

**REPÚBLICA DOMINICANA**

**AÑO 20 23**

MEMORIA

INSTITUCIONAL

Texto

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Texto

Descripción generada automáticamente con confianza baja

MEMORIA

INSTITUCIONAL

**AÑO 20 23**

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

[I. Resumen Ejecutivo 6](#_Toc154136087)

[1.1 Logros Acumulados Gestión 2020-2024 9](#_Toc154136088)

[II. Información Institucional 16](#_Toc154136089)

[2.1 Marco Filosófico Institucional 16](#_Toc154136090)

[a. Misión 16](#_Toc154136091)

[b. Visión 16](#_Toc154136092)

[c. Valores 16](#_Toc154136093)

[2.2 Base Legal 18](#_Toc154136094)

[2.3 Estructura Organizativa 20](#_Toc154136095)

[a. Organigrama 20](#_Toc154136096)

[b. Listado de Funcionarios DGP 21](#_Toc154136097)

[2.4 Planificación Estratégica Institucional 26](#_Toc154136098)

[III. Resultados Misionales 30](#_Toc154136099)

[3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los Procesos Misionales 30](#_Toc154136100)

[a. Pasaportes emitidos a nivel nacional enero-diciembre 2023 30](#_Toc154136101)

[b. Pasaportes emitidos por consulados enero-diciembre 2023 31](#_Toc154136102)

[IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo 33](#_Toc154136103)

[4.1 Departamento Administrativo 33](#_Toc154136104)

[a. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 38](#_Toc154136105)

[b. Contrataciones y Adquisiciones 39](#_Toc154136106)

[4.2 Departamento Financiero 40](#_Toc154136107)

[a. Presupuesto Aprobado 40](#_Toc154136108)

[b. Ejecución Presupuestaria 40](#_Toc154136109)

[c. Desempeño Financiero - Ejecución de Gastos 42](#_Toc154136110)

[d. Resumen de Gastos 44](#_Toc154136111)

[e. Ingresos - Recaudaciones 45](#_Toc154136112)

[4.3 Desempeño de los Recursos Humanos 47](#_Toc154136113)

[a. Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional 47](#_Toc154136114)

[b. Logros Alcanzados por el Área Recursos Humanos 48](#_Toc154136115)

[c. Análisis de Resultados del SISMAP 49](#_Toc154136116)

[4.4 Desempeño de los Procesos Jurídicos 55](#_Toc154136117)

[4.5 Desempeño de la Dirección de Tecnología 57](#_Toc154136118)

[a. Índice uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico (ITICge) 61](#_Toc154136119)

[b. Dentro del mismo ámbito recertificamos algunas NORTIC: 62](#_Toc154136120)

[4.6 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional 64](#_Toc154136121)

[a. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 64](#_Toc154136122)

[b. Resultados de la Matriz del Plan Estratégico Institucional 64](#_Toc154136123)

[c. Resultados del Seguimiento a los Indicadores de Gobierno 65](#_Toc154136124)

[d. Seguimiento al Plan Operativo Anual 66](#_Toc154136125)

[e. Plataforma Ruta MEPYD 67](#_Toc154136126)

[f. Reuniones y Socialización 67](#_Toc154136127)

[g. Objetivos de Desarrollo Sostenible 68](#_Toc154136128)

[4.7 Desempeño de la Dirección de Emisión y Renovación y sus áreas 69](#_Toc154136129)

[a. Dirección de Emisión y Renovación 69](#_Toc154136130)

[b. Servicio Online 70](#_Toc154136131)

[c. Servicio Presencial 70](#_Toc154136132)

[d. Call Center 71](#_Toc154136133)

[e. Asuntos Consulares 71](#_Toc154136134)

[4.8 Desempeño del Área de Comunicaciones 72](#_Toc154136135)

[4.9 Departamento de Seguridad 74](#_Toc154136136)

[4.10 Desempeño Capacitación Especializada 74](#_Toc154136137)

[V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional 76](#_Toc154136138)

[5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio 76](#_Toc154136139)

[5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información 77](#_Toc154136140)

[5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 78](#_Toc154136141)

[5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia 79](#_Toc154136142)

[VI. Proyecciones para Próximo Año 80](#_Toc154136143)

[VII. Anexos 82](#_Toc154136144)

[7.1 Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos 82](#_Toc154136145)

[7.2 Matriz Logros Relevantes - Datos Cuantitativos 90](#_Toc154136146)

[7.3 Matriz Índice Gestión Presupuestaria (IGP) 91](#_Toc154136147)

[7.4 Resumen Plan de Compras 2023 92](#_Toc154136148)

[7.5 Glosario de Términos 94](#_Toc154136149)

# I. Resumen Ejecutivo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.1 Logros Acumulados Gestión 2020-2024

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

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

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

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

1. Rediseño del flujo de atención al ciudadano para optimizar los espacios.
2. Se realizaron mejoras y habilitación de espacios para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.
3. Fue habilitado de manera temporal un centro de entrega en el edificio principal de la OGTIC, donde se llevaron a cabo las entregas de la OPP de Sambil.
4. De manera temporal se establecieron horarios extendidos de captura y entrega para la descongestión de las oficinas a nivel nacional.
5. En la Sede Central se estableció un horario ampliado que busca entregar los pasaportes hasta las 8:00pm. La institución tiene en proyecto el despliegue de este nuevo horario a nivel nacional.
6. Se eliminó el sello y casos programados para entrega futura.
7. Mejoras en la infraestructura tecnológica con la adquisición de equipos.
8. Están en fase de elaboración los siguientes borradores de pliegos de condiciones y fichas técnicas:

* Pasaporte electrónico.
* Entrega remota a través de Courier.
* Nuevo edificio que alojará las oficinas de la Sede Central de la Dirección General de Pasaportes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# II. Información Institucional

## 2.1 Marco Filosófico Institucional

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

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

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

### a. Misión

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

### b. Visión

Ser la institución del Estado Dominicano reconocida a nivel internacional por proporcionar un documento oficial de viaje, con un servicio seguro, oportuno y de calidad.

### c. Valores

* **Honestidad:** Nos comprometemos a actuar con ética y sinceridad en el manejo de información y recursos, facilitando el documento de viaje a los/las dominicanos.
* **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestros deberes como servidores públicos, con calidad y puntualidad, apegados siempre a las políticas institucionales.
* **Vocación de Servicio:** Realizamos con dedicación, esmero y compromiso, las responsabilidades asignadas, siempre dando lo mejor de nosotros.
* **Transparencia:** Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos asignados, abierto siempre al escrutinio público.
* **Integridad:** Actuamos sin doblez, apegados a los principios de la ética y la moral.

**Servicios prestados y clientes o Usuarios**

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

## 2.2 Base Legal

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

* **Ley No. 549, de fecha 10 de marzo del 1970,** crea la Dirección General de Pasaportes bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, con las atribuciones y deberes que habían correspondido hasta ese momento al Encargado de la División de Pasaportes de dicha Secretaría de Estado.
* **Ley No. 208, de fecha 8 de octubre del 1971,** ratifica la condición de documento oficial para los/as dominicanos/as que viajan al exterior.
* En esta Ley se prohíbe la expedición de duplicados de Pasaportes por causa de deterioro, pérdida o agotamiento; en cambio autoriza a expedir un nuevo Pasaporte o renovar éste según el caso.
* **Decreto No. 956,** de fecha 9 de junio de 1975, reglamenta la expedición de Pasaportes Diplomáticos, Oficiales y Ordinarios. Algunos de sus párrafos, artículos y acápites fueron modificados mediante el Decreto 217 del 18 de septiembre de 1978.
* **Decreto No. 140,** de fecha 30 de marzo de 1999, mediante el cual se otorgan nuevas funciones a la Dirección General de Pasaportes.
* **Resolución 003-2015,** de fecha 22 de enero del 2015, establece el pago por emisión por primera vez naturalizados.
* **Resolución 004-2015,** de fecha 22 de enero del 2015, dominicanos en el exterior deberán presentar identificación del país donde residen, si no poseen cédula dominicana.
* **Resolución 007-2015,** de fecha 03 de junio del 2015, pasaportes para refugiados.
* **Resolución 010-2017,** de fecha 07 de junio del 2017, fija las tarifas a ser aplicadas en los Consulados Dominicanos Emisores de Pasaportes.

## 2.3 Estructura Organizativa

### a. Organigrama

### b. Listado de Funcionarios DGP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | |
| A picture containing diagram  Description automatically generated**Listado de Funcionarios** | | |
| **Enero-Noviembre, 2023** | | |
| **No.** | **Áreas** | **Responsables** |
| **1** | Directora General | Digna Reynoso |
| **2** | Coordinadora del Despacho | Bautista Zapata Santana |
| **Sub-Direcciones** | | |
| **1** | Sub-Dirección con asiento en la Oficina Punto GOB en Sambil | Carlos Ortiz Severino |
| **2** | Sub-Dirección (Enc. Departamento de Supervisión y Control de Operaciones) | Ana Hilda Novas Rivas |
| **3** | Sub-Dirección con asiento en la Oficina Provincial de Pasaportes en la Zona Oriental | Fanny Yudelka Santana De Fernández |
| **4** | Sub-Dirección (Coordinador de formación de capacitación especializada) | Otoniel Reyes Ventura |
| **5** | Sub-Dirección con asiento en el Departamento de Atención a Casos Especiales | Miriam Margarita Segarra |
| **Direcciones** | | |
| **1** | Dirección Jurídica | Sol Ángel María Rodríguez |
| **2** | Dirección de Planificación y Desarrollo | Héctor Miguel Guzmán Sánchez |
| **3** | Dirección de Recursos Humanos | Belkis Aquino |
| **4** | Dirección Administrativa Financiera | Manuel Gregorio Florián Labourt |
| **5** | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación | Josías Riverón |
| **6** | Dirección de Emisión y Renovación de Pasaportes | Eduardl Francisco Figueroa Polanco |
| **Departamentos** | | |
|  |
| **1** | Departamento de Seguridad | Cnel. Edward Evans Matthew de la Cruz |  |
| **2** | Departamento de Registro, Control y Nómina | Darlyn Amezquita |  |
| **3** | Departamento de Organización del Trabajo y Compensación | Damaris Bobadilla |  |
| **4** | Departamento Evaluación del Desempeño y Capacitación | Ana Mercedes Rodríguez |  |
| **5** | Departamento Financiero | María Caridad de los Santos |  |
| **6** | Departamento Administrativo | Miguel Ángel Ferrera Mejía |  |
| **7** | Departamento de Comunicación | Josefina Lissette Capellán Meléndez |  |
| **8** | Departamento de Administración de Proyectos TIC | - |  |
| **9** | Departamento de Operaciones TIC | José Adalberto Valdez |  |
| **10** | Departamento de Supervisión y Control de Operaciones | Pedro José Ruiz Liriano |  |
| **11** | Departamento de Relaciones Consulares | Vicmary Acosta |  |
| **12** | Departamento Antifraude | Minoska Altagracia Frías Sosa |  |
| **13** | Departamento de Recepción de Documentos | Antony Alexander Encarnación Mendieta. |  |
| **14** | Departamento de Servicio Online al Ciudadano/Cliente | María Antonia Taveras |  |
| **15** | Departamento de Revisión y Análisis de Documentos de Solicitud | Luis Maldonado Pacheco |  |
| **16** | Departamento de Atención a Casos Especiales | Rosmery Aristy |  |
|  |  |  |  |
| **Divisiones** | | |  |
| **1** | División de Elaboración de Documentos Legales | Ana Nova |  |
| **2** | División de Litigios | José Bladimir Paulino Lima |  |
| **3** | División de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP | Yury Colón Dumé |  |
| **4** | División de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión | Rosa Irma Febles Mora |  |
| **5** | División de Cooperación Internacional | Hualdys Pujols |  |
| **6** | División de Reclutamiento y Selección | Yajahira Abreu |  |
| **7** | División de Relaciones Laborales y Sociales | - |  |
| **8** | División de Relaciones Públicas | Nicole Terrero García |  |
| **9** | División de Protocolo y Eventos | - |  |
| **10** | División de Contabilidad | Dayrobi Ozoria Medina |  |
| **11** | División Presupuesto | Cecilia Rodríguez |  |
| **12** | División de Tesorería | Vilma María Lugo Zamora |  |
| **13** | División de Compras y Contrataciones | Patricia Rodríguez Segura |  |
| **14** | División de Almacén y Suministro | Lidia Hortensia Padua Paniagua |  |
| **15** | División de Servicios Generales | José Ramón Hiciano Acosta |  |
| **16** | División de Desarrollo e Implementación de Sistemas | Salvador Ramírez |  |
| **17** | División de Administración de Servicios TIC | Domingo Guzmán |  |
| **18** | División de Seguridad y Monitoreo TIC | Luis Daniel Pérez Guaba |  |
| **19** | División de Control de Especies Timbradas | Héctor Bienvenido Vargas Bouddier |  |
| **20** | División de Pasaportes del Exterior | Petronila Alcántara |  |
| **21** | División de Call Center | - |  |
| **22** | División de Atención al Ciudadano/Cliente | Jeanine Liset Canela Almánzar |  |
| **23** | División de Entrega de Pasaportes | Irma Echavarría |  |
| **24** | División de Producción de Pasaportes | Nidia Enriqueta Tavarez |  |
| **Secciones** | | |  |
| **1** | Sección de Ingreso | - |  |
| **2** | Sección de Correspondencia | Leónidas Rodríguez Almonte |  |
| **3** | Sección de Archivo Central | Margarita Abad |  |
| **4** | Sección Mantenimiento Planta Física | Cristóbal del Orbe Polanco |  |
| **5** | Sección de Transportación | Miguel Marcelino de Jesús German |  |
| **Oficinas** | | |  |
| **1** | Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) | Mónika Marcelle Félix Estévez |  |
| **2** | Unidad de Investigación | Capitán de Fragata, Ángel Francisco Mejía Luna |  |
| **Inspección** | | |  |
| **1** | Inspector General | Pascual Virgilio Feliz Feliz |  |
|  |  |  |  |
| **Asesores** | | |  |
| **1** | Dirección General | Carlos Mesa Cartagena |  |
| **2** | Dirección General | Paulino Antonio Feliz Espinosa |  |
| **3** | Dirección General (**Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación**) | Luis María Barrientos Sánchez |  |
| **4** | Dirección General (**Dirección de Planificación y Desarrollo**) | Daniel Sterling Lozano Maldonado |  |
| **5** | Dirección General (**Dirección de Recursos Humanos**) | Karina Estrella |  |
| **6** | Dirección General (**Dirección de Emisión y Renovación de Pasaportes**) | Zoila América Turbí González |  |
| **7** | Dirección General (**Departamento de Atención a Casos Especiales**) | Vicmari Acosta Familia |  |
| **8** | Departamento Financiero | Juan Miguel Pérez Rodríguez |  |
| **9** | Dirección Jurídica | Juan Francisco Rosa Cabral |  |
| **10** | Dirección Administrativa Financiera | Héctor Bienvenido Ricardo Sánchez |  |
| **11** | Departamento de Comunicación | Ariel Ulises Manzanillo Suriel |  |
|  |  |  |  |
| **Oficinas Regionales de Pasaportes** | | |  |
| **1** | Oficina Regional Este y Sur | Lisset Sánchez Berson |  |
| **2** | Oficina Regional Norte | Jerryson Rodriguez |  |
| **Oficinas Provinciales de Pasaportes** | | |  |
| **1** | Azua | Karen Díaz |  |
| **2** | Barahona | Andrea Segura Méndez |  |
| **3** | Higüey | Sammy Areuris Tavárez |  |
| **4** | La Vega | Yesenia del Carmen Fernández Gil |  |
| **5** | Montecristi | José Alberto Vásquez |  |
| **6** | Nagua | Sonia Núñez Espino De Hochmair |  |
| **7** | Puerto Plata | Jatnna Francisco Mena |  |
| **8** | Oficina Punto GOB en Sambil | Ruddy Román Reyes |  |
| **9** | Oficina Punto GOB en Plaza de la Cultura, Parada del Este | Salomón Moreta Feliz |  |
| **10** | Santiago | Williams de Jesús Salcedo de Peña |  |
| **11** | San Pedro de Macorís | Santa Rodríguez |  |
| **12** | San Francisco de Macorís | Olandra Amezquita Rosario |  |
| **13** | Zona Oriental | Carlos Manuel Acevedo |  |
| **14** | Bonao | Bernardo Alberto Peña Peña |  |

**Fuente:** Dirección de Recursos Humanos.

## 2.4 Planificación Estratégica Institucional

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

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

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

**El documento está estructurado en:**

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

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

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

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

**La Gestión por resultados supone:**

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

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

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

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

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

**Análisis Situacional:**

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

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

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

**Objetivo General:**

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

**Objetivos Específicos:**

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

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

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

# III. Resultados Misionales

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | | | | | | | | | | |
| Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamente**Departamento de Supervisión y Control** | | | | | | | | | | | | | |
| **Pasaportes Emitidos Sede Central y Oficinas Provinciales** | | | | | | | | | | | | | |
| **Pasaportes Emitidos Enero a Diciembre 2023** | | | | | | | | | | | | | |
| **Estafetas** | **Ene** | **Feb** | **Mar** | **Abr** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total** |
| **Sede Central** | 8,546 | 8,674 | 13,206 | 14,307 | 17,183 | 13,610 | 15,484 | 16,367 | 16,789 | 17,512 | 15,706 | 17,441 | 174,825 |
| **Zona Oriental** | 2,511 | 3,660 | 6,023 | 7,905 | 8,377 | 5,258 | 5,807 | 6,509 | 6,437 | 7,295 | 7,317 | 6,834 | 73,933 |
| **Punto GOB DN** | 1,954 | 1,482 | 4,000 | 4,614 | 5,298 | 3,057 | 4,214 | 4,529 | 4,843 | 5,525 | 5,012 | 4,966 | 49,494 |
| **Parque del Este** | 1,289 | 1,483 | 2,151 | 3,061 | 2,254 | 1,702 | 1,811 | 1,918 | 1,910 | 2,285 | 1,927 | 2,039 | 23,830 |
| **Santiago** | 4,856 | 4,276 | 6,611 | 7,931 | 8,641 | 6,188 | 7,045 | 6,665 | 7,846 | 7,773 | 7,131 | 8,014 | 82,977 |
| **San Pedro** | 1,297 | 1,071 | 2,452 | 2,901 | 2,620 | 2,181 | 2,417 | 2,937 | 3,369 | 3,894 | 3,550 | 3,490 | 32,179 |
| **San Francisco** | 2,240 | 1,799 | 2,614 | 2,868 | 3,111 | 2,507 | 2,546 | 2,884 | 2,831 | 3,240 | 3,214 | 3,148 | 33,002 |
| **Barahona** | 833 | 522 | 966 | 1,539 | 1,440 | 1,313 | 1,465 | 1,537 | 1,591 | 1,833 | 1,632 | 1,690 | 16,361 |
| **Puerto Plata** | 1,101 | 1,203 | 2,000 | 2,342 | 2,624 | 2,095 | 2,131 | 2,346 | 2,212 | 2,172 | 2,291 | 2,345 | 24,862 |
| **Nagua** | 853 | 800 | 1,276 | 1,836 | 1,527 | 1,318 | 1,463 | 1,709 | 1,660 | 2,007 | 1,857 | 1,785 | 18,091 |

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | | | | | | | | | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente**Departamento de Supervisión y Control** | | | | | | | | | | | | | |
| **Pasaportes Emitidos Consulados Conectados** | | | | | | | | | | | | | |
| **Enero a Diciembre 2023** | | | | | | | | | | | | | |
| **Consulados** | **Ene** | **Feb** | **Mar** | **Abr** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total** |
| **Valencia** | 98 | 92 | 51 | 67 | 335 | 80 | 207 | 165 | 123 | 169 | 110 | 175 | 1,672 |
| **Barcelona** | 289 | 365 | 414 | 101 | 440 | 319 | 354 | 385 | 307 | 387 | 322 | 352 | 4,035 |
| **Boston** | 758 | 886 | 1,416 | 1,395 | 1,524 | 1,527 | 1,452 | 1,429 | 1,312 | 1,274 | 859 | 1,532 | 15,364 |
| **Panamá** | 145 | 129 | 159 | 117 | 160 | 127 | 132 | 150 | 169 | 135 | 113 | 192 | 1,728 |
| **St. Marteen** | 69 | 0 | 70 | 80 | 79 | 80 | 68 | 70 | 45 | 54 | 52 | 56 | 723 |
| **Hamburgo** | 8 | 23 | 43 | 10 | 45 | 63 | 25 | 8 | 33 | 19 | 49 | 53 | 379 |
| **Madrid** | 498 | 489 | 657 | 554 | 628 | 626 | 650 | 607 | 494 | 616 | 569 | 551 | 6,939 |
| **Génova** | 92 | 0 | 0 | 114 | 179 | 142 | 129 | 170 | 151 | 149 | 54 | 253 | 1,433 |
| **Miami** | 311 | 393 | 508 | 370 | 368 | 582 | 461 | 386 | 333 | 345 | 303 | 428 | 4,788 |
| **Milano** | 140 | 151 | 244 | 177 | 331 | 289 | 311 | 259 | 207 | 339 | 239 | 260 | 2,947 |
| **Puerto Rico** | 413 | 366 | 612 | 450 | 654 | 588 | 463 | 548 | 493 | 548 | 438 | 535 | 6,108 |
| **Zúrich** | 86 | 0 | 126 | 122 | 119 | 122 | 95 | 96 | 71 | 92 | 75 | 82 | 1,086 |
| **New York** | 3,278 | 2,685 | 3,993 | 3,759 | 4,845 | 3,906 | 3,467 | 3,629 | 3,735 | 4,528 | 3,289 | 3,615 | 44,729 |
| **Toronto, Canadá** | 62 | 41 | 64 | 45 | 85 | 59 | 43 | 65 | 45 | 68 | 41 | 56 | 674 |
| **Guadalupe** | 19 | 20 | 17 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 65 |
| **Montreal, Canadá** | 28 | 0 | 36 | 44 | 46 | 41 | 42 | 40 | 40 | 43 | 32 | 51 | 443 |
| **Aruba** | 31 | 35 | 49 | 31 | 65 | 29 | 25 | 22 | 16 | 8 | 25 | 26 | 362 |
| **Los Ángeles** | 35 | 30 | 85 | 53 | 53 | 55 | 53 | 60 | 136 | 36 | 25 | 148 | 769 |
| **Washington** | 82 | 133 | 146 | 125 | 104 | 207 | 99 | 127 | 120 | 155 | 99 | 122 | 1,519 |
| **Paris, Francia** | 44 | 48 | 92 | 47 | 47 | 85 | 75 | 56 | 79 | 26 | 66 | 80 | 745 |
| **Chile** | 156 | 172 | 172 | 99 | 221 | 145 | 144 | 217 | 130 | 150 | 231 | 132 | 1,969 |
| **Antigua, Barbuda** | 63 | 16 | 6 | 9 | 16 | 12 | 11 | 12 | 21 | 7 | 6 | 21 | 200 |
| **Ámsterdam** | 17 | 0 | 22 | 16 | 21 | 29 | 20 | 37 | 30 | 39 | 32 | 30 | 293 |
| **Curazao** | 52 | 38 | 59 | 49 | 65 | 64 | 69 | 33 | 43 | 34 | 59 | 44 | 609 |
| **Roma** | 47 | 0 | 165 | 123 | 64 | 60 | 72 | 226 | 48 | 160 | 74 | 49 | 1,088 |
| **Amberes** | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 | 9 | 22 | 8 | 7 | 6 | 3 | 7 | 85 |
| **Pensilvania** | 0 | 574 | 949 | 1,220 | 1,123 | 773 | 1,058 | 1,217 | 884 | 750 | 740 | 897 | 10,185 |
| **New Jersey** | 854 | 977 | 1,632 | 1,696 | 1,433 | 1,325 | 1,421 | 1,538 | 1,346 | 1,250 | 1,038 | 1,366 | 15,876 |
| **New Orleans** | 50 | 103 | 135 | 118 | 86 | 70 | 53 | 26 | 22 | 0 | 11 | 23 | 697 |
| **Orlando, Florida** | 240 | 274 | 391 | 336 | 422 | 427 | 464 | 423 | 380 | 349 | 306 | 486 | 4,498 |
| **Islas Canarias** | 2 | 8 | 6 | 20 | 32 | 19 | 23 | 14 | 7 | 3 | 0 | 9 | 143 |
| **México** | 18 | 15 | 25 | 16 | 29 | 29 | 25 | 17 | 20 | 16 | 21 | 25 | 256 |
| **Houston, Texas** | 0 | 0 | 71 | 0 | 0 | 13 | 68 | 6 | 74 | 65 | 79 | 79 | 455 |
| **Argentina** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 109 | 29 | 40 | 32 | 57 | 49 | 316 |
| **Marsella, Francia** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 5 | 0 | 12 |
| **Exterior** | 20 | 0 | 54 | 26 | 47 | 63 | 90 | 61 | 73 | 84 | 43 | 84 | 645 |
| **Total** | **8005** | **8063** | **12469** | **11,406** | **13,681** | **11,965** | **11,800** | **12,136** | **11,034** | **11,943** | **9,465** | **11,868** | **133,835** |

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

# IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

## 4.1 Departamento Administrativo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



|  |  |
| --- | --- |
| **Datos De Cabecera PACC** | |
| **Monto Estimado Total** | RD$ 761,376,650.00 |
| **Cantidad De Procesos Registrados** | RD$ 25 |
| **Capítulo** | RD$ 0204 |
| **Subcapítulo** | RD$ 01 |
| **Unidad Ejecutoria** | RD$ 0002 |
| **Unidad De Compra** | Dirección General De Pasaportes |
| **Año Fiscal** | 2023 |
| **Fecha Aprobación** |  |
| **Montos Estimados Según Objeto De Contratación** | |
| **Bienes** | RD$ 669,569,850.00 |
| **Obras** | RD$ - |
| **Servicios** | RD$ 91,806,800.00 |
| **Servicios: Consultoría** | RD$ - |
| **Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios** | RD$ - |
| **Montos Estimados Según La Calificación MiPymes** | |
| **MiPymes** | RD$ 180,835,524.00 |
| **MiPymes Mujer** | RD$ 46,365,321.00 |
| **No MiPymes** | RD$ 534,172,805.00 |
| **Montos Estimados Según Tipo De Procedimiento** | |
| **Compras Por Debajo Del Umbral** | RD$ 68,500.00 |
| **Compra Menor** | RD$ 2,131,528.00 |
| **Comparación De Precios** | RD$ 20,212,676.00 |
| **Licitación Publica** | RD$ 738,963,946.00 |
| **Licitación Pública Internacional** | RD$ - |
| **Licitación Restringida** | RD$ - |
| **Sorteo De Obras** | RD$ - |
| **Excepción - Bienes O Servicios Con Exclusividad** | RD$ - |
| **Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior** | RD$ - |
| **Excepción - Contratación De Publicidad A Través De Medios De Comunicación Social** | RD$ - |
| **Excepción - Obras Científicos, Técnicas, Artísticas O Restauración De Monumentos Históricos** | RD$ - |
| **Excepción - Proveedor Único** | RD$ - |
| **Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Del Proyecto, Obra O Servicio** | RD$ - |
| **Resolución 15-08 Sobre Compra Y Contratación De Pasaje Aéreo, Combustible Y Reparación De Vehículos** | RD$ - |

**Fuente:** Dirección General de Contrataciones Públicas

### b. Contrataciones y Adquisiciones

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente**División de Compras y Contrataciones** | | | | |
| **Procesos de Compras** | | | | |
| **Enero - Diciembre 2023** | | | | |
| **Cantidad** | **Umbral de Compras** | **Montos** | **%** |  |
| 56 | Compra por Debajo del Umbral | 6,407,122.00 | 1% |  |
| 14 | Compra por Excepción | 42,046,698.00 | 5% |  |
| 36 | Compra Menor | 35,271,560.00 | 5% |  |
| 7 | Comparación de Precios | 640,075,800.00 | 83% |  |
| 3 | Licitaciones | 43,324,758.00 | 6% |  |
| **TOTAL** |  | **RD$767,125,938.00** | **100%** |  |

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

## 4.2 Departamento Financiero

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

**Gestión Presupuestaria**

### a. Presupuesto Aprobado

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dirección General de Pasaportes** | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente**Presupuesto Aprobado y Ejecutado** | | |
|  | **Valores en RD$** | |
|  | **Año 2023** | |
|  | **Presupuesto Aprobado\*** | **Presupuesto Ejecutado** |
|  | $1,486,191,519.00 | $1,127,780,575.09 |

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

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

### b. Ejecución Presupuestaria

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | |
| **Departamento Financiero** | | | | |
| Resultado de imagen para logo pasaporte**División de Presupuesto** | | | | |
| **Ejecución por Partida Presupuestaria** | | | | |
| **Enero - Diciembre 2023** | | | | |
| **Código de la Actividad** | **Producto** | **Asignación presupuestaria (RD$)** | **Ejecución 2023 (RD$)** | **% Desempeño Financiero** |
| 0001 | **Dirección y Coordinación** | 591,342,638.08 | 346,964,120.22 | **23.35** |
| 0001 | **Emisión, Renovación y Control de Pasaportes** | 894,848,880.92 | 780,816,454.87 | **52.54** |
| **TOTAL RD$** | | **1,486,191,519.00** | **1,127,780,575.09** | **75.88** |

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

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

### c. Desempeño Financiero - Ejecución de Gastos

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | |
| **Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras** | |
| Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamenteEn RD$ | |
| **Enero - Octubre 2023** | |
| **Detalle** | **Total** |
| **2 - GASTOS** | **1,127,780,575.09** |
| **2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES** | **427,893,160.57** |
| 2.1.1 - Remuneraciones | 316,014,370.94 |
| 2.1.2 - Sobresueldos | 65,021,668.83 |
| 2.1.3 - Dietas y Gastos de Representación |  |
| 2.1.4 - Gratificaciones y Bonificaciones |  |
| 2.1.5 - Contribuciones a la Seguridad Social | 46,857,120.80 |
| **2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** | **125,882,381.67** |
| 2.2.1 - Servicios Básicos | 29,286,191.91 |
| 2.2.2 - Publicidad, Impresión y Encuadernación | 1,141,831.22 |
| 2.2.3 - Viáticos | 3,088,797.50 |
| 2.2.4 - Transporte y Almacenaje | 203,660.00 |
| 2.2.5 - Alquileres y Rentas | 17,915,963.62 |
| 2.2.6 - Seguros | 16,285,067.33 |
| 2.2.7 - Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales | 10,869,476.97 |
| 2.2.8 - Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores | 21,610,398.12 |
| 2.2.9 - Otras Contrataciones de Servicios | 25,480,995.00 |
| **2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS** | **543,525,184.35** |
| 2.3.1 - Alimentos y Productos Agroforestales | 3,032,293.61 |
| 2.3.2 - Textiles y Vestuarios | 20,924.00 |
| 2.3.3 - Productos de Papel, Cartón e Impresos | 512,312,638.97 |
| 2.3.4 - Productos Farmacéuticos |  |
| 2.3.5 - Productos de Cuero, Caucho y Plástico | 22,547.01 |
| 2.3.6 - Productos de Minerales, Metálicos y No Metálicos | 854,432.89 |
| 2.3.7 - Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos. | 7,872,887.35 |
| 2.3.8 - Gastos Que Se Asignarán Durante El Ejercicio (Art. 32 Y 33 Ley 423-06). | - |
| 2.3.9 - Productos y Útiles Varios | 19,409,460.52 |
| **2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES** |  |
| 2.4.1 - Transferencias Corrientes al Sector Privado |  |
| **2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES** | **23,899,197.72** |
| 2.6.1 - Mobiliario y Equipo | 19,475,037.70 |
| 2.6.2 - Mobiliario y Equipo Educacional y Recreativo | 571,238.00 |
| 2.6.3 - Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio | - |
| 2.6.4 - Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación | 304,785.74 |
| 2.6.5 - Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas | 1,246,257.00 |
| 2.6.6 -Equipos de Defensa y Seguridad | 877,920.00 |
| 2.6.8 - Bienes Intangibles | (616,040.72) |
| 2.6.9 - Edificios, Estructuras, Tierras, Terrenos y Objetos de Valor. | 2,040,000.00 |
| **2.7 - OBRAS** | **6,580,650.78** |
| 2.7.1 - Obras en Edificaciones | 6,580,650.78 |
| 2.7.2 - Infraestructura | - |
| **2.8 - ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FINES DE POLÍTICA** | - |
| **4 - APLICACIONES FINANCIERAS** | - |
| **TOTAL GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS** | **1,127,780,575.09** |
| **Fuente: Departamento Financiero** |  |

**Fuente:** Dpto. Financiero.

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

### d. Resumen de Gastos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente**Departamento Financiero** | | |
|  | **Resumen De Gastos** |  |
| **Cheques y Libramientos (Fondos 100 Y 2087)** | | |
| **Según Objeto del Gasto** | | |
| **Enero - Octubre 2023** | | |
| **Cuentas** | **Descripción** | **Total General Año 2022** |
| Objeto 1 | Servicios Personales | 427,893,160.57 |
| Objeto 2 | Servicios No Personales | 125,882,381.67 |
| Objeto 3 | Materiales y Suministro | 543,525,184.35 |
| Objeto 4 | Transferencias (Ayudas) |  |
| Objeto 6 | Bienes, Muebles, Inmuebles e Intangibles | 23,899,197.72 |
| Objeto 7 | Obras Para Edificaciones | 6,580,650.78 |
| **Totales** |  | **1,127,780,575.09** |

**Fuente:** Dpto. Financiero.

### e. Ingresos - Recaudaciones

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | |
| **Departamento Financiero** |
| **División de Contabilidad** |
| **Resumen de Recaudaciones por Impuestos y Servicios** |
| **Enero - Diciembre 2023** |

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

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

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

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

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

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

## 4.3 Desempeño de los Recursos Humanos

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

### Imagen que contiene Texto Descripción generada automáticamentea. Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Dirección de Recursos Humanos** | | | | | | | |
| **Departamento de Registro, Control y Nómina** | | | | | | | |
| **Cuadro con la cantidad de colaboradores en la institución por sexo y grupo ocupacional, Noviembre de 2023** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CANTIDAD DE COLABORADORES POR SEXO Y GRUPO OCUPACIONAL** | **GRUPOS OCUPACIONALES** | | | | | | **TOTAL** |
| **GRUPO I** | **GRUPO II** | **GRUPO III** | **GRUPO IV** | **GRUPO V** | **CONFIANZA** |
| *MUJERES* | 37 | 310 | 38 | 62 | 29 | 12 | **488** |
| *HOMBRES* | 47 | 139 | 38 | 32 | 26 | 11 | **293** |
| **CANTIDAD DE COLABORADORES POR GRUPO OCUPACIONAL** | 76 | 449 | 76 | 94 | 55 | 23 | 781 |

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

### b. Logros Alcanzados por el Área Recursos Humanos

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | |
| **Dirección de Recursos Humanos** | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente **Operativos Médicos** | | |
| **Enero - Diciembre 2023** | | |
| **Nombre del Operativo** | **Fecha o mes** | **Personas atendidas** |
| **Glicemia** | Noviembre | 71 |
| **Influenza** | Noviembre | 103 |
| **Sonomamografía** | Octubre | 87 |
| **Odontológico** | Octubre | 159 |
| **Hipertensión** | Septiembre | 91 |
| **PSA** | Junio | 43 |
| **Total Personas Atendidas** | | **554** |

**Fuente:** Dpto. Organización del Trabajo y Compensación.

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

### c. Análisis de Resultados del SISMAP

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | |
| **Dirección de Recursos Humanos** | | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente**Acciones Institucionales desde el SISMAP** | | | |
| **Enero-Noviembre 2023** | | | |
| **Clasificación Según Barómetro** | **#** | **Indicador** | **Evidencia** |
| **Planificación** | 1 | **Planificación de Recursos Humanos** | Planificación de RRHH correspondiente al año 2023. **Evidencia subida al SISMAP el 31/08/2022** |
| **Organización del Trabajo** | 2 | **Estructura de Cargos** | En proceso de actualización. |
|  | 3 | **Organigrama** | Organigrama estructural aprobado con la Res. Núm. DGP-03/2021 del 25 de junio 2021, refrendada por el MAP. **Evidencia subida al SISMAP** |
|  | 4 | **Manual de Funciones** | Manual de Organización y Funciones aprobado con la Resolución Núm. DGP-008/2023 del 18 de abril 2023, refrendada por el MAP. |
|  | 5 | **Mapa de Procesos** | Actualizado en julio 2022.  Evidencia cargada al SISMAP |
|  | 6 | **Base Legal** | Se mantiene la Base Legal sin cambio alguno. |
|  | 7 | **Historia** | Se mantiene la misma historia, pero con acciones para la mejora continua. |
| **Gestión de Empleo** | 8 | **Concursos Públicos** | Se utilizó el registro de elegible del MAP para completar la vacante de Paralegal de la Dirección de Emisión y Renovación. Dicho nombramiento en periodo probatorio de 03 meses, con efectividad al 01 de octubre del año en curso. Núm. de Resolución: 296-2023 de fecha 20 de septiembre del 2023. |
| **Clasificación Según Barómetro** | **#** | **Indicador** | **Evidencia** |
|  | 9 | **SASP (Registro y Control)** | Continuamos con el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP). |
|  | 10 | **Pruebas Técnicas** | En el proceso de reclutamiento, se aplican pruebas técnicas y psicométricas como parte integral de la evaluación de candidatos para nuevas contrataciones, con la finalidad de obtener una visión completa de las habilidades y aptitudes de los aspirantes, asegurando una selección de personal alineada con las necesidades específicas de nuestra organización. |
|  | 11 | **Taller Reclutamiento y Selección** | En conversación con la analista del MAP, ella explica que este taller se realiza a modo de acompañamiento y se solicita por la institución interesada, sólo en caso de necesidad. Además, expresa que no es un requisito realizarlo anualmente. |
|  | 12 | **Absentismo** | Anexo resultados: enero-noviembre, 2023. |
|  | 13 | **Rotación de Personal** | Anexo Resultados: enero-noviembre 2023 |
| **Gestión de Rendimiento** | 14 | **Evaluación de Desempeño** | Evaluación de desempeño enero-diciembre 2022 realizada, a un total de 672 servidores y pago de bono ejecutado en mayo 2023. **Evidencias cargadas al SISMAP** |
| Acuerdos del desempeño por resultados 2023, se reportaron 666 colaboradores |
| Segunda relación de colaboradores con Acuerdos de Desempeño elaborados **(En proceso)** |
|  | 15 | **Empleados Reconocidos Con Medalla al Mérito.** | En proceso. |
|  | 16 | **Taller Evaluación del Desempeño** | Registro firmado de los participantes 23/02/2023 |
| **Gestión de la Compensación** | 17 | **Escala Salarial** | Actualizada y aprobada en junio 2021. **Evidencia cargada al SISMAP** |
| **Gestión del Desarrollo** | 18 | **No. de Incorporados (Carrera Administrativa)** | 171 Empleados incorporados. |
|  | 19 | **No. de Incorporados por Concurso** | 2 empleados incorporados por concurso con el cargo de Técnico de Control de Calidad. Resolución núm. 169-2023 de fecha 19 de junio del año 2023 y Resolución núm. 201-2023, 07 julio 2023. |
| **Clasificación Según Barómetro** | **#** | **Indicador** | **Evidencia** |
|  | 20 | **No. de Incorporados X Evaluación** | No Aplica |
|  | 21 | **No. de Incorporables** | A la fecha, tenemos 190 servidores públicos incorporables |
|  | 22 | **Diplomados, Concursos y Talleres** | Plan Anual de Capacitación 2023, enviado al INAP, en proceso de ejecución. **Evidencia cargada al SISMAP. Informes trimestrales de capacitación desde enero- marzo 2023.** |
|  | 23 | **Postgrados y Maestrías** | 1- Maestría en Salud Pública con Concentración en Epidemiologia. 2-Maestría en Diplomacia y Servicio Consular 2023-2025. **Ambas en proceso** |
| **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 25-07-2023 |
|  | 26 | **Pago de Beneficios Laborales** | Durante el período enero a octubre de 2023, se realizaron pagos de beneficios laborales a 40 exempleados. **Evidencia cargada al SISMAP de fecha 31/10/2023.** Por otro lado, tenemos 05 expedientes pendientes de la aprobación del MAP y 05 pendientes de pago. |
|  | 27 | **Taller de Relaciones Laborales** | 23 de febrero 2023  **Evidencia cargada al SISMAP Capacitación Evaluación de Desempeño** Laboral. |
|  | 28 | **Salud Ocupacional y Riesgos Laborales** | Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo restructurado en marzo 2023 y trabajos iniciados para el cumplimiento de sus funciones. **Evidencia cargada al SISMAP, 31/08/2023** |
| **Organización de la Función de Recursos Humanos** | 29 | **Auditoria de Oficina de RRHH** | Comité reestructurado en fecha 06/10/2020. **Evidencia subida al SISMAP.** |

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

**Fuente:** Dirección de Recursos Humanos.

**d. Resultados del Sistema de Calidad**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamente   |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | |
| **Dirección de Recursos Humanos** | | |
| **Enero - Noviembre 2023** | | |
| **Indicador** | **Total General Por Indicador** |  |
| 01. Gestión de la Calidad y Servicios | **81.00%** |  |
| 02. Organización de la Función de Recursos Humanos | **100.00%** |  |
|  |
| 03. Planificación de Recursos Humanos | **100.00%** |  |
|  |
| 04. Organización del Trabajo | **63.33%** |  |
| 05. Gestión del Empleo | **87.50%** |  |
| 06. Gestión de las Compensaciones y Beneficios | **100.00%** |  |
| 07. Gestión del Rendimiento | **98.00%** |  |
| 08. Gestión del Desarrollo | **94.00%** |  |
| 09. Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales | **93.00%** |  |
| **Total Puntuación General Sismap** | **86.75%** |  |

**Fuente:** Dirección de Recursos Humanos.

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

**Rotación de Personal**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | A picture containing text, clipart  Description automatically generated   |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | |
|  | **Dirección de Recursos Humanos** | | | | |
| **Enero – Noviembre, 2023** | | | | | |
|  | **FORMULA: ((ALTAS+BAJAS) / 2 / TOTAL DE EMPLEADOS** | | | | |
| **Rotación de Personal** | | | | | |
|  | **Mes** | **Altas (Entrada de Personal)** | **Bajas (Desvinculaciones)** | **Total de Empleados** | **Porcentaje de Rotación de Personal** |
|  | **ENERO** | 5 | 3 | 649 | 0.006163 |
|  | **FEBRERO** | 13 | 18 | 647 | 0.023957 |
|  | **MARZO** | 19 | 12 | 639 | 0.024257 |
|  | **ABRIL** | 15 | 2 | 662 | 0.01284 |
|  | **MAYO** | 12 | 2 | 569 | 0.012302 |
|  | **JUNIO** | 13 | 6 | 675 | 0.014074 |
|  | **JULIO** | 45 | 11 | 687 | 0.040757 |
|  | **AGOSTO** | 27 | 7 | 725 | 0.023448 |
|  | **SEPTIEMRE** | 16 | 5 | 749 | 0.014019 |
|  | **OCTUBRE** | 19 | 4 | 747 | 0.015395 |
|  | **NOVIEMBRE** | 0 | 3 | 747 | 0.002008 |
|  | **Total General** | **184** | **73** | **7496** | **0.09359294** |
|  |  | **MEDIA** | 0.09359294 |  |  |

**Fuente:** Dirección de Recursos Humanos.

**Absentismo**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | |
| Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamente**Dirección de Recursos Humanos** | | | | |
| **Índice de Absentismo** | | | | |
| **Enero – Noviembre, 2023** | | | | |
| **Mes** | **% Absentismo** | **Horas perdidas** | **Jornada laboral** | **Total de Trabajadores** |
| **Enero** | 2.098112535 | 1,178,300 | 8 | 702 |
| **Febrero** | 2.018009985 | 1,131,700 | 8 | 701 |
| **Marzo** | 2.492386685 | 1,407,700 | 8 | 706 |
| **Abril** | 1.767068965 | 1,024,900 | 8 | 725 |
| **Mayo** | 2.068135245 | 1,211,100 | 8 | 732 |
| **Junio** | 1.706514324 | 1,000,700 | 8 | 733 |
| **Julio** | 3.017191516 | 1,877,900 | 8 | 778 |
| **Agosto** | 2.84968944 | 1,835,200 | 8 | 805 |
| **Septiembre** | 1.932234432 | 1,266,000 | 8 | 819 |
| **Octubre** | 2.645306859 | 1,758,600 | 8 | 831 |
| **Noviembre\*** | 1.323104693 | 879,600 | 8 | 831 |
| **Totales** | **23.91775468** | **14,571,700** | **88** | **8363** |

**Fuente:** Dirección de Recursos Humanos.

**Nota:** Noviembre fue cortado al día 15.

## 4.4 Desempeño de los Procesos Jurídicos

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

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

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

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

**Fuente:** Dirección Jurídica.

## 4.5 Desempeño de la Dirección de Tecnología

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Conexión Nueva:**

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

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

* Consulado de Colombia
* Consulado de Chicago
* Consulado de Hong Kong

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

* **(Global Entry) Interoperabilidad con la Dirección de Aduanas - DGP.** Estamos ejecutando la interoperabilidad entre la Dirección General de Aduanas y la DGP a través de una interconexión, esto con el objetivo de aprobar o no los datos enviados por la Dirección General de Aduanas de los viajeros preaprobados que serán depurado al llegar a los Estados Unidos.
* **Sistema de Pago Electrónico DGP - Banreservas.** En conjunto con el Banco de Reservas (DGP-Banreservas) estamos en proceso de desarrollo del sistema de pago Electrónico a través de nuestro portal web, donde los ciudadanos podrán optar por el pago de los servicios que nuestra institución ofrece sin la necesidad de acudir al banco de reservas de manera física.

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente | |  |
| **Dirección General de Pasaportes** | |
| **Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones** | |
| **Índice uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico (iTicge)** | |
| **Enero-Noviembre 2023** | |
| **ITICge 2023** | **Puntuación** |
| Uso de la TIC | 7.51 |
| Implementación de E-GOB | 10.86 |
| Innovación\* | 0 |
| Gobierno Abierto y E-Participación | 11.9 |
| Servicio en Línea | 25.59 |
| **Cumplimiento General** | **55.86** |

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

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

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

Certificaciones NORTIC implementadas por esta Dirección General.

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

**Fuente:** Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

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

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

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

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

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

## 4.6 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

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

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

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

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

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

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

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

### c. Resultados del Seguimiento a los Indicadores de Gobierno

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dirección General de Pasaportes** | |  |
| **Dirección de Planificación y Desarrollo** | |  |
| Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamente**Avances en el Sistema de Monitoreo y Medición**  **de la Gestión Pública (SMMGP)** | | |
| **Enero-Noviembre 2023** | | |
| **Entidad Responsable de Medición Ministerio de la Presidencia** | | **% DGP a noviembre** |
|  |
| Ministerio de Administración Pública | SISMAP | **85.97%** |  |
| Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC) | ITICGE | **55.86%** |  |
|  |
| Contraloría General de la República | NOBACI\* | **40.28%** |  |
| Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental | SAIP (LEY 200-04) \*\* | **100%** |  |
| Dirección General de Presupuesto | SIGEF | **100%** |  |
| Dirección General de Contrataciones Públicas | SISCOMPRAS | **77.65%** |  |
| Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental | Transparencia Gubernamental | **94.23%** |  |
| **Total de Medición de Indicadores** | | **79%** |  |

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo

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

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

### d. Seguimiento al Plan Operativo Anual

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, se deriva del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el podemos ver reflejados los productos con sus indicadores y con sus actividades para cumplir las metas que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo trimestralmente (ser evaluados) en un período de un (1) año.

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

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

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

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

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

### e. Plataforma Ruta MEPYD

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

### f. Reuniones y Socialización

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

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

### g. Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | |
| Imagen de la pantalla de un celular con letras  Descripción generada automáticamente con confianza baja**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** | |
| **Año 2023** | |
| **Objetivo** | **Descripción** |
| Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente | Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. |
| Logotipo  Descripción generada automáticamente con confianza media | Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles. |

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo.

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

### a. Dirección de Emisión y Renovación

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

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

**Trabajos realizados a nivel interno y externo**

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

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

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

### Imagen que contiene Diagrama Descripción generada automáticamenteb. Servicio Online

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dirección General de Pasaportes** | | | | | |
| **Servicio On Line** | | | | | |
| **Enero -Diciembre 2023** | | | | | |
| **Mes** | **Solicitudes Renovación Mayor de Edad** | **Solicitudes Primera Vez Mayor de Edad** | **Solicitudes Primera Vez Menor de Edad** | **Solicitudes Renovación Menor de Edad** | **Total de Solicitudes Atendidas** |
| **Enero** | 7,178 | 4,809 | 1,614 | 715 | **173,580** |
| **Febrero** | 3,664 | 2,562 | 1,011 | 444 |
| **Marzo** | 4,416 | 3,090 | 1,210 | 549 |
| **Abril** | 5,922 | 3,424 | 1,533 | 862 |
| **Mayo** | 7,104 | 3,751 | 1,797 | 1,034 |
| **Junio** | 6,805 | 3,424 | 1,645 | 1,033 |
| **Julio** | 6,537 | 3,714 | 1,788 | 945 |
| **Agosto** | 6,526 | 4,039 | 1,992 | 740 |
| **Septiembre** | 8,536 | 5,673 | 2,534 | 945 |
| **Octubre** | 9,240 | 6,761 | 2,776 | 1,011 |
| **Noviembre** | 9,085 | 6,889 | 2,721 | 925 |
| **Diciembre** | 9,221 | 7,194 | 3,129 | 1,063 |
| **Total** | **84,234** | **55,330** | **23,750** | **10,266** |
|  |

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

### c. Servicio Presencial

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamente**Dirección General de Pasaportes** | | | | | | |
| **Servicio Presencial** | | | | | |
| **Enero - Diciembre 2023** | | | | | |
| **Mes** | **Solicitudes Renovación Mayor de Edad** | **Solicitudes Primera Vez Mayor de Edad** | **Solicitudes Primera Vez Menor de Edad** | **Solicitudes Renovación Menor de Edad** | **Total de Solicitudes Atendidas** |
| **Enero** | 15,720 | 7,924 | 2,974 | 1,530 | **532,207** |
| **Febrero** | 8,609 | 7,667 | 3,334 | 874 |
| **Marzo** | 18,323 | 7,667 | 5,948 | 2,227 |
| **Abril** | 29,177 | 17,265 | 8,628 | 3,603 |
| **Mayo** | 23,979 | 17,077 | 8,375 | 4,254 |
| **Junio** | 27,303 | 12,722 | 6,239 | 4,293 |
| **Julio** | 27,300 | 13,587 | 6,767 | 4,327 |
| **Agosto** | 26,080 | 13,531 | 6,786 | 3,491 |
| **Septiembre** | 25,139 | 14,356 | 6,947 | 2,864 |
| **Octubre** | 26,773 | 17,157 | 7,805 | 2,864 |
| **Noviembre** | 22,419 | 15,698 | 7,070 | 2,515 |
| **Diciembre** | 22,744 | 15,933 | 7,170 | 2,892 |
| **Total** | **257,846** | **160,584** | **78,043** | **35,734** |

**Fuente:** Sistema Consulta DGP (Diciembre fue proyectado).

### Imagen que contiene Diagrama Descripción generada automáticamented. Call Center

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dirección General de Pasaportes** | | |
| **Call Center** | | |
| **Enero -Diciembre 2023** | | |
| **Mes** | **Cantidad de Personas Atendidas** | **Total de Personas Atendidas** |
| **Enero** | 6,916 | **60,071** |
| **Febrero** | 4,532 |
| **Marzo** | 9,085 |
| **Abril** | 5,347 |
| **Mayo** | 4,977 |
| **Junio** | 6,263 |
| **Julio** | 2,824 |
| **Agosto** | 2,323 |
| **Septiembre** | 3,559 |
| **Octubre** | 2,072 |
| **Noviembre** | 6,173 |
| **Diciembre** | 6,000 |
|  |  |

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

### e. Asuntos Consulares

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | |
| **Departamento Relaciones Consulares** | | | |
| **Consulados Conectados** | | | |
| **Enero - Diciembre 2023** | | | |
| **Embajada o Consulado en:** | **Dominicanos Beneficiados** | **Cobertura a los Estados, países o Ciudades** | **Fecha de Conexión** |
| **Consulado General de la Republica Dominicana en Houston, Texas.** | **35,000** | **Abarca todo Texas** | **Marzo 2023** |
| **Embajada de la República Dominicana en Buenos Aires, Argentina.** | 8,900 | Abarca toda Argentina | **Julio 2023** |
| **Consulado General de la Republica Dominicana en Marsella, Francia.** | **3,900** | **Abarca toda Marsella** | **Octubre 2023** |
| **Total Dominicanos Beneficiados** | **47,800** | | |

Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente**Fuente:** Dpto. Relaciones Consulares.

## 4.8 Desempeño del Área de Comunicaciones

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dirección General de Pasaportes** | | | | | | | | | | | |
| **Departamento de Comunicaciones** | | | | | | | | | | | |
| **Estadísticas Redes Sociales** | | | | | | | | | | | |
| **Semestre Enero - Octubre 2023** | | | | | | | | | | | |
| **Red Social** |  | **Ene** | **Feb** | **Mar** | **Abr** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** |
| **Facebook**  https://  www.  facebook.  com/  pasaportesRD/ | Número de fans | 18,982 | 20,075 | 21,017 | 21,937 | 22,617 | 24042 | 24,410 | 25375 | 25,972 | 26778 |
| Post publicados | 11 | 18 | 3 | 8 | 10 | 18 | 8 | 9 | 14 | 9 |
| Usuarios atendidos | 3,502 | 805 | 2,520 | 5,302 | 4,915 | 3809 | 2915 | 1988 | 1861 | 1539 |
| Cantidad respuestas | 5,842 | 3,105 | 4,908 | 7,508 | 5,411 | 4719 | 3822 | 2149 | 1,965 | 1,831 |
| **Instragram**  https://  www.  instagram.  com/  PasaportesRD/ | Número seguidores | 94,532 | 99,535 | 103,442 | 106,928 | 109,990 | 114089 | 115368 | 118178 | 118891 | 120125 |
| Cantidad de post | 11 | 18 | 5 | 8 | 10 | 18 | 8 | 9 | 14 | 9 |
| Usuarios atendidos | 10,100 | 3,665 | 3,950 | 5,858 | 4,959 | 4701 | 3218 | 2891 | 2192 | 1961 |
| Cantidad de respuestas | 80,000 | 7,850 | 6,508 | 13,950 | 9,586 | 7422 | 5251 | 4149 | 3961 | 3305 |
| **Twitter**  https://  twitter.  com  /PasaportesRD | Número seguidores | 6,701 | 6,751 | 6,803 | 6,872 | 6,919 | 6981 | 6987 | 6995 | 7015 | 7065 |
| Tuits publicados | 11 | 5 | 4 | 8 | 10 | 18 | 8 | 9 | 14 | 9 |
| Usuarios atendidos | 459 | 52 | 60 | 105 | 83 | 69 | 42 | 39 | 21 | 22 |
| Cantidad de respuestas | 1,412 | 230 | 152 | 368 | 285 | 239 | 191 | 85 | 71 | 62 |

Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente**Fuente:** Dpto. Comunicaciones.

## 4.9 Departamento de Seguridad

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

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

## 4.10 Desempeño Capacitación Especializada

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

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

Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente**Fuente:** Área de Capacitación Especializada y Área de Asesoría.

# V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

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

## 5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio

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

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

## Imagen que contiene Texto Descripción generada automáticamente5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | |  | | --- | |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación  Descripción generada automáticamente |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Dirección General de Pasaportes** | | | | | | | |
| **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)** | | | | | | | |
| **Relación Sistema Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)** | | | | | | | |
| **Enero - Noviembre Año 2023** | | | | | | | |
| **MES** | **Solicitudes Recibidas** | **Solicitudes Respondidas** | **Solicitudes en Proceso** | **Solicitudes Denegadas** | **Solicitudes Cerradas** | **Solicitudes Prorrogadas** | **Tiempo Promedio en que fueron Respondidas** |
| **Enero** | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| **Febrero** | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| **Marzo** | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Abril** | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| **Mayo** | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10 |
| **Junio** | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| **Julio** | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| **Agosto** | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 |
| **Septiembre** | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Octubre** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Noviembre** | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |

**Fuente:** Oficina de Libre Acceso a la Información.

## 5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | | | | | | | |
| **Oficina de Libre Acceso a la Información** | | | | | | | | | | |
| Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamente**Buzón de Sugerencias Externas** | | | | | | | | | | |
| **Enero - Noviembre 2023** | | | | | | | | | | |
| **Buzón de Sugerencias** | **Ene** | **Feb** | **Mar** | **Abr** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** |
| **Buzón Sede Central** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Cantidad de Formularios trabajados** | 7 | 21 | 26 | 15 | 20 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| **Oficinas Provinciales trabajadas** | 2 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 2 | 2 | 5 | 6 |
| **Cantidad de Formularios trabajados** | 25 | 17 | 12 | 21 | 20 | 12 | 9 | 3 | 31 | 22 |

**Fuente:** Oficina de Libre Acceso a la Información.

## 5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **Dirección General de Pasaportes** | | | |
| **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)** | | | |
| Imagen que contiene Diagrama  Descripción generada automáticamente **Índice de Transparencia** | | | |
|  | **Enero- Octubre 2023** | |  |
|  | **Mes** | **índice %** |  |
|  | **Enero** | 90.51 |  |
|  | **Febrero** | 94.8 |  |
|  | **Marzo** | 97.58 |  |
|  | **Abril** | 95.45 |  |
|  | **Mayo** | 92.8 |  |
|  | **Junio** | 91.7 |  |
|  | **Julio** | 94.05 |  |
|  | **Agosto** | 94.71 |  |
|  | **Septiembre** | 96.5 |  |
|  | **Octubre** | 96.5 |  |
|  | **Noviembre\*** |  |  |
|  | **Diciembre\*** |  |  |
|  | **Promedio** | **94.46** |  |

**Fuente:** Oficina de Libre Acceso a la Información.

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

# VI. Proyecciones para Próximo Año

**Apertura Nuevos Punto GOB**

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

**Apertura. GOB Occidental Mall**

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

**Apertura OPP Provincia Espaillat**

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

**Apertura OPP Provincia de San Cristóbal**

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

**Apertura OPP Provincia de Santiago Rodríguez.**

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

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

**Conexión Consulados al Sistema de Pasaportes**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | |
| **Departamento Relaciones Consulares** | | | |
| **Consulados Próximo Para Conectar** | | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente**Proyección 2024** | | | |
| **Cantidad** | **Embajada o Consulado en:** | **Cobertura a los Estados, Países o Ciudades** | **Dominicanos Beneficiados** |
| 1 | Consulado General Dominicano en Bogotá, Colombia \*\* | Abarca Todo Colombia \*\* | 1,000 |
| 2 | Consulado en Hong Kong, China\*\* | Abarca varios países de Asia \*\* | 4,000 |
| 3 | Consulado de la Republica Dominicana en Chicago Illinois\*\* | Abarca todo Chicago\*\* | 10,911 |
|  | **Total de Dominicanos a Beneficiar** |  | **15,911** |

**Fuente:** Dpto. Relaciones Consulares.

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

# VII. Anexos

## 7.1 Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | | | | | |
| **Dirección de Planificación y Desarrollo** | | | | | | | | |
| Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente**Matriz Principales Indicadores de Gestión de Procesos** | | | | | | | | |
| **PLAN OPERATIVO ANUAL POA 2023** | | | | | | | | |
| **1er. Trimestre Enero - Septiembre 2023** | | | | | | | | |
| **No.** | **Área** | **Producto** | **Nombre del Indicador** | **Frecuencia** | **Línea Base** | **Meta** | **Resultado** | **Porcentaje de Avance** |
| **Eje 1: Atención al Ciudadano y seguridad del documento de viaje** | | | | | | | | |
| 1 | **Dirección de Emisión y Renovación** | **Información y Orientación Efectiva al Ciudadano** | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la información recibida. | Semestral | (2023) 95% | (2023) 97% | 96% de satisfacción de los usuarios (base a encuesta) | 46% |
|  |
| 2 | **Emisión del Documento de Viaje** | Porcentaje disminución margen de error en la emisión del documento de viaje. | Mensual | 1% | 4% | 100% de diminución de error en la emisión de pasaportes (estadísticas por oficinas) | 100% |  |
| Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos con el servicio Web. | Mensual | 85% | 95% | 80% de satisfacción del ciudadano con la página web (base encuesta) | 59% |  |
| Porcentaje de pasaportes entregados que cumplen con los requerimientos, en el tiempo establecido. | Mensual | 0% | 100% | 100% de pasaportes entregados que cumplan con los requerimientos (estadísticas por oficinas) | 75% |  |
|  | Cantidad de reportes de incidencias de las Opp | Mensual | 0 | 12 | 100% de pasaportes entregados que cumplan con los requerimientos (estadísticas por oficinas) | 75% |  |
| 3 | **Autentificación de Datos** | Porcentajes requerida por instituciones solicitantes. | Mensual | 0% | 100% | 100% de certificaciones interinstitucional que cumplan con los requerimientos (estadísticas) | 75% |  |
| 4 | **Emisión de Certificaciones** | Porcentaje de certificaciones otorgadas acorde al procedimiento. | Mensual | 0% | 100% | 100% de certificaciones cumplan con los requerimientos (estadísticas certificaciones online) | 75% |  |
| 5 | **Departamento de Supervisión y Control de las Operaciones** | **Actualización del Instructivo de Supervisión de las Oficinas Provinciales** | Cantidad de manuales actualizados | Trimestre 4 | 0 | 1 | Un borrador de instructivo terminado | 0% |  |
|  | **Elaboración de un Help Desk de Novedad de las OPP** | Cantidad de Help Desk | Trimestre 4 | 0 | 1 | El sistema Help Desk instalado | 0% |  |
|  | **Departamento de Relaciones Consulares** | **Expansión del servicio de solicitud y captura para la emisión del documento de viaje.** | Cantidad de centros internacionales donde se solicita y captura el documento de viaje. | Trimestral | 31 | 35 | 4 centros internacionales de captura de pasaporte entregados. | 75% |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Área** | **Proceso** | **Nombre del Indicador** | **Frecuencia** | **Línea Base** | **Meta** | **Resultado** | **Porcentaje de Avance** |  |
| **Eje 2: Fortalecimiento Institucional** | | | | | | | | |  |
| 1 | **Dirección Jurídica** | **Elaboración de Documentos Legales y/o Resoluciones** | Porcentaje de documentos que cumplen con los requerimientos | Trimestral | 0% | 100% | 87% de documentos que cumplan. | 65% |  |
| 2 | **Acuerdos y Convenios Suscritos.** | Cantidad de acuerdos firmados. | T3 y 4 | 10 | 12 | 2 Acuerdos, obtuvimos. Con DGA y JCE | 50% |  |
| 3 | **Plan de seguimiento para la aprobación del proyecto de ley** | Porcentaje de la Elaboración de anteproyecto | T2, 3 y 4 | 0% | 100% | 0% no se le dio el seguimiento al proyecto de ley. | 0% |  |
| 4 | **Dirección Planificación y Desarrollo** | **Aplicación de encuestas de satisfacción del ciudadano** | Porcentaje de encuestas de satisfacción realizadas | T1 y T2 | 0% | 100% | 100% en la realización de la encuesta. | 100% |  |
| 5 | **Actualización de la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)** | Porcentaje de Requerimientos Elaborados | T3 y 4 | 39% | 50% | 100% de la meta establecida | 45% |  |
| 6 | **Cumplimiento a los Indicadores de Gobierno.** | Porcentaje de cumplimiento. | Trimestral | 94% | 98% | 100% en el seguimiento de indicadores. | 75% |  |
| 7 | **Elaboración del POA 2024.** | Cantidad tiempo de elaboración. | T4 | 0 | 1 | 1 Plan Operativo. | 0% |  |
|  | **instalación de la Elaboración del Sistema PACC** | Cantidad de sistema instalado | T4 | 0 | 1 | 1 Sistema entregado completo. | 0% |  |
|  | **Aprobación del Manual de Descripción de Cargos y Clasificados** | Porcentaje de documentos aprobado | T4 | 85% | 100% | 100% del borrador entregado. | 0% |  |
| **No.** | **Área** | **Proceso** | **Nombre del Indicador** | **Frecuencia** | **Línea Base** | **Meta** | **Resultado** | **Porcentaje de Avance** |  |
| 12 | **Dirección de Recursos Humanos** | **Reclutamiento y Selección de Personal.** | Porcentaje del personal seleccionado que cumple con el perfil del puesto. | Trimestral | 0% | 100% | 99% del personal reclutado cumplen con el perfil. | 74% |  |
| 13 | **Beneficios Laborales.** | Cantidad de Beneficios Otorgados. | Trimestral | 0 | 3 | 3 Beneficios otorgados | 100% |  |
| 14 | **Evaluación de desempeño por competencia y resultados.** | Porcentaje de cumplimiento con el plan de evaluación del desempeño. | Trimestral | 0% | 100% | 100% en el cumplimiento de evaluación por desempeño | 50% |  |
| 15 | **Capacitación del Personal.** | Porcentaje de los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas. | Trimestral | 0% | 100% | 100% en las capacitaciones solicitadas por el personal. | 75% |  |
| 16 | **Remoción y unificación de la Dirección de RRHH.** | Porcentaje dirección unificada | T1 y T3 | 0% | 60% | 100% de remoción. | 100% |  |
| **No.** | **Área** | **Proceso** | **Nombre del Indicador** | **Frecuencia** | **Línea Base** | **Meta** | **Resultado** | **Porcentaje de Avance** |  |
| 17 | **Dirección de Tecnología** | **implementación del backups y redundancia datacenter del estado.** | Porcentaje implementación y configuración | T2, 3 y 4 | 0% | 100% | 100% en toda la implementación. | 20% |  |
| 18 | **Restructuración física de Data Center** | Porcentaje de la reestructuración | Trimestral | 0% | 100% | 100% restaurado. | 50% |  |
| **Restructuración cableada de la red 1er y 2do Nivel** | Porcentaje reestructuración | Trimestral | 0% | 100% | 100% restaurado. | 50% |  |
| 19 | **Implementación de un conct center en la central telefónica** | Porcentaje implementación y configuración | Trimestral | 0% | 100% | 93% en la implementación, | 60% |  |
| 20 | **Implementación del sistema de gestión de servicios TI** | Porcentaje sistema instalado | Trimestral | 0% | 100% | 80% en la implementación, | 80% |  |
| 21 | **Visualización servidores Sede Central y OPP** | Porcentaje implementación y configuración | T2, 3 y 4 | 0% | 100% | 100% actualizado | 70% |  |
| 22 | **Actualización del sistema de turnos y citas.** | Porcentaje sistema actualizado | T1, 2 y 3 | 0% | 100% | 100% del sistema actualizado | 100% |  |
| 23 | **Operativo de mantenimiento a infraestructura tecnológica de las OPP** | Cantidad operativos realizados infraestructura TI, sede y Opp | T2 y 3 | 0 | 15 | 50% en operativos de mantenimiento | 27% |  |
| Cantidad mantenimiento preventivos Datacenter | T4 | 0 | 1 | 1 manteamiento cumplido | 0% |  |
| Cantidad Mantenimiento de sistemas CCTV | T4 | 0 | 1 | 1 mantenimiento cumplido | 0% |  |
| 24 | **Adquisición de equipos TIC** | Porcentajes equipos adquiridos emisión de pasaportes | T2, 3 y 4 | 0% | 100% | 66% en la adquisición de equipos. | 60% |  |
| Porcentajes de actualizaciones equipos PC (administrativas áreas). | Trimestral | 0% | 100% | 75% en la adquisición de equipo. | 50% |  |
| **Renovación Software Antivirus** | Porcentajes de actualizaciones y configuración | T1, 2 y 3 | 0% | 100% | 75% en actualización de antivirus. | 80% |  |
| **No.** | **Área** | **Proceso** | **Nombre del Indicador** | **Frecuencia** | **Línea Base** | **Meta** | **Resultado** | **Porcentaje de Avance** |  |
| 25 | **Departamento Administrativo** | **Servicio de mantenimiento para la flotilla de vehículos de la DGP** | Cantidad de cumplimiento con el plan de mantenimiento preventivo. | Trimestral | 0 | 28 | 100% de cumplimiento de mantenimiento en la flotilla vehículos, | 82% |  |
| 26 | **Mantenimiento de Aires Acondicionado** | Cantidad de Aires. | Trimestral | 0 | 60 | 97% cumple con los mantenimientos de los aires. | 71% |  |
| 27 | **Servicio de mantenimiento de la planta física Sede y OPP de la DGP** | Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento. | Trimestral | 0% | 100% | 100% de cumplimiento de mantenimiento Planta física . | 80% |  |
| 28 | **Adquisición Mobiliarios** | Porcentaje Mobiliarios adquiridos | Trimestral | 0% | 100% | 100% se cumplió con las adquisiciones | 80% |  |
| 29 | **Adquisición de vehículos** | Cantidad de vehículos | T4 | 44 | 50 | 0% | 0% |  |
| 30 | **Adquisición de Aires** | Cantidad de Aires | T3 | 0 | 18 | 7 adquisiciones se obtuvieron | 39% |  |
| 31 | **Control Entrega Requisiciones de Almacén** | Porcentaje de entradas y salidas de las requisiciones de suministros | Trimestral | 0% | 100% | 100% de cumplimiento en el control de requisiciones (inventarios) . | 75% |  |
| 32 | **Manual de Política de Expurgo** | Porcentaje de avance creación de política. | T2 | 0 | 1 | 1 borrador del manual entregado. | 100% |  |
| 33 | **Reubicación OPP Nagua** | Porcentaje reubicación OPP | T4 | 0% | 100% | 0% | 0% |  |
| 34 | **Readecuación OPP Costa Rica y San Pedro** | Cantidad de oficinas readecuadas | T4 | 0 | 2 | 0% | 0% |  |
| 35 | **Readecuación de la Infraestructura de Sede Central** | Porcentajes de readecuación | T4 | 0% | 100% | 0% | 0% |  |
| 36 | **Reubicación área de Entrega** | Porcentajes de reubicación de área de Entrega | T3 | 0% | 100% | 100% reubicación proceso de entrega de pasaportes. | 100% |  |
| 37 | **Apertura oficinas y punto GOB** | Cantidad de apertura | T3 | 14 | 18 | 4 levantamiento terminado. | 100% |  |
| **No.** | **Área** | **Proceso** | **Nombre del Indicador** | **Frecuencia** | **Línea Base** | **Meta** | **Resultado** | **Porcentaje de Avance** |  |
| 38 | **Departamento Financiero** | **Ejecución Presupuestaria 2023** | Porcentaje Presupuesto ejecutado. | Mensual | 0% | 100% | 100% del presupuesto ejecutado | 75% |  |
| 39 | **Elaboración de Informes de Estados Financieros.** | Cantidad de informes de Estados Financieros elaborados. | Mensual | 0 | 12 | 12 informes entregado. | 75% |  |
| 40 | **Eficientización del Proceso de Liquidación del Fondo Reponibles.** | Cantidad de regularizaciones realizadas. | Mensual | 0 | 4 | 4 informes entregado del proceso de liquidación de fondos reponibles. | 75% |  |
| 41 | **Eficientización del cobro de los ingresos.** | Cantidad comparativo de recaudación. | Mensual | 0 | 12 | 12 informes entregado | 75% |  |
| 42 | **Eficientización de las Cuentas por Cobrar Consulados.** | Cantidad Informe de Cuentas por Cobrar. | Mensual | 0 | 12 | 12 informes entregado. | 75% |  |
| 43 | **Eficientización de las Cuenta por Pagar.** | Cantidad de la cuenta por pagar. | Mensual | 0 | 12 | 12 informes entregado. | 75% |  |
| 44 | **Elaboración de Informes Semestral para la DIGECOG.** | Cantidad de informes realizados. | Semestral | 0 | 2 | 2 informes entregado. | 50% |  |
| 45 | **Departamento de Seguridad** | **Seguridad de los Contribuyentes, Empleados y Planta Física.** | Porcentaje de medidas de seguridad establecidas | Trimestral | 0% | 100% | 100% en los procesos y capacitaciones de seguridad | 75% |  |
| **No.** | **Área** | **Proceso** | **Nombre del Indicador** | **Frecuencia** | **Línea Base** | **Meta** | **Resultado** | **Porcentaje de Avance** |  |
| 46 | **Departamento de Comunicaciones** | **Elaboración y divulgación del boletín Institucional digital mensual ¨´La Libreta¨** | Cantidad de boletines. | Mensual | 0 | 12 | 12 boletines | 75% |  |
| 47 | **Encuentros con lideres de opinión y jefes de redacción** | Porcentaje cobertura. | Trimestral | 0 | 12 | 12 entrevistas. | 91% |  |
| 48 | **Fortalecimiento y eficientización en el servicio de atención al ciudadano en las redes sociales y chat institucional** | Porcentaje de la población objetiva alcanzada. | Trimestral | 0% | 100% | 100% de eficientización en el servicio por las redes y chats (medición base encuestas) | 75% |  |
| 49 | **Remozamiento galería Exdirectores DGP** | Porcentaje imagen institucional. | T1, T2 Y T3 | 0% | 100% | Entrega de nueva galería de Exdirectores. | 50% |  |

**Fuente:** División de Formulación Monitoreo y Evaluación PPP.

## Imagen que contiene Forma Descripción generada automáticamente7.2 Matriz Logros Relevantes - Datos Cuantitativos

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

**Fuente:** Sección de Ingresos (Diciembre Proyectado).

## 7.3 Matriz Índice Gestión Presupuestaria (IGP)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | | | | |
| **Departamento Financiero** | | | | |
| Resultado de imagen para logo pasaporte**División de Presupuesto** | | | | |
| **Ejecución por Partida Presupuestaria** | | | | |
| **Enero - Diciembre 2023** | | | | |
| **Código de la Actividad** | **Producto** | **Asignación**  **presupuestaria (RD$)** | **Ejecución 2023 (RD$)** | **% Desempeño Financiero** |
| 0001 | **Dirección y Coordinación** | 591,342,638.08 | 346,964,120.22 | **23.35** |
| 0001 | **Emisión, Renovación y Control de Pasaportes** | 894,848,880.92 | 780,816,454.87 | **52.54** |
| **TOTAL RD$** | | **1,486,191,519.00** | **1,127,780,575.09** | **75.88** |

**Fuente:** Dpto. Financiero - División de Presupuesto.

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

## Imagen que contiene Texto Descripción generada automáticamente7.4 Resumen Plan de Compras 2023

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Dirección General de Pasaportes** | | |
| **División de Compras y Contrataciones** | |
| **Resumen PACC** | |
| **Enero - Diciembre 2023** | |
| **DATOS DE CABECERA PACC** | |
| Monto estimado total | $ 761,376,650.00 |
| Monto total contratado |  |
| Cantidad de procesos registrados | 25 |
| Capítulo | \*0204 |
| Subcapítulo | 1 |
| Unidad ejecutora | 1 |
| Unidad de compra | Dirección General de Pasaportes |
| Año fiscal | 2023 |
| Fecha aprobación |  |
| **MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN** | |
| Bienes | $ 669,569,850.00 |
| Obras |  |
| Servicios | $ 91,806,800.00 |
| Servicios: consultoría | N/A |
| Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios | N/A |
| **MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES** | |
| MiPymes | $ 180,838,524.00 |
| MiPymes mujer | $ 46,365,321.00 |
| No MiPymes | $ 534,172,805.00 |
| **MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO** | |
| Compras por debajo del umbral | $ 68,500.00 |
| Compra menor | $ 2,131,528.00 |
| Comparación de precios | $ 41,068,495.29 |
| Licitación pública | $738,963,946.00 |
| Licitación pública internacional | N/A |
| Licitación restringida | N/A |
| Sorteo de obras | N/A |
| Excepción - bienes o servicios con exclusividad | N/A |
| Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior | N/A |
| Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social | N/A |
| Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos | N/A |
| Excepción - proveedor único | N/A |
| Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio | N/A |
| Compra y contratación de combustible | N/A |

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

## 7.5 Glosario de Términos

|  |  |
| --- | --- |
| **Siglas** | **Acrónimos** |
| **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 Discapacitados Dominicanos |
| **INTERPOL** | Organización Internacional de Policía Criminal |
| **JCE** | Junta Central Electoral |
| **MAP** | Ministerio de Administración Pública |
| **MIDE** | Ministerio de Defensa |
| **MIC** | Ministerio de Industria y Comercio y MIPYMES |
| **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. |
| **OPSEC** | Es el sistema de gestión e impresión de pasaportes la cual tiene controles y medidas de seguridad, de acuerdo con los estándares de calidad internacional e institucional. |