



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

PRESENTACIÓN	5
RESUMEN EJECUTIVO	6
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	11
Marco Filosófico Institucional	11
Misión	11
Visión	11
Valores	11
Base legal	12
Estructura Organizativa	13
Planificación Estratégica Institucional	14
RESULTADOS MISIONALES	15
Desempeño de Operaciones	15
Desempeño Comercial	16
Desempeño de Filatelia y Cultura Postal	18
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	19
Desempeño Administrativo	19
Desempeño Financiero	23
Desempeño de los Recursos Humanos	27
Desempeño de los Procesos Jurídicos	32
Desempeño de la Tecnología de la Información	33
Desempeño de Distribución y Entrega	42
Desempeño de Inspección y Control	47
Desempeño de Libre Acceso a la Información	48
Desempeño de Revisión y Análisis	49
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	52
Desempeño de Comunicaciones	59
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	63
Nivel de Satisfacción con el Servicio	64

Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	66
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	67
Resultado de Mediciones del Portal de Transparencia	68
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	69
ANEXOS	72
Matriz de Logros Relevantes	72
Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos.....	73
Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	76
Resumen del Plan de Compras	77

PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2024

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), como operador designado de la República Dominicana, se ha mantenido firme en su compromiso de conectar a los ciudadanos a través de servicios postales eficientes, confiables y accesibles. Durante este período, nuestra prioridad institucional se ha centrado en fortalecer la red postal nacional, optimizar los procesos operativos y garantizar un servicio orientado a la satisfacción de los usuarios.

En la ejecución de nuestros objetivos, hemos logrado avances significativos en la modernización tecnológica, la expansión de nuestra infraestructura y la diversificación de nuestros servicios. Estos logros se ven reflejados en la mejora de los indicadores de calidad del servicio, el incremento en la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de las relaciones con organismos internacionales como la Unión Postal Universal (UPU). Asimismo, el fortalecimiento del talento humano ha sido clave para el éxito de nuestras iniciativas mediante programas de capacitación y desarrollo profesional, hemos promovido un ambiente laboral inclusivo y comprometido con los valores institucionales.

En conclusión, los resultados obtenidos durante este período son fruto del trabajo colectivo y la visión compartida de todos los colaboradores del INPOSDOM. Estos avances nos motivan a continuar trabajando con dedicación, innovación y transparencia, reafirmando nuestro compromiso de ser un servicio postal a la altura de las expectativas de la ciudadanía y un aliado clave en el desarrollo nacional.



RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ha establecido, como objetivo primordial para el año 2024, ofrecer un servicio postal confiable y eficiente, con el propósito de brindar soluciones innovadoras y oportunas que respondan a las crecientes demandas de los usuarios. Este enfoque estratégico ha sido clave para implementar diversas iniciativas que han transformado el funcionamiento interno y los servicios ofrecidos por la institución. A través de la integración de tecnologías avanzadas, mejoras en la logística y un compromiso claro con la satisfacción del cliente, INPOSDOM ha dado pasos significativos hacia la modernización de sus operaciones, logrando posicionarse como un referente en el ámbito postal del país.

Entre las acciones más relevantes ejecutadas en este año por el INPOSDOM, se pueden mencionar:

Con la colaboración de la Sociedad Filatélica Dominicana y otras instituciones se realizó 19 emisiones postales destinadas a conmemorar eventos y personajes históricos relevantes, así como a destacar temas nacionales y sociales de gran importancia para la identidad cultural del país. Estas emisiones, consistentes en sellos conmemorativos y productos filatélicos, beneficiaron a más de 100 coleccionistas y usuarios locales e internacionales, promoviendo la preservación y difusión del patrimonio cultural dominicano. En total, se generaron ingresos por RD\$3,255,286.00 a través de la venta de estos productos, lo que representa el presupuesto ejecutado para estas actividades.



El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) gestionó 191,801 piezas a través de 10 servicios principales, beneficiando a 36,443 usuarios con un avance del 92% conforme a lo planificado e invirtiendo RD\$469,131,555. El Correo Ordinario fue el servicio más utilizado, gestionando 83,908 piezas (45% del total), seguido de Apartado Postal con 27,692 piezas y Correo Empresarial con 21,915. Otros servicios como Certificado (19,165), Colis Postal (17,991) y Encomienda Postal Internacional (12,070) destacaron por su alcance y seguridad. El EMS (5,385) y Valor Declarado (5,374) garantizaron envíos rápidos y de alto valor, mientras que el Postal Pack (596) ofreció paquetes prioritarios y CorreoGiros (114) facilitó transferencias internacionales. Estas operaciones impactaron localidades de todo el territorio nacional y zonas internacionales, reflejando una gestión eficiente y el compromiso de INPOSDOM con la diversificación y calidad de sus servicios postales.

Una de las principales innovaciones de INPOSDOM ha sido la creación de un sistema en la nube diseñado específicamente para gestionar el E-Commerce de la institución. Este sistema no solo facilita la compra en línea de los servicios postales y otros productos ofrecidos, sino que también permite una integración fluida con la página web oficial de INPOSDOM. La implementación de esta solución ha proporcionado una mejora notable en la experiencia del usuario, lo que se traduce en una mayor accesibilidad y comodidad para los clientes. Además, la eficiencia operativa ha aumentado significativamente al reducir la carga administrativa y permitir una gestión más ágil y controlada de las transacciones electrónicas. La compra de servicios postales en línea, sumada a la posibilidad de adquirir otros productos relacionados con la institución, ha abierto un nuevo canal para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios postales de manera más sencilla y rápida.



Otra de las acciones más relevantes ha sido el desarrollo e implementación de INPOSSOF, un software interno diseñado para gestionar los procesos operativos de INPOSDOM. Este sistema permite automatizar tareas clave dentro de la operación, tales como el seguimiento de envíos, la administración de recursos y la generación de informes en tiempo real. Gracias a esta innovación tecnológica, la institución ha optimizado la gestión operativa, incrementando la eficiencia en la supervisión de los envíos postales y facilitando la toma de decisiones informadas. INPOSSOF ha tenido un impacto significativo en la reducción de tiempos operativos, mejorando tanto la productividad como la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Con el objetivo de reforzar la seguridad y optimizar la gestión del acceso a sus instalaciones, INPOSDOM implementó un software avanzado de control de entradas. Este sistema ha sido integrado en una plataforma de modernización más amplia que permite un control riguroso y eficiente de las personas que ingresan y salen de las instalaciones. Solo individuos autorizados pueden acceder a áreas específicas, lo que garantiza la protección tanto de los empleados como de los recursos institucionales. Esta tecnología no solo mejora la vigilancia, sino que también proporciona una experiencia más ordenada y segura para los visitantes. El software permite el seguimiento en tiempo real del flujo de personas dentro del edificio, lo que ofrece a la administración herramientas para gestionar la capacidad y la seguridad de las instalaciones de manera efectiva.

Para optimizar sus procesos internos, INPOSDOM ha implementado un sistema de codificación e impresión de códigos de barra, enfocado en la mejora de la trazabilidad de los envíos postales. Este sistema ha permitido la generación de códigos RR y RD para cada paquete, lo que facilita su seguimiento detallado a lo largo de todo el proceso



de distribución. La aplicación de esta tecnología ha mejorado la eficiencia operativa al reducir los errores asociados con el manejo manual de los envíos y al incrementar la precisión en la gestión de los mismos.

Una de las principales iniciativas logísticas de INPOSDOM ha sido la creación de los Centros de Distribución Domiciliaria (CDDS). Estos centros de distribución operan como puntos clave en la gestión de la última milla, optimizando la entrega de paquetería a nivel nacional. Los CDDS permiten centralizar la gestión y el control de los envíos postales, lo que mejora la eficiencia de las entregas y reduce los tiempos de tránsito. Establecidos tanto en la Sede Central como en otras ubicaciones estratégicas (Ensanche Luperón, Jardines, Los Minas, Mameyes, Azua, Santiago y La Romana), los centros han sido diseñados para cumplir con los estándares internacionales establecidos por la Unión Postal Universal (UPU), garantizando una distribución precisa y controlada. Esto asegura que los ciudadanos reciban sus envíos de manera más eficiente y dentro de los plazos establecidos.

En un esfuerzo por optimizar la gestión de sus operaciones logísticas, INPOSDOM ha instalado sistemas GPS en toda su flota vehicular. Esta tecnología permite un seguimiento en tiempo real de la ubicación de cada vehículo, proporcionando datos precisos sobre la posición, velocidad y rutas seguidas. Esta mejora en la visibilidad operativa ha permitido una gestión más eficiente de la flota, facilitando la toma de decisiones en tiempo real para ajustar rutas, evitar retrasos y mejorar el uso de recursos. Además, el sistema GPS ha tenido un impacto positivo en la reducción de costos operativos, como el consumo de combustible, y ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión de los recursos.



La integración de la tecnología avanzada en las rutas postales ha sido clave para la optimización de las entregas. INPOSDOM ha implementado el sistema SmartCar, basado en geolocalización y análisis de datos en tiempo real, para trazar los trayectos más eficientes para cada vehículo. Con esta herramienta, se ha logrado un aprovechamiento óptimo de la flota, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo los tiempos de tránsito. SmartCar no solo ha permitido un control más preciso de las rutas, sino que también ha fortalecido la gestión operativa de los vehículos, asegurando una distribución más eficaz y menos costosa.

Como parte de su compromiso con la excelencia y la mejora continua, INPOSDOM aprobó la segunda Carta Compromiso al Ciudadano. Este documento refleja el firme compromiso de la institución con la satisfacción de los usuarios y su intención de mantener los más altos estándares de calidad en los servicios prestados. La carta también establece un sistema de gestión de calidad centrado en la atención al usuario, garantizando que las necesidades de los ciudadanos sean atendidas de manera eficiente y profesional.

A lo largo del año 2024, INPOSDOM ha implementado una serie de transformaciones significativas, tanto tecnológicas como operativas, que han permitido mejorar la calidad del servicio postal en la República Dominicana. Desde el desarrollo de soluciones digitales avanzadas hasta la optimización de las operaciones logísticas, la institución ha dado un paso firme hacia la modernización, fortaleciendo su infraestructura y capacidad operativa.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

Marco Filosófico Institucional

Instituto postal dominicano (INPOSDOM) creado con la finalidad de brindar el servicio de comunicaciones Postales como una dependencia de la Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones, para regular el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional.

Misión

Satisfacer las necesidades del servicio postal de la República Dominicana, desempeñando un papel cultural con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente como meta principal.

Visión

Liderar el servicio postal y de paquetería en la región, brindando un trato seguro, eficaz y con servicio eficiente.

Valores

- Eficacia
- Compromiso
- Integridad
- Vocación de servicio
- Transparencia



Base legal

El 16 de noviembre de 1963, mediante la ley número 40 sobre Comunicaciones Postales, se crea la Dirección General de Correos como una dependencia de la Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones, para regular el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional.

La Dirección General de Correos operó hasta que el 15 de noviembre de 1985 se creó mediante la ley 307, el actual Instituto Postal Dominicano, organismo autónomo, dirigido por una Junta de Directores.

A partir del primer gobierno constitucional del Doctor Joaquín Balaguer en 1966, cuando se inició el proceso de modernización de este vital servicio público con una expansión que abarca aún las más remotas aldeas del país.

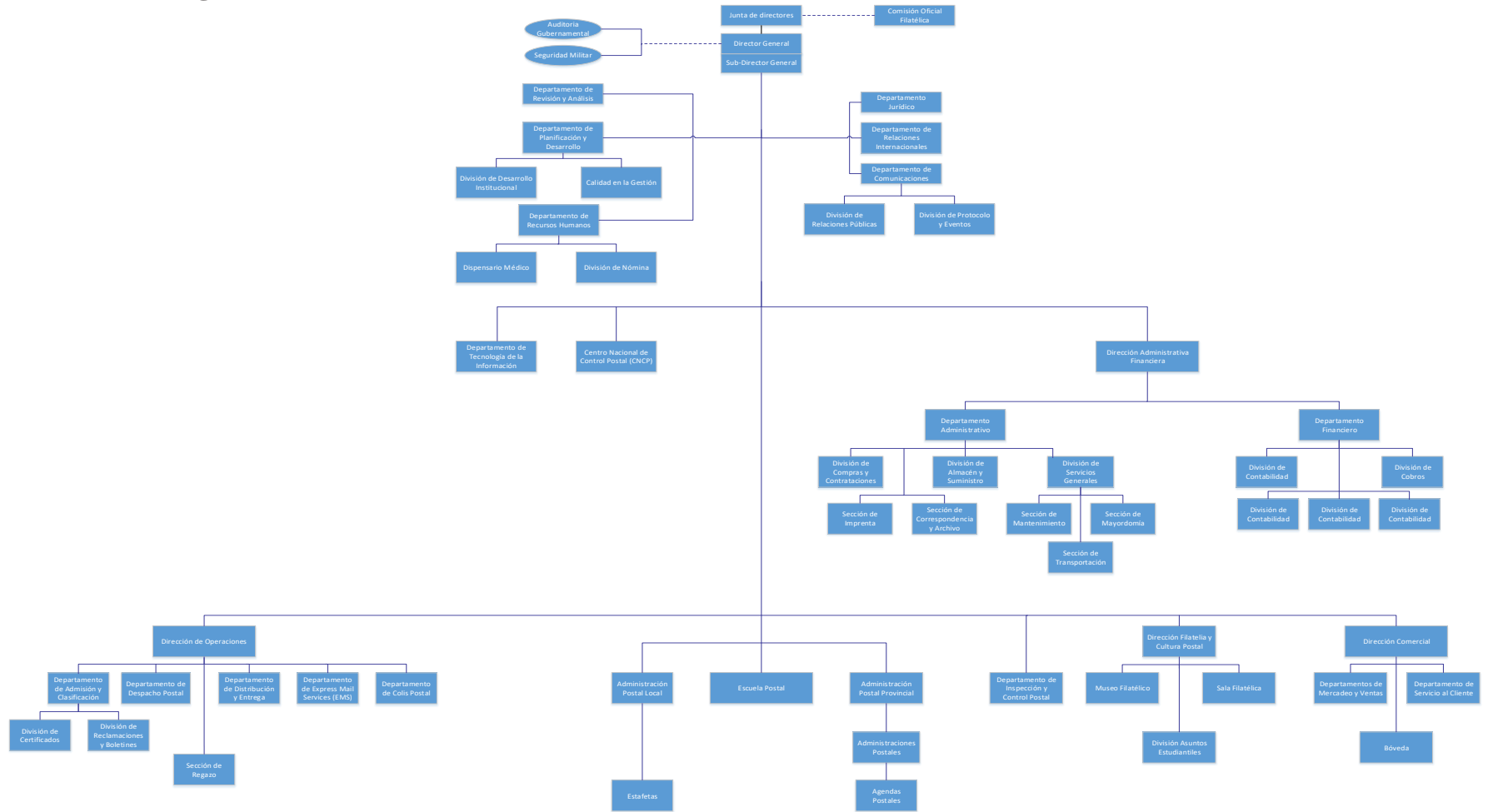
Además, en el exterior del país, cuenta con conexiones directas con todos los correos a nivel mundial.

Actualmente, el servicio postal dominicano moviliza anualmente decenas de miles de cartas, bultos postales, couriers y además géneros de correspondencias, incluyendo transferencias de dinero en las principales monedas mundiales.

Consecuentemente con la modernización de este servicio público, de la que es un testimonio la construcción del Palacio del Instituto Postal Dominicano, además de varias oficinas postales construidas a partir de 1993.



Estructura Organizativa



Planificación Estratégica Institucional

Establecer las directrices que definen el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la institución, para implementar una visión estratégica que instituyen prioridades, estrategias, objetivos, resultados, indicadores, metas y requerimientos de recursos de los órganos y organismos del sector público para un periodo de cuatro años con expresión territorial.

Nos empeñamos a determinar una serie de planes que se alinearan a la planificación estratégica que ya tenía establecida la institución y definimos una serie de proyectos, en consonancia con la visión presidencial, la estrategia nacional de desarrollo (END 2030) y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), las acciones desplegadas para la construcción de capacidades institucionales que mejoran los servicios prestados a la ciudadanía.

Eje Estratégico PEI: 1.

Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico:

Fortalecer el sistema de organización, gestión y estructura organizacional, aplicando modelos efectivos de control y procesos y operatividad para garantizar la calidad de los servicios.

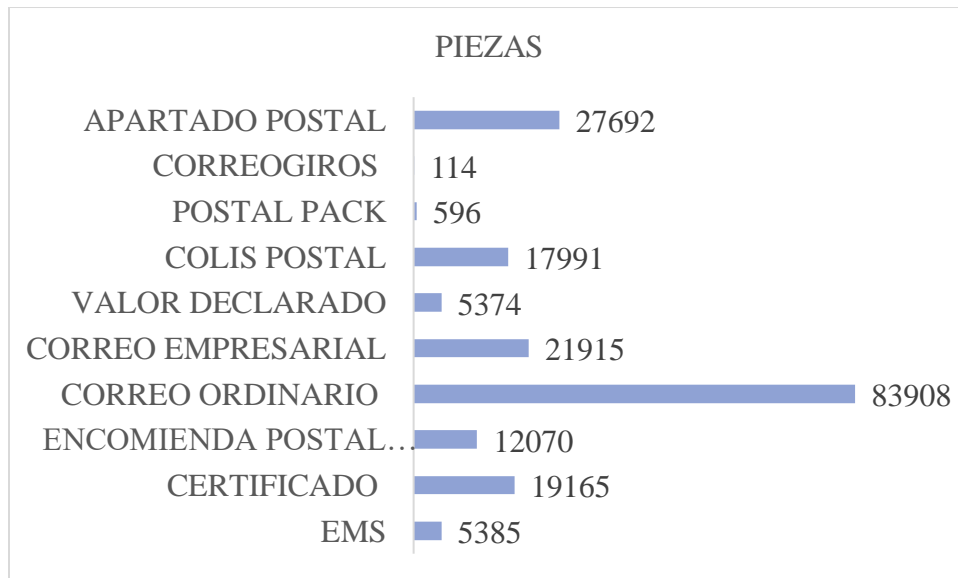


RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

Desempeño de Operaciones

Durante el periodo de Enero a Diciembre de 2024, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) presentó un desempeño destacable en sus operaciones postales, logrando importantes resultados en términos de piezas gestionadas y usuarios atendidos. En total, se manejaron 191,801 piezas a través de 10 servicios principales, impactando directamente alrededor de de 36,443 beneficiarios. El servicio de correo ordinario fue el más utilizado, gestionando 83,908 piezas, representando un 45% del total. Estas operaciones alcanzaron una inversión de RD\$469,131,555, con un avance del 92% conforme a lo planificado, beneficiando a localidades de todo el territorio nacional. Este nivel de desempeño refleja una gestión efectiva y la alta demanda de los servicios postales ofrecidos por el instituto.



Desempeño Comercial

Durante el periodo de Enero a Diciembre, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) alcanzó importantes resultados con su servicio de Correo Empresarial, un producto diseñado para facilitar el envío masivo y seguro de correspondencia institucional y comercial, dirigido especialmente a empresas, entidades gubernamentales y organizaciones con alta demanda de distribución postal. En total, se generaron 23,506 piezas de correspondencia, beneficiando a más de 50 grandes generadores de correspondencia a nivel nacional. Este servicio generó un ingreso total de RD\$599,924.00, de los cuales RD\$77,210.00 se registraron únicamente en enero, el mes con mayor actividad, representando un incremento significativo respecto a los otros meses.

Correo Empresarial		
MES	PIEZAS	MONTO
Enero	3,340	\$77,210.00
Febrero	1,367	\$36,680.00
Marzo	1,711	\$66,000.00
Abril	1,851	\$45,553.00
Mayo	1,681	\$47,603.00
Junio	1,680	\$33,698.00
Julio	1,904	\$48,507.00
Agosto	2,163	\$53,252.00
Septiembre	1,727	\$41,668.00
Octubre	2,016	\$49,406.00
Noviembre	2,475	\$61,091.00
Diciembre	1,591	\$39,256.00
Total	23,506	\$599,924.00



- Participación en Eventos y Actividades del INPOSDOM

En línea con nuestra misión de garantizar la transferencia eficiente de comunicaciones postales y mantener los más altos estándares de calidad, hemos llevado a cabo diversas actividades para fortalecer nuestra presencia, ampliar nuestros servicios y consolidar relaciones estratégicas.

Ferias, Eventos y Volanteos: En nuestra estrategia de promoción y acercamiento directo con los usuarios, hemos participado en diversas ferias y eventos, así como ejecutado campañas de volanteo estratégico. Estas actividades han generado un impacto significativo, logrando alcanzar 500 contactos cualificados que actualmente se están gestionando para su conversión en usuarios activos.

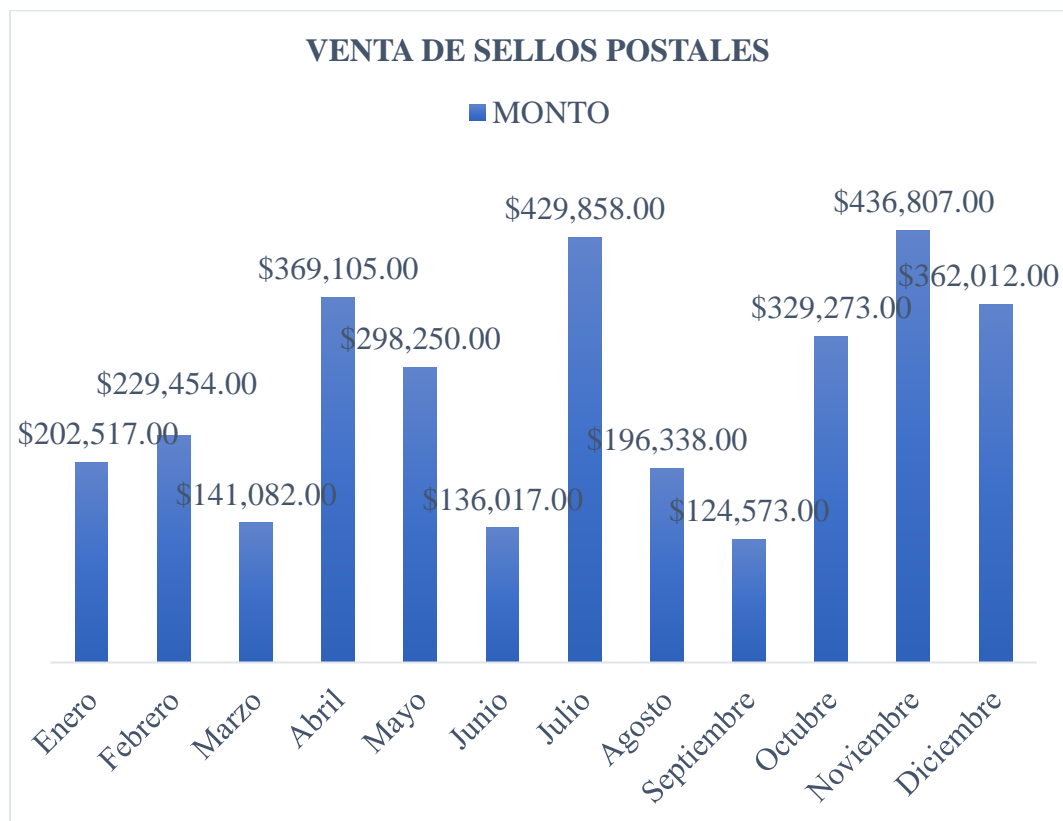
Promociones Especiales: En el marco de fechas clave del calendario, hemos desarrollado campañas promocionales innovadoras para captar nuevos usuarios y fortalecer nuestra relación con los clientes actuales. Estas estrategias se enfocaron en ofrecer valor agregado a través de descuentos, beneficios exclusivos y experiencias personalizadas, con resultados significativos en la captación y retención de usuarios.

Ruta Posta Educativa: Implementación de 5 rutas postales, un programa innovador enfocadas en visitas a los diferentes centros educativos e instituciones gubernamentales, con el fin de educar, informar y promover el uso del correo dominicano como proveedor principal del servicio postal con el envío de correspondencias, paquetes y demás.



Desempeño de Filatelia y Cultura Postal

Durante el período 2024, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) llevó a cabo 19 emisiones postales, con el propósito de conmemorar eventos y personajes históricos relevantes, así como abordar temas nacionales y sociales de gran importancia para la identidad cultural del país. Estas emisiones, que incluyeron sellos conmemorativos y productos filatélicos, lograron beneficiar a más de 100 coleccionistas y usuarios, tanto locales como internacionales, interesados en preservar y difundir el patrimonio cultural dominicano. En cuanto a los ingresos generados, se alcanzó un total de RD \$3,255,286.00 por concepto de venta de sellos y productos filatélicos, lo que refleja el impacto positivo y el interés por la filatelia en el país.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

Desempeño Administrativo

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), a través de su Departamento Administrativo, ha alcanzado importantes avances en el presente año, reflejando su compromiso con la mejora continua de la infraestructura, los servicios y las condiciones laborales de la Institución. A continuación, se detallan los principales logros obtenidos durante el período comprendido entre Enero y Diciembre de 2024:

- Cumplimiento en las Solicitudes de Órdenes de Pago

El Departamento Administrativo se encuentra al día en la gestión de órdenes de pago, tanto en relación con los gastos fijos como con los pagos a proveedores. Esto asegura la continuidad de los servicios esenciales y fortalece la relación con los aliados comerciales de la institución.

- Optimización de Rutas Vehiculares

En colaboración con la Dirección de Distribución y Entrega, se han implementado rutas preestablecidas para la flotilla vehicular, lo que ha resultado en una notable optimización de recursos. Este esfuerzo ha permitido reducir tiempos de operación, consumo de combustible y minimizar el impacto ambiental.



- Donaciones y Equipamiento

La recepción de 10 computadoras donadas por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) ha mejorado la capacidad tecnológica de diversos departamentos, permitiendo una mayor eficiencia operativa.

La donación de cubículos por parte del Ministerio de Educación ha contribuido significativamente a la organización y funcionalidad de las áreas de trabajo, favoreciendo un entorno laboral más eficiente.

- Mejoras en la Sede Principal

Remodelación del comedor institucional, ofreciendo un espacio cómodo y funcional para los colaboradores.

Adecuación de la casa de guardia, mejorando las condiciones laborales del personal de seguridad.

Remozamiento e iluminación del salón de conferencias, garantizando un ambiente más productivo para reuniones y eventos.

Instalación de un nuevo sistema de gas en la cocina, promoviendo la seguridad y optimización en su uso.

Instalación de aires acondicionados en la Escuela de Capacitación Técnico Postal, brindando mayor confort en los talleres impartidos.

Traslado de las oficinas de Servicios Generales y Mayordomía, mejorando el flujo de trabajo.

Creación de una sala de lactancia, diseñada para proporcionar privacidad y comodidad a las madres colaboradoras.

Adecuación de un espacio destinado a la salud mental, ofreciendo apoyo profesional a colaboradores que enfrenten situaciones personales o laborales complejas.



- Rehabilitación de Oficinas Postales

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ha llevado a cabo un proyecto de rehabilitación de oficinas postales en diversas provincias del país, como parte de su compromiso con la modernización y optimización de los servicios postales. Este esfuerzo está diseñado para mejorar no solo la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, sino también las condiciones laborales de los empleados del instituto.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito (COOPINPOSDOM)

Se inauguró la primera oficina de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Múltiples de Empleados (COOPINPOSDOM) en el segundo nivel de la sede principal. Esta iniciativa busca apoyar las metas económicas de los colaboradores, fomentando la solidaridad y cooperación que caracteriza al equipo del INPOSDOM.

El Departamento Administrativo se mantiene comprometido con la mejora constante, enfocándose en proyectos de modernización digital, sostenibilidad ambiental y expansión de los servicios postales. Los logros obtenidos durante 2024 reflejan el esfuerzo colectivo del Departamento Administrativo y sus divisiones, quienes han trabajado incansablemente para mejorar los servicios y las condiciones laborales en el Instituto Postal Dominicano. Estas acciones consolidan el compromiso institucional con la excelencia y la innovación en beneficio de todos los colaboradores y usuarios del sistema postal.



- Compras y Contrataciones

Descripción	Valor en (RD\$)
Bienes	\$17,185,218.50
Servicios	\$5,763,826.00
Compras por debajo del umbral	\$4,599,769.00
Compra menor	\$13,049,275.50
Comparación de precios	\$5,300,000.00



Desempeño Financiero

- Ejecución presupuestaria

La gestión presupuestaria ha estado enfocada en optimizar el uso de los recursos asignados, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución y asegurando una alineación con las metas planteadas.

En el año 2024, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ha gestionado un presupuesto inicialmente de RD\$561,186,461.00, que posteriormente fue modificado RD\$611,186,461.00. Este ajuste refleja la necesidad de fortalecer áreas prioritarias y atender compromisos institucionales adicionales.

Hasta Diciembre de 2024, la ejecución presupuestaria asciende a RD\$550,000,000.00, lo que representa un 92% del presupuesto total modificado. Este nivel de ejecución evidencia un ritmo consistente en el uso de los recursos, aunque también subraya la necesidad de monitorear y acelerar ciertos procesos en los meses restantes del año para garantizar un aprovechamiento completo del presupuesto.

La ejecución en disminución de pasivos muestra una diferencia positiva, lo que ha permitido una mejora en la gestión de las obligaciones financieras del INPOSDOM.

- Balance de las cuentas

En 2024, la División de Tesorería del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) percibió ingresos totales de RD\$479,545,833.41, reflejando un desempeño financiero alineado con su estrategia de diversificación y fortalecimiento de servicios.



- Ingresos percibidos en la División de Tesorería

Periodo 2024	Ingresos Percibidos
Enero-Marzo	RD\$142,962,095.97
Abril-Junio	RD\$147,134,604.59
Julio-Septiembre	RD\$148,922,871.62
Octubre-Diciembre	RD\$40,526,261.23
Total	RD\$479,545,833.41

- Cheques emitidos y pagados

Los cheques emitidos en el periodo de enero a noviembre del 2024 ascienden al monto RD\$12,473,741.08, de cuales fueron pagados un total de RD\$10,923,076.61.

Periodo 2024	Monto Emitido	Cantidad	Monto Pagado
Enero-Marzo	RD\$2,624,511.82	64	RD\$2,961,682.70
Abril-Junio	RD\$4,400,643.43	55	RD\$3,383,287.40
Julio-Septiembre	RD\$4,297,380.07	73	RD\$3,841,015.84
Octubre-Diciembre	RD\$1,151,205.76	33	RD\$737,090.67

- Pagos electronicos

Los pagos emitidos mediante transferencias electrónicas en el periodo de enero a noviembre del 2024 ascienden al monto de RD\$475,949,979.43.

Periodo 2024	Monto Desembolsado
Enero-Marzo	RD\$144,767,765.82
Abril-Junio	RD\$144,927,755.63
Julio-Septiembre	RD\$146,286,229.54
Octubre-Diciembre	RD\$89,150,228.44



- Cuentas internacionales

Línea aérea American Airlines conciliada de manera mensual, 2024			
Mes	No. de Factura	Cantidad en Kg	USD
Diciembre (2023)	M23120010	13,589.40	\$15,320.67
Diciembre (2024)			\$177,008.41

- Cuentas por pagar y cobrar

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO	
AL 31 DE OCTUBRE DEL 2024	
Cuenta	Monto
Por Pagar	RD\$ 183,166,542.57
Por Cobrar	RD\$ 41,641,558.90

- Facturación

Periodo	Crédito	Contado	Cant. Factura	Valor RD\$
Enero-Marzo	79	256	335	RD\$8,289,851.55
Abril-Junio	92	241	333	RD\$8,436,207.38
Julio-Septiembre	72	294	366	RD\$8,674,566.69
Octubre-Diciembre	59	124	183	RD\$2,828,760.64
Total				RD\$28,229,386.26

- Cobros

Cobro de Apartados Postales	
Total	\$11,542,233.31

- Correogiros

Correogiros	Enviados	Pagados
Total	141	102



- Informes de autoevaluación

Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables

MATRIZ DE CERTIFICACIÓN

PERIODO: 2024 PROCESO: CORTE
NIVEL DE GOB.: INSTITUCIONES PÚBLICAS NO FINANCIERAS
INSTITUTO POSTAL DOMINICANO

COMPONENTES	SUB COMPONENTES	UNIDAD DE MEDIDA	VARIABLE	META	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES ENCONTRADAS	REFERENCIA
						%	NUMÉRICA		
1. OPORTUNIDAD, TRANSPARENCIA Y COMPARABILIDAD	1.1. ESTADOS FINANCIEROS (EF)			1	32.00	100.00%	32.00		
	1.1.1. CANTIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS REPETIDOS AL ÓRGANO RECTOR EN LOS PLAZOS NORMATIVOS ESTABLECIDOS PARA EL CORTE Y CIERRE	#	Estados Financieros y notas explicativas remitidos		20.00	100.00%	20.00		Estado De Situación Financiera Estado De Rendimiento Financiero Estado De Cambio Activos Netos/Patrimonio Estado De Flujos De Efectivo Estado Comparativo Notas Explicativas A Los Estados Financieros.
	1.1.2. CANTIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS EXPLICATIVAS, CONFORME AL FORMATO DE PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE ELABORACIÓN DE LA DIGECCG	#	Estados Financieros con el formato autorizado		5.00	100.00%	5.00		Manual De Elaboración De Los Estados Financieros Y Las Notas Explicativas, Conteniendo Las Principales Políticas Contables.
2. CALIDAD Y CONSISTENCIA DE LAS INFORMACIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS	2.4.3. 100% DEL RESULTADO DEL PERÍODO COINCIDENTE CON EL MOSTRADO EN EL ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO	%	Resultado del período		2.00	100.00%	2.00		Estado De Cambio Activos Netos/Patrimonio Y Estado De Rendimiento Financiero Y Notas Explicativas.
	2.5. ESTADO DE COMPARACIÓN DE LOS IMPORTES PRESUPUESTARIOS Y REALIZADOS			1	2.00	100.00%	2.00		
	2.5.1. 100% DEL TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS DESAGREGADOS POR CUENTA, CORRECTAMENTE TOTALIZADOS, Y COMPARADOS CON EL PRESUPUESTO VIGENTE	%	Ingresos y gastos desagregados por cuenta		2.00	100.00%	2.00	La Institución Presenta Subregistros En La Ejecución De Sigef, Respecto Los Pagos Percepción Por Valor De Rd \$7,111,581.82	Estado De Importes Presupuestarios, Reportes De Ejecución Sigef.
	2.6. NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS			100	4.00	100.00%	4.00		
	2.6.1. 100% DE LAS NOTAS EXPLICATIVAS PRESENTADAS QUE CORRESPONDAN CON EL DESGLOSE DE LAS CUENTAS DE REFERENCIA (ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO, INGRESOS Y GASTOS), CORRECTAMENTE DESAGREGADAS Y TOTALIZADAS	%	Notas con sus explicaciones y sus desgloses de las políticas contables aplicadas.		4.00	100.00%	4.00		Notas Explicativas Según El Manual De Elaboración De Los Estados Financieros.
VALOR					68.00	97.06%	66.00		
Total					100.00	98.00%	98.00		



Desempeño de los Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos ha continuado avanzando de manera significativa, fortaleciendo sus subsistemas como parte de un esfuerzo integral por optimizar la administración del capital humano de la institución. Estos avances responden a las crecientes demandas de modernización y a los desafíos asociados con los procesos de gestión del cambio, esenciales para asegurar el alineamiento estratégico con los objetivos institucionales.

- Registro y control de nómina

Actualmente, la nómina del Instituto Postal Dominicano está compuesta por un total de (1,113) colaboradores, distribuidos en dos categorías: (866) pertenecen a la nómina general, mientras que (247) forman parte de la nómina temporera.

- Total de hombres y mujeres

Del total de colaboradores, (595) son mujeres, lo que equivale al 53% de la plantilla, y (518) son hombres, representando el 46%.

Meses	Designaciones	Desvinculaciones	Reintegros	Reajustes salariales	Transferencias
Enero	1	16	0	0	11
Febrero	2	38	0	20	9
Marzo	4	34	1	18	162
Abril	16	8	0	2	6
Mayo	12	3	0	15	5
Junio	3	44	0	11	0
Julio	11	19	0	2	7
Agosto	3	11	0	27	13
Septiembre	7	27	0	18	7
Octubre	7	36	0	14	9
Noviembre	4	19	0	7	10
Diciembre	0	0	0	0	0
Total	71	255	1	134	238



- Reclutamiento y selección

Durante el año 2024, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) implementó importantes iniciativas para fortalecer su equipo de trabajo y responder a las demandas operativas y estratégicas de la institución. En este contexto, se llevó a cabo la contratación de un total de 71 empleados, distribuidos entre las modalidades fija y temporal. Estas contrataciones fueron realizadas con el propósito de cubrir vacantes en diversas áreas clave, asegurando que las operaciones institucionales mantuvieran un alto nivel de eficiencia y calidad en el servicio.

- Organización del trabajo y compensación

Meses	Atenciones	Licencias	Accidentes laborales
Enero	82	86	3
Febrero	92	49	0
Marzo	105	54	0
Abril	122	67	1
Mayo	152	76	1
Junio	134	67	0
Julio	87	57	1
Agosto	102	52	1
Septiembre	93	63	0
Octubre	125	40	0
Noviembre	81	26	0
Diciembre	0	0	0
Total	1175	637	7

- Evaluación del desempeño

Se elaboraron un total de 1,183 formularios de Evaluaciones de Desempeño para cada uno de los colaboradores del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM). En estos formularios se definieron claramente las tareas y responsabilidades asignadas a cada empleado.



- Salud ocupacional

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), comprometido con el bienestar integral de sus empleados, ha implementado múltiples actividades que promueven un entorno laboral seguro y saludable. Entre estas, destacan la charla de sensibilización sobre la prevención del cáncer de mama, beneficiando a más de 300 empleadas; la inauguración de una sala de lactancia y un área de salud mental con atención especializada; y la renovación del dispensario médico, que ahora ofrece atención primaria rápida y eficiente. Además, se realizaron una cápsula de salud sobre el cuidado durante la Semana Santa, charlas preventivas sobre el dengue y la hipertensión arterial, y se llevó a cabo la "Semana de la Salud 2024", con servicios como consulta general, sonografías, electrocardiogramas, consulta oftalmológica, análisis de laboratorio, jornadas de odontología y vacunación, beneficiando en total a más de 800 empleados.

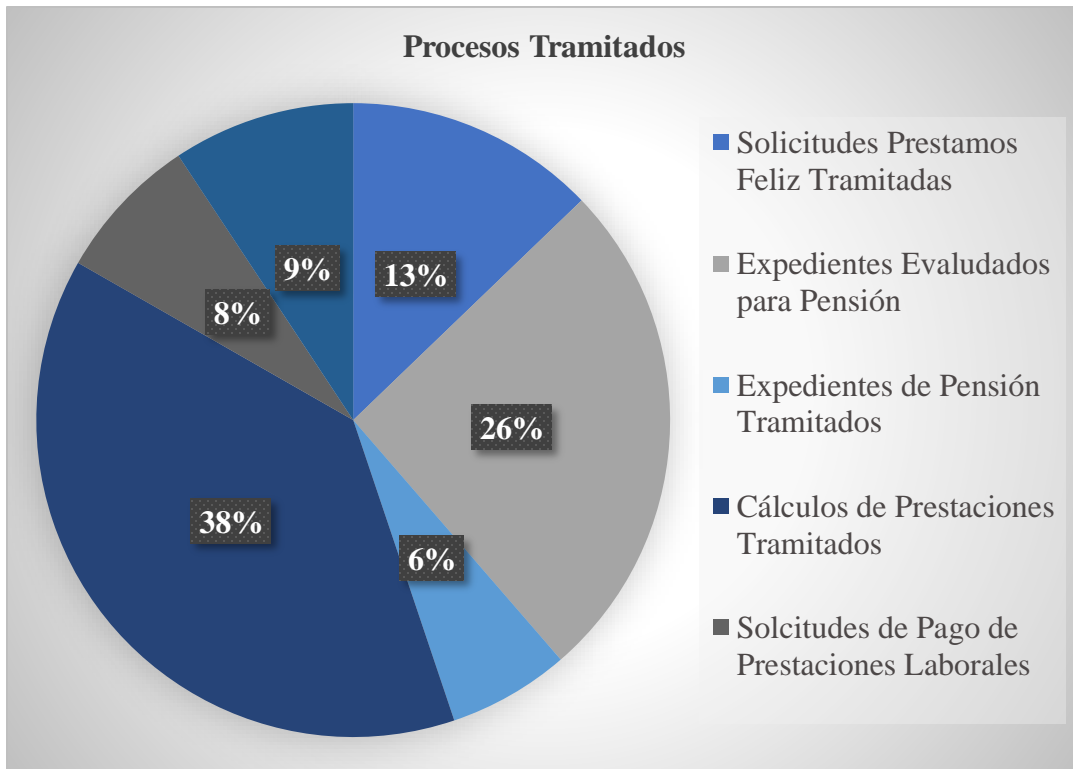
Meses	Permisos	Certificaciones
Enero	38	50
Febrero	39	29
Marzo	28	24
Abril	29	15
Mayo	33	36
Junio	12	12
Julio	1	87
Agosto	11	81
Septiembre	10	62
Octubre	12	46
Noviembre	9	39
Diciembre	0	0
Total	222	481



- Capacitación y Desarrollo

Según el Plan de Capacitación Anual 2024, se capacitó a 397 colaboradores del Instituto Postal Dominicano mediante 25 actividades formativas orientadas a fortalecer habilidades técnicas, mejorar la calidad del servicio postal y garantizar un desempeño eficiente. Las capacitaciones incluyeron temas como servicio al cliente, comunicación efectiva, relaciones humanas, seguridad ocupacional, inteligencia emocional, ética, y herramientas tecnológicas, entre otros, impactando positivamente a colaboradores de oficinas y sucursales en todo el país. Este programa alcanzó un 95% de ejecución, beneficiando a empleados de la Sede Principal.

- Relaciones laborales y sociales



- Análisis de resultados del SISMAP

OrganismoID	CODIGO	INDICADOR	VALOR_ACTUAL	PESO	CALCULO
179	1.1	Autoevaluación CAF	100	9	9
179	1.2	Plan de Mejora Modelo CAF	100	9.1	9.1
179	1.3	Estandarización de Procesos	50	3.9	1.95
179	1.4	Carta Compromiso	100	3.9	3.9
179	1.5	Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios	55	3.9	2.145
179	1.6	Monitoreo de la Calidad de los Servicios	100	3.9	3.9
179	1.7	Índice de Satisfacción Ciudadana	90	3.9	3.51
179	2.1	Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	80	3.9	3.12
179	3.1	Planificación de RR.HH.	60	3.9	2.34
179	4.1	Estructura Organizativa	70	3.9	2.73
179	4.2	Manual de Organización y Funciones	0	3.9	0
179	4.3	Manual de Cargos Elaborado	0	3.9	0
179	5.1	Concursos Públicos	0	3.9	0
179	5.2	Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	100	3.9	3.9
179	6.1	Escala Salarial Aprobada	80	3.9	3.12
179	7.1	Gestión de Acuerdos de Desempeño	99	3.9	3.861
179	7.2	Gestión de las Competencias	0	0	0
179	7.3	Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	90	3.9	3.51
179	8.1	Plan de Capacitación	94	3.9	3.666
179	9.1	Asociación de Servidores Públicos	0	3.9	0
179	9.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	72	3.9	2.808
179	9.3	Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	100	3.9	3.9
179	9.4	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	78	3.9	3.042
179	9.5	Encuesta de Clima Laboral	100	3.9	3.9

- Estudios de equidad salarial

Durante el año 2024, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) inició un proceso orientado a garantizar la equidad salarial, avanzando significativamente con la implementación de una escala salarial para una gran parte del Grupo Ocupacional I. Este esfuerzo busca reducir brechas históricas y alinear las remuneraciones con las funciones y responsabilidades del personal, como parte de un enfoque gradual que permita atender de manera estratégica a otros grupos ocupacionales en fases posteriores.



Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el año, el Departamento Jurídico del Instituto Postal Dominicano ha desempeñado un rol fundamental en la protección de los intereses de la institución, el cumplimiento normativo y la resolución efectiva de conflictos. Estas acciones han permitido fortalecer la seguridad jurídica, prevenir riesgos legales y garantizar una gestión eficiente de los recursos legales disponibles. A continuación, se detallan las actividades realizadas:

Procesos	Cantidad
Escritos de defensa	22
Descargos y Finiquitos	110
Poder de autorización de colegios	08
Contratos	17
Opiniones jurídicas	20
Actos de alguacil	15
Audiencias	19
Casos	11
Litigios	14
Convenios, Acuerdos y Contratos	18
Total	254

El trabajo integral del Departamento Jurídico ha sido crucial para el funcionamiento del Instituto Postal Dominicano. Estas actividades judiciales y extrajudiciales han reforzado la confianza en la institución, promoviendo un marco legal sólido y transparente que garantiza su sostenibilidad y eficiencia operativa.



Desempeño de la Tecnología de la Información

En el marco de la modernización y transformación digital del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), la Dirección de Tecnología ha jugado un papel crucial al diseñar, implementar y mejorar soluciones tecnológicas que potencian los procesos internos y optimizan los servicios prestados. Estas iniciativas no solo fortalecen la infraestructura tecnológica, sino que también permiten adaptarse a las demandas de una era digital, mejorando la experiencia de los usuarios y garantizando la eficiencia en las operaciones.

- Desarrollo, innovaciones e implementaciones

Uno de los hitos destacados es la creación del **Software de Control de Entradas**, una herramienta diseñada para gestionar y supervisar el acceso a las instalaciones de la institución. Este software no solo proporciona un monitoreo en tiempo real del flujo de personas, sino que también digitaliza los registros, mejorando la seguridad y permitiendo auditorías más rápidas y precisas.



Otra innovación significativa es el **Software de Codificación e Impresión de Códigos de Barra**, que ha transformado la manera en que se manejan los envíos postales. Este sistema permite la generación e impresión de códigos RR y RD, elementos esenciales en el rastreo y clasificación de la correspondencia.

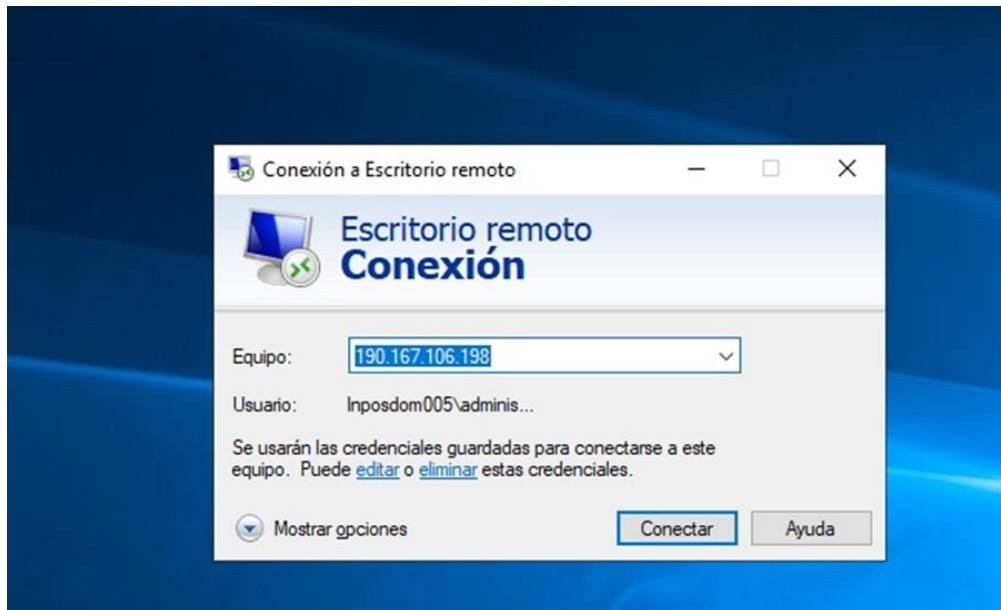
Sistema Generador SGCB Crear código de Barra Reporte Reimpresion Salir

Informe x Localidad y Fecha

Desde: Fecha:

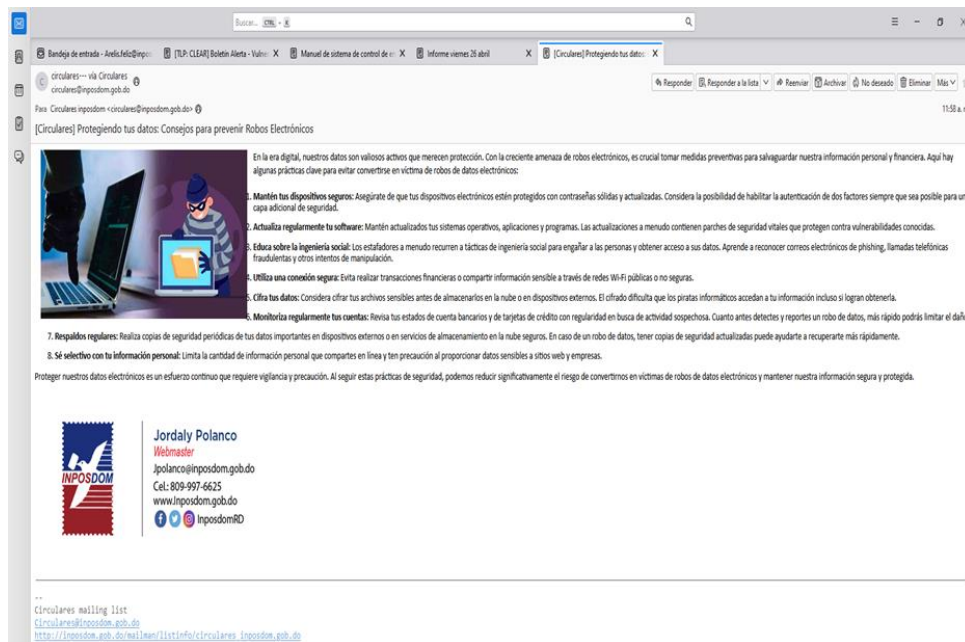
Desde	Hasta	Cantidad	Localidad
Total de cantidad Impresas cant x 3			

En el ámbito de la infraestructura tecnológica, destaca la adquisición de un **servidor en la nube (CLOUD)**, que representa un paso firme hacia la transformación digital. Este servidor permite alojar de manera segura y eficiente los softwares de la institución, brindando beneficios clave como almacenamiento escalable, acceso remoto y respaldo automatizado de datos.



- Desarrollo en el Uso de las TIC y Simplificación de Trámites

Una de las iniciativas destacadas ha sido la implementación de boletines informativos enviados por correo electrónico, una herramienta que permite compartir temas relevantes sobre tecnología de manera rápida y eficiente. Estos boletines no solo fortalecen la cultura tecnológica entre los colaboradores, sino que también fomentan un ambiente de aprendizaje continuo, facilitando la adopción de herramientas digitales en sus actividades laborales. Además, este canal de comunicación garantiza una cobertura uniforme y una mayor accesibilidad a la información en toda la organización.

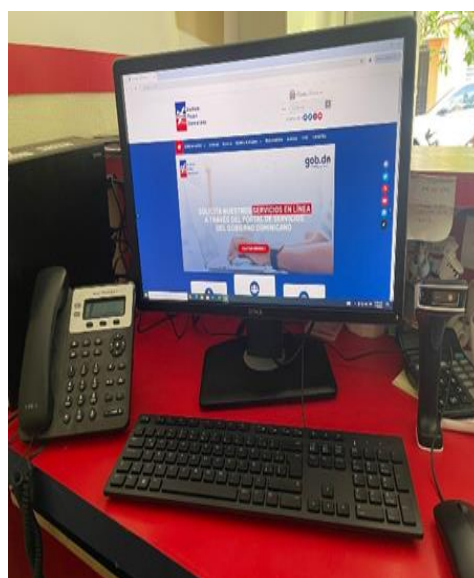
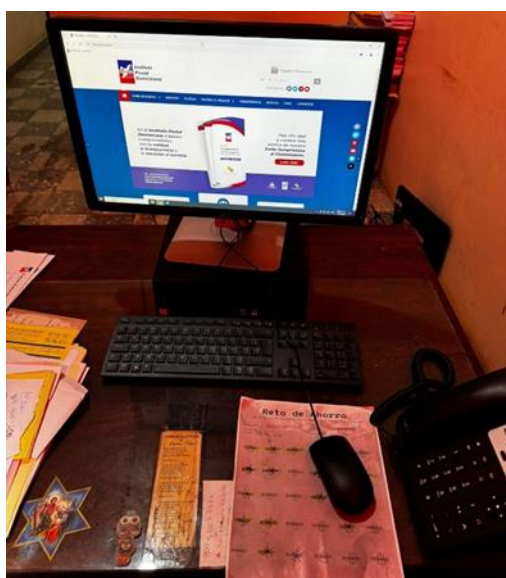


Por otra parte, el uso del correo electrónico para el envío de circulares masivas ha optimizado la distribución de información interna. Este método no solo mejora la velocidad de entrega, sino que también elimina la necesidad de papelería física, promoviendo la sostenibilidad y reduciendo los costos asociados con la impresión y distribución de documentos.





Otro avance significativo ha sido la instalación de nuevos equipos tecnológicos en diversos departamentos, estafetas y administraciones postales. Esta modernización ha fortalecido la infraestructura tecnológica de la institución, proporcionando a los colaboradores herramientas más efectivas para llevar a cabo sus tareas diarias. La implementación de estos equipos ha resultado en un aumento en la productividad, una mejora en la calidad del trabajo y un ambiente laboral más dinámico y adaptado a las exigencias modernas.



- Certificaciones

Las recertificaciones obtenidas por este departamento reflejan el compromiso con la mejora continua y la transformación digital. A continuación, se destacan las certificaciones y recertificaciones obtenidas en este período:



Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)

Es un organismo autónomo que regula el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional y es dirigido por una Junta de Directores. Se encarga de movilizar cartas, bultos postales, couriers y además géneros de correspondencias, incluyendo transferencias de dinero en las principales monedas internacionales. Además en el exterior del país, cuenta con conexiones directas con todos los correos a nivel internacional.



Nombre: A2-2021

Descripción: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.

Estatus: Activo

NIU: 18027-03-A221099

Fecha de expiración: 13/10/2025 11:00 PM



Nombre: A3-2014

Descripción: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

Estatus: Activo

NIU: 18027-03-A314509

Fecha de expiración: 04/09/2025 11:00 PM



Nombre: E1-2022


Descripción: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales

Estatus: Activo

NIU: 18027-02-E122087

Fecha de expiración: 19/02/2026 11:00 PM

- Resultados ITICGE



Esta es una web oficial del Gobierno de la República Dominicana. ¡Llévese como siempre!

Acercas de ITICge
Metodología
Resultados
Publicaciones
Datos Abiertos
Preguntas Frecuentes
Ingresar a SISTICGE

Resultados

Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico

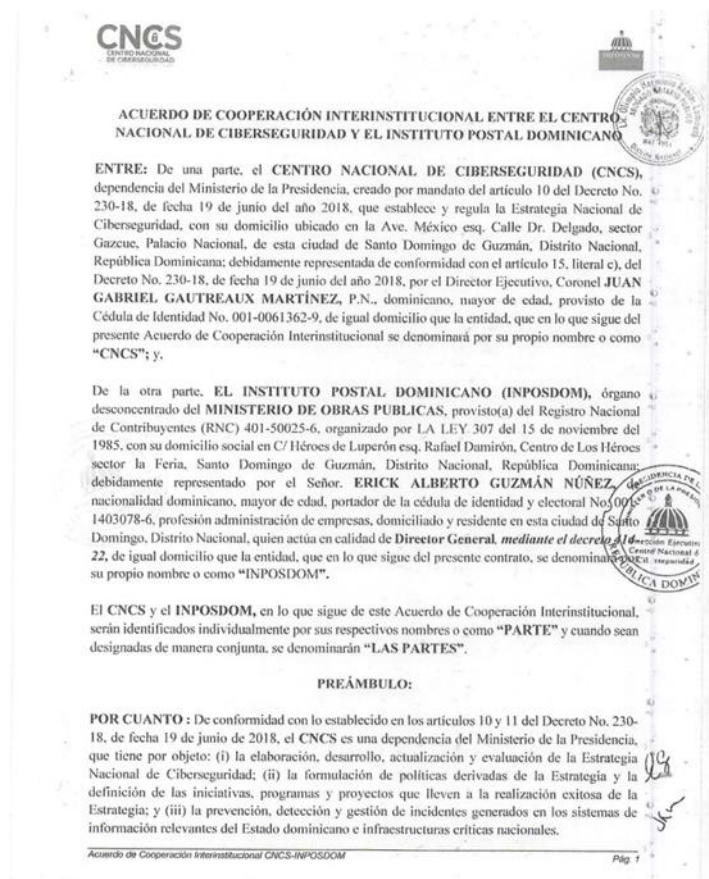
Servicio Ciudadano
Servicio Gobierno
Gobierno Municipal

Ranking	Institución	Uso TIC	gDigital	Innovación	eServicios	eParticipación	ITICge
32	Instituto Postal Dominicano	8.24	7.71	9.00	18.50	29.44	72.89 ●



- Proyectos de fortalecimiento

Uno de los proyectos más destacados en el marco del fortalecimiento institucional es el acuerdo suscrito con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), una iniciativa que marca un hito en el compromiso del INPOSDOM con la protección digital y la seguridad nacional. Este acuerdo establece una alianza estratégica entre ambas entidades para promover y fomentar una cultura nacional de ciberseguridad, basada en la implementación de políticas y medidas efectivas que fortalezcan la protección del Estado frente a amenazas cibernéticas. Además, este esfuerzo conjunto tiene como objetivo crear un entorno digital más seguro, contribuyendo a un ciberespacio confiable tanto para las operaciones institucionales como para los ciudadanos que interactúan con los servicios del INPOSDOM.



- Participación de la mujer en TIC

La inclusión y participación activa de las mujeres en el área de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) reflejan un compromiso institucional con la equidad de género y el empoderamiento profesional. El personal femenino ha destacado por su involucramiento en capacitaciones y charlas especializadas, como el taller de innovación, cumplimiento regulatorio y transformación digital, impartido por SoftExpert e Innovix.

- Capacitaciones

Se llevaron a cabo diversas capacitaciones interactivas dirigidas a todos los departamentos, con el propósito de promover el uso efectivo de herramientas tecnológicas y reforzar la seguridad digital. Estas capacitaciones se impartieron tanto de forma presencial como virtual, asegurando una amplia cobertura y participación. A continuación, se destacan las principales:

1. Uso e implementación del correo electrónico institucional
2. Capacitación sobre ciberseguridad y uso de las TIC

CIBERSEGURIDAD Y EL USO DE LAS TICs
DIRECCION DE TECNOLOGIA

NO	DEPARTAMENTOS.	NOMBRES EMPLEADOS.	CARGOS.
1	Logística	Edward Lirio	Coord. Logística
2	Planificación	Jessica	Asistente
3	Tecnología	Fraia	Auxiliar
4	Tecnología	Deia	Auxiliar
5	Tecnología	Ysabel	Auxiliar
6	Tecnología	Sylvan	Auxiliar
7	Redes tecnológicas	Archi	Auxiliar
8	Administrativo	Trishel Dice	Personal
9	Protocolo	Jean Jean Guzman	Asesor de venta
10	Protocolo	D. Samantha Lea	Auxiliar
11	Distribucion y entrega	Xenia Gómez	Asistente
12	Relación interinstitucional	Helena Cruz	Asistente
13	Tecnología	Yanet Rodríguez	Soporte
14	Tecnología	Genal Equib	Soporte
15	Financiero	S.P.	Adm.



INSTITUTO POSTAL DOMINICANO
 Mabel D. Pineda
 30/07/2024



- Sistemas

En el ámbito de sistemas hemos llevado a cabo la creación de un sistema en la nube diseñado específicamente para nuestro ECommerce, el cual será integrado con éxito en nuestra página web oficial.

0000 N.W 00 th Street, Miami FL, 00000 | 000 000 0000 | MI INPOSPAK

INICIO | SOBRE NOSOTROS | CONTACTOS | REGISTRATE GRATIS

Regístrate gratis
Inscríbese y obtenga su propia dirección en Miami sin costo adicional. Podrá realizar el seguimiento online de sus compras.

Compre Online
Compre lo que quiera en sus páginas preferidas y envíe sus compras a nuestra dirección.

Recibimos en Miami
Te notificamos por cada paquete recibido en Miami, adjunta la factura - indicamos el valor FOB y realiza el pago del flete.

Recoge tu paquete
Nos encargamos de todo el proceso aduanal y te lo enviamos a la oficina INPOSDOM seleccionada.

¿Qué es el Servicio Puerta a Puerta?
Las tiendas en USA solicitan una dirección Postal para enviar los productos que compre en sus sitios web.
InposPak le brinda esa dirección sin costos de creación ni de mantenimiento. Compre con su tarjeta los productos que más le gusten en tiendas como amazon.com, ebay.com, etc y en los datos de envío coloque la dirección de nuestro depósito en Miami.
Nosotros nos encargamos de llevar lo que compre por vía aérea. El costo de nuestro servicio varía según lo que dese comprar.

¿COMO PUEDES REALIZAR TU REGISTRO?
Es muy simple, a continuación te presentamos los 3 pasos para realizar la nueva inscripción:

- 1.- Visita nuestro sitio web haciendo clic **AQUI**
- 2.- Hacer clic en **Regístrate ahora**, llena los datos del formulario y listo.
- 3.- Obtendrás tu código único **SDGXXXXXX**

TE RECOMENDAMOS COMPRAR EN:

amazon | ebay | SHEIN

C/ Héroes de Luperón esq. Rafael Damirón, Centro de Los Héroes, Santo Domingo, República Dominicana
Código Postal 10101
Tel.: (809) -534-5828 Ext 299, 293, 383 E-mail: info@inpospak.inposdom.gob.do



La segunda iniciativa destacada es la creación de INPOSSOF, un software desarrollado para gestionar los procesos operativos internos de INPOSDOM. Este sistema está diseñado para automatizar y agilizar tareas clave como el seguimiento de envíos, la administración de recursos y la generación de informes en tiempo real, lo que optimiza la gestión de la operación postal en toda la institución.



Desempeño de Distribución y Entrega

Durante el año 2024, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) logró importantes avances en la optimización de sus procesos operativos. La implementación de un manual de procedimientos permitió estructurar y estandarizar las actividades clave, especialmente en la distribución de la última milla, reduciendo errores operativos y mejorando significativamente los tiempos de entrega. Esta mejora ha fortalecido la relación con los clientes al garantizar servicios más rápidos, seguros y confiables, consolidando la reputación de la institución.

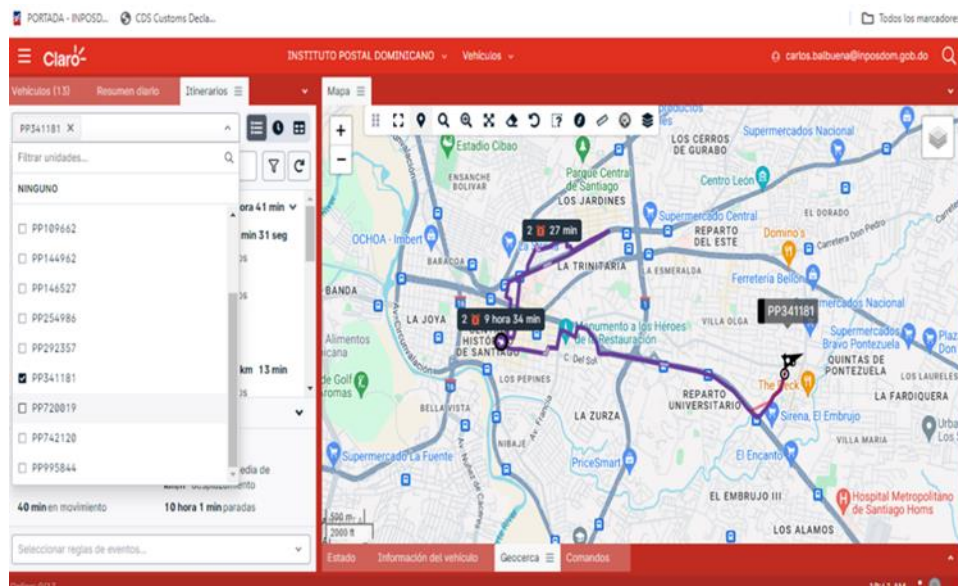
Un hito destacado fue la creación de Centros de Distribución Domiciliaria (CDDS) en puntos estratégicos como la Sede Central, Ensanche Luperón, Santiago y Azua, entre otros. Estos centros de acopio y distribución han optimizado la logística, permitiendo un flujo más ordenado y eficiente de la paquetería. Este logro ha reducido los costos operativos y mejorado los tiempos de entrega, impactando positivamente en la experiencia del usuario final.

En términos tecnológicos, la implementación del Sistema IPS marcó un antes y un después en la gestión de envíos. Este sistema digitalizó y optimizó procesos como el registro, seguimiento y liquidación, mejorando la trazabilidad y reduciendo los márgenes de error. El acceso en tiempo real a la información de los envíos a nivel global ha modernizado la operativa interna y la calidad del servicio, aumentando la liquidación de envíos en un 65% respecto al año anterior y posicionando a la institución a la vanguardia tecnológica en el sector postal.



Además, los esfuerzos en procesos estadísticos y análisis de demanda evidenciaron que el 80% de los envíos durante 2024 correspondieron a servicios ordinarios, mientras que los servicios especializados como EMS y Colis Postal tuvieron menor participación. A pesar de esta distribución, se alcanzó un desempeño sobresaliente con un 100% de entregas efectivas y un porcentaje mínimo de devoluciones (0.84%). La eficiencia en la distribución, especialmente en la última milla, incrementó en un 60%, mejorando significativamente el alcance y la calidad del servicio en áreas rurales y urbanas.

Finalmente, la optimización de las rutas postales fue posible gracias a la integración de soluciones tecnológicas como el sistema SmartCar. Esta herramienta, basada en geolocalización, permitió optimizar los trayectos, mejorar la eficiencia en los desplazamientos y optimizar el control de la flota de vehículos. Estos avances no solo redujeron costos operativos, sino que también aseguraron entregas más puntuales y confiables.



El período de enero a noviembre de 2024 muestra una consolidación de los servicios postales tradicionales, con un alto porcentaje de entregas exitosas y una significativa mejora en la eficiencia de la última milla. Aunque algunos servicios especializados continúan con una demanda limitada, los esfuerzos para optimizar la red de distribución y la atención al cliente son claramente visibles en los resultados obtenidos.

- Liquidación nacional

Servicios	Cantidades
EMS	5730
Encomienda	2539
Cartas (Certificado y Bulto)	37229
Total	45498

- Cantidad de Servicios Gestionados (Gran Santo Domingo)

Servicio	Recibida	Entregada	Devuelto	Pendiente
Bulto Postal	6774	6680	101	87
Certificado	10703	10524	189	82
Colis Postal	752	728	24	21
EMS	1177	1169	12	12
Esp. De Recibo	1561	1526	68	35
Impresos	4378	4375	7	7
Mensajería Expresa	7059	7044	15	1
Ordinarias	128784	128221	936	520
Ventanilla Especial	579	579	0	0
Total	161767	160846	1352	765

- Servicios Entregados Ventanilla Única

Descripción	Servicios entregados
Colis Postal	446
Bultos	391
Certificados	142
Cartero y Monitores	446
Total, entregado	1814



- Cantidad de paquetería recibida y entregada por Oficinas Postales (Interior).

Estafetas	Recibido	Entregada	Porcentaje
Altamira	20	20	100%
Azua	166	151	90.9%
Barahona	91	91	100%
Bonao	226	226	100%
Cercado	9	9	100%
Cotuí	212	197	93%
Dajabón	11	10	90.9%
Duvergé	18	18	100%
Elías Piña	36	36	100%
Enriquillo	31	31	100%
Estebanía de Azua	0	0	100%
Fantino	16	16	100%
Gaspar Hernández	16	16	100%
Guayabal	63	63	100%
Hato Mayor	72	72	100%
Imbert Puerto Plata	6	6	100%
Jarabacoa	83	83	100%
La charca de azua	6	6	100%
La Vega	52	52	100%
Los Hidalgo	10	10	100%
Mao	51	51	100%
Monte Plata	44	44	100%
Nizao	31	31	100%
Oviedo	0	0	100%
Padre de la casa Azua	0	0	100%
Partido	15	15	100%
Pedernales	35	35	100%
Pepillo Salcedo	13	13	100%
Peralta Azua	11	11	100%
Piedra Blanca Bonao	14	14	100%
Puerto Plata	134	114	100%
Sabana de La Mar	11	11	100%
Sabana de Yesica	18	18	100%
Sabana Grande de Boya	11	11	100%
San Francisco de Macorís	103	100	100%
San José de Las matas	114	114	100%
San Juan de la Maguana	143	143	100%
San Pedro	242	217	90%
Sánchez Ramírez	11	11	100%
Tamayo	26	18	69%



Estafetas	Recibido	Entregada	Porcentaje
Vicente Noble	57	57	100%
Villa Altagracia	113	113	100%
Villa Sindia	16	16	100%
Villa Vázquez	8	8	100%
Yaguatae	52	52	100%
Yamasá	74	74	100%
Santiago Rodriguez	37	37	100%
Ocoa	15	15	100%
Sanchez	2	2	100%
Partido	5	5	100%
Constanza	3	3	100%
Bani	276	267	97%
Salcedo	116	112	97%
Total	2945	2845	96.6%

- Cantidad de paqueteria recibida y entregada por Estafetas
(Gran Santo Domingo)

Estafetas	Recibido	Entregada	Porcentaje
AILA	225	205	91%
Boca Chica	577	577	100%
Ensanche Luperón	27856	27741	99.5%
Guerra	1361	1361	100%
Haina	663	663	100%
Huacal	19283	19256	99.8%
Los Alcarrizos y Manoguayabo	2661	2447	91.9%
Los Guaricanos	2069	2069	100%
Los Jardines	28826	28820	99.9%
Los Mina	2256	2256	100%
Mameyes	6638	6553	98.7%
Mejoramiento Social	23592	23420	99.2%
Operativo	4672	4672	100%
Ozama	7387	7322	99.1%
Pedro Brand	191	186	97.3%
Sabana Perdida	188	188	100%
San Isidro	349	313	89.6%
Sede Central	27970	27794	99.3%
Villa Duarte	1882	1882	100%
Total	161767	160846	99.4%



Desempeño de Inspección y Control

Durante el año 2024, se ha llevado a cabo un riguroso monitoreo del movimiento de sacas postales, un componente esencial en la operación logística. Este seguimiento ha permitido no solo garantizar la trazabilidad de los envíos, sino también detectar posibles áreas de mejora en los procesos de manipulación y transporte. Además, las inspecciones periódicas han incluido la verificación del cumplimiento de normativas internacionales y estándares de seguridad, asegurando que los envíos cumplan con los requisitos establecidos por organismos como la Unión Postal Universal (UPU).

A continuación, se presenta el movimiento registrado en el envío de sacas durante el año, el cual constituye un indicador clave del desempeño logístico de la institución y del impacto positivo de las medidas de inspección implementadas:

Sacas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov
Valijas	800	741	697	703	657	571	565	287	490	448	679
Sección Aérea	306	228	283	246	313	179	350	83	239	142	307
Colis Postal	925	882	663	663	796	1,069	779	445	856	812	1,212
Bulto postal	194	211	145	158	236	283	197	95	190	77	156
Certificado	291	335	255	306	418	263	315	131	220	147	218
EMS	419	409	292	363	363	354	282	190	313	238	1,075
Ordinario	754	910	671	664	805	753	590	340	694	503	604
Especial de Recibo	698	673	1,237	329	586	450	402	142	507	190	406
Valor Declarado	304	337	269	553	250	301	286	123	226	168	1,156
Mercantil	-	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENTRADA AILA	2,303	2,573	1,825	1,944	2,184	2,542	2,110	1,135	2,148	1,705	3,575



Desempeño de Libre Acceso a la Información

La Oficina de Libre Acceso a La Información, como oficina cuya misión es Garantizar el acceso de los usuarios a la información Pública, uno de nuestros principales logros ha sido la Mejora del tiempo de entrega de las solicitudes de los portales de transparencia establecidos por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y el Decreto No. 130-05, en ese mismo ámbito mejoramos las informaciones en el Portal Web de la Institución correspondiente al área de Libre Acceso a la Información Pública.

Durante el año 2024, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) gestionó con éxito un total de 42 solicitudes de acceso a la información pública, evidenciando su compromiso con la transparencia y el cumplimiento de la Ley 200-04. Estas solicitudes se canalizaron a través de tres principales plataformas:

1. Portal SAIP (Sistema de Acceso a la Información Pública)
2. Sistema 311
3. Buzones de Quejas y Sugerencias

El INPOSDOM alcanzó un 100% de cumplimiento en la entrega de la información solicitada, atendiendo todas las solicitudes dentro del plazo estipulado de 15 días hábiles. Este desempeño refleja no solo el compromiso con la transparencia, sino también la eficacia de los procedimientos internos para responder a las necesidades de los ciudadanos.

El desempeño del INPOSDOM en 2024 reafirma su compromiso con los principios de transparencia, eficiencia y servicio al ciudadano, consolidándose como una institución que responde con responsabilidad y puntualidad a las demandas de información pública.



Desempeño de Revisión y Análisis

Durante el período evaluado, se llevaron a cabo diversas actividades para garantizar el adecuado funcionamiento operativo del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM). En total, se realizaron 12 auditorías, enfocadas en evaluar la correcta administración de los recursos, cumplimiento de los procedimientos internos y normativas legales vigentes. Estas auditorías permitieron identificar áreas de mejora y establecer planes de acción para reforzar la eficiencia institucional.

Asimismo, se llevaron a cabo 7 arqueos en oficinas postales clave, verificando la integridad de los fondos y asegurando la transparencia en el manejo financiero. Estos arqueos forman parte de las medidas de control interno implementadas para mantener la confianza de los usuarios y organismos de supervisión.

En cuanto a la supervisión operativa, se ejecutaron 29 revisiones, dirigidas a monitorear y optimizar procesos en las diferentes áreas y servicios postales. Estas revisiones incluyeron inspecciones de procedimientos logísticos, distribución de correspondencia y atención al cliente, lo cual contribuyó a elevar los estándares de calidad.

Por último, como parte del proceso de reestructuración y mejora de la infraestructura, se llevaron a cabo 5 mudanzas de oficinas postales y estafetas. Estas mudanzas no solo respondieron a necesidades de optimización logística, sino también a la búsqueda de ubicaciones más estratégicas y funcionales para brindar un servicio más accesible y eficiente a los usuarios.



- Ingresos de administraciones postales

MES	MONTO
Enero	\$1,140,271.00
Febrero	\$2,019,837.00
Marzo	\$2,913,856.00
Abril	\$3,330,388.00
Mayo	\$2,928,762.00
Junio	\$2,826,216.00
Julio	\$3,042,494.00
Agosto	\$2,884,219.00
Septiembre	\$2,681,367.00
Octubre	\$2,990,405.00
Noviembre	\$457,755.00
TOTAL	\$27,215,570.00

- Ingresos de estafetas postales

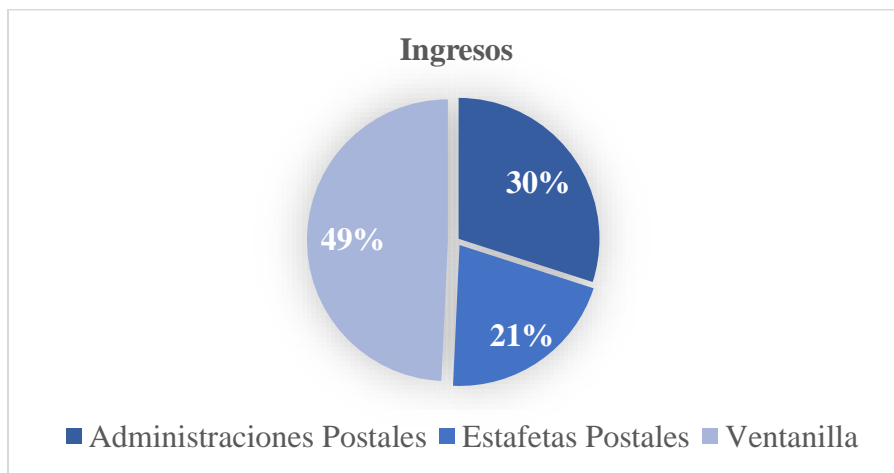
MES	MONTO
Enero	\$1,708,107.00
Febrero	\$1,545,008.00
Marzo	\$1,897,543.00
Abril	\$2,090,549.00
Mayo	\$1,925,639.00
Junio	\$1,852,410.00
Julio	\$2,049,699.00
Agosto	\$1,529,543.00
Septiembre	\$1,815,406.00
Octubre	\$2,094,475.00
Noviembre	\$363,270.00
TOTAL	\$18,871,649.00



- Ingresos de ventanilla

MES	MONTO
Enero	\$4,144,086.00
Febrero	\$4,371,492.00
Marzo	\$4,610,228.00
Abril	\$4,660,272.00
Mayo	\$4,534,989.00
Junio	\$4,464,731.00
Julio	\$4,047,994.00
Agosto	\$4,290,828.00
Septiembre	\$4,260,989.00
Octubre	\$4,443,318.00
Noviembre	\$915,690.00
TOTAL	\$44,744,617.00

Como se observa en el gráfico presentado, los ingresos se distribuyen en tres principales categorías: La Ventanilla representa la mayor fuente de ingresos, generando RD\$44,744,617.00, lo que refleja la importancia de este canal en la interacción directa con los usuarios y la venta de servicios postales básicos y especializados. En segundo lugar, las Administraciones Postales aportaron RD\$27,215,570.00 y las Estafetas Postales generaron RD\$18,871,649.00.



Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Máxima Autoridad Institucional, el Departamento de Planificación y Desarrollo ha fortalecido su enfoque en la Gestión Basada en Resultados (GBR). Este modelo de gestión busca promover la mejora continua, la eficiencia operativa y la alineación estratégica con los objetivos institucionales, consolidando una cultura orientada al logro de metas medibles y al fortalecimiento de los servicios ofrecidos.

Durante este período, el departamento ha llevado a cabo una exhaustiva revisión y actualización de procedimientos en diversas áreas de la institución. Estas acciones incluyen la documentación y optimización de procesos clave, alineándolos con las mejores prácticas y las normativas vigentes. Asimismo, se han diseñado e implementado formularios estandarizados, adaptados a las necesidades específicas de cada unidad operativa, con el fin de garantizar la uniformidad en los registros y mejorar la eficiencia en la recopilación de información.

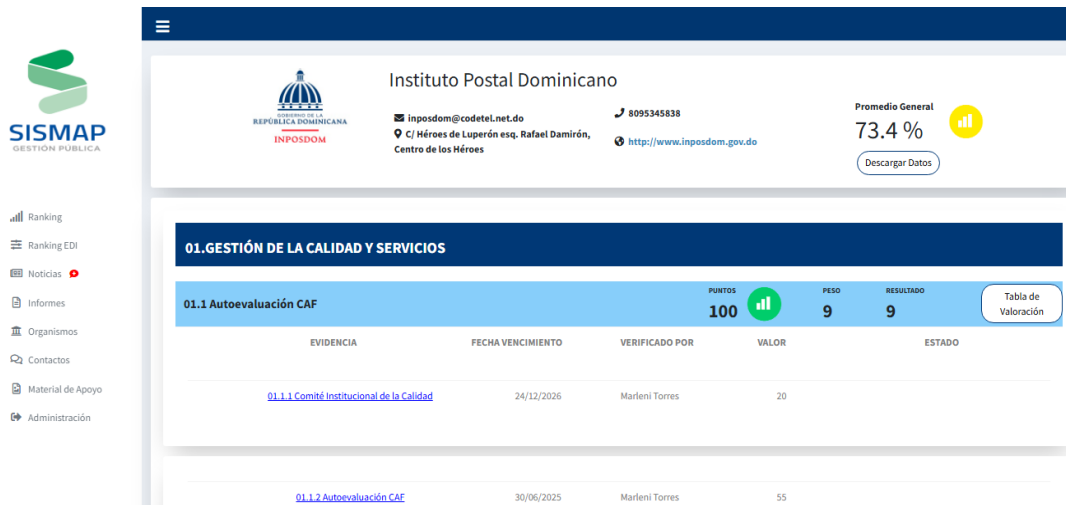
Además, se ha priorizado la elaboración y adopción de políticas institucionales que no solo orienten las acciones internas, sino que también aseguren el cumplimiento de los estándares regulatorios aplicables al sector postal. Estas políticas han sido esenciales para fortalecer la capacidad de respuesta de la institución frente a los retos operativos y normativos.

La actualización de los procesos ha asegurado el cumplimiento de las regulaciones aplicables, mientras que la estandarización y documentación de procedimientos han promovido una mayor transparencia y facilitado el acceso a la información.

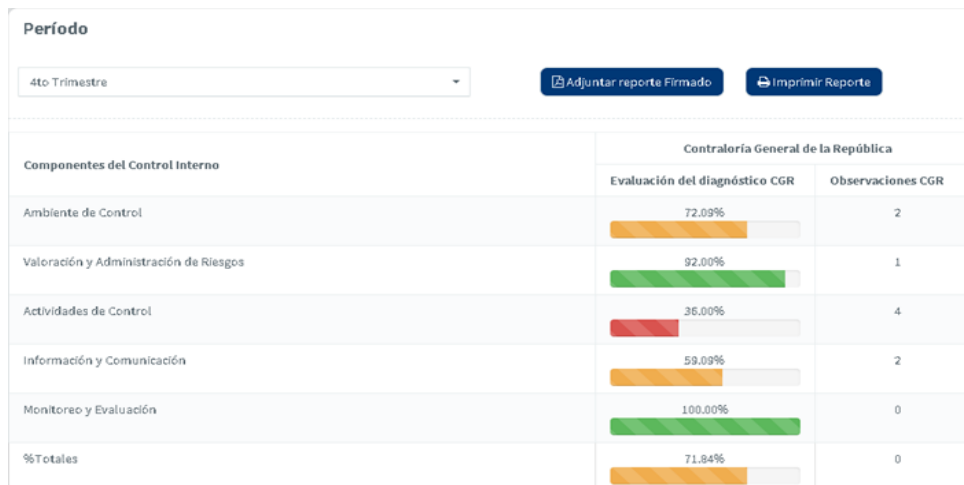


Hemos logrado avances notables y sostenidos en la mejora de nuestros indicadores del estado, lo que representa un hito significativo en nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento riguroso de las normativas vigentes. Estos logros reflejan no solo nuestro esfuerzo institucional, sino también una visión estratégica orientada a la consolidación de una gestión pública más eficiente, moderna y cercana a las necesidades de los ciudadanos.

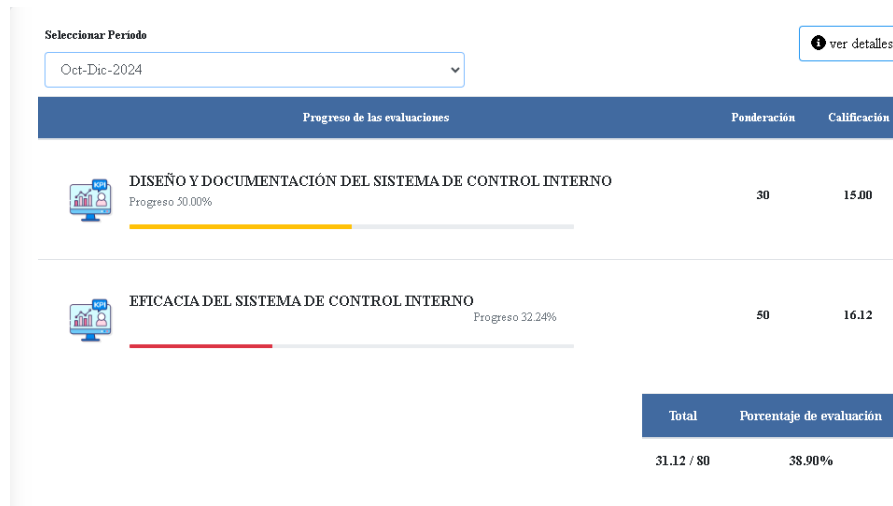
- SISMAP



- NOBACI

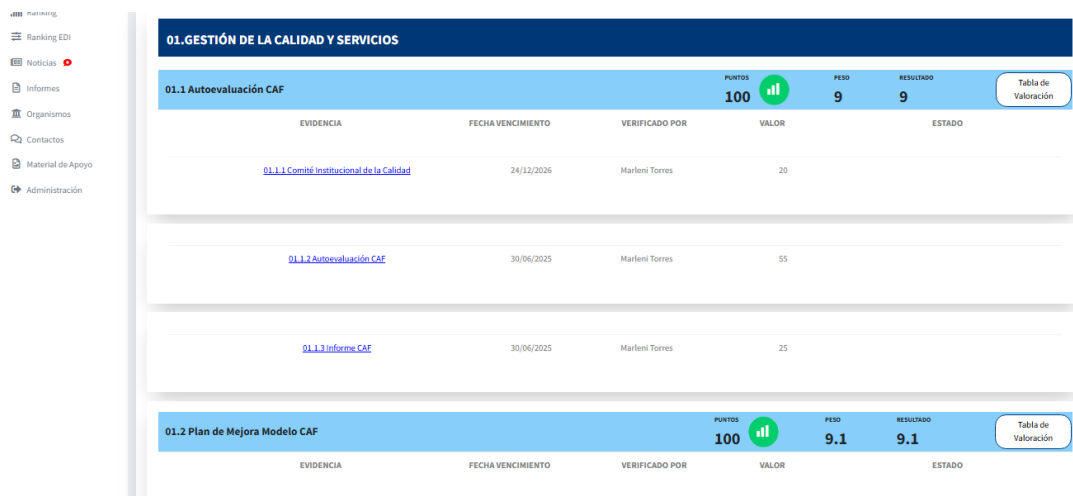


- ICI

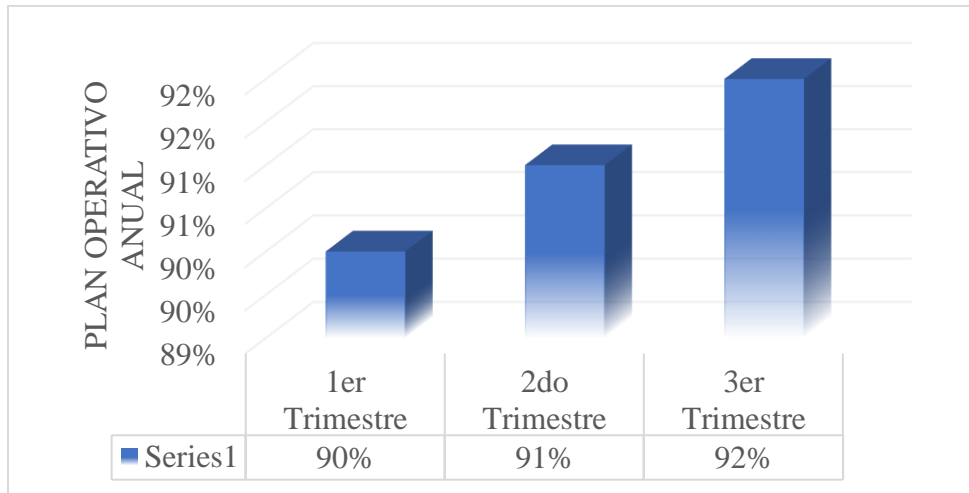


- Marco Común de Evaluación (CAF)

La implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) en el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ha representado un avance significativo hacia la mejora continua y la excelencia institucional. Este modelo de gestión, diseñado para el sector público, ha permitido a la institución adoptar un enfoque estructurado para evaluar y optimizar su desempeño. Asimismo, ha fomentado una cultura organizacional orientada a la calidad, la eficiencia y la innovación en todos sus procesos.



- Plan Operativo Anual (POA)



- Plan Estratégico Institucional (PEI)

En el Departamento de Planificación y Desarrollo del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), se está llevando a cabo la elaboración, actualización y seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2024-2028, con el objetivo de consolidar una guía estratégica que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua de los servicios postales en el país.

- Encuestas de satisfacción al ciudadano

La encuesta de satisfacción al ciudadano realizada del 21 de Mayo al 21 de Junio reflejó que un 90% de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que brinda el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM).

01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana		PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	90	3.9	3.51	
	30/06/2025	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	
01.7.1 Resultado de índice de satisfacción entre 0% y 100%		Maria Soto	90		



- Carta compromiso

La aprobación de la segunda Carta Compromiso al Ciudadano representa un paso significativo en la consolidación de los estándares de calidad y transparencia del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM). Este documento refuerza la filosofía institucional de mejora continua al establecer compromisos claros y medibles que aseguran un servicio eficiente y accesible para los ciudadanos y clientes. Con un enfoque en la satisfacción del usuario, la carta establece metas específicas que guían la implementación de un sistema de gestión de la calidad orientado a fortalecer la atención al público.

01.4 Carta Compromiso		PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	
01.4.1 Carta Compromiso	08/04/2026	Rosa Elizabeth Gómez Rubio	100	3.9	3.9

- Estructura Organizativa y Organigrama

La actualización de la estructura organizativa del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) constituye una acción estratégica esencial para garantizar la modernización y mejorar la eficiencia operativa de la institución. Este esfuerzo busca alinear al INPOSDOM con las mejores directrices establecidas en las políticas públicas nacionales, fortaleciendo su capacidad para ofrecer servicios postales de calidad que respondan a las necesidades de la población dominicana. A través de esta renovación, la institución se posiciona para enfrentar con éxito los retos que plantea un entorno dinámico y avanzar en su contribución al desarrollo sostenible del país.



El proceso de actualización inició con una evaluación integral de la estructura organizativa vigente. Este análisis permitió identificar áreas críticas de mejora, detectar duplicidades en funciones y procesos, y recoger sugerencias directamente de los colaboradores en todos los niveles de la institución. Este diagnóstico fue clave para construir una base sólida que orientara los cambios necesarios en la estructura.

Asimismo, se realizaron consultas detalladas con empleados, grupos de interés y expertos en gestión organizativa. La participación activa de todos los actores involucrados fue un elemento central en este proceso, asegurando que los cambios respondieran a las realidades internas de la institución y a las demandas del entorno externo.

Finalmente, con base en los resultados de la evaluación y las consultas, se diseñó una nueva estructura organizativa enfocada en la eficiencia operativa, el avance tecnológico y el cumplimiento de las normativas vigentes. Este diseño prioriza la digitalización de procesos, la optimización de recursos y la claridad en la asignación de responsabilidades, buscando construir una institución más ágil y preparada para los desafíos futuros.

- Prácticas de dirección de proyectos

Burocracia cero

La implementación de la primera fase del programa Burocracia Cero marcó un avance significativo en la simplificación y agilización de los trámites administrativos del Instituto Postal Dominicano, eliminando barreras innecesarias y optimizando procesos críticos. Ahora, con un enfoque estratégico, nos encontramos en la etapa de seguimiento para asegurar la incorporación y ejecución efectiva de todos los componentes de este ambicioso programa.



Esto incluye el fortalecimiento de la interoperabilidad de sistemas, la digitalización de trámites clave, y la implementación de indicadores de desempeño que permitan monitorear en tiempo real la productividad de los procesos. Este esfuerzo busca no solo cumplir con los estándares establecidos, sino también garantizar que los usuarios experimenten un servicio más eficiente, accesible y transparente, alineado con los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2024-2028.

Mesa Técnica de Reforma y Modernización Sectorial

La reunión de socialización con representantes del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) marcó un paso crucial en el inicio de la colaboración interinstitucional para la instalación de una Mesa Técnica de Reforma y Modernización Sectorial. Este encuentro permitió presentar las bases del proyecto, establecer un diálogo abierto y asegurar el compromiso del MOPC como aliado estratégico en este esfuerzo. La mesa técnica busca no solo diagnosticar las capacidades institucionales actuales, sino también identificar áreas críticas de mejora para diseñar un plan integral de reforma. Este plan estará enfocado en transformar los procesos y servicios del sector, orientándolos hacia mayores niveles de eficiencia, innovación y un enfoque claro en las necesidades del servicio público. La evaluación y la implementación de mejoras en cada punto diagnosticado garantizarán que la modernización sectorial se traduzca en beneficios tangibles para la ciudadanía y un fortalecimiento institucional sostenible.



Desempeño de Comunicaciones

Este año, el Departamento de Comunicaciones ha incrementado sus objetivos para fortalecer el mensaje institucional, mediante una actualización significativa en la imagen visual y el enfoque comunicacional. Estas modificaciones han sido clave para revitalizar la confianza de la ciudadanía, presentando de manera más clara y accesible las campañas de servicios que se han llevado a cabo, y destacándolas en los canales oficiales de la institución.

- Campañas

En el marco de la divulgación de información, el Instituto Postal Dominicano ejecutó tres (3) campañas comerciales, las cuales jugaron un papel fundamental en la consolidación de relaciones tanto con el personal interno como con los usuarios de los servicios. Estas campañas fueron diseñadas no solo para promover los productos y servicios de la institución, sino también para fortalecer los lazos con los usuarios, generando una mayor cercanía y confianza en los servicios ofrecidos.

INPOSDOM más dominicano que nunca		Promoción Cuéntanos tu historia de amor	
Interacción	783	Interacción	507
Alcance	6434	Alcance	5358
Me gusta	361	Me gusta	284
Comentarios	89	Comentarios	64
Seguidores nuevos por publicación	24	Seguidores nuevos por publicación	34

Llegó Black Friday al Inposdom

Me gusta	21
Interacción	146



- Impacto y beneficio a la población

Con el propósito de continuar potencializando nuestras cuentas en las principales redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y Threads, se implementaron diversas estrategias de contenido y engagement a lo largo del año. En total, se realizaron 553 publicaciones, entre las cuales se incluyeron fotografías, videos e infografías, lo que contribuyó a un aumento notable en la visibilidad y alcance de la entidad en el entorno digital.

Estas publicaciones alcanzaron a más de 196,000 personas, lo que representa una cifra significativamente superior a la del año anterior (2023), cuando se lograron 90,000. Este crecimiento en el alcance demuestra un impacto mucho mayor en nuestra comunidad digital, duplicando la audiencia de nuestras publicaciones. Gracias a esta ampliación de nuestra presencia en redes sociales, se ha logrado un crecimiento de 6,348 nuevos seguidores en lo que va del año 2024, un incremento considerable si se compara con los 5,183 nuevos seguidores que alcanzamos durante el mismo período en 2023.

El incremento de 1,165 nuevos seguidores con respecto al año pasado no solo refleja el interés por el contenido compartido, sino también el éxito de las estrategias implementadas para aumentar nuestra interacción con el público y consolidar la comunidad en línea de INPOSDOM. Estos resultados subrayan el impacto positivo de nuestras acciones en las plataformas sociales, lo que nos motiva a continuar invirtiendo en contenido de calidad, ampliando nuestra audiencia y fortaleciendo la presencia institucional en el entorno digital.



- Medios utilizados

El portal web del Instituto Postal Dominicano (Inposdom) centraliza todos los servicios ofrecidos a los usuarios, facilitando el acceso a tarifas, rastreo de envíos y consultas corporativas, mientras promueve la transparencia mediante la publicación de informes financieros, auditorías y normativas. Además, ofrece diversas formas de contacto, como formularios y soporte en línea, para atender a los ciudadanos de manera eficiente. En 2024, el tráfico del portal ha crecido significativamente, alcanzando aproximadamente 150,000 visitas, lo que refleja un mayor interés en los servicios y la información disponible. Este aumento se atribuye a la mejora de la usabilidad del portal, la promoción de servicios en línea y la confianza en las políticas de transparencia, lo que ha consolidado al portal como una herramienta clave en la interacción con la ciudadanía.

¿QUÉ PÁGINAS Y PANTALLAS OBTIENEN MÁS VISUALIZACIONES?

Vistas por Título de página y clase de pantalla

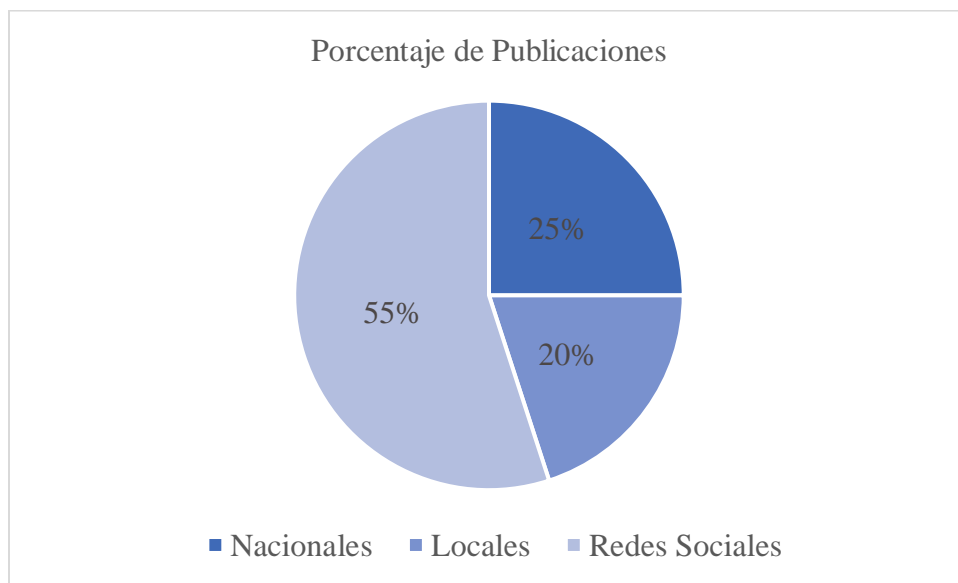
TÍTULO DE PÁGINA Y CLASE DE P...	VISTAS
PORTADA - INPOSDOM	150 mil
Contactos - INPOSDOM	37 mil
Servicios - INPOSDOM	21 mil
Envíos Nacionales - INPOSDOM	16 mil
¿Quiénes Somos? - INPOSDOM	16 mil
Express Mail Service (EMS) - INPOS...	14 mil
Página no encontrada - INPOSDOM	9,3 mil

Ver páginas y pantallas →



- Planes de comunicación

Un aspecto clave de este éxito ha sido la elaboración de treinta y cinco (35) notas de prensa, que han sido distribuidas y difundidas por los medios de comunicación externos. Esta cobertura ha permitido dar a conocer al público, tanto a nivel local como nacional, las iniciativas lideradas por las autoridades y el personal de la institución, generando un mayor interés y compromiso de la comunidad con las acciones institucionales.



- Reproducciones, me gusta, suscriptores

	FACEBOOK	INSTAGRAM	TIK TOK	X TWITTER	YOUTUBE
Nuevos seguidores	380	3,371	735	26	128
Alcance	39,282	94,353	50,358	8,700	3,766
Visitas al perfil	27,668	48,486	74,167	-	2,384
Interacciones	3,424	9,900	-	-	29,509
Posts	108	163	11	-	5
Total seguidores	10,027	21,424	1,042	2,302	356



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

El Servicio al Cliente del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) tiene como misión fundamental atender y satisfacer las necesidades de los clientes actuales y potenciales, asegurando que su experiencia sea positiva y eficiente.

El seguimiento de los casos comienza con la confirmación de la ubicación de los paquetes en el departamento o estafeta correspondiente. Posteriormente, esta información es comunicada al cliente mediante los diversos canales habilitados, lo que asegura un flujo constante de datos y una atención oportuna.

Durante este período, el departamento de Servicio al Cliente atendió a un total de 36,443 usuarios, distribuyendo las respuestas de acuerdo con el canal de atención elegido por los clientes:

Meses	Presencial	Vía WhatsApp	Vía Call Center	Vía Correo Electrónico
ENERO	536	282	2030	122
FEBRERO	511	343	1774	150
MARZO	472	357	2179	115
ABRIL	470	321	1865	98
MAYO	457	317	1964	113
JUNIO	796	1337	2068	90
JULIO	692	990	1974	157
AGOSTO	582	389	4218	113
SEPTIEMBRE	648	678	2265	232
OCTUBRE	412	240	2025	180
NOVIEMBRE	477	295	984	125
TOTAL	6053	5549	23346	1495




Nivel de Satisfacción con el Servicio

- Carta compromiso

Con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano evidenciamos nuestro enfoque basado en la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos/clientes mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la atención al usuario.

El resumen general de los resultados obtenidos en el índice de satisfacción ciudadana obtenido en nuestras encuestas trimestrales, lo muestra el gráfico mostrado a continuación:

		1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE		
 <p>Instituto Postal Dominicano Resultados Compromisos de Calidad</p>						
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR ALCANZADO	ESTANDAR ALCANZADO	ESTANDAR ALCANZADO	ESTANDAR COMPROMET	INDICADORES
EMS	Tiempo de Respuesta	(1) Día Laborable	(1) Día Laborable	(1) Día Laborable	(1) Día Laborable	Cantidad de solicitud respondidas en el plazo establecido.
	Amabilidad	91%	100%	98%	85%	% de satisfacción de los ciudadanos a través de las encuestas en cada trimestre.
	Profesionalidad	91%	100%	99%	85%	
APARTADO POSTAL	Fiabilidad	83%	100%	90%	85%	
	Profesionalidad	90%	98%	100%	85%	
CORREO CERTIFICADO	Amabilidad	90%	98%	97%	85%	
	Fiabilidad	83%	82%	90%	85%	
	Profesionalidad	90%	100%	95%	85%	
ENCOMIENDA POSTAL	Profesionalidad	100%	96%	95%	85%	
CORREO EMPRESARIAL	Amabilidad	97%	97%	100%	85%	
	Profesionalidad	93%	100%	100%	85%	
	Fiabilidad	97%	86%	94%	85%	
	Accesibilidad	93%	71%	100%	85%	
	Elementos tangibles	93%	94%	100%	85%	



Brochure

Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)

El 16 de noviembre de 1963, mediante la ley número 40 sobre Comunicaciones Postales, se crea la Dirección General de Correos, como una dependencia de la Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones, para regular el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional.

La Dirección General de Correos operó hasta que el 15 de noviembre de 1988 se creó mediante la ley 377, el actual Instituto Postal Dominicano, organismo autónomo, dirigido por una Junta de Directores.

Misión:

Satisfacer las necesidades del servicio postal de la República Dominicana, desempeñando un papel cultural con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente como meta principal.

Visión:

Liderar el servicio postal y de paquetería en la región, brindando un trato seguro, eficaz y con un servicio eficiente.

Valores:

- Eficacia
- Compromiso
- Integridad
- Vocación de Servicio
- Transparencia

Normativas

- Ley No. 307, Ley Que Crea al Instituto Postal.
- Ley No. 40 de Comunicación Postal.

Inclusión

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) se compromete en brindar un servicio de calidad a todos nuestros usuarios de manera equitativa e imparcial, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a ciudadanos con necesidades especiales. Nuestra institución cuenta con una accesible ubicación dotada de rampas especiales y un estacionamiento reservado, permitiendo la accesibilidad a las personas con limitaciones físicas como manera de garantizar su acceso. Además, disponemos de diferentes oficinas postales a nivel nacional ubicadas en puntos estratégicos.

Atributos de calidad

Amabilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Accesibilidad	Facilidad para el usuario obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
Profesionalidad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Tiempo	Rapidez, puntualidad y oportunidad con la que se responde a una solicitud del cliente.

Compromisos de calidad

Servicio	Atributos de calidad	Estándar	Indicador
Express Mail Service (EMS)	Tiempo de Respuesta	(1) Día Laborable	% de satisfacción de los ciudadanos a través de las encuestas en carta trimestre.
	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Apartado Postal	Fiabilidad	85%	
	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Correo Certificado	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Encomienda Postal	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Correo Empresarial	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
	Accesibilidad	85%	
	Elementos Tangibles	85%	

Derechos

- CONOCER:** los proyectos de reglamentos y otras disposiciones de carácter general que rigen las relaciones entre los particulares y la administración.
- SABER:** la estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, y bases de datos de la administración pública.
- ACEDER:** a la nómina del Estado y sus remuneraciones.
- ESTAR AL TANTO:** sobre las licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados.
- OBTENER:** información sobre los servicios que ofrece el Estado, requisitos costos.

Deberes

- Debe completar todos los formularios solicitados según el tipo de servicio.
- Cumplir con los requisitos del servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las instalaciones durante los servicios presenciales.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos.
- Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.

Forma de comunicación

Y participación:

Los ciudadanos pueden dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Sede Central, en horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM y sábados 9:00 AM a 1:00 PM. Los días feriados no son laborables.

Los ciudadanos cuentan con la facilidad de contactarnos para asistencia a través de nuestra:

- **Vía telefónica:**
Teléfono: (809)- 534-5838 Ext. 280
WhatsApp: (849)- 817- 9990
- **Vía electrónica:**
Correo electrónico: servicio.cliente@inposdom.gob.do
Página web: <https://inposdom.gob.do/>
- **Redes sociales:**
Facebook: [inposdom](https://www.facebook.com/inposdom)
Twitter: [inposdomRD](https://twitter.com/inposdomRD)
Instagram: [inposdom](https://www.instagram.com/inposdom)

Quejas y sugerencias

Canal	Medio de contacto	Tiempo de respuesta
Buzones de quejas y sugerencias	Se encuentra a disposición de los usuarios un buzón de sugerencias ubicado en el lobby de la sede principal. Además, se pueden dirigir nuestra oficina de acceso a la información, ubicada en el 1er nivel del edificio del INPOSDOM, en horario de 8:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes.	15 Días Laborales
Correo electrónico	quejasysugerencias@inposdom.gob.do	
Línea 211	A través del portal de Internet https://211.gob.do/	

Medidas de subsanación

Como medida de subsanación en caso de incumplimiento en los compromisos y estándares establecidos en esta Carta Compromiso, la Máxima Autoridad de INPOSDOM, remitirá una comunicación al usuario presentando sus disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y comprometerá a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos en un plazo máximo de (05) días laborables.

Datos de Contactos:

Sede central de INPOSDOM

Dirección: C/ Heróles de Luayán 1003, Bafael Damirón, Centro de Los Heróles, Santo Domingo, República Dominicana. Código Postal 1001
Tel: (809)-534-5838 Ext. 293
E-mail: servicio.cliente@inposdom.gob.do



Oficinas ubicadas en nuestra zona de concesión

Consulte el mapa de oficinas en <https://inposdom.gob.do/>
Los horarios serán según la ubicación de la oficina.



Unidad responsable de la Carta Compromiso

Planificación y Desarrollo
Teléfono: (809)- 534-5838 Ext. 203
Correo electrónico:
Planificacionydesarrollo@inposdom.gob.do



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Carta Compromiso al Ciudadano

Instituto Postal Dominicano

Abril 2024 - Abril 2026

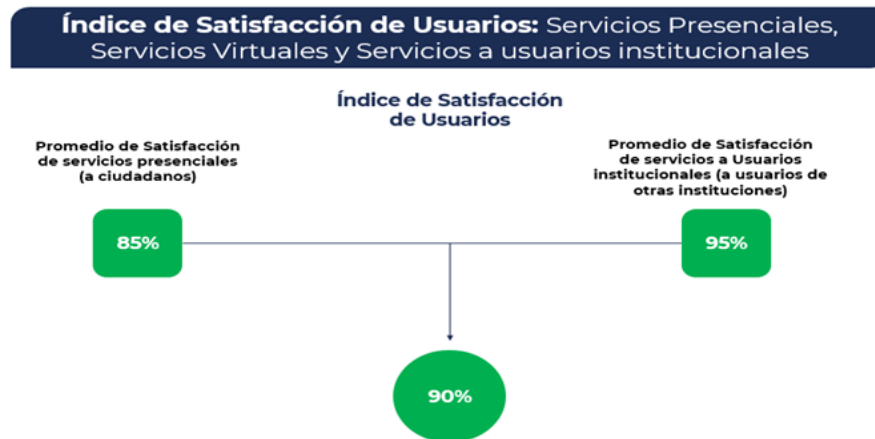


CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



- Encuestas de satisfacción ciudadana

La Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, realizada entre el 21 de mayo y el 21 de junio, arrojó resultados significativos que destacan la percepción positiva de los usuarios hacia los servicios ofrecidos por el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM). Según los datos recopilados, un 90% de los encuestados expresaron satisfacción general con la calidad del servicio, lo que representa un indicador clave del desempeño institucional y su compromiso con los usuarios.



Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

Cuando se presenta una solicitud de información se procura dar respuesta de forma inmediata a los usuarios, de lo contrario se da un plazo prudente para responder las mismas. Las quejas y sugerencias tienen un plazo de 10 días para ser respondidas.

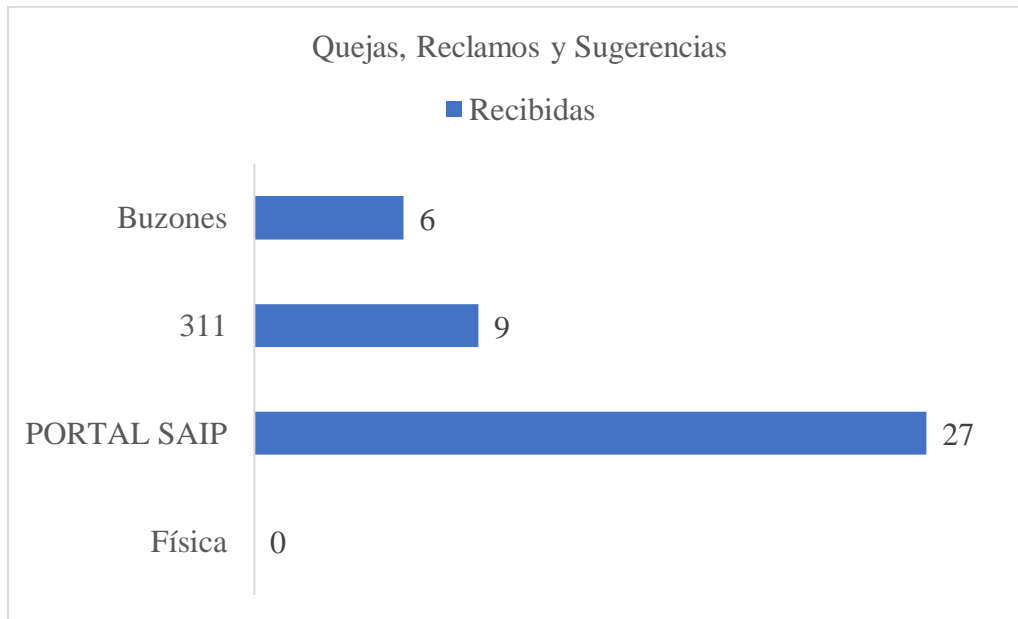
Esta oficina periódicamente publica y actualiza en el portal de Transparencia en cada uno de sus respectivos enlaces; estos son: compras y contrataciones, nómina, informaciones financieras, declaraciones juradas, entre otras, manteniendo así a disposición de la ciudadanía un servicio actualizado de información pública.



Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el año 2024, la Oficina de Libre Acceso a la Información del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) recibió un total de 42 quejas, reclamos y sugerencias a través de las diversas vías de contacto disponibles. Cabe destacar que todas estas solicitudes fueron gestionadas y resueltas exitosamente, demostrando el compromiso de la institución con la transparencia y la atención al usuario.

Medio de solicitud	Recibidas	Cambiadas a otra institución	Pendientes	Resueltas < 5 días	Resueltas > 5 días	Rechazadas < 5 días	Rechazadas > 5 días
Física	0	0	0	0	0	0	0
PORTAL SAIP	27	1	0	2	21	0	0
311	9	0	0	10	0	1	0
Buzones	6	0	0	1	6	0	0
Total	42	1	0	13	27	1	0



Resultado de Mediciones del Portal de Transparencia

Actualmente contamos en nuestro portal con la puntuación máxima de 98.01% basado en el último periodo evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Este resultado refleja nuestro compromiso constante con la transparencia, la ética y el cumplimiento de las normativas que rigen la administración pública. Este logro no solo demuestra el esfuerzo y la dedicación de todo el equipo para garantizar una gestión eficiente y responsable, sino que también refuerza nuestra responsabilidad hacia la ciudadanía, promoviendo el acceso oportuno a la información y fortaleciendo la confianza en nuestras operaciones.



Ética e Integridad Gubernamental
Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto
Resolución 002-2021
Período de Evaluación: Octubre 2024

Institución: Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)

ID-Institución: 565

ID-Evaluación: 15958

Fecha de evaluación: 21/nov/2024

Página web:
<https://inposdom.gob.do/transparencia/>

Correo RAI/OAI: ofic.oai@inposdom.gob.do

Resultados

Total general: 98.01 de 100.00

ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
1. Base legal de la institución			4. Estructura Organica de la Institución		

A continuación, se presentan los resultados de las evaluaciones del portal de transparencia realizados por la DIGEIG hasta la fecha:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
98.67	96.75	99.34	97.46	99.34	98.23	98.07	96.15	95.49	98.01



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

El procesamiento de correspondencia y paquetes en un plazo de 24 horas es una de las principales metas operativas del INPOSDOM para el 2025. Este objetivo implica la optimización de los flujos de trabajo en la planta de procesamiento mediante la implementación de sistemas automatizados, como cintas transportadoras inteligentes y lectores ópticos que agilicen la clasificación y registro de envíos. Además, se capacitará al personal en estas nuevas tecnologías y en la gestión eficiente de recursos, con el propósito de garantizar tiempos mínimos de manejo y maximizar la satisfacción del usuario.

La implementación de un software de trazabilidad en tiempo real permitirá a los usuarios monitorear sus paquetes desde el punto de origen hasta la entrega final. Este sistema integrará tecnologías como códigos QR y etiquetas RFID para registrar cada etapa del proceso logístico. Los clientes podrán consultar el estado de sus envíos a través de aplicaciones móviles, notificaciones automatizadas y una página web mejorada. El software será compatible con plataformas internacionales, asegurando que el INPOSDOM cumpla con los estándares globales y refuerce su papel como un operador postal confiable y moderno.

El lanzamiento de una plataforma de comercio electrónico posicionará al INPOSDOM como un actor clave en el mercado digital. Este proyecto buscará facilitar a los emprendedores y pequeñas empresas la gestión de transacciones y envíos a nivel local e internacional. La plataforma contará con herramientas de pago integradas, opciones de logística personalizada y servicios diseñados



específicamente para PYMES, como la generación automática de etiquetas de envío. Adicionalmente, el INPOSDOM establecerá alianzas con marketplaces internacionales para potenciar el comercio exterior de productos dominicanos.

La promoción de esta plataforma digital será apoyada por una campaña publicitaria integral que abarcará medios tradicionales y digitales. Se realizarán talleres y eventos demostrativos dirigidos a comerciantes y emprendedores, mostrando cómo la plataforma puede transformar sus operaciones. Asimismo, se ofrecerán incentivos iniciales, como descuentos y tarifas promocionales, para fomentar su adopción masiva. Esta estrategia se complementará con colaboraciones con instituciones públicas y privadas para incluir la plataforma en proyectos de digitalización empresarial.

Para fortalecer el ecosistema logístico, se promoverán los servicios postales especializados para comercio electrónico. Esto incluirá soluciones logísticas avanzadas, como opciones de entrega express y almacenamiento temporal, diseñadas para atender las necesidades específicas de este sector en crecimiento. Paralelamente, el INPOSDOM implementará un programa de capacitación para aliados comerciales, que les permitirá aprovechar al máximo los servicios logísticos y de distribución disponibles.

Otra meta significativa es la rehabilitación del Museo Sala Filatélica Juan Pablo Duarte y el traslado de las oficinas de la Dirección Filatélica y de Cultura. Este proyecto busca preservar el patrimonio cultural y fortalecer la promoción de la filatelia como un elemento educativo y de identidad nacional. En conjunto, se modernizarán las instalaciones y se crearán espacios más accesibles para visitantes y coleccionistas.



En el ámbito de infraestructura, se priorizará la modernización tecnológica en zonas rurales, mejorando la conectividad y accesibilidad a los servicios postales. Se introducirán equipos tecnológicos avanzados, como sistemas de gestión de inventarios que alerten automáticamente cuando los niveles de mercancía estén bajos. Adicionalmente, se reestructurará el sistema de cableado en las instalaciones para garantizar una conectividad más estable y segura.

El INPOSDOM también planea la adquisición de nuevas camionetas y camiones para reforzar su flota vehicular, asegurando una distribución más eficiente en todo el territorio nacional. Complementando esta mejora, se desarrollará un software para la detección y visualización en tiempo real de productos, lo que permitirá una mejor gestión de inventarios y envíos. Por último, se implementará la iniciativa de la botica popular, aprovechando la red logística del INPOSDOM para facilitar el acceso de la población a medicamentos esenciales.

Estas proyecciones subrayan el compromiso del INPOSDOM con la modernización, la eficiencia operativa y el servicio al usuario, garantizando que la institución siga siendo un pilar clave en el desarrollo socioeconómico del país.



ANEXOS

Memoria Institucional 2024

Matriz de Logros Relevantes

Producto/ servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
Producto 1 Personas físicas y/o jurídicas que reciben y envían productos.	23596	18275	15130	18155	38289	15806	11265	12507	9819	9918	8053	10988	191801
Inversión producto 1	RD \$61,021,578	RD \$43,239,767	RD \$39,168,283	RD \$39,896,257	RD \$67,770,633	RD \$40,320,203	RD \$43,830,715	RD \$55,902,377	RD \$45,563,209	RD \$32,418,533	RD \$32,418,533	RD \$39,687,523	\$538,943,581



Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dirección de Operaciones	Implementación de las normas de seguridad postal de la UPU con el fin de mejorar el tratamiento y la seguridad de los envíos postales.	Certificación en Seguridad Postal bajo las Normas S58 y S59 en Seguridad Postal.	Trimestral	25%	100%	100%	100%
2	Dirección de Comercial	Fomentar acuerdos bilaterales con operadores designados para incrementar el comercio electrónico.	Cantidad de convenios establecidos.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
3	Dirección de Filatelia	Anteproyecto decreto complementario emisiones postales.	Agotamiento logístico de su ruta hasta Consultoría Jurídica Palacio Nacional.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
4	Departamento Administrativo	Remozamiento en estafetas postales a nivel nacional.	Ampliar los espacios o modificar aspectos para que sean funcionales y poder garantizar un mejor servicio.	Trimestral	50%	85%	85%	85%
5	Departamento Financiero	Envío de dinero internacional.	Cantidad de giros pagados/ enviados provenientes de otros países.	Trimestral	100%	100%	100%	100%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
6	Departamento de Recursos Humanos	Reclutamiento y selección de personal.	Porcentaje de colaboradores de nuevo ingreso que agoten su proceso de inducción según las políticas y procedimientos vigentes.	Trimestral	100%	40%	40%	40%
7	Departamento Jurídico	Manejo de proceso litigioso.	Porcentaje de expedientes procesados.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
8	Dirección de Tecnología de la Información	Adquisición de equipos de cómputos de última generación.	Infraestructura de los indicadores ITICGE.	Anual	0%	100%	100%	100%
9	Departamento de Inspección y Control	Fiscalización de paquetes.	Cantidad de sacas verificadas.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
10	Departamento de Libre Acceso a la Información	Portal de Transparencia Institucional.	Evaluaciones realizadas por la DIGEIG (como órgano rector) al final de cada mes.	Trimestral	100%	100%	100%	100%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
11	Departamento de Revisión y Análisis	Gestión de revisión y auditoría.	Auditorías	Trimestral	100%	100%	100%	100%
12	Departamento de Comunicaciones	Notas de prensa/Reportajes institucionales/Contenidos de valor para redes sociales.	Cantidad de contenido publicado en los medios acerca de la institución.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
13	Departamento de Planificación y Desarrollo	Carta compromiso Actualizada.	Porcentaje de cumplimiento de la carta compromiso.	Trimestral	0%	100%	100%	100%
14	Centro de Control Nacional de Operaciones Postales	Seguimiento postal.	Proceso de elaboración y validación.	Trimestral	80%	80%	80%	80%
15	Dirección de Distribución y Entrega	Unidades de transporte y distribución de paquearía adquiridas.	Implementación de las rutas.	Trimestral	0%	100%	100%	100%



Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
6115	Servicios de comunicaciones postales nacionales e internacional.	RD\$561,186,461.00	RD\$550,000,000.00	Personas físicas y/o jurídicas que reciben y envían productos postales nacional e internacional según los estándares del sector.	97%	97%
Totales		RD\$561,186,461.00	RD\$550,000,000.00			



Resumen del Plan de Compras

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)	
RESUMEN PLAN DE COMPRAS 2024	
DATOS DE CABECERA PACC	
Monto Estimado Total	\$150,730,025.00
Monto Total Contratado	\$22,949,044.50
Cantidad de Procesos Registrados	92
Capítulo	6115
Sub Capítulo	1
Unidad Ejecutora	1
Unidad de Compra	Instituto Postal Dominicano
Año Fiscal	2024
Fecha de Aprobación	5/4/2024
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETOS DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$17,185,218.50
Obras	N/A
Servicios	\$5,763,826.00
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACION MIPYMES	
MiPymes	\$6,024,512.00
MiPymes Mujer	\$3,875,257.00
No MiPymes	\$13,049,275.50



Resumen del Plan de Compras

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)	
RESUMEN PLAN DE COMPRAS 2024	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPOS DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	\$4,599,769.00
Compra Menor	\$13,049,275.50
Comparación de Precios	\$5,300,000.00
Licitación Pública	N/A
Licitación Pública Internacional	N/A
Licitación Restringida	N/A
Sorteos 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

