636920	Adjudi- cado	47130000	Suminis- tros de aseo y limpieza		22/09/2020 12:00:20
PASAPORTES-CCC-PE- EX-2020-0003	Mantenimiento de flotilla de vehículos de la Dirección General de Pasaportes	Procesos de Excepción	400000	Adjudi- cado	78180000	Servicios de mante- nimiento o repara- ciones de transpor- tes	Santo Domingo Motors Company, SA	28/09/2020 12:00:05
PASAPOR- TES-DAF-CM-2020-0019	ADQUISICIÓN DE AGUA POTABLE PARA SER CONSU- MIDA POR LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Compras Menores	249200	Adjudi- cado	50200000	Bebidas	Inversiones Taramaca, SAS	28/09/2020 12:01:20
PASAPOR- TES-UC-CD-2020-0005	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE REFLECTO- RES DE LUCES LED PARA SER UTILIZADAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Compras por Debajo del Umbral	80000	Adjudi- cado	39110000	Ilumi- nación, artefactos y accesorios	Recicla2, SRL	20/10/2020 12:02:29
PASAPOR- TES-DAF-CM-2020-0020	Adquisición de neumáticos, lubricantes y componentes.	Compras Menores	350000	Abierto	25170000	Compo- nentes y sistemas de trans- porte		28/10/2020 15:02:13
PASAPOR- TES-UC-CD-2020-0006	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA READE- CUACIÓN DEL CALL CENTER 1ERA ETAPA,- DIRIGIDO A MYPIMES	Compras por Debajo del Umbral	140000	Desierto	39120000	Equipos, suminis- tros y com- ponentes eléctricos		29/10/2020 11:00:20



PASAPOR- TES-UC-CD-2020-0007	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA READCUACIÓN DEL CALL CENTER IERA ETAPA,- DIRIGIDO A MYPIMES	Compras por Debajo del Umbral	139999	Adjudicado	39120000	Equipos, suministros y componentes eléctricos	02/11/2020 11:00:48
PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0017	ADQUISICIÓN DE MATERIALES FERRETEROS Y ELÉCTRICOS PARA SER UTILIZADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Comparación de Precios	1685578.28	Publicado	32110000	Dispositivo semiconductor discreto	02/11/2020 14:00:52
PASAPOR- TES-CCC-CP-2020-0016	Adquisición de tickets de combustibles para uso de esta Dirección General de Pasaportes	Comparación de Precios	1800000	Publicado	15100000	Combustibles	03/11/2020 15:00:37

vii. Declaraciones Juradas

Como una Institución apegada a la ley y como ente transparente, en virtud de la ley 82-79, los funcionarios de esta DGP presentaron sus declaraciones juradas, las cuales pueden visualizarse en el link siguiente: <https://www.pasaportes.gob.do/transparencia/index.php/declaracion-jurada>

3. PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS

Introducción y breve historia de la OAI

La Oficina de Libre acceso a la Información de la Dirección General de Pasaportes comienza sus funciones el 29 de Abril del 2009 cumpliendo con Plan estratégico de ética, combate y sanción de la corrupción 2005-2008 “la cual asume como pilar de acción LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN PARA UNA GOBERNABILIDAD ÉTICA, cuya meta principal es la de establecer oficinas de acceso a la información pública en todas las entidades públicas”.



i) Sistema de atención al Ciudadano y 311

La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) de la Dirección General de Pasaportes, dando cumplimiento a la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05, que es mantener un servicio de excelencia brindando información completa, veraz, adecuada y oportuna, tal como lo establece dicho artículo, manteniéndonos enfocados en este objetivo, se obtuvieron excelentes resultados en el periodo de gestión 2020.

a. Estadísticas de Solicitudes de Acceso a la Información via la OAI

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) Sistema 311, Quejas, Reclamaciones y Denuncias AÑO 2020											
Sistema 311, Quejas, Reclamaciones y Denuncias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Quejas recibidas	3	1	0	0	0	0	0	0	1	6	8
Tiempo Promedio en que fueron Respondidas las Quejas	2 días	3 días	0	0	0	0	0	0	3 días	3 días	2 días
Reclamaciones Recibidas	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Reclamaciones Resueltas	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Reclamaciones en proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo Promedio en que fueron Respondidas las Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	0	3 días	0	0	2 días
Sugerencias Resueltas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo Promedio en que fueron respondidas sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds



Evaluación Institucional Sistema 311



Sistema Nacional de Atención Ciudadana (Línea 3-1-1)

Decreto 694-09

EVALUACION INSTITUCIONAL

SOPORTE TECNICO Y ASISTENTE SOCIAL
EVALUACION SOBRE EL USO, IMPLEMENTO Y CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA 311, CONFORME ESTATUS A LA FECHA.

INSTITUCION:		Dirección General de Pasaportes			
FECHA:		8-Jul-2020	CALIF. TOTAL		
Nivel I: EVALUACION					
#	CARACTERISTICAS A EVALUARSE	PESO PONDERADO	CALIFICACION	SI/NO	Cantidad de casos
	INSTITUCION ESTA VINCULADA AL SISTEMA 311	0.000909	0.000909	SI	272
ACREDITACION DEL SISTEMA 311					
	Institución tiene RAI'S designado	0.000909	0.000909	SI	"
	El RAI'S esta capacitado por la OPTIC-MINPRE	0.000909	0.000909	SI	"
	La Institución esta Acreditada, para el uso del Sistema	0.000909	0.000909	SI	"
UTILIZACION DEL SISTEMA 311					
	El RAI'S de la institución es facilmente localizable	0.000909	0.000909	SI	"
	Accesa al sistema 311 con frecuencia	0.000909	0.000909	SI	"
	Posee Suficiente cantidad de casos trabajados en contraste con los Casos Abiertos	0.000909	0.000909	SI	"
	Cantidad de casos Abiertos	"	"	"	0
	Cantidad de casos Creados	"	"	"	0
	Cantidad de casos Cerrados	"	"	"	272
	Cantidad de casos En proceso	"	"	"	0
	Cantidad de casos Complejo	"	"	"	0
	Cantidad de casos Declinados	"	"	"	0
RESPUESTA DEL RAI'S HACIA EL CIUDADANO					
	Se comunica con el Ciudadano	0.000909	0.000909	SI	"
	Documenta el Proceso de manera adecuada	0.000909	0.000909	SI	"
OBSERVACIONES DEL EVALUADOR					
	Cumple con el plazo establecido para cada caso	0.000909	0.000909	SI	"
	El RAI'S esta empoderado del Sistema 3-1-1	0.000909	0.000909	SI	"
Nota:		TOTAL EVALUACION		0.01000	"
Esta Evaluación le da la puntuación de cada una de las instituciones involucradas en el sistema 311 en un lapso de tiempo determinado.		CALIF. TOTAL		100.00%	
Escriba SI o NO en las casillas que han sido dejadas en blanco- sin sombrear.					
Los Items del 1 al 11 tienen una ponderación de 0.000909 Puntos (100%) del valor del Nivel I o de la Evaluación.					



Buzón de Sugerencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Buzón Sede Central	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
Cantidad de Formularios trabajados	10	2	1	1	0	2	5	1	1	2	14
Oficinas Provinciales trabajadas	4	6	2	2	0	0	3	0	5	6	2
Cantidad de Formularios trabajados	65	149	2	2	0	0	30	0	38	52	16

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds

ii. Entrada de servicios en línea, simplificación de Trámites, mejora de servicios públicos.

El servicio en línea ha aumentado significativamente, la ciudadanía fue incentivada en relación a las facilidades que brinda la plataforma online, con el fin de dar fiel cumplimiento a las medidas establecidas por nuestras autoridades en prevención a la pandemia Covid-19 y el distanciamiento social, en virtud de que el ciudadano puede realizar sus solicitudes desde la comodidad de su hogar evitando así el aglomeramiento de personas en nuestras oficinas de servicios.

Actualmente esta Dirección General de Pasaportes recibe un aproximado de 300 solicitudes de pasaportes realizadas mediante la plataforma en línea, las cuales son procesadas con la calidad y eficiencia esperada por los ciudadanos.

Como parte de su mejora continua fue incluida la modalidad ampliamos nuestra cartera de servicio incluyendo los pasaportes con vigencia de 10 años.

En el año 2020 el servicio en línea para la solicitud de emisión y/o renovación del documento de viaje, se recibieron 37,299 solicitudes de ciudadanos.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ANUAL
Solicitudes Renovación Mayor de Edad	1,416	1,124	588	35	449	1,762	1,827	2,600	2,865	2,679	1,926	2,200	
Solicitudes Primera Vez Mayor de Edad	411	316	171	3	175	766	566	849	984	795	580	800	
Solicitudes Primera Vez Menor de Edad	287	247	107	5	131	587	457	637	721	1,031	1,049	1,300	
Solicitudes Renovación Menor de Edad	201	164	83	2	57	232	250	332	345	362	284	500	
TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS	2,315	1,851	929	45	812	3,347	3,100	4,418	4,915	4,867	3,839	4,800	35,238

Fuente: Dirección de Emisión y Renovación// Servicio On line.
 * Diciembre proyectado

Página Principal de las solicitudes en línea.

AHORRA tiempo y dinero!



SOLICITAR SERVICIOS EN LINEA

MÁS DE ESTA SECCIÓN

- Solicitud de Pasaporte 1ra vez (Adultos)
- Solicitud de Pasaporte 1ra vez (Menores)
- Renovación de Pasaporte (Adultos)
- Renovación de Pasaporte (Menores)
- Certificaciones

Call Center a Nivel Nacional

La Dirección de Emisión y Renovación a inicios de la puesta en marcha de las citas a través del call center, se encontraba realizado un mínimo de solicitudes de 120 citas atendidas por día, debido a la demanda de solicitudes de nuestros servicios, se aumentó la cantidad de solicitudes tanto en la Sede Central como en las Oficinas Provinciales de Pasaportes, ayudando a los ciudadanos a disminuir el tiempo de espera para realizar las solicitudes.

En la actualidad el área de Call Center cuenta con la cantidad de 06 integrantes, quienes registran entre 280 a 350 citas por día, con un aproximado de 6,500 citas por mes. Con la creación del Call Center, esta Dirección General de Pasaportes ha logrado brindar asistencia efectiva a la ciudadanía, se ha disminuido el cúmulo de personas y las filas de espera, sin violentar los protocolos establecidos en cuanto al sistema de salud.

Con la creación del Call Center a nivel nacional, logramos que funcione como una unidad de asistencia no solo para la programación de citas de aquellos ciudadanos que no puedan acceder a la plataforma de citas en líneas, sino también para las informaciones de servicios requeridas por la ciudadanía, monitoreado y supervisado desde la Sede Central de esta Dirección General de Pasaportes, funcionando con un número único telefónico sin cargo adicional (1-200 o 1-800).

 DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Solicitudes de Citas Atendidas Año 2020									
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CANTIDAD DE PERSONAS ATENDIDAS	254	1,880	2,603	2,719	6,478	6,868	5,050	5,500	
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS									31,352

Fuente: Dirección de Emisión y Renovación// Call Center
* Diciembre proyectado



c) Otras acciones desarrolladas

c.1 Convenios y Acuerdos Institucionales Firmados

Dentro del fortalecimiento interinstitucional, hemos realizado convenios, a fin de ofrecer servicios más eficientes a nuestros ciudadanos, a su vez fortalecer lazos entre instituciones gubernamentales, como es:

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTE Dirección Jurídica Acuerdos Convenios AÑO 2020	
CONVENIO/ACUERDO	OBJETIVO/FECHA
Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicaciones (Optic)	Renovación de Acuerdo de Colaboración suscrito entre la Dirección General de Pasaportes de Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC), para acuerdo del punto GOB atención al ciudadano y comunicación directa con la OPTIC.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//kmp
 Fuente: Dirección Jurídica

c.2 Representación Internacional y participación en Conferencias, Seminarios y otros.

Estos viajes han sido programados para el Desarrollo y Fortalecimiento institucional, así como la mejora de nuestro producto principal, la elaboración de las Libretas de Pasaportes.

Cuadro Viajes 2020

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTE Viajes Internacionales AÑO 2020			
CONSULADO	FECHA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
NEW YORK, USA	Del 23 al 27 de Septiembre del 2020	Visita del Consulado de la República Dominicana en New York para entablar parámetros de ayuda mutua entre las instituciones.	Licdo. Nestor J. Cruz Pichardo Director General de Pasaportes Licda. María A. Perez Coordinadora del Despacho de la Dirección General Licdo. Eduarld Figueroa Director de Emisión y Renovación

Fuente: Lic. María Pérez, Encargada. Despacho.



V. GESTIÓN INTERNA

a) Desempeño Financiero/ Ejecución del Gasto

 PASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Año 2020 Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras En RD\$	
DETALLE	TOTAL
2 - GASTOS	
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	307,840,430.55
2.1.1 - REMUNERACIONES	223,473,220.41
2.1.2 - SOBRESUELDOS	52,841,062.22
2.1.3 - DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	-
2.1.4 - GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES	-
2.1.5 - CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	31,526,147.92
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	104,861,182.85
2.2.1 - SERVICIOS BÁSICOS	24,352,075.90
2.2.2 - PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	904,313.74
2.2.3 - VIÁTICOS	16,742,373.60
2.2.4 - TRANSPORTE Y ALMACENAJE	492,532.00
2.2.5 - ALQUILERES Y RENTAS	6,018,258.84
2.2.6 - SEGUROS	8,235,560.88
2.2.7 - SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	8,835,170.02
2.2.8 - OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	24,809,124.31
2.2.9 - OTRAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS	14,471,773.56
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	203,036,520.39
2.3.1 - ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	5,019,789.59
2.3.2 - TEXTILES Y VESTUARIOS	65,801.19
2.3.3 - PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	160,680,917.65
2.3.4 - PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	277.95
2.3.5 - PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	59,588.31
2.3.6 - PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	53,009.21
2.3.7 - COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	7,930,866.24
2.3.8 - GASTOS QUE SE ASIGNARÁN DURANTE EL EJERCICIO (ART. 32 Y 33 LEY 423-06)	-
2.3.9 - PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	29,226,270.25
2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4,369,936.28



2.4.1 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	4,369,936.28
2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	11,027,429.76
2.6.1 - MOBILIARIO Y EQUIPO	4,493,509.76
2.6.8 - BIENES INTANGIBLES	6,533,920.00
2.7 - OBRAS	1,489,070.20
2.7.1 - OBRAS EN EDIFICACIONES	1,489,070.20
2.7.2 - INFRAESTRUCTURA	-
2.8 - ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FINES DE POLÍTICA	-
4 - APLICACIONES FINANCIERAS	
TOTAL GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS	632,624,570.03

Fuente: Departamento Financiero// Lic. Elisa Pimentel

a.1 Resumen del Gasto:

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Departamento Financiero División De Contabilidad Resumen De Gastos Cheques y Libramientos (Fondos 100 Y 2087) Según Objeto del Gasto AÑO 2020		
CUENTAS	DESCRIPCIÓN	TOTAL GENERAL AÑO 2020
OBJETO 1	SERVICIOS PERSONALES	307,840,430.55
OBJETO 2	SERVICIOS NO PERSONALES	104,861,182.85
OBJETO 3	MATERIALES Y SUMINISTRO	203,036,520.39
OBJETO 4	TRANSFERENCIAS (AYUDAS)	4,369,936.28
OBJETO 6	BIENES, MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	11,027,429.76
OBJETO 7	OBRAS PARA EDIFICACIONES	1,489,070.20
TOTALES		632,624,570.03

Fuente: Departamento Financiero// Lic. Elisa Pimentel



a.2.1 Formulación Programación Física Anual 2020.

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES FORMULARIO PROGRAMACIÓN ANUAL 2020								
Producto	Beneficiario	Unidad de Medida	Presupuesto Formulado 2020	Meta Formulada 2020	Programación Financiera Anual			
					1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre
Programa 12: Expedición, Renovación y Control de Pasaportes								
5908-Pasaportes emitidos a ciudadanos dominicanos	Ciudadano/a Dominicano/a	Libretas Entregadas	843,088,080.00	483,982	133,056	50,000	65,000	235,926

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds

Fuentes: Los datos Financieros, fueron suministrados por el Depto. Financiero DGP y los datos físicos por la Dirección de Planificación.

a.2.2 Formulación Ejecución Financiera Anual 2020

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES FORMULARIO PROGRAMACIÓN ANUAL 2020								
Producto	Beneficiario	Unidad de Medida	Presupuesto Formulado 2020	Meta Formulada 2020	Programación Financiera Anual			
					1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre
Programa 12: Expedición, Renovación y Control de Pasaportes								
5908-Pasaportes emitidos a ciudadanos dominicanos	Ciudadano/a Dominicano/a	Libretas Entregadas	843,088,080.00	843,088,080.00	190,000,000	165,100,000	160,000,000	327,988,080

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds

Fuentes: Los datos Financieros, fueron suministrados por el Depto. Financiero DGP y los datos físicos por la Dirección de Planificación.



a.2.3 Ingresos/Recaudaciones

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Departamento Financiera División de Contabilidad Resumen de Recaudaciones por Impuestos AÑO 2020									
MESES	CUENTAS RECAUDADORAS								TOTAL GENERAL
	COLECTORA BR	CUENTA UNICA TESORERIA (CUT) 240-015423-0			CTA. 010-250837-2		CTA. 314-000015-4		
	010-251875-0 (010-249550-5)	RECAUDACION IMPUESTOS	TARJETA DE CREDITO	TOTAL CUT	US\$ DOLLAR	EQUIVALENTES US\$ / RD\$	US\$ DOLLAR	EQUIVALENTES US\$ / RD\$	
ENERO	51,065,550.00	40,718,545.00	3,201,268.00	43,919,813.00	115,610.59	5,896,140.09	84,337.37	4,301,205.87	105,182,708.96
FEBRERO	38,992,450.00	33,010,550.00	2,508,508.54	35,519,058.54	130,835.50	6,672,610.50	70,138.66	3,577,071.66	84,761,190.70
MARZO	23,466,150.00	21,314,900.00	1,298,695.88	22,613,595.88	151,013.41	7,701,683.91	69,174.16	3,527,882.16	57,309,311.95
ABRIL	75,200.00	-	-	-	3,733.24	190,395.24	132.00	6,732.00	272,327.24
MAYO	5,320,250.00	3,697,450.00	128,617.98	3,826,067.98	20,505.64	1,045,787.64	12,335.98	629,134.98	10,821,240.60
JUNIO	15,760,800.00	14,419,250.00	745,861.02	15,165,111.02	31,125.20	1,587,385.20	20,796.97	1,060,645.47	33,573,941.69
JULIO	15,262,500.00	19,469,700.00	1,068,818.81	20,538,518.81	224,445.48	11,446,719.48	65,386.38	3,334,705.38	50,582,443.67
AGOSTO	20,026,000.00	15,907,700.00	958,872.21	16,866,572.21	240,831.36	12,282,399.36	65,570.67	3,344,104.17	52,519,075.74
SEPTIEMBRE	25,686,300.00	20,747,663.12	1,235,699.84	21,983,362.96	190,862.86	9,734,005.86	59,502.63	3,034,634.13	60,438,302.95
OCTUBRE	34,159,650.00	29,058,450.00	2,039,408.83	31,097,858.83	189,301.48	9,654,375.48	80,313.90	4,096,008.90	79,007,893.21
NOVIEMBRE	29,928,950.00	25,652,563.01	1,737,390.00	27,389,953.01	219,888.26	11,214,301.26	111,345.24	5,678,607.24	74,211,811.51
DICIEMBRE	54,783,338.93	21,774,256.12	1,848,073.99	23,622,330.11	133,320.06	6,532,682.94	65,370.31	3,203,145.19	88,141,497.17
TOTAL	14,527,138.93	245,771,027.25	16,771,215.10	262,542,242.35	1,651,473.08	83,958,486.96	704,404.27	35,793,877.15	696,821,745.39

Fuente: Departamento Financiero
 NOTA: Tasa de conversión RD\$1.00

b) Contrataciones y Adquisiciones

 IPASAPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES División de Compras y Contrataciones Procesos de Compras ENERO AL 10 DE DICIEMBRE 2020			
CANTIDAD	UMBRAL DE COMPRAS	MONTO	%
12	COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	947,233.31	0.30
6	COMPRA POR EXCEPCION	913,009.00	0.29
19	COMPRA MENOR	14,909,180.41	4.80
11	COMPARACIÓN DE PRECIOS	43,920,705.00	14.14
3	LICITACIONES	249,947,962.00	80.46
TOTAL		RD\$310,638,089.72	100%

Elaborado por: División de Compras



VI. IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD ALCANZADAS

La Dirección General de Pasaportes forma parte del programa República Digital y esta se encuentra en el cuarto eje de gobierno digital, abierto y transparente, que busca facilitar mediante el uso e implementación de las TICs la prestación en línea y los servicios que ofrece, así como también el fortalecimiento de la eficiencia interna, la transparencia, la rendición de cuentas y el gobierno electrónico.

Para medir estos avances el estado, a través de la Oficina Presidencial de Tecnología y Comunicaciones (OPTIC), implementó el ITICGE.

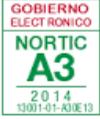
En tal sentido en los últimos años la Dirección de Tecnología ha tenido grandes avances significativos para esta Dirección General de Pasaportes posicionándonos en los primeros lugares de la medición de este indicador, evidencia de esto en Enero 2020, nos fue otorgado un reconocimiento gracias a nivel de implementación del Gobierno electrónico, donde nos encontramos en la posición No. 20 dentro de las 281 instituciones del Estado Dominicano. (Foto: Premio, en los anexos).

En cuanto a las NORTIC que son normas de tecnologías de la información y comunicación, creadas por el Departamento de Estandarización, Normativa y Auditoría Técnica (ENAT), en el 2013, las cuales tienen como objetivo principal el establecimiento de estándares generales, relacionados con aspectos tecnológicos, actualmente poseemos 4 normas vigentes como son:





DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
Certificaciones Vigentes Nortic
AÑO 2020

AÑO DE OTORGADA O RENOVADA	TIPO DE CERTIFICACION		DE QUE TRATA LA CERTIFICACIÓN
2020	NORTIC A3		Norma sobre publicación de datos abiertos del Estado como parte de su proceso de mejora continua a los fines de profundizar los niveles de transparencia gubernamental, alineado con el concepto de gobierno electrónico, sustentado en las directrices de la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG) y de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC).
	NORTIC A2		Norma para el desarrollo y gestión de los medios WEB del Estado Dominicano.
2019	NORTIC A4		Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano.
	NORTIC E1		Es la norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.

Elaborado por Dirección de Planificación y Desarrollo/kmp



VII. PROYECCIONES PARA EL AÑO 2021

1. Actualización del Proyecto de Pasaporte Electrónico.
2. Poner a disposición de los ciudadanos nuestra Carta Compromiso.
3. Apertura oficina provincial Higüey.
4. Implementación sistema de gestión de riesgos área tecnológica.
5. Implementación servidor de réplica y almacenamiento en data center del Estado
6. Incorporar el Consulado General de los Ángeles, California al Sistema de Captura digital de Pasaportes.
7. Apertura de más Centros de Capturas a distancia, por lo menos 2 por año.
8. Fortalecimiento Institucional.
9. Implementación servidor de réplica y almacenamiento en data center del Estado



VI. ANEXOS

Matrices específicos:

 IPASAPORTES Objetivo específico de la END a la que apunta la producción de la Dirección General de Pasaportes AÑO 2020		
Institución	Productos	Resultados
Dirección General de Pasaportes	Ciudadanos Dominicanos reciben Pasaportes Emitidos	Incrementada la legitimidad y seguridad en la emisión y renovación de pasaportes según normativas vigentes dictadas por la OACI.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds
Cuadro 1

 IPASAPORTES Comportamiento de la Producción Enero-Diciembre AÑO 2020					
Producción Pública	Unidad de Medida	Línea base para la Comparación	Producción Planeada año Reparado	Producción Generada Ene-Dic del año Reportado	% de Avance Respecto a lo Planeado
Ciudadanos Dominicanos reciben Pasaportes Emitidos.	Libretas Entregadas	465,192	483,982	211,937	44.79%

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds
Nota: Datos proyectados desde el 1 de noviembre al 31 de diciembre.
Cuadro 2





IPASAPORTES

Medidas de Políticas Sectoriales Enero-Diciembre
AÑO 2020

Institución	Medida de política	Instrumento (Ley, Decreto, Resolución, Resolución Admva., Norma, Disposiciones Admvas.)	Objetivo (s) específico (s) END a cuyo logro contribuye la medida de política	Línea (s) de acción de la END a la que se vincula la medida de política
Dirección General de Pasaportes	Continuar adecuando las políticas internas de la Dirección General de Pasaportes (DGP) a los requerimientos internacionales de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).	Actualizar a los nuevos tiempos acorde a las disposiciones internacionales en materia de aviación civil y crímenes transnacional. Reglamento de aplicación de la ley del Mirex. Modificación de la ley de pasaportes No. 249, 10 marzo 1970.	Especificar el alcance de la medida, objetivo, qué se busca con su implementación, cuáles son los requerimientos de la OACI y qué exactamente debe ser adecuado en la DGP.	Establecer un marco jurídico acorde con el derecho administrativo moderno que propicie la conformación de un estado transparente, ágil e inteligente.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds
Cuadro 3



IPASAPORTES

Acciones /o Medidas, Políticas Implementadas por la Institución para
Cumplir con las Políticas Transversales Enero-Diciembre
AÑO 2020

Institución	Medida de Política/ Acción	Instrumento (Ley, Decreto, Resolución, Resolución Admva., Norma, Disposiciones Admvas.)	Política Transversal de la END a la que se vincula la medida de política.	Línea (s) de acción de la END a la que se vincula la medida de política
Dirección General de Pasaportes	Continuar adecuando las políticas internas de la Dirección General de Pasaportes (DGP) a los requerimientos internacionales de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).	Especificar el alcance de la medida, objetivo, qué se busca con su implementación, cuáles son los requerimientos de la OACI y qué exactamente debe ser adecuado en la DGP.	Establecer un marco jurídico acorde con el derecho administrativo moderno que propicie la conformación de un estado transparente, ágil e inteligente.	Establecer un marco jurídico acorde con el derecho administrativo moderno que propicie la conformación de un estado transparente, ágil e inteligente.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo
Cuadro 4





DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
AÑO 2020

Resultado PNPS	Indicadores PNPS	Línea Base	Año Reportado	Meta final del período
Incrementada la legitimidad y seguridad en la emisión y renovación de pasaportes según normativas vigentes dictadas por la OACI.	% de pasaportes emitidos y renovados.	2015	2020	2021

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds
Cuadro 5



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
EVOLUCIÓN METAS PRESIDENCIALES
EN EL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2020

Meta (s) Presidencial (es)	Logros Acumulados Enero-Diciembre	Restricciones que inciden en el cumplimiento de la meta	% de Avance Respecto de lo Planeado	Acciones pendientes de ejecución
Pasaporte Electrónico	Levantamiento de información, Status Actualizado.	* Lograr consenso entre las Instituciones involucradas. *Presupuesto.	10%	* Decreto para iniciar Proyecto. * Licitación Internacional.
Apertura Oficinal Provincial Higüey	Oficina equipada y Amueblada en un 95%.	* Situación de Emergencia Nacional.	90%	* Conectar Equipos. *Inaugurar Oficina Provincial.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds//kmp
Fuente: Lic. María Pérez
(Cuadro 6)



Desempeño de la Producción Institucional

 DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Desempeño de la Producción Institucional Año 2020							
Producto	Indicador	Trimestre enero-marzo			Trimestre abril-junio		
		Programación física	Ejecución física	Subindicador físico	Programación física	Ejecución física	Subindicador físico
Pasaportes emitidos a ciudadanos dominicanos	Cantidad de pasaportes emitidos	133,056	113,661	85%	50,000	18,503	37%
Producto	Indicador	Trimestre julio-septiembre			Trimestre octubre-diciembre		
		Programación física	Ejecución física	Subindicador físico	Programación física	Ejecución física	Subindicador físico
Pasaportes emitidos a ciudadanos dominicanos	Cantidad de pasaportes emitidos	65,000	79,773	100%	235,926	240,644	100%

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//ds

Fuentes: Los datos Financieros, fueron suministrados por el Depto. Financiero DGP y los datos físicos por Dirección de Planificación.

CUADRO 7



Cuadros relevantes:

a) Emisión de Pasaportes a nivel nacional y consulados.

 DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Departamento de Supervisión y Control Pasaportes Emitidos Sede Central y Oficinas Provinciales Año 2020													
ESTAFETAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SEDE CENTRAL	11,811	8,276	4,722	24	943	2,706	4,401	4,414	8,148	8,629	6,728	6,997	67,799
ZONA ORIENTAL	6,767	5,648	3,433	0	8	1,616	2,117	1,927	2,424	5,390	3,691	3,838	36,859
PUNTO GOB DN	3,475	3,029	0	0	0	0	224	991	1,296	2,117	2,102	2,186	15,420
SANTIAGO	7,123	5,849	3,976	1	552	2,166	2,768	2,678	3,414	5,076	5,262	5,472	44,337
SAN PEDRO	2,826	2,516	1,491	0	186	967	914	1,069	1,193	2,589	1,814	1,886	17,451
SAN FRANCISCO	1,993	1,743	1,091	0	224	974	1,279	1,260	1,398	1,729	1,544	1,605	14,840
BARAHONA	661	474	226	0	68	421	359	353	366	327	308	320	3,883
PUERTO PLATA	1,311	1,022	667	0	179	711	855	856	947	1,086	788	819	9,221
NAGUA	649	522	306	0	82	496	507	380	473	436	391	406	4,648
MONTECRISTI	790	587	402	0	139	619	774	593	523	816	809	841	6,893
LA VEGA	2,471	2,175	1,396	0	270	1,266	1,549	1,582	2,060	2,491	2,074	2,156	19,490
AZUA	1,526	1,156	688	0	149	1,099	1,012	1,066	993	1,131	895	930	10,645
EXTERIOR	94	167	72	0	18	167	49	7	155	84	75	78	966
TOTAL	41,497	33,164	18,470	25	2,818	13,208	16,808	17,156	23,390	31,901	26,481	27,534	252,452

Fuente: Departamento de Supervisión y Control
 * Nota: Diciembre proyectado.

Gráfico Pasaportes Emitidos Sede Central y Oficinas Provinciales 2020



Pasaportes Emitidos Consulados Conectados 2020



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Departamento de Supervisión y Control Pasaportes Emitidos Consulados Conectados Año 2020

CONSULADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
VALENCIA	31	141	81	11	43	65	162	169	15	0	0	0	718
BARCELONA	325	268	0	0	53	327	240	235	255	295	277	288	2,563
BOSTON	574	484	568	43	272	247	377	463	375	700	536	557	5,196
PANAMA	235	155	0	0	0	0	0	0	0	0	215	223	828
ST. MARTEEN	55	61	36	0	15	81	67	50	31	56	56	37	525
HAMBURGO	182	216	60	21	26	16	0	0	0	0	0	0	521
MADRID	627	551	380	1	167	469	659	527	1	476	538	559	4,955
GENOVA	108	23	0	0	23	56	244	193	106	81	171	176	1,181
MIAMI	443	445	311	0	116	259	416	481	587	803	591	614	5,066
MILANO	201	171	75	0	7	84	229	258	194	213	214	250	1,923
PUERTO RICO	374	338	179	0	123	498	533	672	572	625	441	458	4,813
ZURICH	2	1	0	2	0	0	80	48	72	35	50	52	342
NEW YORK	3,772	3,994	2,420	2	993	3,567	3,837	4,113	4,619	4,600	5,299	5,510	42,726
CANADA	31	42	19	1	17	35	38	36	36	37	34	35	361
GUADALUPE	40	16	12	0	6	26	40	29	27	32	15	16	259
MONTREAL	29	30	11	0	4	8	17	14	18	20	0	0	151
ARUBA	10	17	0	0	0	0	64	23	26	25	21	22	208
CURAZAO	19	38	26	0	6	32	41	43	43	42	38	40	368
ROMA	90	90	50	0	10	58	103	106	77	133	118	122	957
TOTAL	7,148	7,081	4,228	81	1,881	5,828	7,147	7,460	7,054	8,173	8,594	8,959	73,661

Fuente: Departamento de Supervisión y Control
 * Notas: 1) Diciembre proyectado.
 2) Elaboración a partir del sistema de monitoreo de estafetas 3.2

Gráficos de Pasaportes Emitidos Consulados Conectados 2020



Plan Operativo Anual (POA) 2020

Eje estratégico 1:

 POA 2020 Eje Estratégico: Atención al ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje Objetivo Estratégico I			
RESULTADO ESPERADOS	INDICADOR	LÍNEA BASE 2016	META 2020
Satisfecho los ciudadanos con las informaciones y orientaciones del proceso de emisión y renovación del pasaporte.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos por la información recibida.	40%	95%
	Porcentaje de ciudadanos que reciben las informaciones u orientación acorde a sus requerimientos	40%	100%
	Porcentaje de cumplimiento en los procedimientos para la emisión del documento de viaje.	93%	100%
	Porcentaje de documentos de viajes entregados que cumplen con las medidas de seguridad establecidas.	99%	100%
Asegurada la entrega del documento de viaje al ciudadano solicitante.	Porcentaje de reposiciones del documento de viaje	1%	0%

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//kmp

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional

 POA 2020 Eje Estratégico: Atención al ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje Objetivo Estratégico I			
Resultado Esperados	Indicador	Línea Base 2016	Meta 2020
Estandarizada la gestión institucional de la DGP.	Porcentaje de procesos implementados	Por definir	100%
	Cantidad de Normas actualizadas.	3	100%
	Porcentaje y Actualización del diseño organizacional, acorde a los lineamientos estratégicos de la Dirección	100%	100%
	Porcentaje de empleados que interpretan el nuevo marco estratégico institucional.	0%	100%



Identificado y Comprometido el personal con la cultura organizacional de la DGP.	Porcentaje del personal que modelan los nuevos valores de la institución.	0%	100%
	Porcentaje de los criterios de la metodología CAF implementado.	0%	100%
	Porcentaje de los procesos certificados implementados bajo la certificación ISO.	0%	100% de los sustantivos en ISO
Asegurada la calidad de la gestión Institucional.	Porcentajes de procesos innovados.	0%	100% donde se identifiquen necesidades de mejora
	Porcentaje de cumplimiento con los requerimientos de los organismos de control del Estado.	Por definir	100%
Fortalecidos los mecanismos de planeación y control de la gestión de la DGP.	Porcentaje de cumplimiento de las acciones planificadas.	0%	100%
Mejorado el desempeño del personal en el ejercicio de sus funciones.	Porcentaje de personal que mejora su desempeño.	0%	100% del personal obtiene unos resultados de evaluación de 80 ó más
Eficientizados los procesos administrativos de la Gestión humana.	Porcentaje de procesos de Gestión humana implementados.		100%
	Porcentaje de subsistemas migrados al modelo de Gestión por competencia.	0%	100%
	Porcentaje de satisfacción del empleado.	30%	100%
	Porcentaje de unidades funcionales que cuentan con el equipamiento necesario.	40%	90%
	Metro cuadrado de adecuación de oficinas.	30%	90%
	Porcentaje de unidades funcionales que cuentan con los materiales necesarios.	40%	100%
	Porcentaje de unidades funcionales que cuentan con el mobiliario necesario.	40%	100%
	Porcentaje riesgo de la institución mitigado.	0%	100%
Satisfecho el personal con los requerimientos para el desempeño de sus funciones	Porcentaje de riesgos prevenidos.	0%	100% de los prevenibles.
	Porcentaje de Informaciones financieras reportadas con los requerimientos técnicos y normativos.	95%	100%
	Porcentaje de necesidades que cuentan con los recursos financieros demandados.	60%	100%



Asegurada la continuidad de las operaciones de la institución y eficientizado los recursos financieros	Porcentaje de eficiencia en el uso de los recursos.	40%	100%
	Porcentaje valoración del público interno.	No disponible	95%
Valorada positivamente por el público externo e interno la imagen institucional.	Índice de transparencia.	80%	100%
	Porcentaje de valoración del público externo.	No disponible	90%

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//kmp



Memoria Gráfica



Premio a Pasaportes ITICGE 2020, Enero 2020.





Nueva Portada de Libreta de Pasaportes.





Algunas Imágenes contenidas en la nueva libreta



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

