



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

INFORME DE EVALUACIÓN DEL MES OCTUBRE - DICIEMBRE 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 enero 2026

ÍNDICE

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.....	10
Eje Estratégico 2.....	13
Dirección de Recursos Humanos.....	14
Eje Estratégico 3.....	18
Dirección Administrativa y Financiera.....	19
Eje Estratégico 4.....	22
Departamento de Comunicaciones.....	23
Dirección de Planificación y Desarrollo.....	31
Presupuesto.....	33
Resumen General del año.....	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:

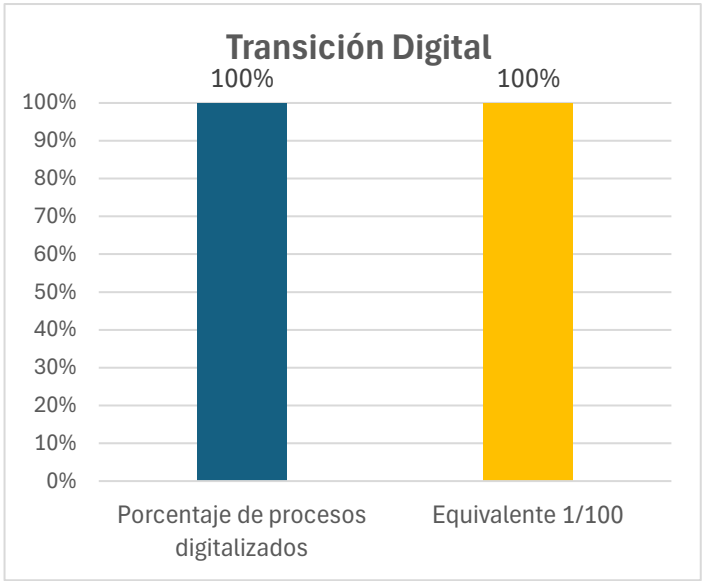
Transformación Digital (modernización y automatización, robustecimiento de la seguridad y protección de datos).

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.

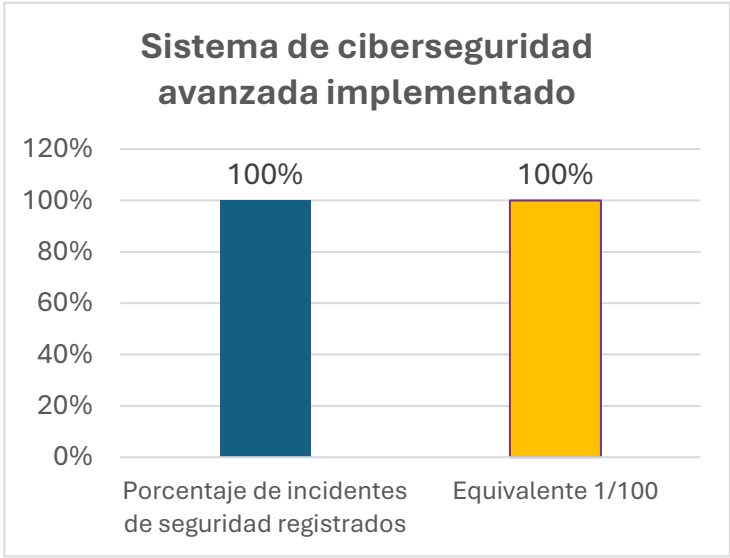
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

1. Transición Digital



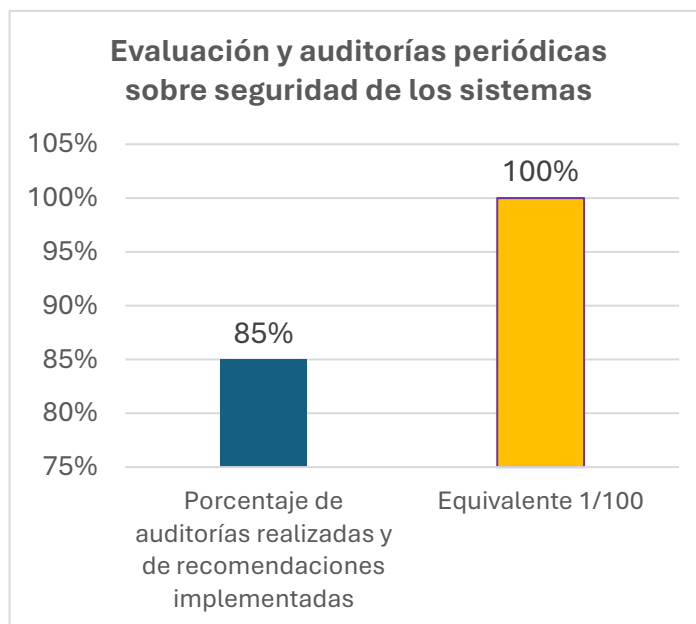
La transición digital de la Dirección General de Pasaportes (DGP) representa un proceso integral de transformación institucional, orientado a la incorporación de tecnologías digitales en todos los niveles operativos. Se implementó el uso de la firma digital como parte de los procesos institucionales.

2. Sistema de ciberseguridad avanzada implementado



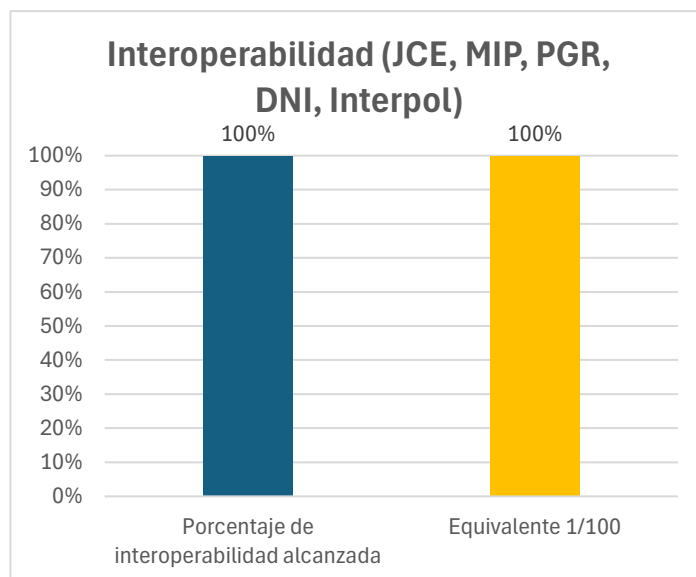
Se trabajó con la implementación de un sistema de ciberseguridad avanzada, orientado a garantizar la protección de la información institucional y la integridad de los datos frente a posibles amenazas digitales.

3. Evaluación y auditoría periódicas sobre seguridad de los sistemas



En este trimestre se evidencian evaluaciones realizadas por la TIC. Todavía no contamos con el sistema de ciberseguridad solicitado.

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



Interoperabilidad Institucional mediante el Sistema X-Road

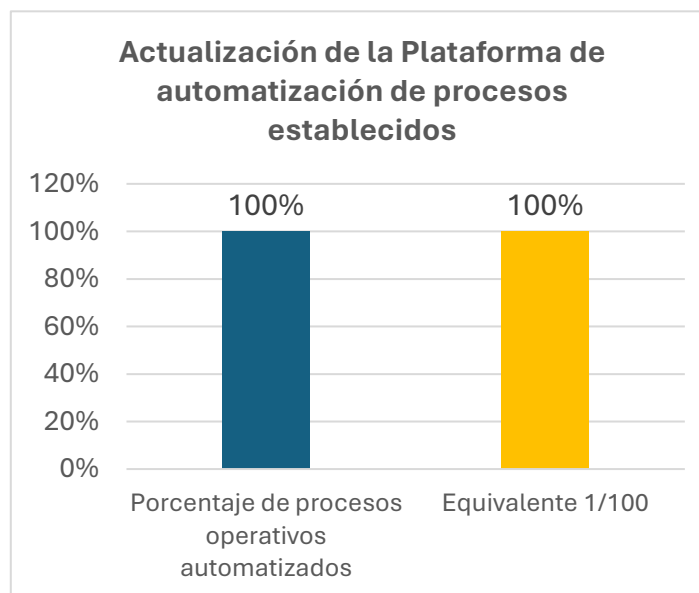
Como parte del proceso de transformación digital y fortalecimiento de los servicios públicos, la Dirección General de Pasaportes ha avanzado en la implementación de mecanismos de interoperabilidad con diversas instituciones del Estado, a través del sistema X-Road.

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.

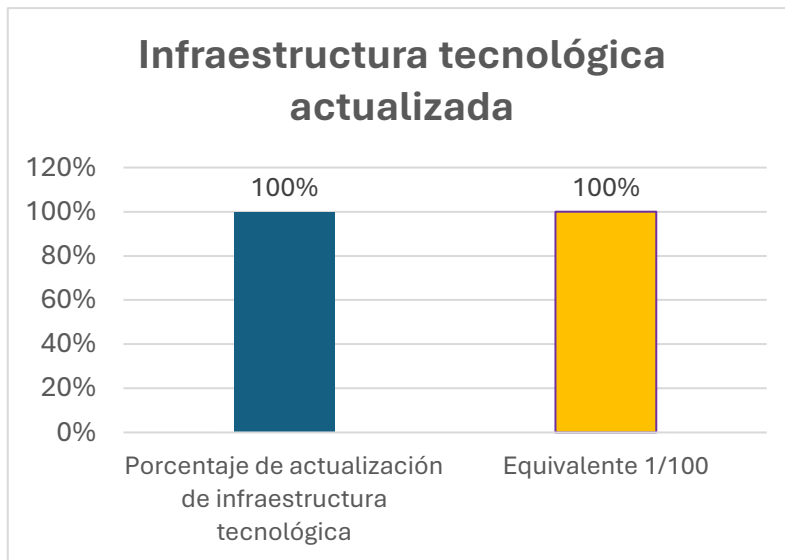
5. Actualización de la Plataforma de automatización de procesos establecidos



En este trimestre La Dirección de Tecnología estuvo asistiéndole a los oferentes contratados que están implementando la nueva infraestructura y el nuevo sistema para el producto de Pasaporte Electrónico.

Gracias a estos avances para con el producto de Pasaporte Electrónico y la adquisición de una nueva Sede, la TIC pudo avanzar con las evidencias y cumplimiento de este producto.

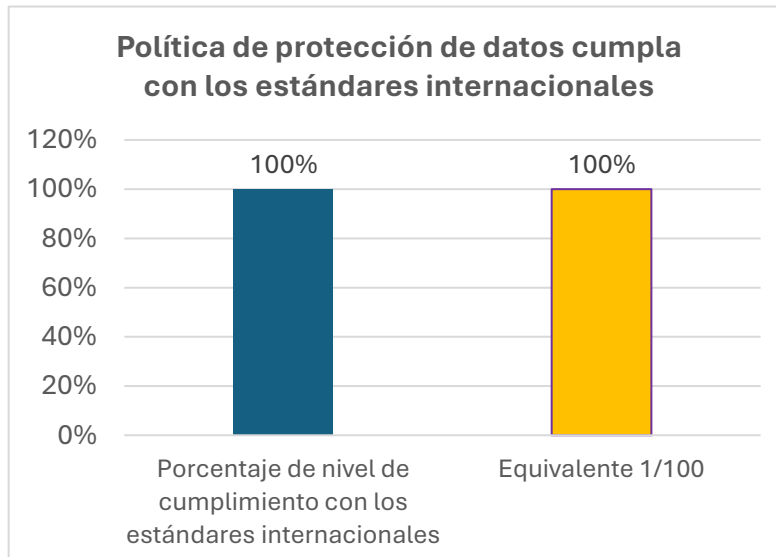
6. Infraestructura tecnológica actualizada



La institución mantiene una infraestructura tecnológica moderna, segura y eficiente, orientada a garantizar la continuidad operativa, la protección de la información y la optimización de los servicios institucionales.

La Dirección de Tecnología estuvo asistiéndole a los oferentes contratados que están implementando la nueva infraestructura y el nuevo sistema para el producto de Pasaporte Electrónico.

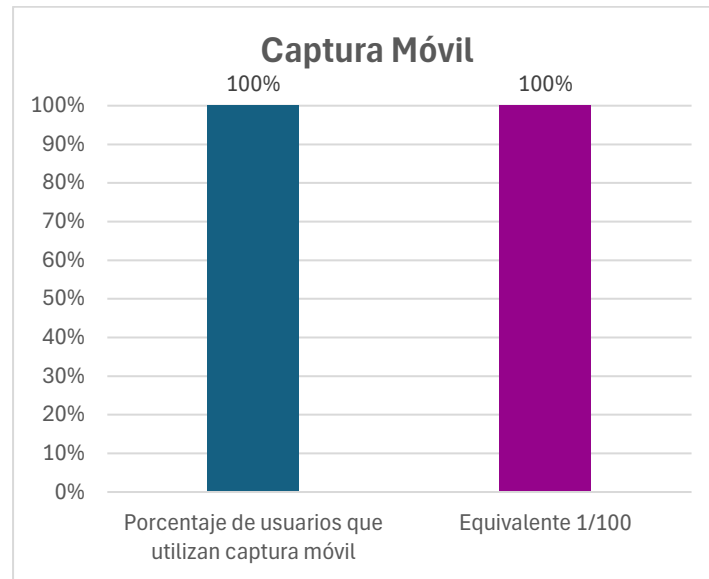
7. Política de protección de datos que cumplan con los estándares internacionales.



La institución se compromete a garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que trata en el ejercicio de sus funciones, en cumplimiento con los estándares y buenas prácticas internacionales en materia de protección de datos.

Dirección de Emisión y Renovación

1. Captura Móvil

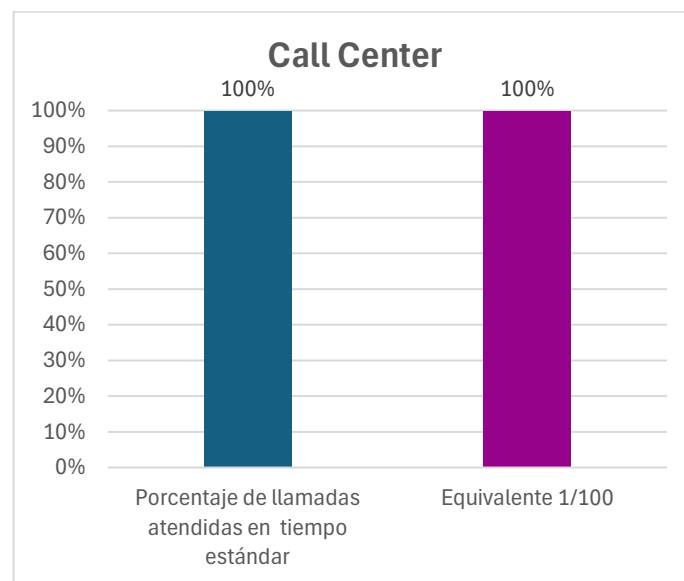


Este producto ya fue completado.

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 Samaná.

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.

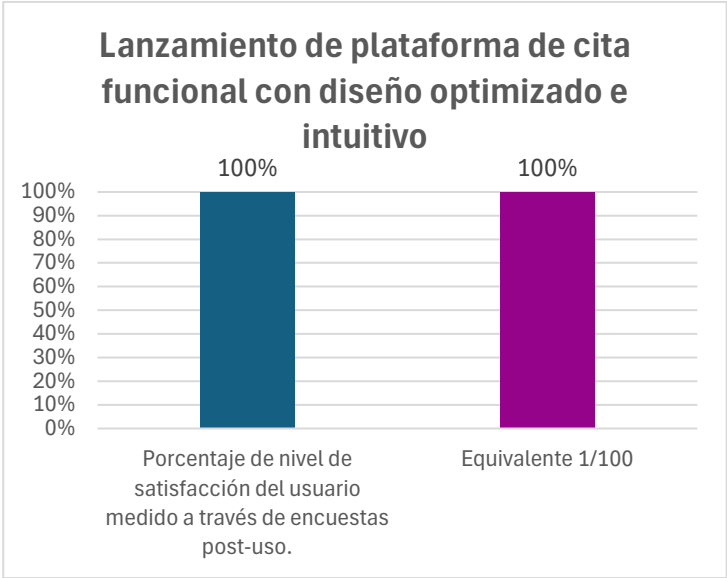
2. Call Center



Este producto ya fue completado.

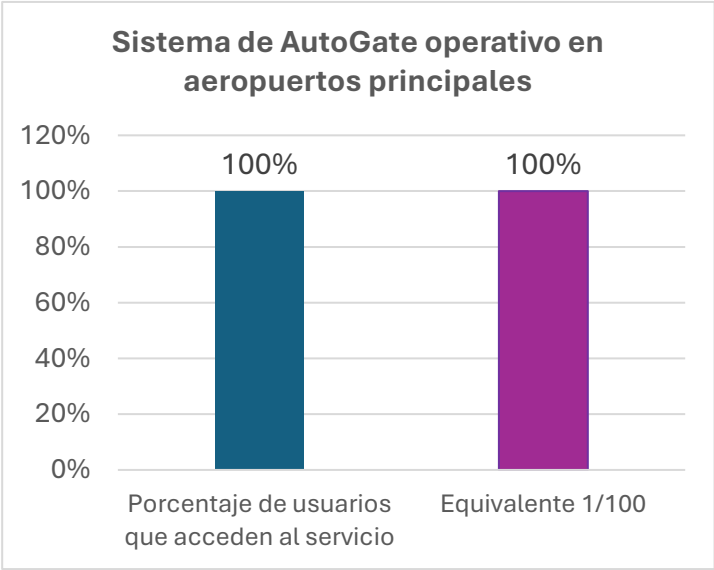
Se realizaron llamadas telefónicas a ciudadanos cuyos pasaportes se encuentran vencidos o próximos a vencer. Esta iniciativa tuvo como objetivo principal recordarles la proximidad del vencimiento de su documento y brindarles la orientación necesaria sobre el proceso de renovación, con el propósito de facilitar una gestión oportuna y prevenir posibles contratiempos.

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



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), se busca establecer de manera clara y eficiente los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar una adecuada gestión, validación y ejecución de los pagos a través de dicho sistema.

4. Sistema de AutoGate operativo en aeropuertos principales

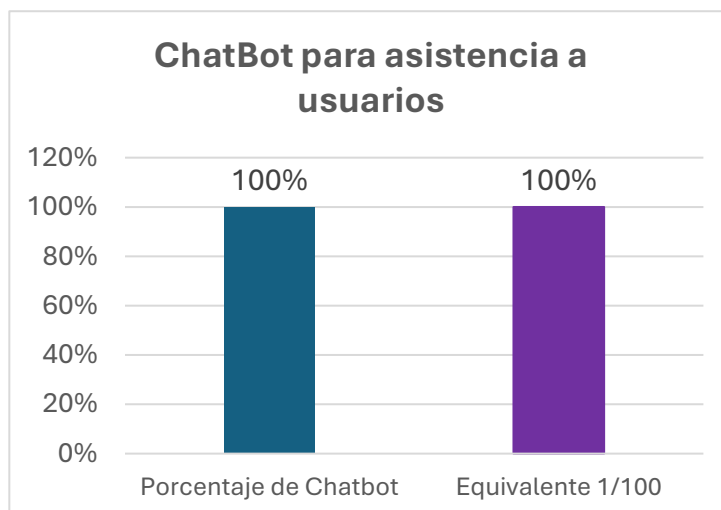


En relación con el objetivo relacionado de la “Implementación de la interoperabilidad para utilizar la huella capturada en la emisión o renovación de Pasaportes para ser usada en las estaciones de AutoGate en migración”, se informa:

1. El área de TIC realizó la interconexión necesaria para remitir a DGM la huella capturada en DGP, y así evitar que el ciudadano tuviera que registrarse en Migración para el uso del AutoGate.
2. DGP realizó pruebas de Interconectividad con resultados satisfactorios.
3. Esta implementación y pruebas aplicaría solo para los pasaportes emitidos o renovados a partir de la fecha de inicio de las pruebas, por lo que quedarían fuera del alcance más de un 90% de los pasaportes vigente.

Al considerarse que con Pasaporte Electrónico resultaría más amplio el alcance, así como la estrategia de comunicación ya que pudiéramos indicar que “los pasaportes electrónicos ya tendrán integrado el servicio de AutoGate”, se decidió esperar la emisión de los primeros pasaportes para considerar completado este objetivo operacional.

5. ChatBot para asistencia a usuarios



La Dirección General de Pasaportes ya cuenta con un **Chatbot** llamado “**Salomé**”, el cual funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ofreciendo respuestas oportunas a las inquietudes de los ciudadanos a través del número de teléfono de la institución vinculado a este nuevo servicio.

Eje Estratégico 2:

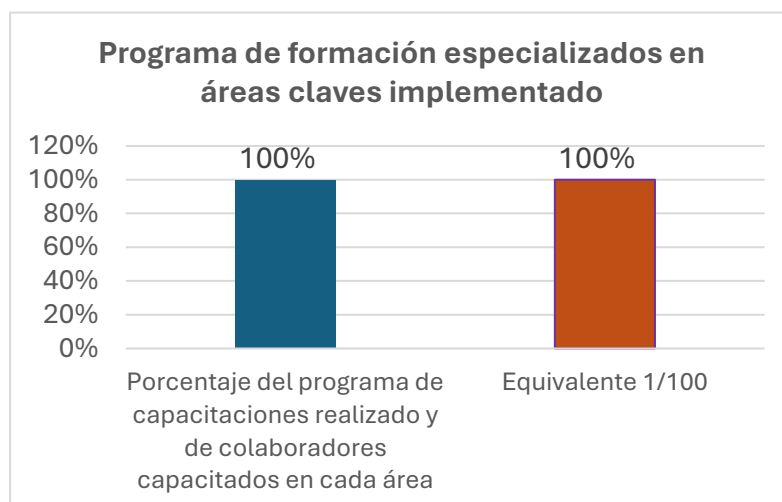
Fortalecimiento Institucional (Gestión del talento y consolidación de la estructura organizacional flexible).

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



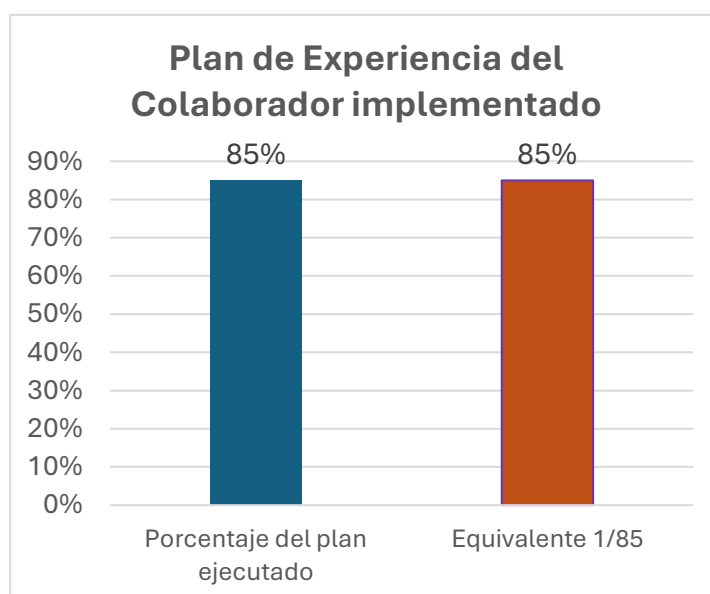
El nivel de avance del cuarto trimestre es satisfactorio en este programa, el cual constituye una iniciativa de capacitación orientada al desarrollo de habilidades y conocimientos específicos en el ámbito del sector público.

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

- Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio.
- Trabajo en equipo.
- Metodología de Primeros Auxilios.

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

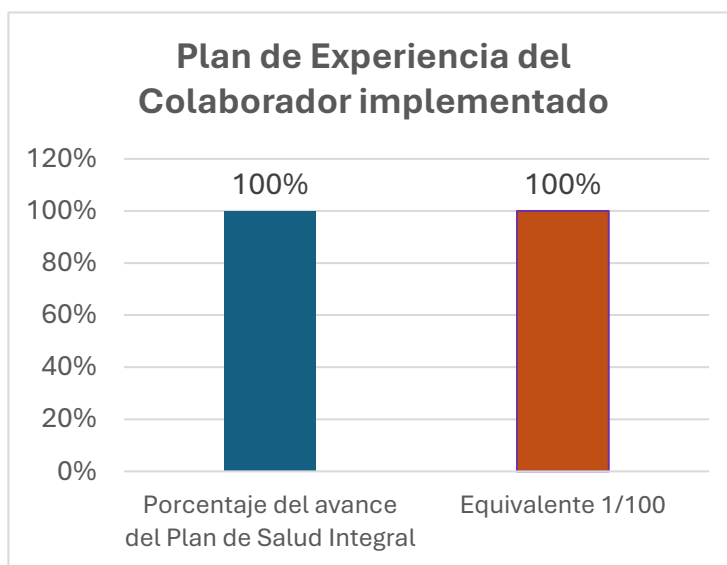
2. Plan de Experiencia del Colaborador implementado



El nivel de avance del cuarto 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 iniciativas significativas como por ejemplo: la actividad de integración con motivo de la navidad y la actividad de integración día de la no violencia contra la mujer, entre otras.

3. Plan de salud ocupacional ejecutado

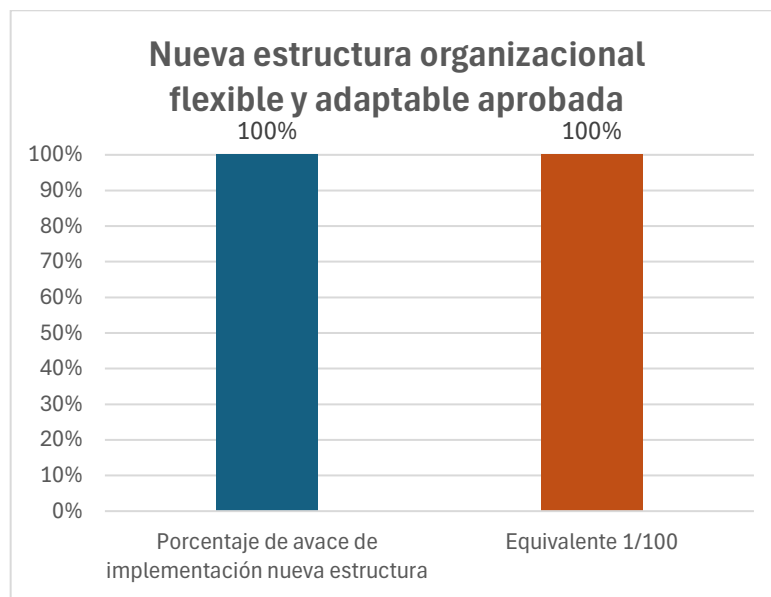


Este plan está orientado a prevenir riesgos laborales, garantizar condiciones de trabajo seguras y promover el bienestar físico y mental de los colaboradores. Durante el cuarto trimestre, se registró un avance satisfactorio.

Se elaboraron algunos talleres para cumplir con este producto:

- ✓ Taller de primeros auxilios básicos
- ✓ Taller ruta de evacuación
- ✓ Operativo de PSA

4. Nueva estructura organizacional flexible y adaptable



Nos complace informarles que, en el marco del fortalecimiento institucional y con el propósito de optimizar nuestros procesos internos, hemos implementado una nueva estructura organizacional.

Este cambio responde a la necesidad de alinear nuestras funciones con los objetivos estratégicos de la institución, fomentando una mayor eficiencia, claridad en las responsabilidades y fortalecimiento de los equipos de trabajo.

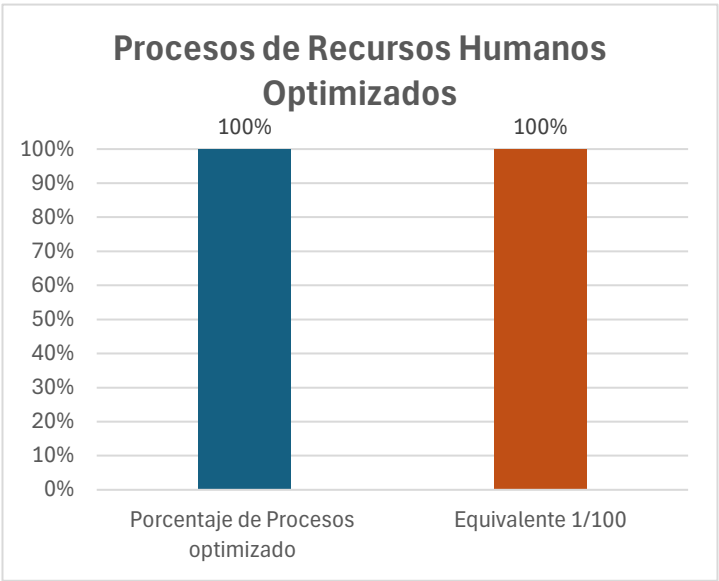
5. Nueva escala salarial



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.

6. Procesos de Recursos Humanos Optimizados



Nos complace informar que los procesos correspondientes a los procedimientos y políticas institucionales han sido concluidos satisfactoria y debidamente difundidos entre las áreas competentes.

Este cumplimiento garantiza la aplicación uniforme de las disposiciones establecidas, fortaleciendo la gestión interna y contribuyendo al desarrollo organizacional.

Eje Estratégico 3:

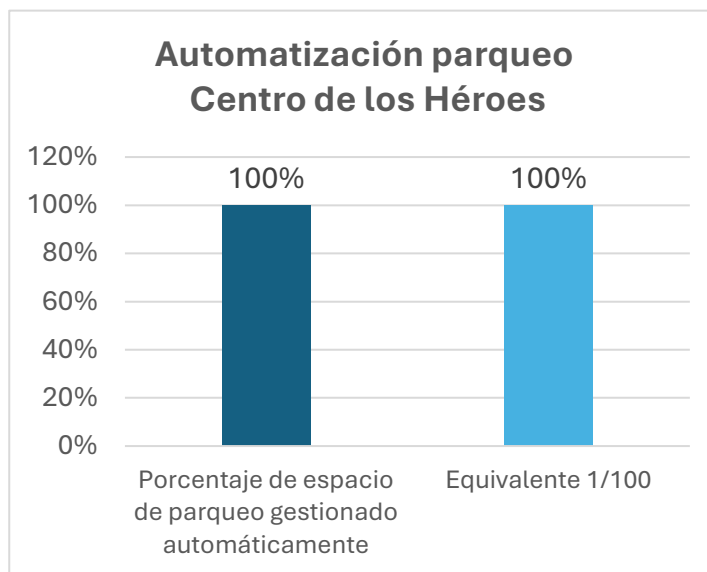
Reforzamiento de la cadena de suministro y recursos financieros.

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.

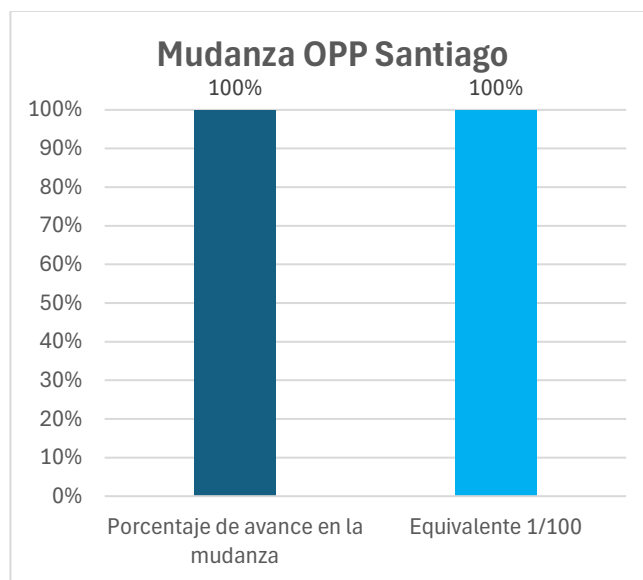
Dirección Administrativa y Financiera

1. Automatización parqueo Centro de los Héroes



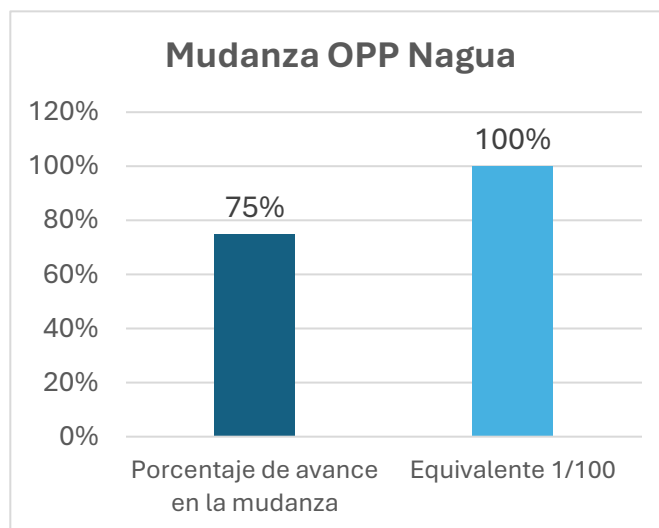
Durante este trimestre se registró un avance significativo en el proceso de automatización del parqueo, modificando y adecuando el parqueo de la Oficina de Centro de los héroes.

2. Mudanza OPP Santiago



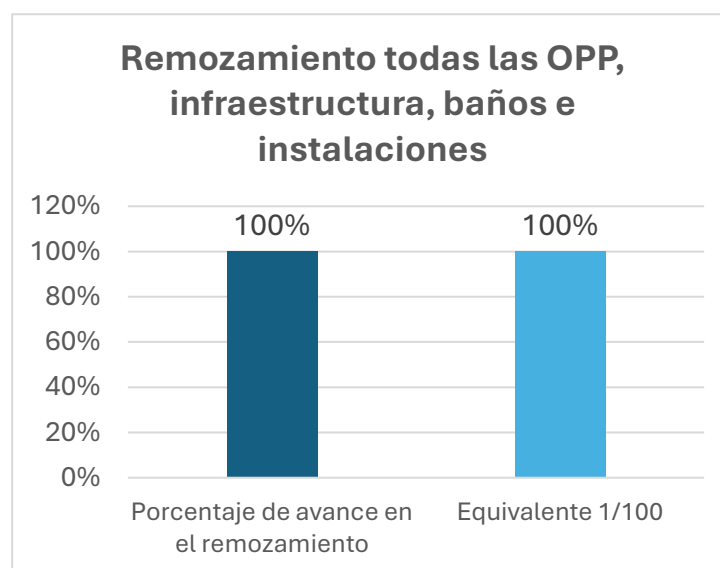
La Dirección General de Pasaportes ya cuenta con una nueva oficina en la ciudad de **Santiago de los Caballeros**, correspondiente a la red de **Punto Gob**. Esta nueva oficina contribuirá a que los ciudadanos de la provincia puedan disponer de un espacio más cercano y accesible para la realización de sus trámites, agilizando el servicio y fortaleciendo la atención a la población.

3. Mudanza OPP Nagua



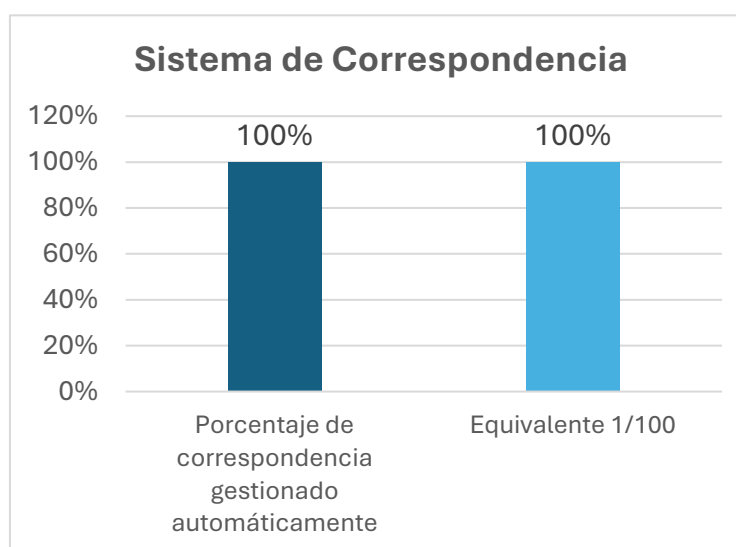
Se registró un avance en el proceso de mudanza de la oficina de Nagua, sin embargo, no fue posible culminar el proceso de mudanza de la oficina durante este último trimestre del año.

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



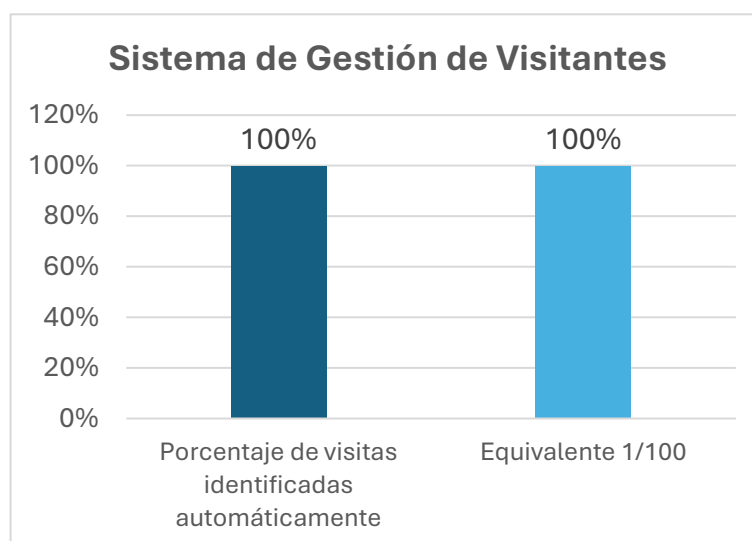
El remozamiento de todas las OPP en la infraestructura, baños e instalaciones implica una serie de trabajos de renovación, reparación y modernización para garantizar que estos espacios estén en condiciones óptimas para su funcionamiento y para el bienestar del personal, así como de los ciudadanos que 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 debido a todas las mejoras realizadas en todas las oficinas a nivel nacional.

5. Sistema de correspondencia



El sistema de correspondencia es 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 fue 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:

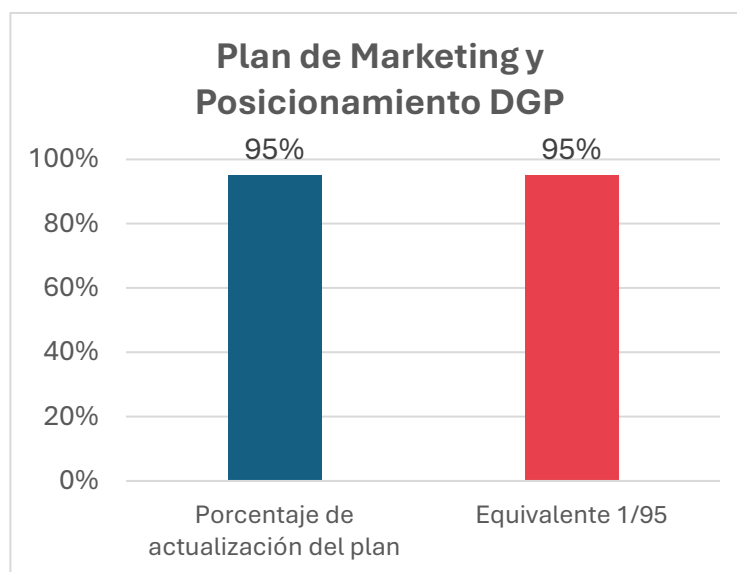
Fortalecimiento de la imagen institucional a través de un servicio al ciudadano de alta calidad.

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. Plan de Marketing y Posicionamiento DGP



Durante el último trimestre del año, se dio continuidad a las acciones definidas en el Plan de Marketing elaborado en el primer trimestre. En esta etapa, nos enfocamos en dar a conocer el nuevo Pasaporte Electrónico y las ventajas que tiene como son: Reducción del riesgo de falsificación y robo de identidad, procesamiento más rápido en las fronteras, interoperabilidad global y mayor reconocimiento internacional.

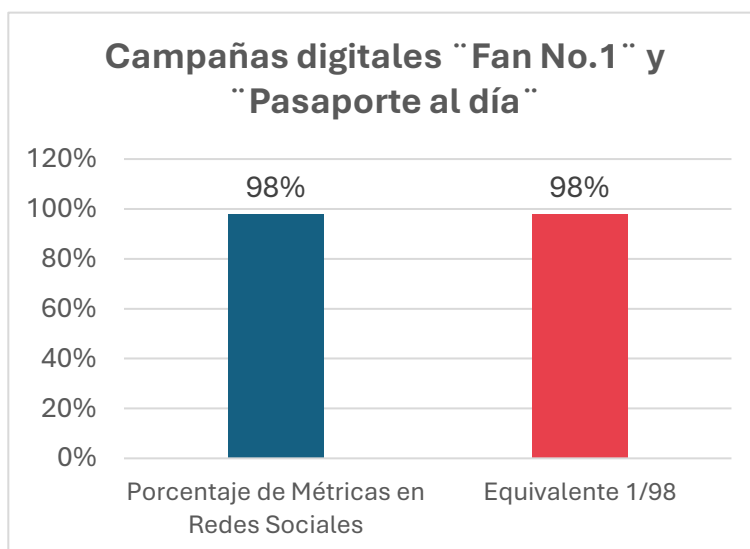
Estas ventajas hacen del Pasaporte Electrónico dominicano una opción moderna y segura para los ciudadanos dominicanos que buscan mejorar su experiencia de viaje internacional.

Asimismo, se fortaleció el vínculo con los distintos públicos mediante acciones dirigidas y se evaluaron nuevas estrategias de posicionamiento con el propósito de afianzar la imagen institucional de la Dirección General de Pasaportes y avanzar en el cumplimiento de los objetivos de comunicación y fidelización establecidos desde el inicio del año.

El Plan sirvió como hoja de ruta para orientar las iniciativas de posicionamiento de la Dirección a través de los diferentes canales disponibles, con miras a optimizar la eficacia comunicacional, incrementar la visibilidad de la entidad y sus servicios, y consolidar una relación más cercana y duradera con la ciudadanía.

En este trimestre redactamos y difundimos nueve (09) notas de prensa para comunicar sobre los avances y logros de la institución, estos fueron publicados de forma exitosa en diferentes medios de comunicación tanto internas como externas.

2. Campañas digitales “Fan No.1” y “Pasaporte al día”

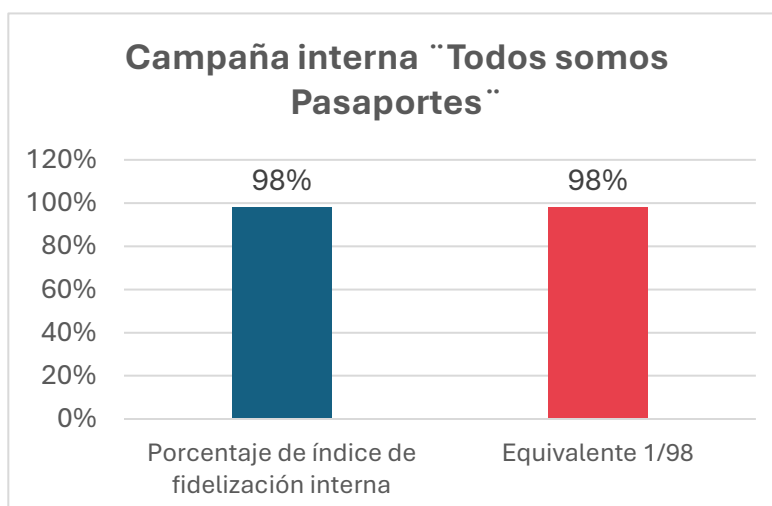


Como parte de nuestra estrategia digital en la Dirección General de Pasaportes de la República Dominicana, hemos observado cómo las publicaciones relacionadas con el pasaporte dominicano generan un alto nivel de engagement en nuestras plataformas. Cada vez que un ciudadano comparte con orgullo su pasaporte,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



3. Campaña interna "Todos somos Pasaportes"



Continuando en el trimestre octubre - diciembre, 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.



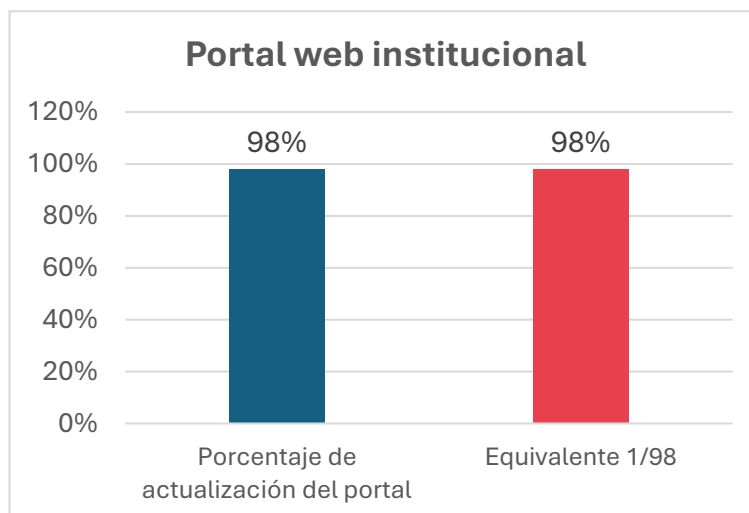
Se promovieron iniciativas de concienciación ambiental entre el personal a través de jornadas de limpieza de playas, logrando una participación activa y comprometida. Durante estas actividades, se fomentó la responsabilidad ambiental y se fortaleció el trabajo en equipo, contribuyendo a la protección del ecosistema costero. Gracias a esta acción, se redujo la acumulación de residuos en las zonas intervenidas y se generó una mayor sensibilización entre los participantes sobre la importancia de mantener los espacios naturales limpios y cuidar el medio ambiente.

La jornada contó con la participación de decenas de colaboradores de la institución, en coordinación con la Alcaldía del Distrito Nacional, quienes recolectaron desperdicios, especialmente plásticos, que representan una amenaza para la vida marina y los recursos costeros.

La actividad forma parte de las iniciativas de Responsabilidad Social de la DGP, como parte de sus compromisos por la preservación del medioambiente y la promoción de prácticas sostenibles que contribuyan al bienestar y cuidado de su entorno.

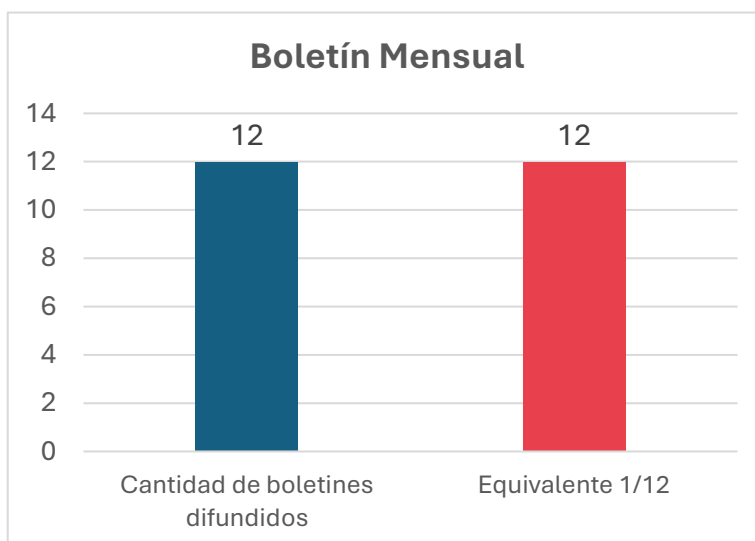


4. Portal web institucional



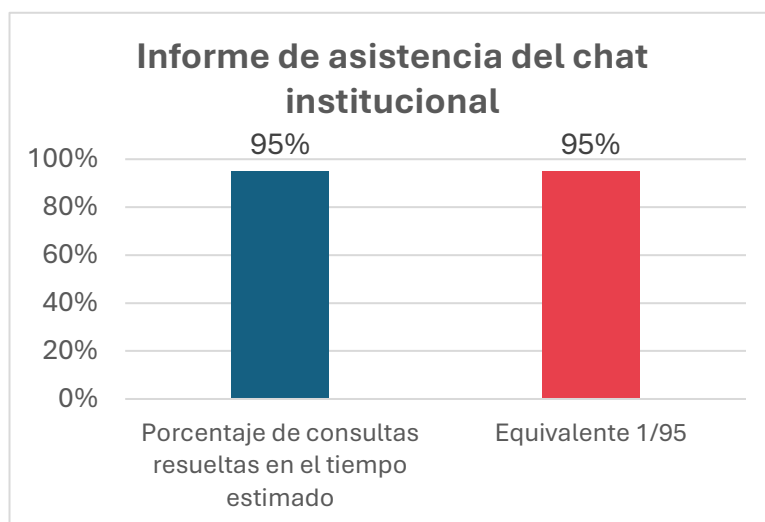
Durante el presente trimestre se avanzó en el análisis del contenido del portal web institucional, el cual se encuentra en proceso de remisión a la Dirección de Tecnología para su incorporación en la migración al nuevo Front End. Este avance refleja el compromiso institucional con la modernización tecnológica y la optimización de los canales de comunicación, tanto internos como externos.

5. Boletín mensual



Elaboramos y remitimos tres (3) boletines durante el trimestre, con una periodicidad mensual, el boletín del mes de septiembre 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.

6. 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.

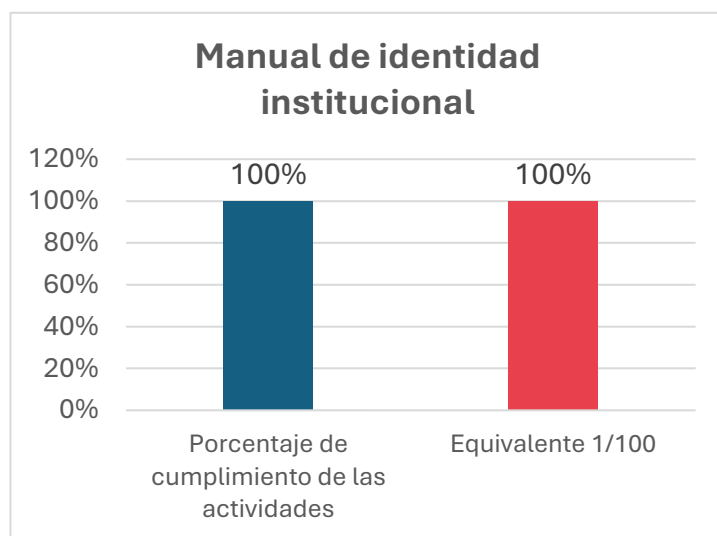
CHAT INSTITUCIONAL						
Mes	Consultas Generales	Error pago	Certificación menor	Confirmación Cita	Cédulas	Fotos DGP
octubre	1,824	21	75	55	169	37
noviembre	1,993	8	29	45	108	24
diciembre	1,169	52	44	63	108	23

Mes	Reagendar Citas	Con-sulta CITA	DGP	VIP	Urgencia	Reclasificar - Validar con Supervisor	TOTAL
octubre	39	174	205	233	0	0	2,832
noviembre	19	32	70	0	0	0	2,328
diciembre	39	151	119	119	0	0	1,887**
Total del trimestre						7,047	

**Los datos de diciembre son hasta el 19 del mes

Realizamos **7,047** asistencias en el trimestre octubre - diciembre dando un cumplimiento del 100% de la meta.

7. Manual de identidad institucional



Diseñamos un total de 129 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
octubre	41
noviembre	40
diciembre	48
Total	129



EL DIRECTOR HABLA - HEMOS CAMBIADO



ERES PARTE DE LA MARCA - HEMOS CAMBIADO



FORMAS DE USO - HEMOS CAMBIADO



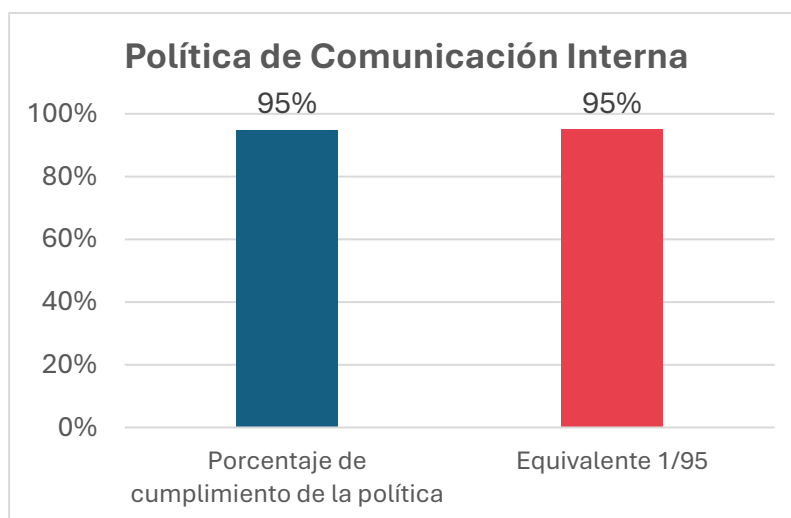
LOS COLORES DE LA MARCA - HEMOS CAMBIADO



SIGNIFICADO DE LA MARCA - HEMOS CAMBIADO

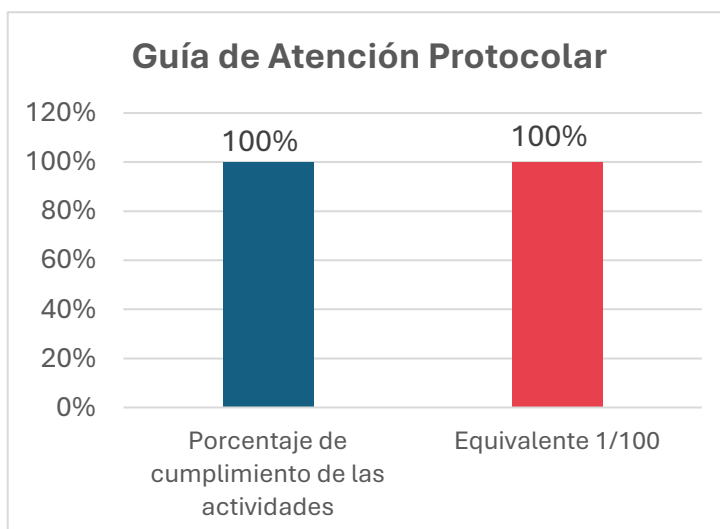
La estandarización de la identidad visual institucional no solo consolidó la presencia de la Dirección General de Pasaportes, sino que también fortaleció la coherencia y efectividad en la comunicación de la institución.

8. Política de Comunicación Interna



Fue elaborada y se inició el programa de difusión de la 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.

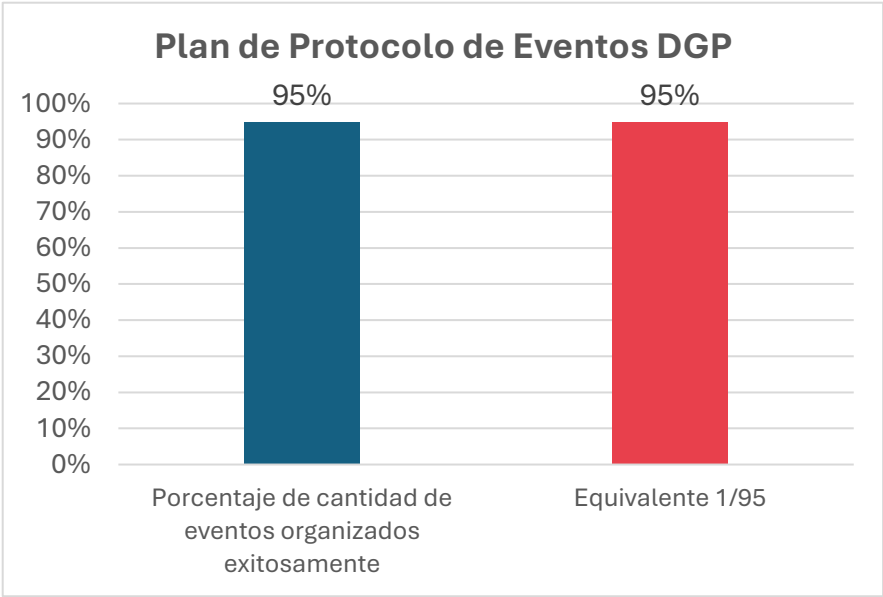
9. Guía de Atención Protocolar



Ha sido 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. La misma está en proceso de socialización con los responsables de este proceso.



10. Plan de Protocolo de Eventos DGP

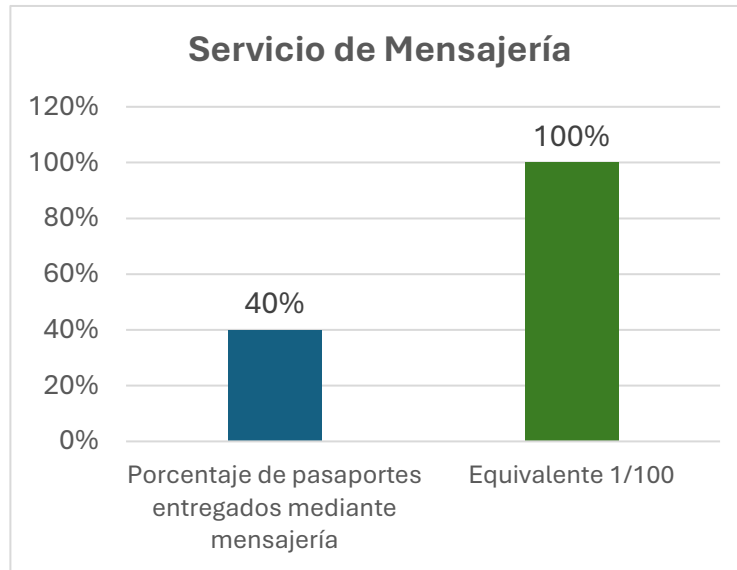


Continuamos con la elaboración de una Política y un Plan de Protocolo de Eventos, que contribuya a la estandarización en la organización de los eventos institucionales como un factor clave para garantizar el éxito de las actividades y asegurar la eficiencia en su ejecución.



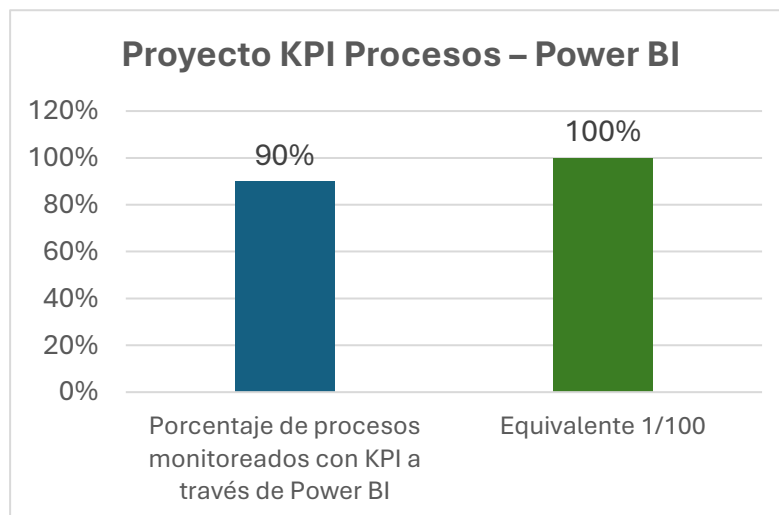
Dirección de Planificación y Desarrollo

1. Servicio de Mensajería



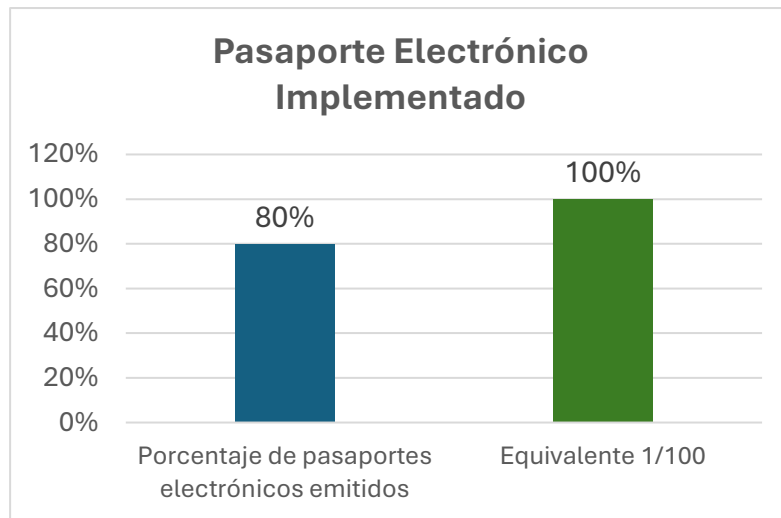
Con la llegada del nuevo Pasaporte Electrónico, el servicio de mensajería o Courier se estaría implementando para eficientizar el proceso de entrega y modernización de los servicios de la DGP para con los ciudadanos, una forma más rápida y fácil de hacer llegar a los ciudadanos sus pasaportes. Este producto no se logró al 100% debido al cambio de edificio que albergará la nueva Sede y el Data Center, retrasando el proceso tanto del producto de Pasaporte Electrónico, como la implementación del servicio de mensajería.

2. Proyecto KPI Procesos – Power BI



Con la búsqueda de mejorar la visualización del rendimiento de los procesos, se implementará un sistema de monitoreo de KPI a través de Power BI para visualizar el rendimiento de estos.

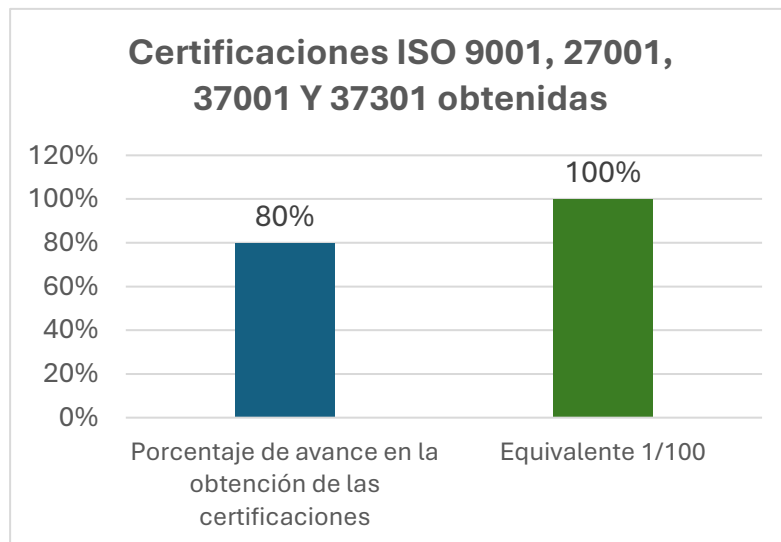
3. Pasaporte Electrónico Implementado



Gracias a la visión y garantía de mejora propuesta por la DGP llega la implementación del nuevo Pasaporte Electrónico, documento de viaje que garantiza un nivel mucho mas alto de seguridad nacional para cada dominicano, dándole estatus y mayor reconocimiento a nivel internacional en cada país o puerto migratorio del mundo.

Este producto no se logró al 100% debido al cambio de edificio que albergaría la nueva Sede y el Data Center, retrasando el proceso tanto de la implementación del producto de Pasaporte Electrónico, como todos aquellos productos derivados de este.

4. Certificaciones ISO 9001, 27001, 37001 Y 37301 obtenidas



Obtener las certificaciones ISO en gestión de calidad, seguridad de la información, cumplimiento y transparencia ayudaran a la DGP a posicionarse y mejorara en la calidad y seguridad de los procesos operativos a un mayor cumplimiento normativo.

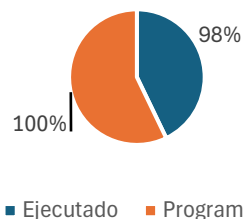
Este trimestre se avanzó un 80% en los procesos que nos ayudarán a su obtención final.

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 Kristhal			2.6.8.3.01 Programas de informatica	6,500,000.00	\$6,500,000.00	
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	4,525,813.67	\$1,789,000.00	-\$2,736,813.67
Difusion de campaña Publicitaria	1.8	Publicidad	2.2.2.1.01 Publicidad y Propaganda	26,749,589.31	\$20,800,000.00	-\$5,949,589.31
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 movil	1.13	Programa de captura (Pasaporte ruta)	2.2.3.1.01 Viaticos y 2.3.7.1.01 Combustible	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 fisica, 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	2,192,328.08	\$5,000,000.00	\$2,807,671.92
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	8,397,139.70	\$10,000,000.00	\$1,602,860.30
Adquisición Mobiliarios	1.19	Muebles, equipos de oficina y estantería	2.6.1.1.01 Muebles, equipos de oficina y estanteria	1,508,264.07	\$5,200,000.00	\$3,691,735.93
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	10,598,326.15	\$39,500,000.00	\$28,901,673.85
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	569,658.69	\$18,063,461.63	\$17,493,802.94
Re-certificacion y/o licencias Informáticas	1.24	Software de manejo de licencias	2.2.5.9.01 Licencias Informaticas	9,641,425.50	\$12,000,000.00	\$2,358,574.50
Mantenimiento de infraesctura TI (actualización)	1.25	Mantenimiento	2.2.7.2.08 servicios de mantenimiento, reparacion, desmonte e instalacion	3,442,878.75	\$55,000,000.00	\$51,557,121.25
Contrataciones de consultores externos TI	1.26	Contrato	2.2.8.7.06 Otros servicios tecnicos y profecionales	5,049,200.02	\$6,000,000.00	\$950,799.98

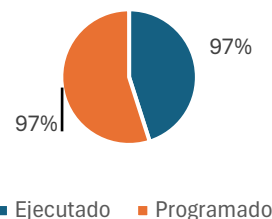
Resumen General del año

Aquí presentamos el porcentaje de cumplimiento por eje; el porcentaje ejecutado es el valor que hemos logrado en el cuarto trimestre desde todas las direcciones que conforman el POA.

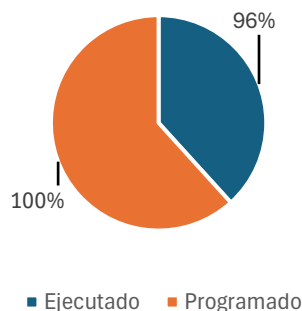
Eje 1. Transformación Digital
(modernización y automatización,
robustecimiento de la
seguridad y protección de...



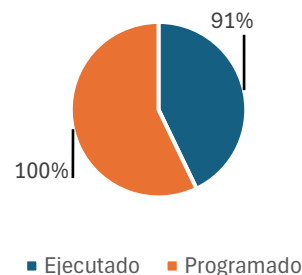
Eje 2. Fortalecimiento
Institucional (Gestión de
talento y consolidación de la
estructura organizacional
flexible)



Eje 3. Reforzamiento de la
cadena de suministro y
recursos financieros.



Eje 4. Fortalecimiento de la
imagen institucional a través
de un servicio al ciudadano
de alta calidad

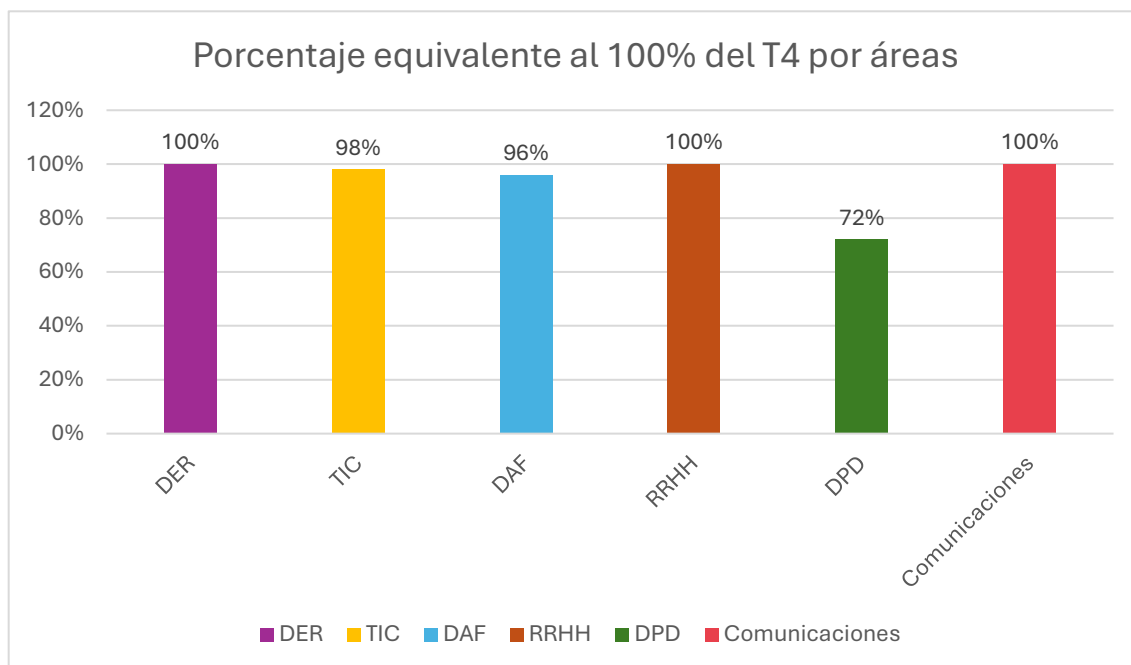


De manera general, los productos establecidos en los ejes estratégicos, conforme al componente de Monitoreo y Evaluación, han sido reflejados en las acciones descritas en el informe de seguimiento. Estas acciones cuentan con el respaldo de evidencia documentada y escaneada y enviada al correo.

Durante el cuarto trimestre, se alcanzó un nivel de ejecución del 96% 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 4to trimestre.

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



➤ *Es importante resaltar, que estos porcentajes son equivalentes solo al cuarto 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, Emisión y Renovación y Comunicaciones** lograron un **100%**, mientras que **Tecnología** obtuvo un **98%**, **Administrativo Financiero** un **96%** y la **Dirección de Planificación** un **72%**.

El porcentaje logrado por todas las áreas, a nivel general para este trimestre es de **95%**.