



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

INFORME DE EVALUACIÓN DEL MES ABRIL - JUNIO PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Elaborado:

Dirección de Planificación y Desarrollo

Y

División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP

Santo Domingo, D.N.
01 de abril 2025

INDICE

Introducción.....	3
Resultados de la ejecución de los productos programados a los ejecutados.....	4
Eje estratégico 1.....	5
Dirección de tecnología de la información y comunicaciones.....	6
Dirección de Emisión y Renovación.....	9
Eje Estratégico 2.....	13
Dirección de Recursos Humanos.....	14
Eje Estratégico 3.....	20
Dirección Administrativa y Financiera.....	21
Eje Estratégico 4.....	24
Departamento de Comunicaciones.....	25
Resumen.....	34

Introducción

La Dirección General de Pasaportes presenta el resultado de su accionar durante el año 2025, con el objetivo de rendir cuentas sobre los esfuerzos realizados y los logros alcanzados en el marco del Plan Operativo Anual (POA).

El POA de la Dirección General de Pasaportes se deriva del Plan Estratégico Institucional 2025-2028. En este plan se detallan los productos, indicadores y actividades que permiten a las distintas áreas organizacionales establecer metas trimestrales y evaluarlas dentro de un período anual. Su finalidad es reflejar el comportamiento de los planes, programas y proyectos planificados por las unidades responsables.

Aunque el enfoque del presente informe se centra en el año 2025, se hace referencia al modelo de planificación utilizado desde el año 2022, destacando el rol fundamental de la Dirección de Planificación y Desarrollo y de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP. Estas instancias son responsables de coordinar los procesos de formulación, seguimiento y evaluación del POA. El contenido del informe incluye los aspectos metodológicos considerados en el proceso de evaluación, así como el nivel de cumplimiento de las metas planificadas. Los logros aquí presentados son el resultado de un trabajo sostenido por un equipo comprometido con alinear la misión y visión institucional con los nuevos lineamientos del Estado dominicano.

La Dirección General de Pasaportes reafirma su compromiso de seguir trabajando con eficiencia, impulsando el cambio, la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos que acceden a nuestros servicios.

Nuestras ejes y objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 son los principales pilares para lograr el POA anualmente.

Ej1: Transformación Digital (modernización y automatización, robustecimiento de la seguridad y protección de datos).

Ej2: Fortalecimiento Institucional (Gestión de talento y consolidación de la estructura organizacional flexible).

Ej3: Reforzamiento de la cadena de suministro y recursos financieros.

Ej4: Fortalecimiento de la imagen institucional a través de un servicio al ciudadano de alta calidad.

Estos ejes se incluyen las diferentes estrategias derivadas e identificadas para alcanzar cada uno de ellos; y los productos que fueron planificado durante el año 2025. Su contenido está basado en los insumos suministrados por las distintas áreas que conforman la institución en cuanto a tiempo, alcance y costo. Este informe tiene como objetivo principal presentar los resultados, el análisis, y las

recomendaciones de la ejecución correspondiente al cierre del año 2025, con la finalidad de que su contenido sea socializado en equipo para su revisión y fortalecimiento de la gestión institucional.

Los logros presentados en este informe son los esfuerzos sostenidos por un equipo de trabajo que está laborando para que nuestra misión y visión estén acorde con los nuevos lineamientos del estado dominicano y continuaremos trabajando para impulsar el cambio, eficiencia, mejora continua, la satisfacción y expectativas de todos los ciudadanos que solicitan nuestros servicios. Nuestras estrategias y objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 son los principales pilares para lograr el POA anualmente.

Resultados de la ejecución de los productos programados a los ejecutados

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, posee un total de cuarenta y siete (47) productos, cuarenta y siete (47) indicadores, ciento sesenta y seis (166) actividades, los cuales están alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI) que a su vez se encuentran divididos en cuatro (4) Ejes estratégicos.

Estos productos están divididos en siete áreas responsables, estas son: Dirección de Emisión y Renovación, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Jurídica, Dirección de Tecnología, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Comunicaciones, cada uno cuenta con involucrados para lograr las metas de sus productos.



Eje estratégico 1:

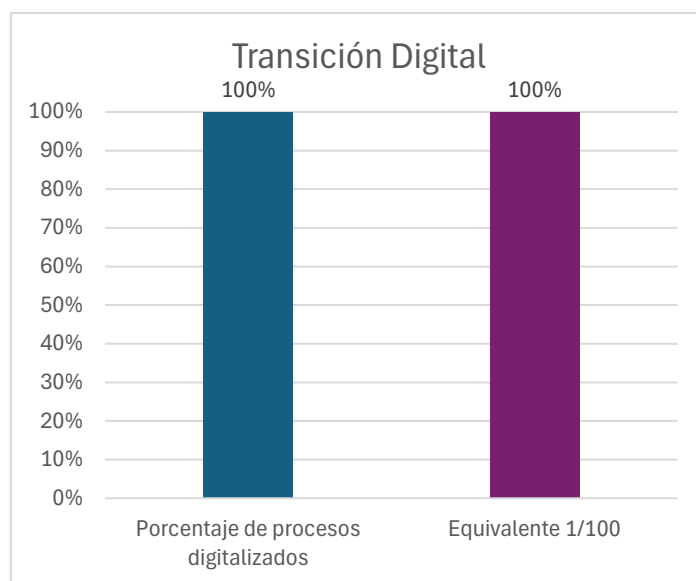
Transformación Digital (modernización y automatización, robustecimiento de la seguridad y protección de datos).

Objetivo Estratégico 1:

Optimizar y modernizar la gestión institucional mediante la implementación de un sistema de pasaporte electrónico con tecnología biométrica, acompañado de un sistema de automatización y mejora continua que reduzca los tiempos de procesamiento en un 50%, digitalice los servicios en 100% permitiendo adaptarse rápidamente a cambios regulatorios y tecnológicos.

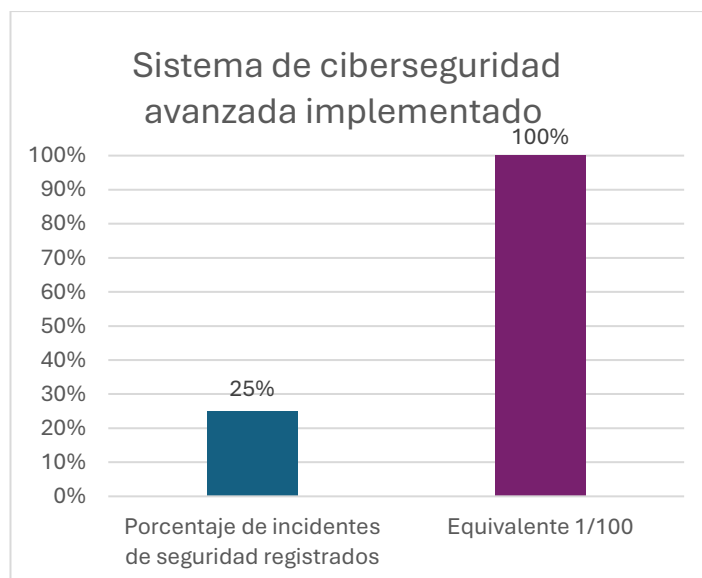
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

1. Transición Digital



La transición digital de la Dirección General de Pasaportes (DGP) constituye un proceso integral de transformación institucional orientado a la integración de tecnologías digitales en todos los niveles operativos. Este cambio implica una evolución en la forma en que la entidad opera, interactúa con los ciudadanos y genera valor público.

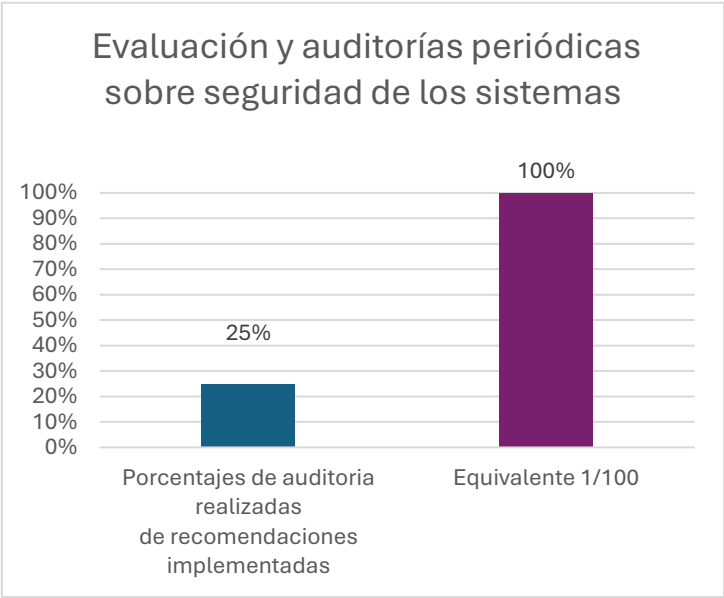
2. Sistema de ciberseguridad avanzada implementado



Con el objetivo de fortalecer la protección de los datos personales y garantizar la integridad de los procesos institucionales, la Dirección General de Pasaportes está en procesos de un sistema de ciberseguridad avanzada. Esta iniciativa responde al compromiso de la institución con la modernización tecnológica, la seguridad de la información y la prevención de amenazas cibernéticas.

El sistema contara con herramientas de última generación que permiten la detección temprana de posibles vulnerabilidades, monitoreo continuo de la infraestructura digital, y mecanismos de respuesta rápida ante incidentes de seguridad. Asimismo, se reforzará la política de acceso y control interno.

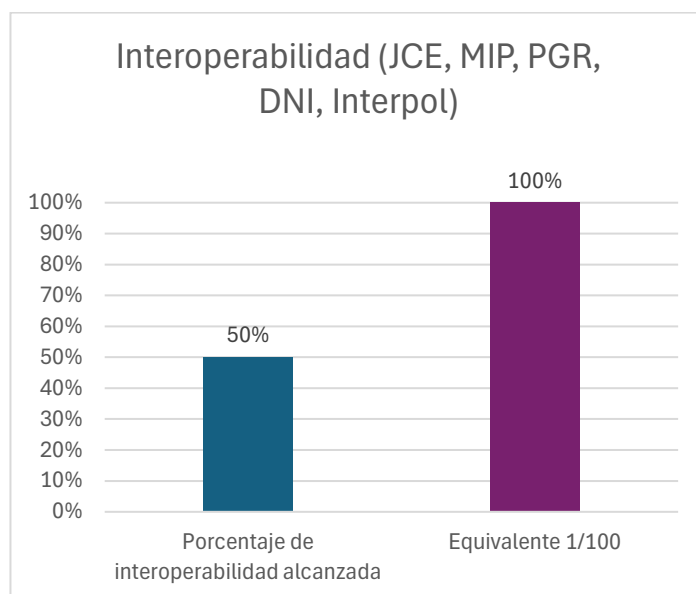
3. Evaluación y auditoría periódicas sobre seguridad de los sistemas



Como parte del compromiso institucional con la protección de la información y la mejora continua de los sistemas tecnológicos, la Dirección General de Pasaportes realiza evaluaciones y auditorías periódicas sobre la seguridad de sus plataformas informáticas.

Estas evaluaciones tienen como propósito identificar posibles vulnerabilidades, validar el cumplimiento de las políticas de seguridad y verificar la eficacia de los controles implementados.

4. Interoperabilidad (JCE, MIP, PGR, Interpol)



Interoperabilidad Institucional mediante el Sistema X-Road

Como parte del proceso de transformación digital y fortalecimiento de los servicios públicos, la Dirección General de Pasaportes ha avanzado en la implementación de mecanismos de interoperabilidad con diversas instituciones del Estado, a través del sistema **X-Road**.

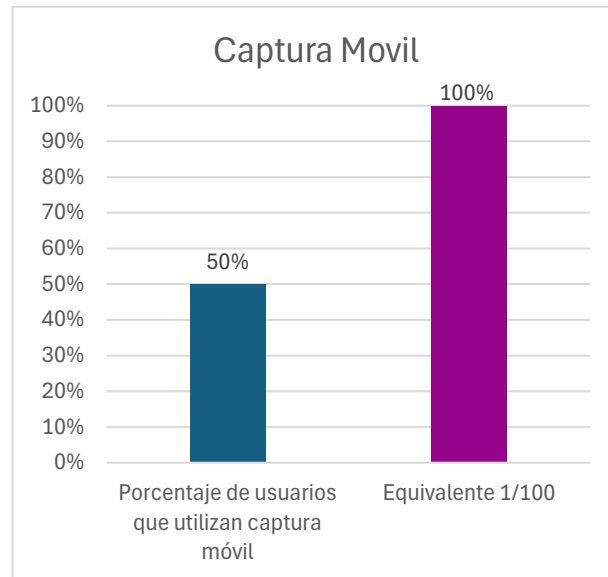
Actualmente, la interoperabilidad se ha establecido con las siguientes entidades:

- **Policía Nacional**
- **Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)**
- **Procuraduría General de la República**
- **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)**
- **Junta Central Electoral (JCE)**

Gracias a esta integración, la Dirección General de Pasaportes puede validar y consultar en tiempo real informaciones relevantes para sus procesos, garantizando mayor confiabilidad en la emisión y renovación de documentos, al tiempo que se fortalecen los estándares de seguridad y se optimiza la experiencia del usuario.

Dirección de Emisión y Renovación

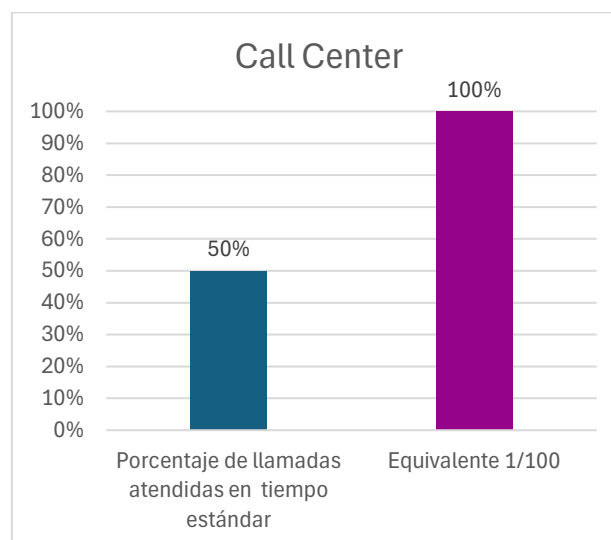
1. Captura Móvil



Durante este trimestre, los avances han sido satisfactorios en cuanto al cumplimiento de las metas establecidas. Entre las actividades más relevantes, se destaca la realización exitosa de una jornada de captura móvil en la provincia de San Juan de la Maguana.

Esta jornada permitió acercar los servicios a los ciudadanos de dicha demarcación, facilitando la toma de datos biométricos y demás requerimientos para la emisión de documentos, sin necesidad de que los usuarios se trasladaran a la sede central o a oficinas regionales.

2. Call Center

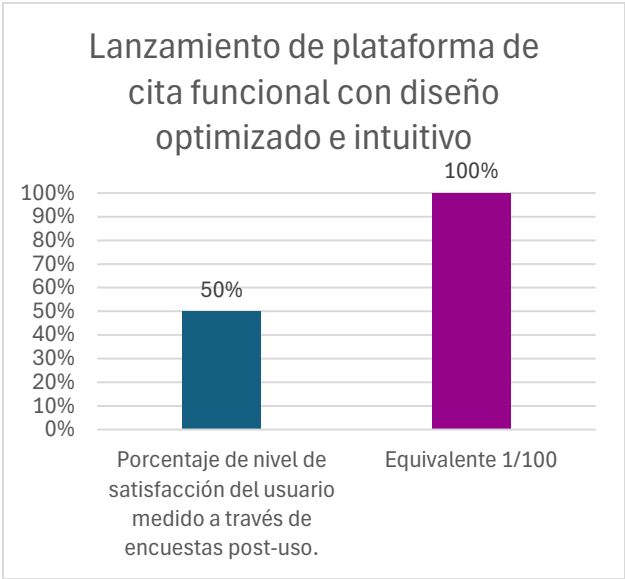


Se llevó a cabo la primera jornada de llamadas telefónicas a ciudadanos cuyos pasaportes se encuentran vencidos o próximos a vencer. Esta iniciativa tuvo como propósito principal recordarles la proximidad del vencimiento de su documento y

orientarles sobre el proceso de renovación, con el fin de facilitar una gestión oportuna y evitar contratiempos.

La jornada forma parte de una estrategia proactiva de atención al ciudadano, orientada a mejorar la experiencia del usuario, reducir los tiempos de espera y promover una cultura de planificación anticipada en la gestión de documentos de viaje. Este esfuerzo también busca descongestionar los canales presenciales de atención, incentivando el uso de los servicios disponibles a través de plataformas digital.

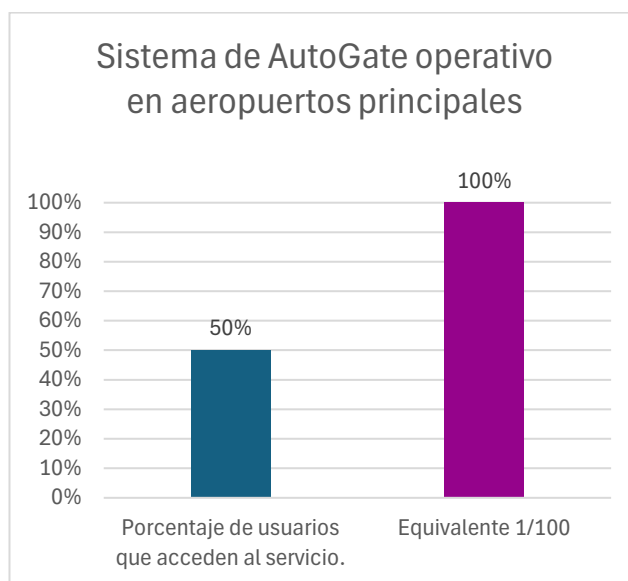
3. Lanzamiento de plataforma de cita funcional con diseño optimizado e intuitivo



Actualmente, nos encontramos en la etapa de desarrollo del flujo de pago, como parte del proceso de integración y coordinación con el Ministerio de Hacienda, dentro del Sistema de Registro e Integración de Tesorería (SIRITE). Esta fase tiene como objetivo principal establecer de manera clara y eficiente los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar una correcta gestión, validación y ejecución de los pagos a través de dicho sistema.

Durante esta etapa, se está trabajando de forma conjunta con los equipos técnicos del Ministerio de Hacienda para definir los puntos críticos del proceso, asegurar la interoperabilidad entre plataformas y establecer los controles requeridos para un manejo transparente y ágil de los recursos financieros. Esta colaboración interinstitucional es clave para fortalecer la trazabilidad de las operaciones y cumplir con las normativas vigentes en materia de ejecución presupuestaria y control financiero.

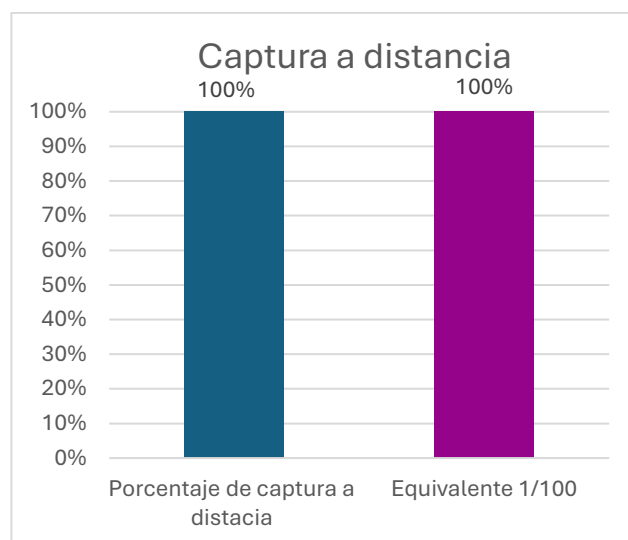
4. Sistema de AutoGate operativo en aeropuertos principales



En el marco de los esfuerzos conjuntos para modernizar y optimizar los procesos migratorios en los principales puntos de entrada y salida del país, se han iniciado las primeras pruebas del Sistema AutoGate, en estrecha colaboración con la Dirección General de Migración (DGM). Esta fase piloto forma parte de un plan estratégico orientado a fortalecer la seguridad fronteriza, reducir los tiempos de espera en los aeropuertos y mejorar la experiencia general del pasajero.

El Sistema AutoGate es una solución tecnológica de última generación diseñada para automatizar el control migratorio mediante el uso de puertas electrónicas inteligentes.

5. Captura a distancia



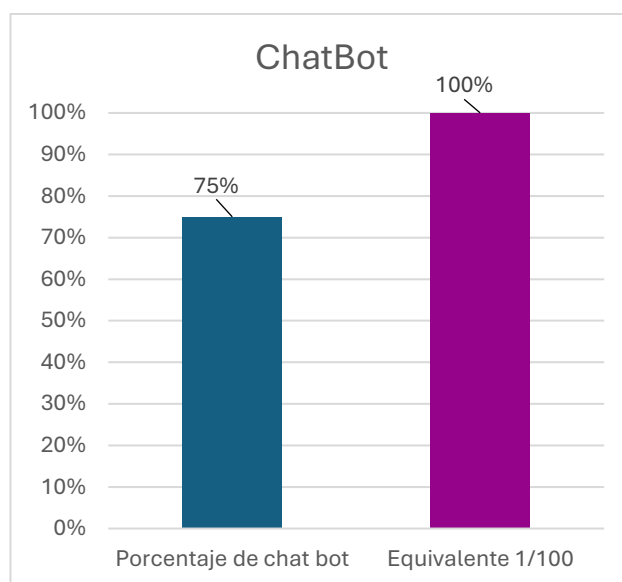
El proyecto de captura a distancia ha sido ejecutado en su totalidad, cumpliendo con los objetivos establecidos dentro del cronograma previamente definido. Esta iniciativa representa un hito significativo en el fortalecimiento de la capacidad operativa y la descentralización de los servicios ofrecidos por la institución.

Durante el desarrollo del proyecto, se lograron implementar de manera satisfactoria todas las fases contempladas, alcanzando las metas propuestas tanto en términos técnicos

como operativos. Entre los logros más destacados se encuentra la realización exitosa de múltiples jornadas de captura remota en distintas localidades del país, lo que permitió acercar el servicio a comunidades con limitaciones de acceso a oficinas físicas.

Estas jornadas facilitaron la toma de datos biométricos y documentales requeridos para la emisión de pasaportes, brindando atención directa y oportuna a un segmento de la población que, en muchos casos, enfrenta dificultades de movilidad o reside en zonas apartadas.

6. ChatBot



El desarrollo del chatbot institucional se encuentra actualmente en su fase final de implementación, marcando un hito importante en los esfuerzos de transformación digital y modernización de la atención al ciudadano.

En esta etapa se están llevando a cabo pruebas técnicas y funcionales, así como la ejecución de un plan piloto controlado, cuyo objetivo es validar el correcto funcionamiento del sistema en condiciones reales de uso. Estas pruebas permiten identificar oportunidades de mejora, ajustar flujos de interacción y optimizar la precisión de las respuestas, garantizando así una experiencia satisfactoria para los usuarios finales.

Eje Estratégico 2:

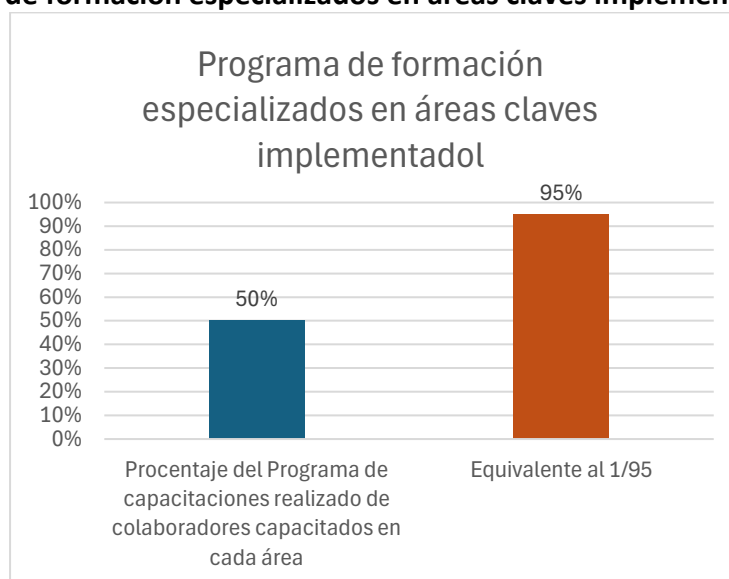
Fortalecimiento Institucional (Gestión del talento y consolidación de la estructura organizacional flexible).

Objetivo Estratégico 2:

Desarrollar un programa integral de capacitación y retención de talento para asegurar que el 100% del personal esté capacitado en el uso de nuevas tecnologías y procesos de acuerdo con los perfiles de puestos y niveles ocupacionales.

Dirección de Recursos Humanos

1. Programa de formación especializados en áreas claves implementado



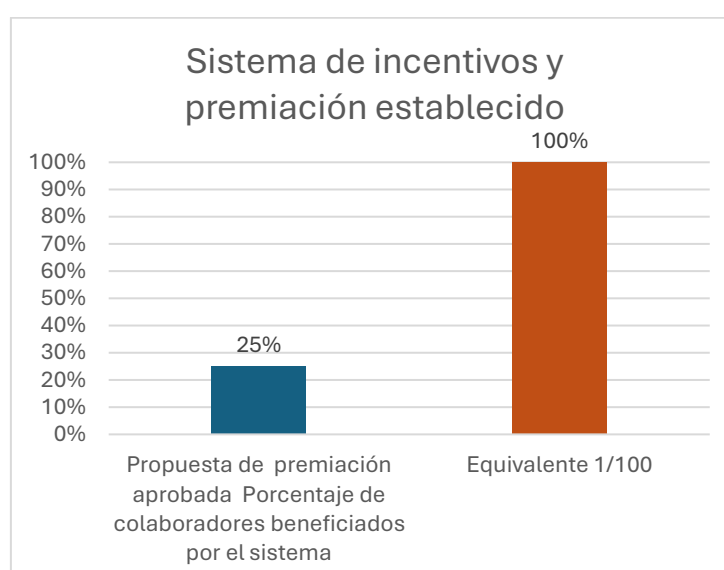
Programa de Formación Especializada en Áreas Clave de Recursos Humanos
El nivel de avance del segundo trimestre es satisfactorio en este programa, el cual constituye una iniciativa de capacitación orientada al desarrollo de habilidades y conocimientos específicos en el ámbito del sector público.

Durante este período, se llevaron a cabo dos cursos de formación:

- Falsificación de documentos, enfocado en la detección y prevención de fraudes documentales.
- Manejo a la defensiva, orientado a promover prácticas de conducción segura entre los colaboradores.

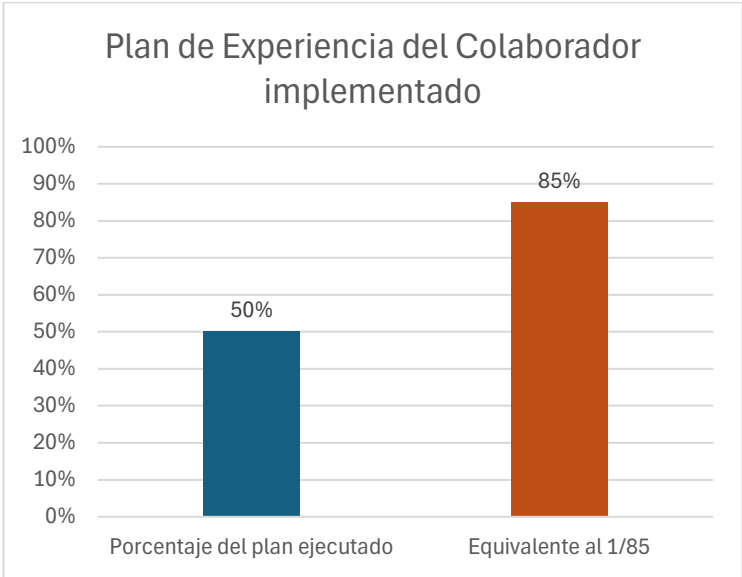
Estas acciones fortalecen las competencias del personal y contribuyen a una gestión institucional más eficiente y segura.

2. Sistema de incentivos y premiación establecido



Se dio inicio al desarrollo del plan del sistema de incentivos y premiación dirigido a los colaboradores de la DGP, con el objetivo de reconocer y motivar el desempeño institucional.

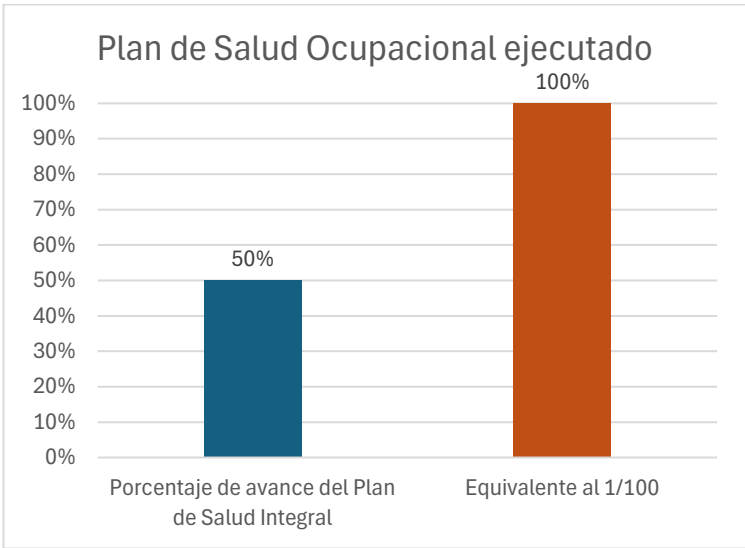
3. Plan de Experiencia del Colaborador implementado



El nivel de avance del segundo trimestre es satisfactorio en relación con el Plan de Experiencia del Colaborador, una estrategia integral orientada a mejorar la vivencia de los empleados dentro de la institución.

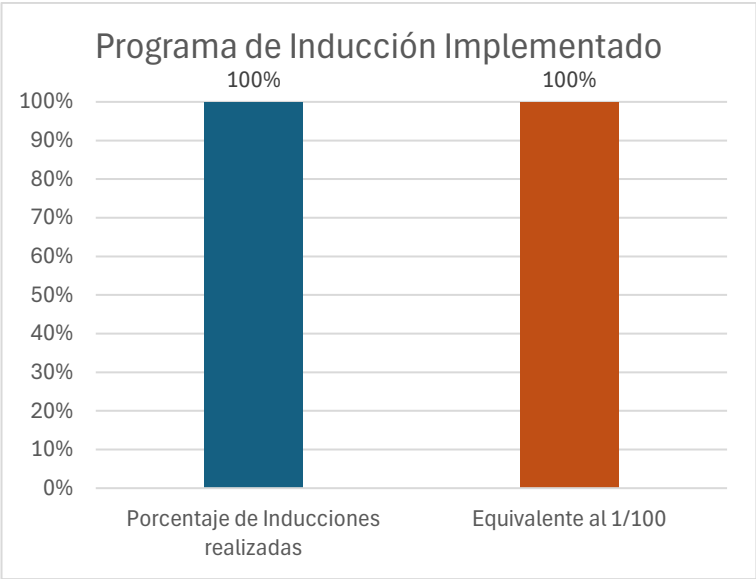
Durante este trimestre, se implementaron dos iniciativas significativas: la celebración del *Día de la secretaria* y el *Día de las Madres*. Además, se llevó a cabo la encuesta de clima laboral, con el objetivo de recopilar información valiosa sobre la percepción del ambiente organizacional y así orientar futuras acciones de mejora.

4. Plan de salud ocupacional ejecutado



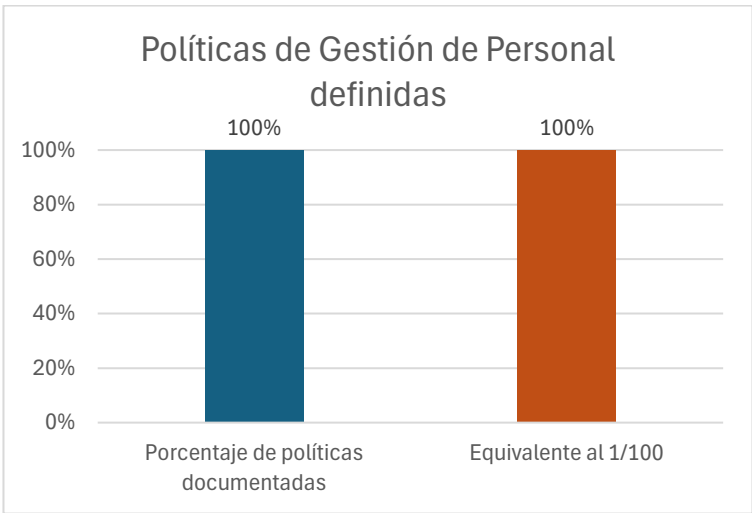
Este plan está orientado a prevenir riesgos laborales, garantizar condiciones de trabajo seguras y promover el bienestar físico y mental de los colaboradores. Durante el segundo trimestre, se registró un avance satisfactorio, destacándose la elaboración y planificación del curso de primeros auxilios, dirigido a los empleados de la institución, como parte de las acciones formativas para fortalecer la cultura de prevención y respuesta ante emergencias.

5. Programa de Inducción Implementado



El **Programa de Inducción Implementado** es una estrategia estructurada que el área de Recursos Humanos implementa para integrar a los nuevos empleados a la DGP, familiarizarlos con sus roles y responsabilidades, y asegurar de que tengan las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Este programa no solo proporciona información sobre la institución, sino que también busca crear un ambiente positivo, fomentar la integración social y motivar a los nuevos colaboradores desde su primer día.

6. Políticas de Gestión de Personal definidas



Las **Políticas de Gestión de Personal Definidas** del área de Recursos Humanos es un conjunto de directrices y normativas establecidas por la DGP para guiar el manejo de sus empleados en diferentes áreas, como contratación, desempeño, compensación y conducta laboral. Estas políticas tienen como objetivo garantizar que las prácticas laborales sean coherentes, justas y alineadas con los valores y objetivos de la DGP.

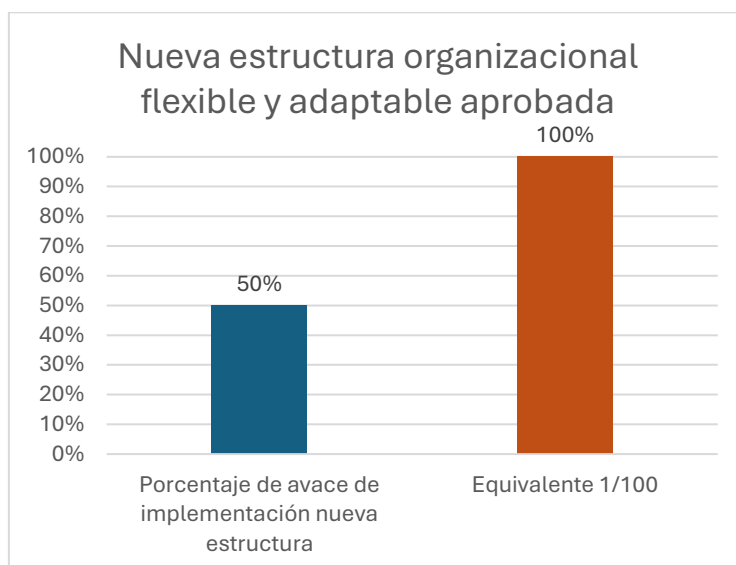
7. Programa de comunicación para fortalecer la cultura institucional promoviendo la misión, visión y valores a todos los colaboradores



Este programa tiene como objetivo promover la misión, visión y valores de la Dirección General de Pasaportes (DGP), asegurando que todos los colaboradores los comprendan, compartan y se alineen con estos principios.

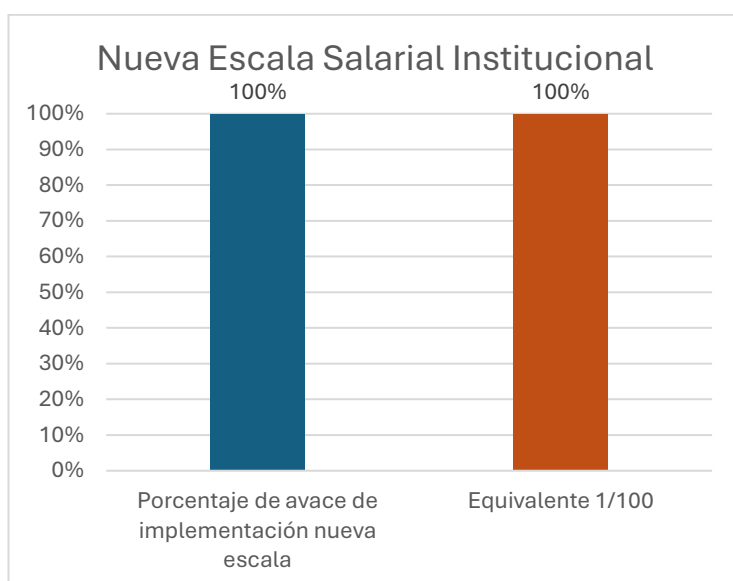
Durante el periodo evaluado, se avanzó en la elaboración de un programa para aplicar encuestas internas, orientadas a medir el nivel de conocimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) entre el personal. Asimismo, se desarrolló el plan de campaña de comunicación institucional, con el propósito de fortalecer la identidad organizacional y fomentar la cohesión interna.

8. Nueva estructura organizacional flexible y adaptable



En el marco del proceso de fortalecimiento institucional y en respuesta a las nuevas exigencias del entorno, nos encontramos trabajando en la implementación de una nueva estructura organizacional caracterizada por su flexibilidad y capacidad de adaptación.

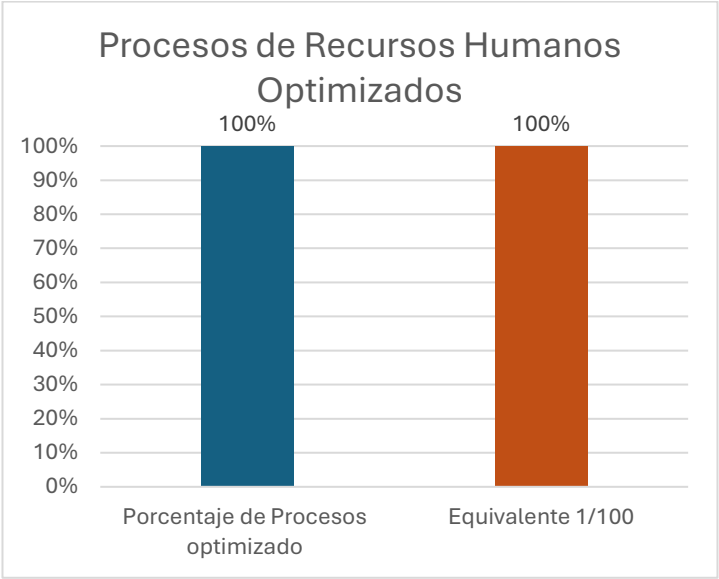
9. Nueva escala salarial



Nos complace informar que ha sido aprobada la nueva escala salarial.

Esta actualización salarial forma parte integral del proceso de modernización institucional y está alineada con la implementación de la nueva estructura organizacional flexible y adaptable.

10. Procesos de Recursos Humanos Optimizados



Se actualizaron los procesos de Recursos Humanos con el propósito de optimizar la gestión del talento y mejorar la eficiencia operativa.

Eje Estratégico 3:

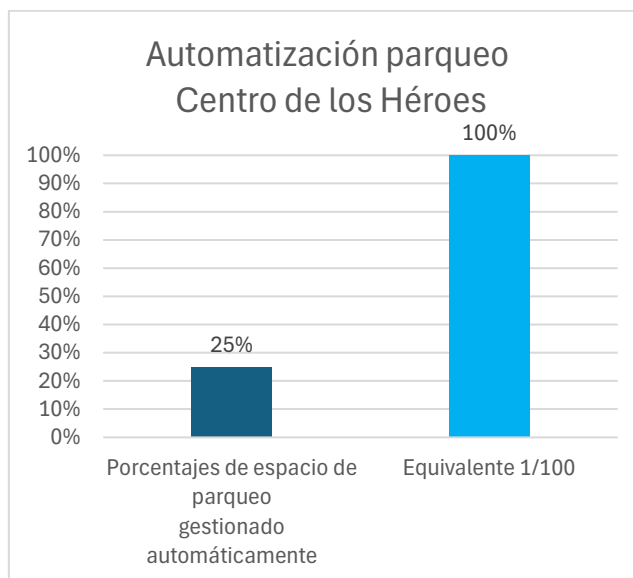
Reforzamiento de la cadena de suministro y recursos financieros.

Objetivo Estratégico 3:

Asegurar una estabilidad financiera sólida, aprovechando el incremento en la partida presupuestaria, así como diversificando los proveedores internacionales para garantizar la disponibilidad de insumos esenciales como las libretas de pasaportes, tintas, otros evitando así interrupciones en la emisión de documentos.

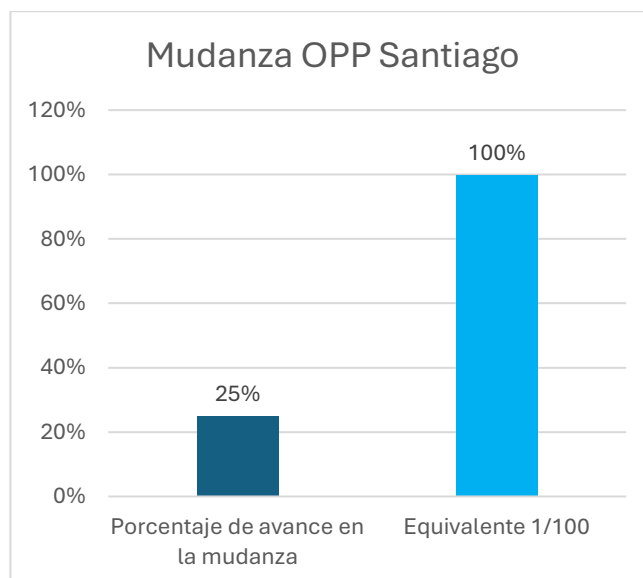
Dirección Administrativa y Financiera

1. Automatización parqueo Centro de los Héroes



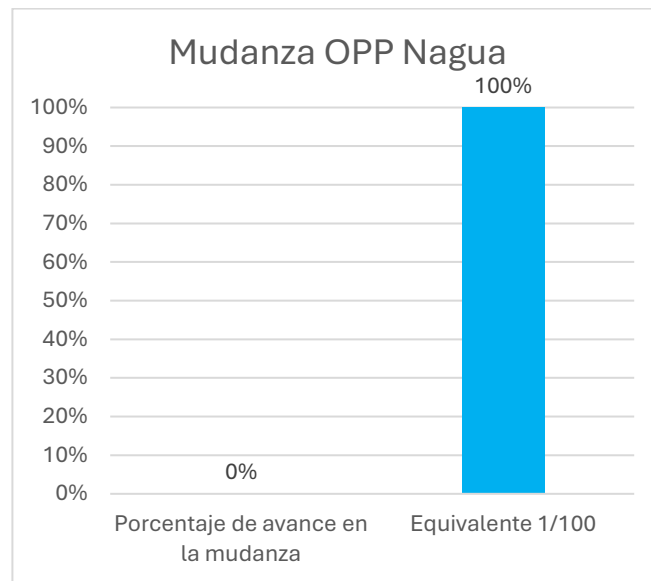
Durante este trimestre se registró un avance significativo en el proceso de automatización del parqueo.

2. Mudanza OPP Santiago



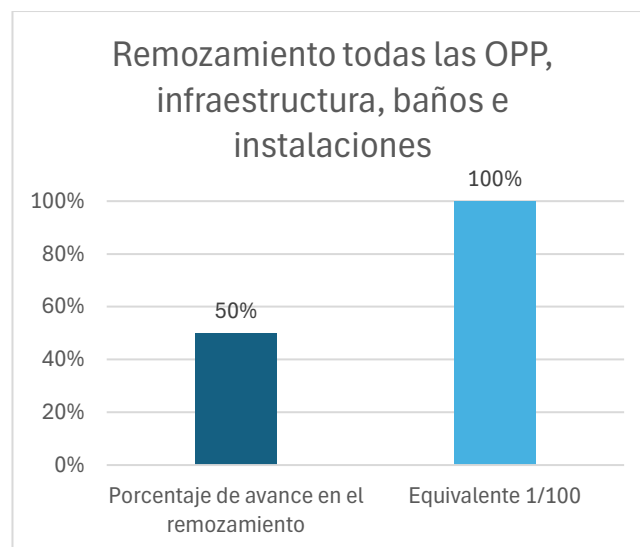
Durante este trimestre se registraron avances significativos. En particular, se destaca que la Oficina Provincial de Pasaportes (OPP) será trasladada a un Punto GOB, lo cual representa un paso importante para fortalecer la atención ciudadana y optimizar los servicios ofrecidos.

3. Mudanza OPP Nagua



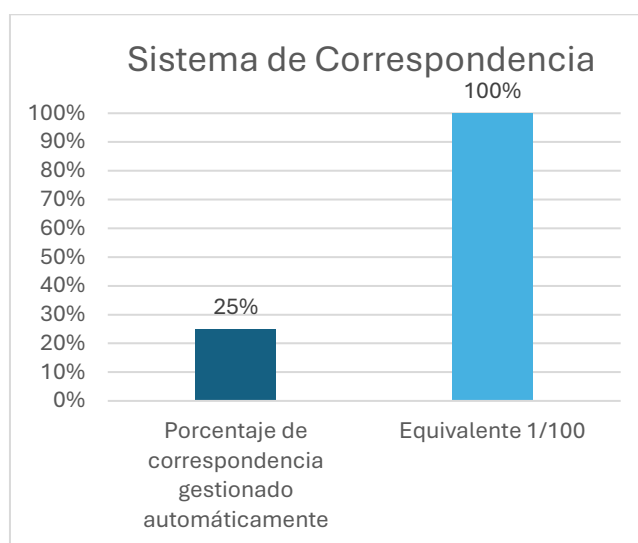
No hubo avance en este trimestre.

4. Remozamiento todas las OPP, infraestructura, baños e instalaciones



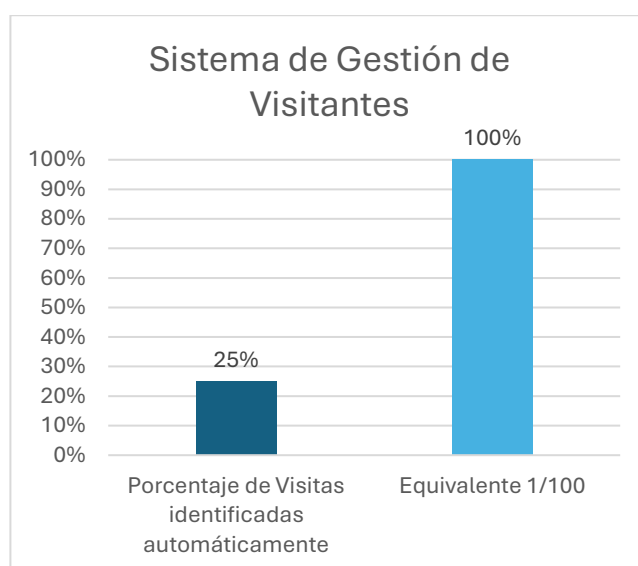
El **remozamiento de todas las OPP** en la infraestructura, baños e instalaciones implica una serie de trabajos de renovación, reparación y modernización para garantizar que estos espacios estén en condiciones óptimas para su funcionamiento y para el bienestar del personal, así como de los ciudadanos que los utilizan. Este proceso puede abarcar desde la mejora estética hasta la actualización de sistemas de infraestructura esenciales. Este producto tiene un nivel de avance satisfactorio.

5. Sistema de correspondencia



El **sistema de correspondencia** será una solución tecnológica destinada para registrar, controlar y gestionar la mensajería tanto interna como externa de la institución. Esta adquisición responde a la necesidad de contar con una herramienta eficiente para el seguimiento de las comunicaciones recibidas desde otras entidades, permitiendo identificar su estatus y asegurar una trazabilidad adecuada. Asimismo, facilitará la generación de constancias de las comunicaciones enviadas hacia el exterior, fortaleciendo la transparencia, el control y la eficiencia en el manejo documental institucional.

6. Sistema de Gestión de Visitantes



El sistema de registro y control de visitantes será adquirido con el objetivo de fortalecer los mecanismos de seguridad y prevención de incidentes en la institución. Esta herramienta permitirá llevar un control efectivo y automatizado de las personas que ingresan a la sede, facilitando la identificación, el registro de visitas y el monitoreo en tiempo real, lo cual contribuirá a una gestión más segura y ordenada del acceso a las instalaciones.

Eje estratégico 4:

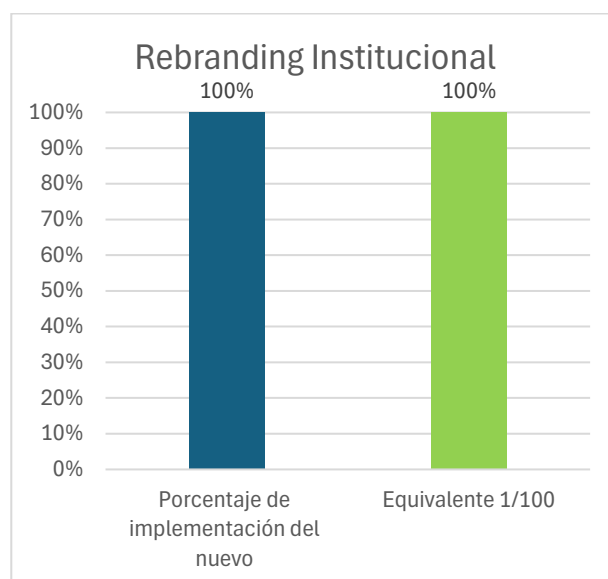
Fortalecimiento de la imagen institucional a través de un servicio al ciudadano de alta calidad.

Objetivo Estratégico 4:

Mejorar la satisfacción del ciudadano al incrementar la calidad del servicio, modernizando los canales de comunicación y reduciendo los tiempos de respuestas en 50%.

Departamento de Comunicaciones

1. Rebranding Institucional



En el segundo trimestre del año, se continuó con la implementación de la nueva identidad en todos los canales de difusión, un proceso que involucró una serie de acciones coordinadas y estratégicas. Durante este período, se mantuvo el contacto y se evaluaron otras posibles estrategias de posicionamiento de la nueva imagen de la Dirección General de Pasaportes.



2. Plan de Marketing y Posicionamiento DGP



Durante el segundo trimestre del año, se dio continuidad a las acciones definidas en el Plan de Marketing elaborado en el primer trimestre. Se avanzó con la implementación de la nueva identidad en todos los canales de difusión, en un proceso que involucró una serie de acciones coordinadas y estratégicas. Asimismo, se mantuvo el contacto con distintos públicos y se evaluaron nuevas estrategias de posicionamiento para fortalecer la imagen de la Dirección General de Pasaportes y consolidar los objetivos de comunicación y fidelización establecidos previamente.

El Plan estableció los lineamientos y estrategias necesarias para posicionar la Dirección General de Pasaportes a través de los diversos canales disponibles, con el objetivo de mejorar la eficacia de la comunicación, aumentar la notoriedad de la entidad, así como de sus productos y servicios, y fortalecer las oportunidades de fidelización con la ciudadanía. En este trimestre redactamos y difundimos ocho (8) notas de prensa para comunicar sobre los avances y logros de la institución, estos fueron publicados de forma exitosa en diferentes medios de comunicación social.

1. Dirección General de Pasaportes concluye con éxito jornada de “Pasaporte en ruta” en San Juan de la Maguana <https://despiertaelsur.com/oficinas-de-pasaportes-llegan-a-san-juan-con-lajornada-pasaporte-en-ruta/>

2. DGP reconoce trayectoria de sus colaboradores con entrega de pensiones <https://www.instagram.com/reel/DH623C0P3Ma/?igsh=MWdxZXNINXMxc2Fkbg==>

3. ¡Atención San Juan! “Pasaporte en Ruta” llegará en abril. <https://www.diariolibre.com/actualidad/nacional/2025/04/02/pasaporte-en-rutaen-san-juan/3056871/>

4. Pasaportes apertura oficina en Punto GOB de San Cristóbal <https://eldia.com.do/pasaportes-abre-oficina-en-san-cristobal/>

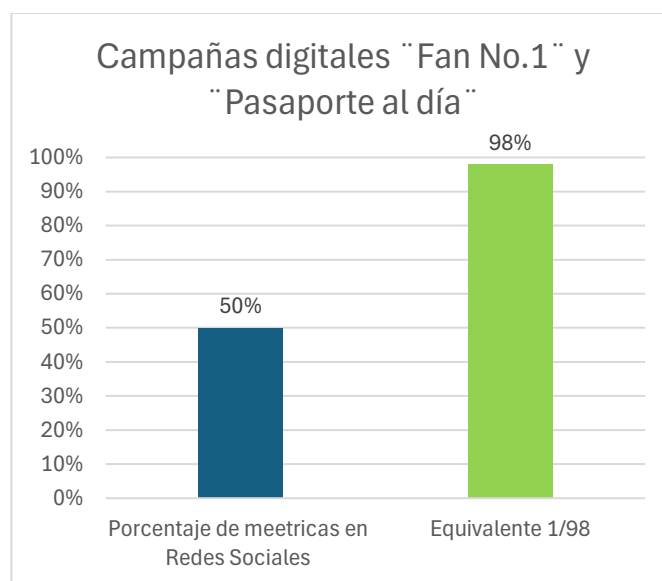
5. Pasaporte en Ruta" se trasladar a Samaná para facilitar trámites a la ciudadanía.

En este trimestre Realizamos ocho (08) videos interactivos basados en la experiencia de los usuarios y el storytelling.

Se realizaron avances significativos que sientan una base sólida para continuar con el objetivo de acercar nuestros servicios a las zonas más vulnerables, durante este trimestre se dio continuidad al operativo Pasaporte en Ruta, visitando las localidades de San Juan de la Maguana.

Como parte del compromiso que asumimos, nos propusimos establecer un acercamiento con periodistas y líderes de opinión, entendiendo que este vínculo fue clave para fortalecer la visibilidad y la reputación de la Dirección General de Pasaportes. Esta estrategia ayudó a posicionar la institución y a generar confianza entre quienes influyen en la opinión pública. Durante este trimestre, agradecemos a quienes contribuyeron a ese posicionamiento con un obsequio simbólico: una porta pasaportes en piel."

3. Campañas digitales "Fan No.1" y "Pasaporte al día"

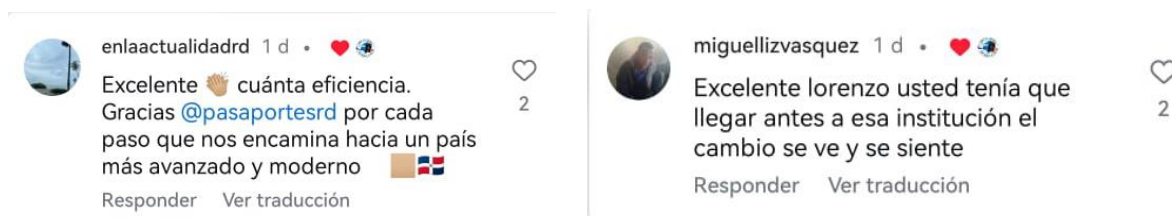


Como parte de nuestra estrategia digital en la Dirección General de Pasaportes de la República Dominicana, hemos observado cómo las publicaciones relacionadas con el pasaporte dominicano generan un alto nivel de engagement en nuestras plataformas.

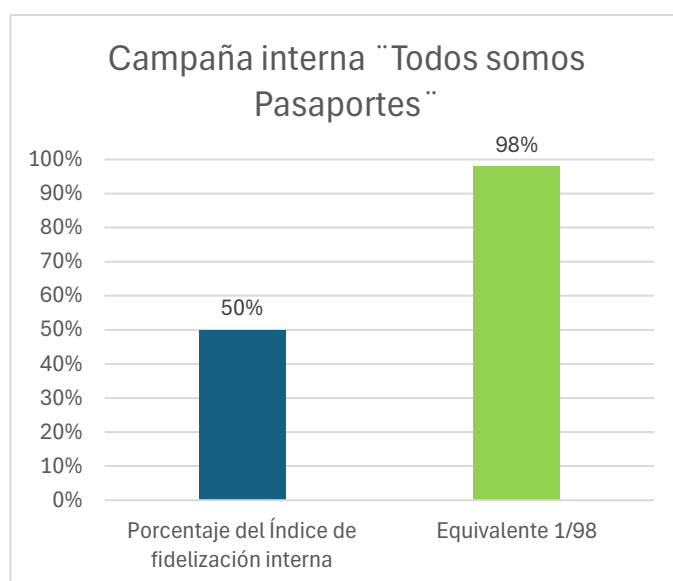
Cada vez que un ciudadano comparte con orgullo su pasaporte, especialmente al momento de recibirlo o al emprender un viaje, no solo está mostrando un documento oficial, sino que también está transmitiendo un sentimiento de identidad, logro y conexión con su país.

Estas publicaciones se convierten en una oportunidad valiosa para reforzar el vínculo entre la institución y la ciudadanía, promoviendo el uso responsable del pasaporte y resaltando su importancia como símbolo de movilidad, progreso y pertenencia.

Así mismo dimos inicio formal a la campaña Fan #1 presentamos nuestra primera ganadora correspondiente al mes de mayo. La red premiada es Instagram, cumpliendo con el 100% de la meta.



4. Campaña interna "Todos somos Pasaportes"



Continuando en el trimestre abril-junio, dimos seguimiento a la implementación de la campaña "Todos Somos Pasaportes", integrando su identidad visual en los distintos canales de comunicación interna y en actividades institucionales clave.

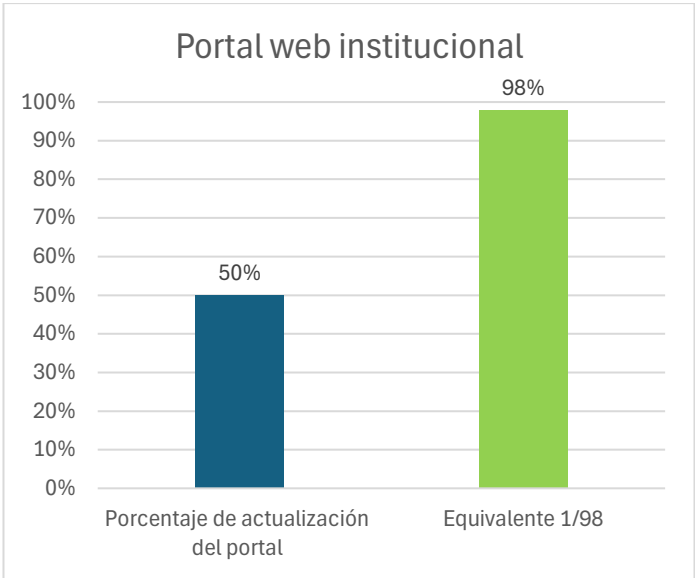


Asimismo, desarrollamos acciones participativas que fortalecieron el sentido de pertenencia y alinearon a los colaboradores con los valores y objetivos estratégicos de la institución.

Así mismo con la elaboración de los artes para el lanzamiento a través de nuestros medios de comunicación interna al personal para la campaña "Porque eres genial" donde los colaboradores podrán compartir con otros compañeros talleres de buenas prácticas en sus áreas.

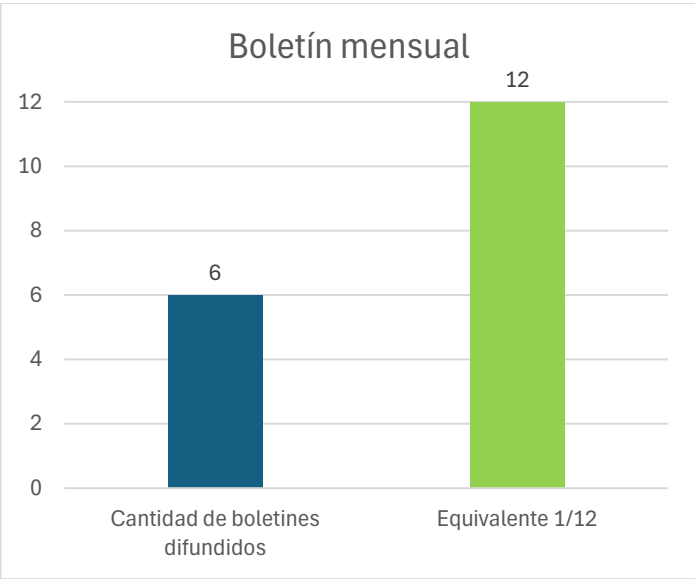
A través de la implementación de estas acciones, se logró un aumento tangible en la fidelización de los colaboradores hacia la Dirección General de Pasaportes, evidenciado dentro del plazo propuesto. Este fortalecimiento del vínculo institucional se reflejó en una mayor participación en las actividades internas, una actitud más proactiva en los espacios de comunicación y una identificación más clara con los valores promovidos por la campaña “Todos Somos Pasaportes”.

5. Portal web institucional



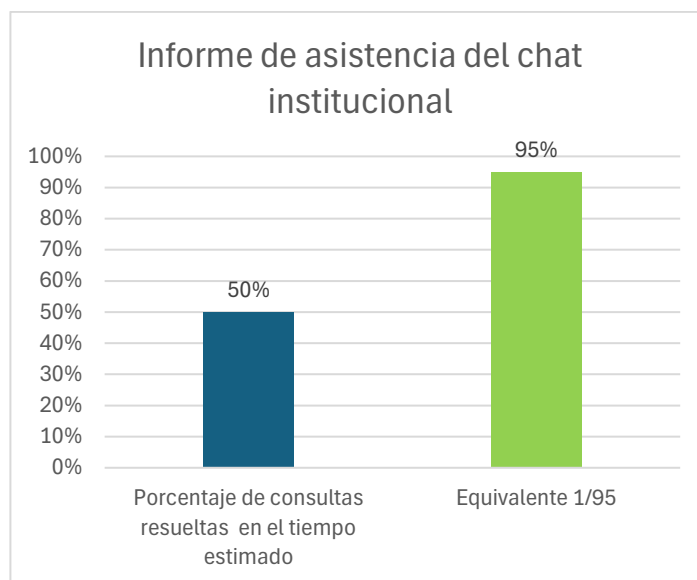
Durante este trimestre, realizamos un análisis del contenido del portal web institucional que remitimos a la Dirección de Tecnología para el proceso de 2025 migración al nuevo Front End, cumpliendo con la meta esperada. Este avance reflejo el compromiso con la modernización y la optimización de la comunicación tanto interna como externa.

6. Boletín mensual



Elaboramos y remitimos tres (3) boletines durante el trimestre, con una periodicidad mensual, el boletín del mes de junio se encuentra en proceso para un cumplimiento de un 100% de la meta. la mejora de la comunicación interna y el sentido de pertenencia entre los colaboradores fue un proceso exitoso que contribuyó significativamente al fortalecimiento del ambiente laboral.

7. Informe de asistencia del chat institucional

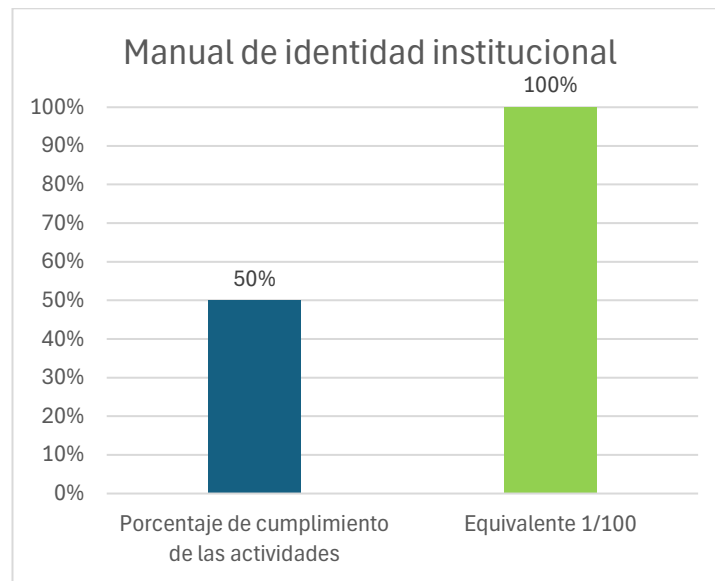


Se consolidó el aprendizaje obtenido del registro de casos recurrentes, lo que permitió optimizar los tiempos de respuesta y mejorar los protocolos de atención en el chat institucional. Asimismo, se implementaron ajustes basados en el análisis de los casos identificados, reforzando nuestro compromiso con una atención centrada en el usuario y con altos estándares de calidad.

Desde el Departamento de Comunicaciones, se brindó apoyo en la gestión de solicitudes de información y atención de quejas de los usuarios a través del chat virtual en la página web y redes sociales, manteniendo un tiempo estimado de respuesta de hasta 4 horas laborables.

Realizamos 10,221 asistencias en el trimestre abril - junio dando un cumplimiento del 100% de la meta.

8. Manual de identidad institucional

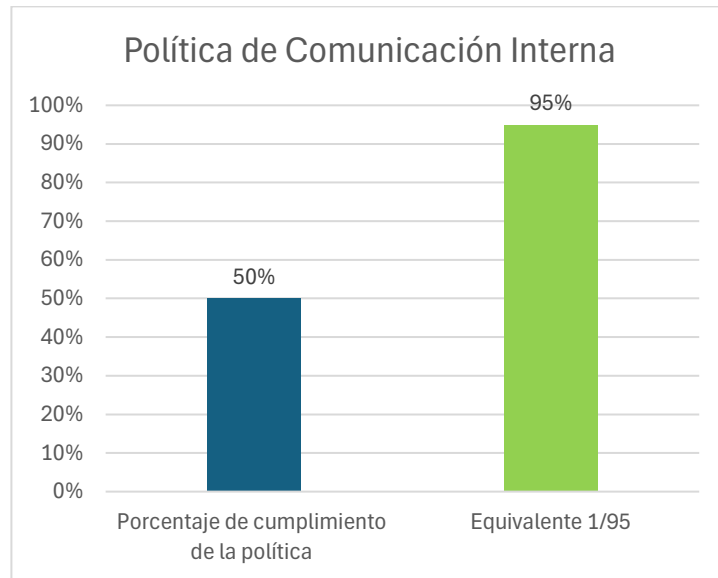


Para el Manual de identidad institucional se diseñamos un total de 58 artes requeridos para el contenido de las Redes Sociales y el portal web institucional, así como afiches y volantes para la promoción de los servicios y actividades institucionales.

Mes	Cantidad Artes Corporativos
abril	26
mayo	13
junio	19
Total	58

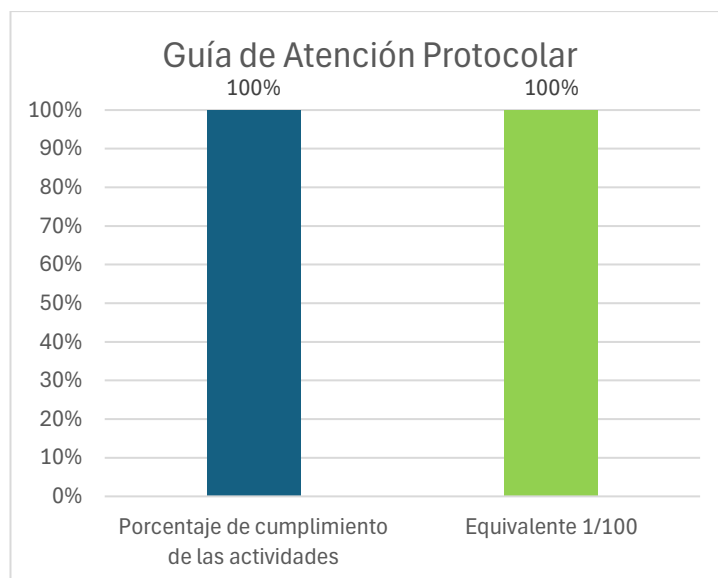
La estandarización de la identidad visual institucional no solo consolidó la presencia de la Dirección General de Pasaportes, sino que también fortaleció la coherencia y efectividad en la comunicación de la institución

9. Política de Comunicación Interna



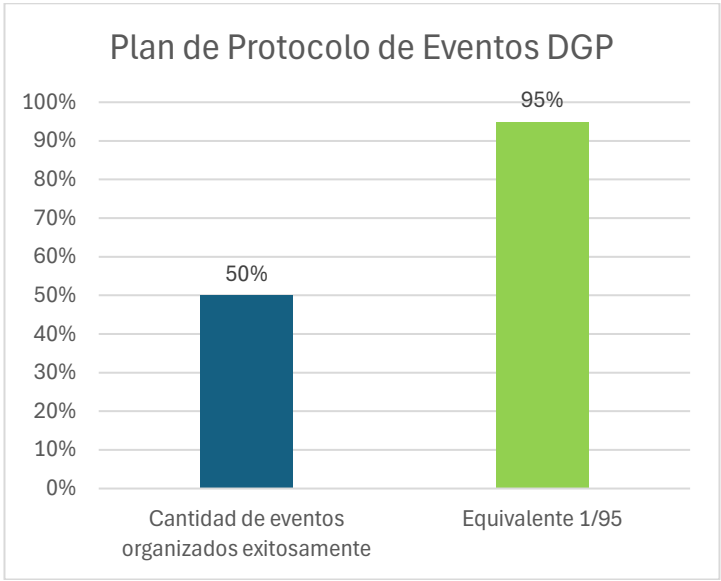
Continuamos con la elaboración de nuestra Política de Comunicación Interna, un objetivo clave para la Dirección General de Pasaportes, ya que influye considerablemente en la percepción externa e interna de la institución. Para ello, se implementaron estrategias efectivas de comunicación que sean coordinadas y cohesionadas, y que la organización esté alineada con los mismos valores, misión y visión.

10. Guía de Atención Protocolar



Fue elaborada la Guía de Atención Protocolar, que establece un conjunto claro de normas y pautas que aseguren una atención adecuada y profesional en distintos contextos.

11. Plan de Protocolo de Eventos DGP



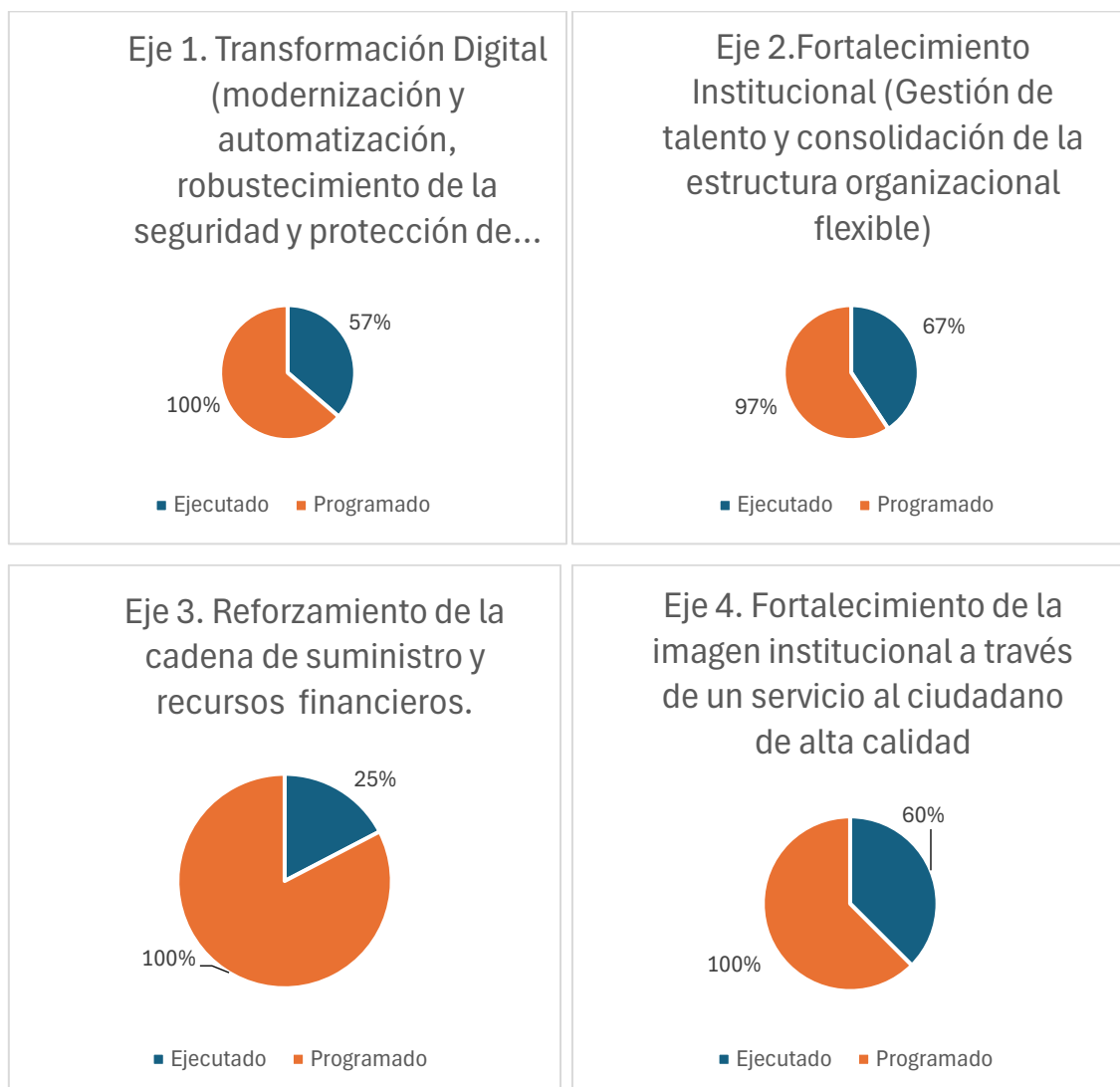
Continuamos con la elaboración de una Política y un Plan de Protocolo de Eventos, que contribuya a la estandarización en la organización de los eventos institucionales como un factor clave para garantizar el éxito de las actividades y asegurar la eficiencia en su ejecución.

SUB-INDICADOR 1.2 - ALINEACION POA-PACC-PRESUPUESTO

MATRIZ INTERMEDIA						
PRODUCTO/OBJETIVO POA	CODIGO POA	ACTIVIDAD/INDICADOR (Similar al PACC)	SUBCUENTA PRESUPUESTO	Monto ejecutado	ASIGNACION PRESUPUESTARIA	Diferencia
Pasaportes electronico	1,1	Adquisición hardware	2.2.2.2.01 Impresión, encuadernacion y rotulacion	-	\$400.000.000,00	\$400.000.000,00
Servicio de mensajería	1,2	Servicios transporte de carga por carretera (en camión) a nivel regional y nacional	2.2.4.1.01 pasajes y gastos de transportes	-	\$468.000,00	\$468.000,00
Sistema KPI	1,3	Adquisición Sistema	2.6.8.3.01 Programas de informatica	-	\$2.000.000,00	\$2.000.000,00
Capacitacion	1,4	Formación Profesional	2.2.8.7.04 Servicio de Capacitacion	1.533.693,85	\$1.789.000,00	\$255.306,15
Difusion de campaña Publicitaria	1,8	Publicidad	2.2.2.1.01 Publicidad y Propaganda	6.568.020,01	\$20.800.000,00	\$14.231.979,99
Figura Fideicomiso	1,1	Fideicomiso	2.2.8.7.02 Serivicios Juridicos	-	\$1.000.000,00	\$1.000.000,00
Sistema Chatbot	1,11	Adquisición Sistema	2.6.8.3.01 Programas de informatica	-	\$1.000.000,00	\$1.000.000,00
Sistema Call center	1,12	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)	2.6.8.3.01 Programas de informatica	-	\$1.700.000,00	\$1.700.000,00
Captura móvil	1,13	Programa de captura (Pasaporte ruta)	2.6.8.3.01 Programas de informatica	2.535.450,00	\$5.000.000,00	\$2.464.550,00
Plataforma de citas	1,14	Adquisición Sistema	2.6.8.3.01 Programas de informatica	-	\$500.000,00	\$500.000,00
Sistema Autogate	1,15	Adquisición Sistema	2.6.8.3.01 Programas de informatica	-	\$250.000,00	\$250.000,00
Mantenimiento y reparación infracturura física, aires, plantas electricas y extintores, entre otras	1,16	Servicios de Mantenimiento de edificios	2.2.7.2.07 Mantenimiento y reparacion de equipos industriales y produccion	872.000,00	\$5.000.000,00	\$4.128.000,00
Automatización de parqueo	1,17	Adquisición Sistema	2.2.7.2.08 servicios de mantenimiento, reparacion, desmonte e instalacion	-	\$10.000.000,00	\$10.000.000,00
Matenimiento de vehiculos	1,18	Kit de mantenimiento de vehículo de soporte en tierra	2.2.7.2.06 Mantenimiento y Rep. de equipos de transporte, traccion y elevacion	2.055.499,46	\$10.000.000,00	\$7.944.500,54
Adquisición Mobiliarios	1,19	Muebles, equipos de oficina y estantería	2.6.1.1.01 Muebles, equipos de oficina y estanteria	-	\$5.200.000,00	\$5.200.000,00
Mudanza de dos oficinas (santiago y nagua)	1,20	Alquileres y rentas de edificaciones y locales	2.2.5.1.01 Alquileres y rentas de edificaciones y locales	-	\$8.400.000,00	\$8.400.000,00
Sistema de correspondencia	1,21	Adquisición Sistema	2.6.8.3.01 Programas de informatica	-	\$1.600.000,00	\$1.600.000,00
Obras para edificacion, modificaciones	1,22	Mantenimiento y reparaciones menores en edificaciones	2.7.1.2.01 Obras para edificaciones residenciales y no residenciales	-	\$39.500.000,00	\$39.500.000,00
Equipo de Tecnologia	1,23	Útiles y materiales de escritorio, oficina e informática	2.6.1.3.01 Equipos de tecnologia de la informacion y la comunicaci3n	-	\$18.063.461,63	\$18.063.461,63
Re-certificacion y/o licencias Informáticas	1,24	Software de manejo de licencias	2.2.5.9.01 Licencias Informaticas	8.827.085,50	\$12.000.000,00	\$3.172.914,50
Mantenimiento de infraesctura TI (actualización)	1,25	Mantenimiento	2.2.7.2.08 servicios de mantenimiento, reparacion, desmonte e instalacion	266.650,15	\$55.000.000,00	\$54.733.349,85
Contrataciones de consultores externos TI	1,26	Contrato	2.2.8.7.06 Otros servicios tecnicos y profecionales	3.672.950,02	\$6.000.000,00	\$2.327.049,98

Resumen

Aquí presentamos el porcentaje de cumplimiento por eje; el porcentaje ejecutado es el valor que hemos logrado en el segundo trimestre.

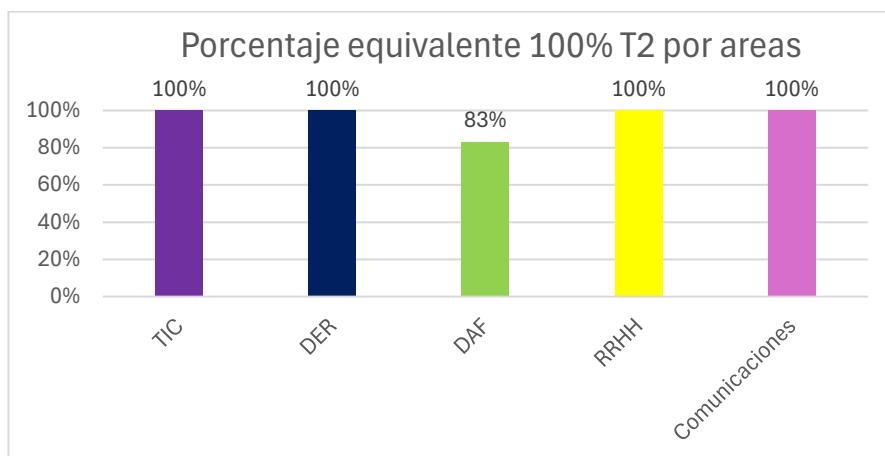


De manera general, los productos establecidos en los ejes estratégicos, conforme al componente de Monitoreo y Evaluación, han sido reflejados en las acciones descritas en el informe de seguimiento. Estas acciones cuentan con el respaldo de evidencia documentada y escaneada y enviada al correo.

Durante el segundo trimestre, se alcanzó un nivel de ejecución del 48% en relación con el 99% de los productos programados para este período. A continuación, se detalla el nivel de cumplimiento de las metas por producto, vinculadas a los distintos ejes estratégicos contemplados en el POA 2025.

Porcentaje equivalente de acuerdo con los productos, con base en el trimestre

A continuación, se presenta el nivel de ejecución que obtuvieron las áreas responsables con sus productos, correspondiente al segundo trimestre del POA 2025:



- *Es importante resaltar, que estos porcentajes son equivalentes solo al segundo trimestre del cumplimiento al 100%.*

En el gráfico de valoración anterior observamos los porcentajes totales y avances que lograron cada uno de los responsables de áreas. Aquí podemos medir el total global de dirección y/o departamento; donde podemos mencionar que:

Las áreas de **Recursos Humanos Tecnología, Emisión y Renovación, Comunicaciones** lograron un **100%**, mientras que **Administrativo Financiero** obtuvo un **83%**.

El porcentaje logrado por todas áreas, a nivel general para este trimestre es de un **97%**.