REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

RESUMEN EJECUTIVO 5
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 9
2.1 Marco institucional 9
2.2 Base Legal 10
2.3 Estructura organizativa 12
2.3.1 Principales funcionarios 13
2.4 Planificación Estratégica Institucional 14
RESULTADOS MISIONALES 16
3.1 Dirección de Control Migratorio 16
3.2 Dirección de Extranjeria 27
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 34
4.1 Desempeño de Administrativo y Financiero 35
4.2 Desempeño de Recursos Humanos 47
4.3 Desempeño de Jurídica 59
4.4 Desempeño de Tecnología 67
4.5 Desempeño de Comunicaciones 74
4.6 Desempeño de Planificación y Desarrollo 76
4.7 Desempeño de Inteligencia Migratoria 85
4.8 Desempeño de Refugiados 89
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 91
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio 91

5.2 Cumplimiento Acceso a información..... 96
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO..... 98
ANEXOS 100
7.1 Estadisticas 100
7.2 Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos 101
7.3 Gestión Presupuestaria 104
7.4 Matriz Logros Relevantes 106
5.5 Plan Anual de Compras..... 108

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2023

La Dirección General de Migración contribuye al alcance de una política migratoria nacional, segura y ordenada; comprometida a ejercer el control de los flujos migratorios y la gestión de permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, orientada a salvaguardar la seguridad y soberanía nacional. En efecto, las líneas estratégicas de esta Dirección se focalizan en tres ejes a) Control de entradas y salidas en territorio nacional b) Regularización de extranjeros y c) Fortalecimiento institucional.

Como parte del primer eje de controlar los flujos migratorios de nuestro país, se registró un total de 9,387,931 entradas y 9,372,681 salidas de nacionales y extranjeros por los diferentes aeropuertos, puertos, muelles, marinas y puntos fronterizos, a los fines de garantizar el óptimo control de los movimientos migratorios desde y hacia el territorio nacional con una asignación presupuestaria de RD$1,255,152,454.48 y con una ejecución de RD$1,105,799,462.52 equivalente a un 88% con un disponible de RD$149,352,991.96.

En tanto que, mediante la aplicación y en cumplimiento de la Ley General de Migración 285-04 se ejecutaron 3,070 operativos de interdicción realizados en conjunto con el servicio civil y militar, para procesar aquellos extranjeros que se encuentran de manera ilegal en la país mediante documentos falsos o cuando el plazo de su permanencia autorizada haya vencido y así proceder con su expulsión

del país, en ese sentido, se han deportado 174,677 extranjeros siendo la nacionalidad haitiana con mayor incidencia alcanzando la cifra de 174,602.

En lo relativo al segundo eje, de regularización y admisión de la permanencia en el territorio nacional de extranjeros se alcanzó un total de 102,493 residencias, permisos y certificaciones emitidas, con una asignación presupuestaria de RD$603,566,442.27 y con una ejecución de RD$479,415,456.74 equivalente a un 79% con un disponible de RD$124,150,985.53.

Enmarcando esfuerzos en el fortalecimiento institucional en cuestión de aumentar los ingresos por captación directa, la institución ha logrado obtener de los diferentes pagos de derechos y servicios, sanciones administrativas, recursos que establece la ley, una cifra de RD$1,785,163,658.69 siendo los aeropuertos la principal via de recaudación alcanzando un monto de RD$883,411,194.93.

Logros acumulados Gestión de Gobierno 2020-2024

La institución ha direccionado su accionar, apegada estrictamente al compromiso constitucional a través del desarrollo e implementación de una política migratoria integral, justa e inclusiva, con fines de cumplir fielmente con el marco legal vigente. En ese sentido, se ha alcanzado un flujo migratorio de más de 24,013,422 de entradas y 23,858,744 de salidas por las diferentes vías de tránsito aérea, terrestre y marítima, incrementando los ingresos por captación directa por más de RD$5,505,074,930.67 demostrando la importancia de su rol como pilar y sostén del Estado dominicano.

En adicción a esto, se alcanzó un total de 276,502 regularizados bajo la condición de legalidad en el país, en cambio a los extranjeros ilegales, son excluidos del territorio nacional como deportado se alcanzó la cifra de más de 357,642 extranjeros que retornaron a su país de origen en pleno respeto y garantía de sus derechos humanos, esto a través de más de 3,391 operativos de interdicción y la adquisición de 20 flotillas de camiones que tiene integrado un avanzado sistema de GPS, con la capacidad de llevar a cabo inspecciones de video de las operaciones por medio de cámaras instaladas en los camiones, así la integración de drones, el cual permite observar el accionar de los agentes con los extranjeros retenidos.

Por otro lado, se han fortalecido los lazos con la Comisión Centroamericana de Directores de Migración (OCAM) con el objetivo de gestionar y reforzar las fronteras, los controles integrados y las mejoras tecnológicas. En mismo tenor, se han suscrito acuerdos entre Colombia y República Dominicana para implementar mecanismos de información migratoria enfocada en facilitar la movilidad de las personas, además con el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) con la finalidad de facilitar el intercambio oportuno de información para el chequeo en el tránsito de los pasajeros en las diferentes terminales aéreas para de esa forma elevar la eficiencia operativa en apoyo a la seguridad nacional.

En aras del fortalecimiento institucional se evidencia el excelente desempeño en el indice del ITICGE, donde la institución ocupa la posiciòn No. 2 en la categoría de las instituciones que brindan servicios a la ciudadanía con una puntuación de un 94.95%. Además,

de la obtenciòn de la certificación ISO-9001, por lograr mejorar el sistema de gestión de calidad a través de los servicios que se ofrece, aumentando la satisfacción de los usuarios mediante la modernización de los procesos.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2023

2.1 Marco institucional

Misión

Administrar y controlar el flujo migratorio, la permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, contribuyendo a salvaguardar la seguridad y soberanía nacional.

Visión

Ser una institución segura, ordenada e innovadora a la vanguardia de la tecnología, con servicios eficientes, eficaces y acorde a las políticas migratorias, dotada de un personal altamente calificado para el ejercicio de sus funciones apegado al respeto, la ética y la Ley.

Valores

Ética -Responsabilidad -Colaboración -Lealtad –Justicia

Política de Calidad

La Dirección General de Migración es una Institución gubernamental, comprometida a ejercer el control de los flujos migratorios y la gestión de permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, a través de las mejoras continuas y orientadas a contribuir a la salvaguarda de la seguridad y soberanía nacional. Buscamos la satisfacción de las necesidades del usuario de manera eficaz y efectiva, cumpliendo con la normativa vigente y mejoras en el

sistema de gestión de la calidad, mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano, el buen manejo de los recursos públicos y la modernización administrativa.

2.2 Base Legal

La promulgación de la Ley General de Migración No. 285-04 del 15 de agosto del año 2004 y la aprobación de su Reglamento de Aplicación contenido en el Decreto nº 631 -11) tienen por objeto ordenar y regular los flujos migratorios en el territorio nacional, tanto en lo referente a la entrada, la permanencia y la salida, como a la inmigración, la emigración y el retorno de los nacionales, y constituyeron no solo el segundo gran esfuerzo legislativo con un objetivo sistémico de ordenamiento, modernización y organización de la institucionalidad en el área de los asuntos migratorios, sino que, siendo la culminación de una dinámica dilatada y sinuosa, resultaron ser de un profundo valor, junto a un primer gran esfuerzo de sintonía de la norma y la práctica, en la configuración de una nueva cultura en el marco de un nuevo Derecho Migratorio dominicano.

El marco legal de la Dirección General de Migración está compuesto de la siguiente manera:

- Ley General de Migración. No. 285-04, que ordena y regula los flujos migratorios, la presencia de los extranjeros y la inmigración en territorio nacional.

- Estrategia Nacional de Desarrollo. Ley No. 1/12, que ordena los flujos migratorios conforme a las necesidades del desarrollo nacional, promueve y protege los derechos de la

población dominicana en el exterior y propicia la conservación de su identidad nacional.

- Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). Decreto No. 09-04, que crea el Sistema de Información y Gestión Financiera (SIGEF). • Reglamento de aplicación de la Ley General de Migración, No. 285-2004, Decreto No. 613-11, tiene por objetivo fundamental garantizar la operatividad y adecuada implementación, por parte de las instituciones involucradas, de la Ley General de Migración de la República Dominicana, No. 285 -04.

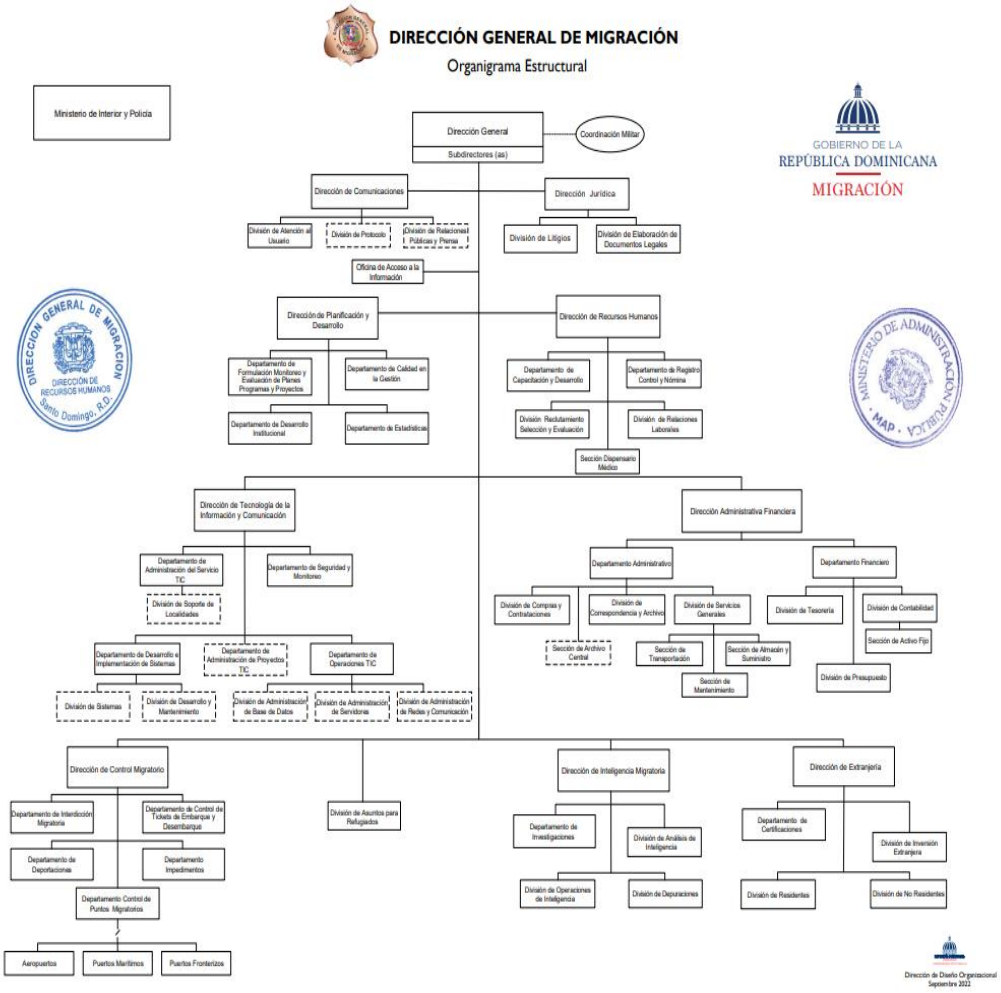
- Plan Nacional de Regularización. Decreto No. 327 -2013, que establece los términos y condiciones para la regularización migratoria del extranjero que se encuentre radicado en el territorio de la República Dominicana en condición irregular.

- Ley de Naturalización Especial. Ley No. 169 -2014, establece un régimen especial para personas nacidas en el territorio nacional inscritas irregularmente en el Registro Civil dominicano y sobre naturalización.

- Ley de Visados. Ley No. 875-1978, dispone que los extranjeros que deseen ingresar a territorio dominicano deberán estar provistos de visados en sus documentos de viaje correspondientes, con excepción de los nacionales de países con los cuales la República Dominicana haya suscrito acuerdos sobre dispensa de visados con fines turísticos.

- Ley sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas. No. 137-2003, tiene por objeto la prevención, investigación, persecución y sanción del delito de trata de personas, así como la protección y atención integral a las personas víctimas, y protección particular a los testigos, técnicos, peritos, peritas y demás sujetos que intervienen en la investigación y el proceso.

2.3 Estructura organizativa



2.3.1 Principales funcionarios

Venancio Alcántara Valdez

Dirección General

Alberto Marte: Sub-Director

Silvestre Ventura: Sub-Director

Rafael Castro: Sub-Director

Mercedes Encarnación: Sub-Directora

Cecilio Santana: Sub-Director

Sólido Encarnación: Sub-Director

Yudelka Garcia: Dirección de Control Migratorio

Adolfo Serrata: Dirección de Extranjería

Emmanuel Tapia: Dirección de Inteligencia Migratoria

José Edwin Durán: Dirección Administrativo y Financiero

Martín Suárez: Dirección de Recursos Humanos

Juan Souffront: Dirección de Planificación y Desarrollo

Joaquincito Bocio Familia: Dirección Jurídica

Natanael Minaya: Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones

Ramón Miguel Gutierrez: Dirección de Comunicaciones

2.4 Planificación Estratégica Institucional

La Dirección General de Migración cumpliendo con el lineamiento del plan del Gobierno de la República Dominicana y alineada a lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en su Eje Estratégico 2 postula la construcción de: "*Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial*."

Objetivo General 2.3 Igualdad de derechos y oportunidades.

Objetivos Específicos 2.3.7 Ordenar los flujos migratorios conforme a las necesidades del desarrollo nacional.

2.3.7.1 Reordenar y modernizar el marco legal e institucional, asegurando que sea compatible con las mejores prácticas internacionales y el respeto a los derechos de la población inmigrante, con fines de fortalecer el sistema de registro, gestión y control de los flujos migratorios.

2.3.7.2 Regularizar, conforme a las disposiciones legales, la situación de la población extranjera que se encuentre en condiciones de ilegalidad o no autorizada en el país.

2.3.7.3 Establecer un sistema de cuotas y/o incentivos para permiso temporal o de residencia, que defina la cantidad de inmigrantes requeridos según las demandas del desarrollo nacional

2.3.7.4 Fortalecer mecanismos eficaces de prevención y sanción contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes,

estableciendo sistemas integrales de atención a las víctimas, especialmente para los niños, niñas y adolescentes.

2.3.7.5 Alinear los cuerpos y órganos del orden público con el marco jurídico existente, para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales en la materia.

2.3.7.6 Asegurar el respeto a los derechos humanos de la población inmigrante y su protección frente a toda forma de violencia.

Marco Estratégico Institucional	
Ejes Estratégicos	**Objetivos Estratégicos**
Control de Entrada y Salida al y del Territorio Nacional	1.1 Disminuir la Entrada de Extranjeros Ilegales al Territorio Dominicano; así como la salida de ilegales nacionales, para mejorar el control migratorio y la imagen del país ante las demás naciones.
Control de la Permanencia de Extranjeros en Territorio Nacional	2.1 Controlar y regularizar la permanencia de extranjeros que cumplan con los requisitos migratorios establecidos, con la finalidad de que estén bajo condición de legalidad en el país.
Fortalecimiento Institucional	3.1 Cohesionar la cultura organizacional y el mejoramiento del desempeño laboral para favorecer el logro efectivo de la misión y visión institucional.
	3.2 Mejorar la imagen institucional entre la población de la república dominicana y ante los organismos internacionales.

3.1 Dirección de Control Migratorio

La Dirección de Control Migratorio con miras a fortalecer y eficientizar el control y registro de los movimientos migratorios ha destacado un crecimiento circunstancial de los extranjeros y nacionales que ingresan y egresan del territorio nacional, donde lo podemos validar en los puntos migratorios como los Aeropuertos, Muelles, Puertos, Marinas y Puntos Fronterizos formales, donde la institución ejerce su jurisdicción, así como los procesos relativos a los operativos de Interdicción Migratoria a nivel nacional, las Deportaciones, Impedimentos de Entrada y Salida y Control de Tickets de Embarque y Desembarque.

En el año 2023, se registraron 9,387,931 entradas y 9,372,681 salidas por los diferentes aeropuertos, puertos marítimos y cruces fronterizos terrestres formales.

Entradas y Salidas		
Aeropuertos	**Entradas**	**Salidas**
Aeropuerto Internacional de Las Américas	2,697,941	2,792,119
Aeropuerto Internacional de Punta Cana	4,695,117	4,638,677
Aeropuerto Internacional del Cibao	1,037,421	1,063,389
Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón, Puerto Plata	369,994	365,798
Aeropuerto Internacional la Isabela, Joaquín Balaguer	60,210	53,403

Aeropuertos	Entradas	Salidas
Aeropuerto Internacional La Romana	84,223	88,082
Aeropuerto Internacional Maria Montés, Barahona	22	20
Aeropuerto Internacional presidente Juan Bosh	63,311	63,475
Total	**9,008,239**	**9,064,963**
Puestos fronterizos	**Entradas**	**Salidas**
Puesto fronterizo Carrizal	62,693	34,838
Puesto fronterizo de Dajabón	126,952	106,106
Puesto fronterizo de Elías piña	79,822	59,897
Puesto fronterizo de Jimani	8,271	6,769
Puesto fronterizo de Pedernales	9,065	6,927
Total	**286,803**	**214,537**
Puertos y Muelles	**Entradas**	**Salidas**
Marina Casa de Campo	865	820
Marina de Cap Cana	666	469
Marina de Luperón	519	433
Marina Ocean World	1,041	1,111
Marina Puerto Bahía	388	242
Muelle de Barahona	77	79
Muelle de Boca Chica	299	263
Muelle de Haina	1,154	1,240
Muelle de Manzanillo	98	80
Muelle La Romana	29,247	30,032
Muelle Multi Modal Punta Caucedo	671	623
Muelle Puerto Plata	732	778

Puertos y Muelles	Entradas	Salidas
Muelle San Pedro	383	373
Muelle Turístico de Samaná	943	863
Muelle Turístico de San Souci	12,346	11,497
Puerto Amber Cove	966	634
Puerto Carga Y Pasajeros Taino Bay	44	134
Puerto de Salinas Bani	139	140
Terminal Don Diego	33,024	34,047
Terminal Ferry Vehículos	9,287	9,323
Total	**92,889**	**93,181**
Total General	**9,387,931**	**9,372,681**

A través del sistema automatizado AUTOGATE de dominicanos y extranjeros se registraron 187,072 entradas y 150,685 para un total de 337,757.

Por otro lado, está el formulario digital de embarque y desembarque para los aeropuertos E-Ticket el cual registro un total de entrada de 7,716,749 y de salidas 6,491,796.

Logros

- Se aprobó la Resolución 001-2023 en la cual se penaliza a las líneas aéreas por la omisión de los E-Tickets por pasajeros.

- Junto con el área de Tecnología, luego de la supervisión de las necesidades por aeropuertos se mejoraron los siguientes puntos en

el DOM-02: Se incluyó en la opción de consulta de Historial de Movimientos Migratorios, la hora de ingreso del pasajero que se esté consultando y el nombre del inspector que realizó el control migratorio.

Adémas, al momento de realizar los chequeos de un menor de edad (no residente) y con menos de 6 meses en el país; se agregara otra opción en el sistema de "No Aplica"; Cuando un supervisor realiza la segunda inspección, cuente con opciones más apegadas a la realidad de los casos tratados y asi como la actualización de los pasaportes que no requieren visa para ingresar a la República Dominicana en el Autogate del Aeropuerto Internacional de Punta Cana.

- Se establecieron sinergias con las distintas instituciones que solicitan las colocaciones de Impedimentos, en las que remitimos a cada institución un CD con la data de los impedimentos colocados a fin de que sea depurada, y de esta manera tener una data actualizada de impedimentos.

- Se inauguro el Centro de mando Control y Monitoreo en su esencia, se encarga de mantener una vigilancia en tiempo real de los vehículos de interdicción a través de avanzados sistemas de GPS. Esta capacidad de rastreo en tiempo real nos permite supervisar de cerca los movimientos y actividades de los vehículos de esta direccion.

Adicional a esto, dicho centro de Monitoreo, más allá del seguimiento por GPS, también cuenta con la capacidad de llevar a cabo inspecciones de video de las operaciones por medio a cámaras instaladas en los camiones. Lo cual nos permite observar el accionar de nuestros agentes.

También contaremos con drones, manejados por técnicos que participaran en el proceso de interdicción. Este respaldo adicional de control, garantizara que todas las actividades se realicen con los más altos estandares y el más alto nivel de transparencia y cumplimiento de nuestras políticas.

Interdicción Migratoria

Esta área ejecuta los operativos de Interdicción Migratoria, acorde con la Ley 285-04 y para eficientizar dicho proceso se adquirieron una nueva flotilla de 20 camiones y 12 camionetas preparados para la detención y traslado de indocumentados a través de las interdicciones que se implementan de manera simultánea y sistemática en toda la geografía nacional, con la finalidad de mejorar las condiciones de tránsito y condiciones de estadía de los interditados a ser deportados, y así obtener mayores resultados en los operativos que se realizan a nivel nacional.

Los operativos rutinarios se realizan diariamente por el personal de servicio civil y militar con un total de 3,070 operativos realizados satisfactoriamente durante este año 2023.

Deportaciones

Es la unidad responsable de realizar el proceso de recepción, registro y control de los ciudadanos dominicanos en condición de deportados, así como también de ejecutar el acto administrativo de expulsar y/o deportar extranjeros a su país de origen o procedencia, que han violado las disposiciones establecidas en la Ley General de Migración No.285-04.

De igual manera, se da respuesta a las solicitudes internas de estatus de registro en el sistema de control migratorio de nacionales dominicanos y de los extranjeros, acción que realiza a través de comunicaciones o certificaciones dependiendo del interés de las aéreas solicitantes.

Deportados Extranjeros

Durante el año 2023, se procedió a deportar la cantidad de 174,677 extranjeros de distintas nacionalidades, de los cuales 145,869 son masculinos y 28,808 femenimos, siendo los nacionales haitianos los de mayor incidencia con un total de 174,602 seguido por los nacionales estadounidenses con 28, luego se encuentran los nacionales cubanos con 17, entre otros.

En el mes de julio fue donde se deportaron la mayor cantidad de extranjeros hacia su país de origen, los cuales ascendieron hasta 19,544, donde 16,113 son masculinos y 3,4361 son femeninos.

Extranjeros Reconducidos

Se recondujeron 251,011 de extranjeros haitianos de los cuales 174,602 son deportados y 76,409 son repatriados contando que en el mes de septiembre se recondujeron la mayor cantidad de extranjeros (Nacionales Haitianos) hacia su país de origen, los cuales ascendieron hasta 95,878.

Retornos Voluntarios

Durante el año 2023 retornaron voluntariamente a su país de origen con un total 246,678 nacionales haitianos.

Recepción de Dominicanos Deportados (Repatriados)

Durante el año 2023, el Departamento de Deportaciones recibió 4,489 dominicanos deportados desde otros países. El país de procedencia de donde mayor cantidad de repatriados se recibió de los Estados Unidos con una cantidad de 3,863, el segundo lo representa Puerto Rico con 210 y el tercer país fue México con 82, entre otros.

En el mes de abril fue donde hubo mayor cantidad de recepción de nacionales dominicanos desde el exterior con 974, sin embargo en el mes de diciembre fue donde menos arribaron con 219.

Los referidos nacionales fueron repatriados por haber infringido diferentes categorías delictivas en el exterior, siendo la migración ilegal la más incurrida con 3,456, seguido por aquellos que fueron deportados por temas relacionados a tráfico de drogas que son 604, y luego por robo con 103, entre otros.

Programas puestos en marcha

Conjuntamente con instituciones como CONANI, ADN, POLITUR, Procuraduría General, el Ministerio de Trabajo, IJM (Misión Internacional de Justicia) y otras entidades gubernamentales y ONGs, estamos trabajando en los NNA (niños y niñas adolescentes) en movilidad y situaciones vulnerables, donde recibimos los manejos y protocolos necesarios para el rescate de los mismos, salvaguardando sus derechos fundamentales. De igual modo trabajamos con la organización internacional de trabajo (OIT), aplicando los conceptos anteriores en los casos del trabajo y explotación sexual comercial de estos niños en movilidad, reduciendo este flagelo con la prevención y erradicación de las Peores Formas de Trabajo Infantil en Situación de Calle, PFTI en SC.

También participamos directamente en la Unidad Técnico Operativa, UTO, el cual es un nuevo programa de CONANI en el Gabinete de la Niñez y la Adolescencia, GANA, este último dirigido por la primera dama de la república.

Dentro de las Estadistas de los NNA entregados a CONANI a nivel nacional en este año 2023 han sido 533.

Impedimentos

Es el área responsable de ejecutar las sentencias y resoluciones que emanan del Poder Judicial, en virtud de lo que establece el Código Procesal Penal Núm. 76-02, relativo a las medidas de coerción y otras leyes adjetivas. Así como los levantamientos provisionales y definitivos. También, interpone las oposiciones de salida de menores de edad, a requerimiento de uno de los padres, tutor legal a través de

la Dirección Jurídica DGM y/o mediante Resolución del Tribunal de Niños, Niñas y Adolescentes de acuerdo a lo que establece la Ley No. 136-06, los registros de impedimento de entrada de esta institución y las medidas de control de alertas solicitadas por los Organismos de Seguridad Nacional.

Impedimentos de Entrada

La Dirección General de Migración a través de este Departamento de Impedimentos es la institución competente para interponer impedimentos de entrada en virtud de los artículos 1, 69,15, 119, y 120 de la Ley General de Migración Núm. 285-04. Esta medida de carácter administrativo solo se aplica en aquellos extranjeros que fueron deportados, expulsados y aquellos que recibimos notificaciones de terceros países con los cuales poseemos acuerdo, referente a sus nacionales que poseen antecedentes penales que atentan contra el orden de nuestra sociedad, en tal sentido de acuerdo al artículo 15, numerales 6 y 7, no son admitidos en la República Dominicana.

Durante el año 2023 se recibieron 8,199 solicitudes de registros concernientes a impedimentos de entrada, de las cuales 910 corresponden a colocaciones, 7,287 a levantamientos definitivos.

Dichas solicitudes se realizaron mediante a requerimiento de esta Dirección General de Migración con 433 y por las agencias de seguridad nacional e internacional (PN, INTERPOL, DNI, MIREX,) con 7,766.

Impedimento de Salida

Durante el año 2023 se recibieron 7,417 solicitudes de registros concernientes a impedimentos de salida, de las cuales, 5,222 corresponden a colocaciones, 2,086 a levantamientos definitivos y 109 a levantamientos provisionales.

Oposición de Salida de Menores de edad

La Ley No. 136-03 del código para el sistema de protección y los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes establece en el Capítulo II sobre la autorización para viajar en su artículo 204 del acompañamiento obligatorio que ningún niño, niña o adolescente podrá viajar fuera del país si no es en compañía de su padre, madre o responsable.

En este sentido, durante el año 2023 se recibieron un total de 143 solicitudes de registros de oposiciones de salida de menores de edad, de las cuales 82 corresponden a colocaciones, y 61 a levantamientos definitivos. Dichas solicitudes se realizaron a requerimiento del padre interesa o vía Dirección Jurídica de esta Dirección General de Migración.

Controles Migratorios

La Dirección General de Migración en su objetivo de colaborar para salvaguardar la seguridad nacional, ejecuta a través del Departamento de Impedimentos, las alertas migratorias a requerimiento del Poder Judicial, Ministerio Público y/o por una Agencia de seguridad tanto nacionales como internacionales (DNI,

DNCD, INTERPOL, J2, CESAC, J-2, DICRIM, MDD, M-2), e Instituciones afines. La Ley No. 200 sobre Impedimentos de Salida del País, establece en el artículo 5 que en caso de urgencia, el Procurador General de la República podrá requerir al Director General de Migración que prohíba la salida al exterior de determinada persona.

En este sentido, durante el año 2023, se ejecutaron a requerimiento de esta Dirección General de Migración, la Procuraduría General de la República, el Poder Judicial y de los diferentes Organismos de Seguridad Nacional e Internacional, un total de 1,592 solicitudes de registros concernientes a alertas migratorias, de las cuales 1,144 corresponden a colocaciones, 433 a levantamientos definitivos y 15 a levantamientos provisionales.

Entrega de Certificaciones

Este es un servicio que se otorga a los diferentes usuarios que solicitan vía instancia motivada, información sobre si poseen registro de impedimentos y/o alertas o en los casos en que han realizado sus respectivos levantamientos para tener constancia del mismo. En este tenor, durante el año 2023 sean emitidas 559 certificaciones por Impedimentos de Salida, Entrada y/o Alerta Migratoria.

Control de Tickets de Embarque y Desembarque

Nuestro Departamento de Control de Tickets tiene como objetivo fundamental velar por la conservación, organización y administración de la documentación (Tickets de embarque y desembarque) producida en cada uno de los puertos y puestos fronterizos.

Constituye el soporte fundamental de los demás departamentos de la Dirección General de Migración, en lo concerniente al suministro de las informaciones institucionales que brinda la institución: Extranjería, Control Migratorio, Investigaciones, Certificaciones, Consultoría Jurídica, Deportaciones, Impedimentos, etc. Contribuye además, con la salvaguarda de la Seguridad y Soberanía Nacional y fortalecimiento de la seguridad jurídica, al suministrar siempre apegados a los procedimientos pertinentes, las informaciones requeridas a la Dirección General de Migración, por parte de otras instituciones Estatales: El poder Judicial, Procuraduría General de la República, Dirección General de Control de Drogas, Dirección Nacional de Investigaciones, Policía Nacional, Interpol, entre otras.

Tickets de embarque y desembarque producidos en los diferentes Puertos y Puestos Fronterizos:

Procesados	Enero-06 diciembre 2023
Tickets Embarque/desembarque	**76,277**

3.2 Dirección de Extranjeria

La Dirección de Extranjería como área misional de la Dirección General de Migración (DGM), se encarga de realizar los procesos migratorios de los extranjeros para regularizar su permanencia legal en el territorio dominicano. Para tales fines, se sustenta en dos categorías migratorias según la Ley No. 285-04 sobre Migración que

otorga a los extranjeros: Residentes (Temporal, Permanente y Definitiva) y No Residentes (Permisos de Estudiantes, Trabajador Temporero, Corto Plazo y permisos para Artistas, Deportistas y Estudiantes de Intercambio). Además, brinda servicios a los nacionales dominicanos para los diferentes permisos de salida de menores, así como también para certificaciones de movimientos migratorios.

Durante el año 2023 la Dirección de Extranjería ha seguido desarrollando e implementando medidas estratégicas de control que permiten el cumplimiento de las normativas vigentes que rigen la materia migratoria, con una política clara y transparente, respetando los derechos de los migrantes. En ese sentido, se han otorgado 102,493 residencias, permisos y certificaciones.

Logros

Entre los avances del año 2023 de la Dirección de Extranjería podemos citar los siguientes:

- Se acordó con el Centro Médico Luperón remitir los casos de pacientes con alguna enfermedad infectocontagiosa para su debido seguimiento y tratamiento; y que estos puedan continuar su proceso de residencia, según cita la Resolución DGM-01-2022, en su artículo 3, numeral 1 párrafo, puedan ser referidos y evaluados de forma eficiente y segura.

- Acuerdo suscrito con SEGUROS BANRESERVAS (ARS RESERVAS), en el que los extranjeros quedan cubiertos con

una póliza de seguros de mayor cobertura y que además entre sus beneficios le otorga un seguro de maternidad a las extranjeras que pretenden hacer residencia en R.D., lo cual comprende un gran avance en materia migratoria para nuestro país.

- Los evaluadores tienen la opción de verificar vía online y a través de la plataforma “ARGENTO”, las pólizas de seguro de los extranjeros.

- Se otorgó una gracia a los usuarios que tienen más de tres (3) años con Residencia Temporal o Permanente vencida, la cual consiste en un descuento de 40% si el usuario tiene de 3 a 6 años con residencia vencida y descuento de 50% si el usuario tiene más de 6 años con residencia vencida.

- Se ha acortado el tiempo de respuesta para las residencias por primera vez y renovaciones.

- Se está trabajando en las estadísticas de los extranjeros con estatus vencidos, para otorgar facilidades y que estos puedan acercarse a renovar sus residencias.

- Se ha continuado con el proceso de renovación de los extranjeros que aplicaron al Plan de Normalización de Venezolanos (PNV) y sus hijos menores de edad para que estos continúen con las diferentes fases que le correspondan por la vía de No Residentes.

- Se está dando seguimiento a los procesos administrativos necesarios para que los usuarios sean referidos a laboratorios seguros y aptos para hacer los estudios y analíticas exigidos por la ley para obtener la residencia dominicana, con el objetivo de facilitar el proceso de solicitud de residencias por primera vez y renovación, evitando el cúmulo de usuarios en los laboratorios. Los exámenes médicos de los diferentes laboratorios están llegando dentro del tiempo correspondiente.

- Se realizó un levantamiento de todos los archivos para identificar y buscar soluciones a los expedientes que estaban en espera de ser trabajados por falta de algún documento o proceso que no se pudiera completar por motivo de la pandemia.

- Agilización ante los demás organismos que participan en las depuraciones de los expedientes, para el acortamiento de los plazos y procesos en la entrega de la tarjeta de residencia, logrando así una disminución en el tiempo de emisión de las residencias, acortando el tiempo de respuesta de 4 meses a solo un mes y medio.

- Se han dispuesto en determinados momentos donde existe un cumulo importante de expedientes y solicitudes, la apertura de citas para recibir usuarios y/o abogados.

- Se ha eficientizado la recepción de los expedientes, logrando que todos sean depositados sin situaciones, tales como: expedientes incompletos, faltando informaciones de los usuarios o sus abogados, sin pagar las tasas correspondientes, a fin de lograr una mayor rapidez en los procesos y sus depuraciones.
- En miras de acortar los plazos y mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes de permiso y residencia, se han efectuado varias reuniones y acercamientos con diferentes organismos del estado que participan en el proceso de obtención de residencia, entre estas:

    - Junta Central Electoral: discutimos las posibilidades de que sea instalado un módulo de consulta y entrega de cedulas desde la sede de Migración, así como los servicios de lector de huellas.

    - Ministerio de Trabajo: se ha conformado una mesa de trabajo en la que se pretende dar solución a la emisión de la Resolución que emite el ministerio y el estancamiento para dar esta con visados vencidos.

    - Organismos que participan en las depuraciones (DNCD, INTERPOL, DNI, Deportaciones e Impedimentos), para tramitar la unificación de las depuraciones y que estas sean tramitadas por una sola vía.

- Se está trabajando para ampliar los servicios de Extranjería que se brindan en los diferentes Puntos Gob, en miras de diversificar y descentralizar los procesos y que estos sean más asequibles al usuario.

- En coordinación con la oficina de la presidencia, la Dirección de Extranjería participa en el plan para la creación de un “Pacto Nacional” para la ejecución de políticas de estado en miras de la resolución de la problemática con Haití.

- Extranjería está trabajando en un protocolo que permita regularizar a los extranjeros que se encuentran de forma irregular en el país y en la que se normalizará la situación migratoria irregular en territorio dominicano, bajo un régimen extraordinario.

- Estamos recibiendo a los usuarios sin citas para así avanzar a la mayor brevedad el proceso de entrega de carnet. Se han dispuesto en determinados momentos donde existe un cumulo importante de expedientes y solicitudes, la apertura de citas para recibir usuarios y/o abogados.

- Fue socializada con el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD), una herramienta donde se podrá compartir con el CEI-RD la base de datos de Extranjería, a los fines de que estos puedan verificar los estatus y desarrollo de los expedientes depositados en la División de Inversión

Extranjera de esta Dirección, ahorrando papeles y tiempos operativos.

Residentes	
Categoría	**Cantidad**
Residencias Definitivas	897
Emisión de Permisos de Residencias Temporales	4,238
Renovación Residencias Temporales	20,816
Emisión de Permisos de Residencias Permanentes (RP-1)	892
Renovación de Residencias Permanentes	3,654
Reentradas	480
Total	**30,977**
No Residentes	
Categoría	**Cantidad**
Renovación de Permisos de Trabajador Temporero	20,759
Permisos Emitidos de Estudiantes E-1	231
Renovación De Permisos Estudiantes	2,591
Permisos A Corto Plazo Cp.	35
Emisión Permisos Artista, Deportista y Estudiantes Intercambio, PADEI	335
Renovación Permisos Artista, Deportista Y Estudiantes Intercambio, PADEI	798
Total	**24,749**
Certificaciones	
Categoría	**Cantidad**
Permisos de Salida de Menor	44,277

Categoría	Cantidad
Certificaciones de Movimientos Migratorios, Judiciales y Aduanales	1,798
Total	**46,075**
Inversión Extranjera	
Categoría	**Cantidad**
Residencias por Inversión, Jubilado o Pensionados	232
Renovación de Residencias por Inversión, Jubilado o Pensionados	460
Total	**692**
Total general	**102,493**

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

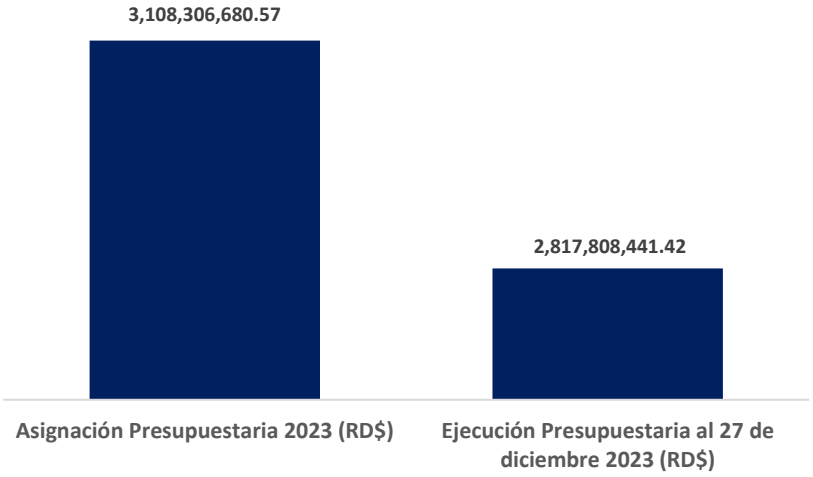
Memoria Institucional 2023

4.1 Desempeño de Administrativo y Financiero

La Dirección Administrativa y Financiera optimiza sus sistemas de control interno previamente establecidos a través de la innovación de nuevas estrategias que permiten la optimización de los ingresos para lograr resultados tangibles. La planificación de los procesos de la DAF y su gestión están basados en los objetivos establecidos de la institución, los mismos se realizan basados en las normativas de los órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) y de los manuales de procedimientos y directrices internos.

Desempeño Presupuestario

La Dirección General de Migración para el año 2023 tiene asignado un Presupuesto Vigente de RD$3,108,306,680.57 comprendido en el Programa 12 ***Servicios de control y regulación migratoria*** del cual tenemos un valor ejecutado al 27 de diciembre de RD$2,817,808,441.42 equivalente al 90.65%.



Desempeño Presupuestario a Nivel de Productos

El comportamiento del gasto devengado distribuye en los siguientes productos:

- 00 Acciones que no generan producción (Actividades centrales) con una asignación presupuestaria de RD$1,249, 587,783.82 con una ejecución de RD$1,232,593,522.16 equivalente a un 39.65%.
- 03 Nacionales y extranjeros autorizados a salir de y entrar hacia el territorio nacional con una asignación presupuestaria de RD$1,255,152,454.48 el valor de ejecución devengado de RD$1,105,799,462.52 equivalente a un 35.58%.
- 05 Extranjeros regularizados en Territorio Nacional a través de la emisión de residencia y servicios con una asignación presupuestaria de RD$603,566,442.27 el valor de ejecución-devengado es de RD$479,415,456.74 equivalente a un 15.42%.

Desempeño Presupuestario a Nivel de Productos

Cód-Prod.	Producto	Asignación presupuestaria 2023 (RD$)	Ejecución al 27 diciembre 2023 (RD$)	Desempeño %
00	Acciones que no generan producción (Actividades centrales)	1,249,587,783.82	1,232,593.522.16	39.65%
03	Nacionales y extranjeros autorizados a salir de y entrar hacia el territorio nacional	1,255,152,454.48	1,105,799,462.52	35.58%
05	Extranjeros regularizados en	603,566,442.27	479,415,456.74	15.42%

	Territorio Nacional			
Total General		**3,108,306,680.57**	**3,108,306,680.57**	**90.65%**

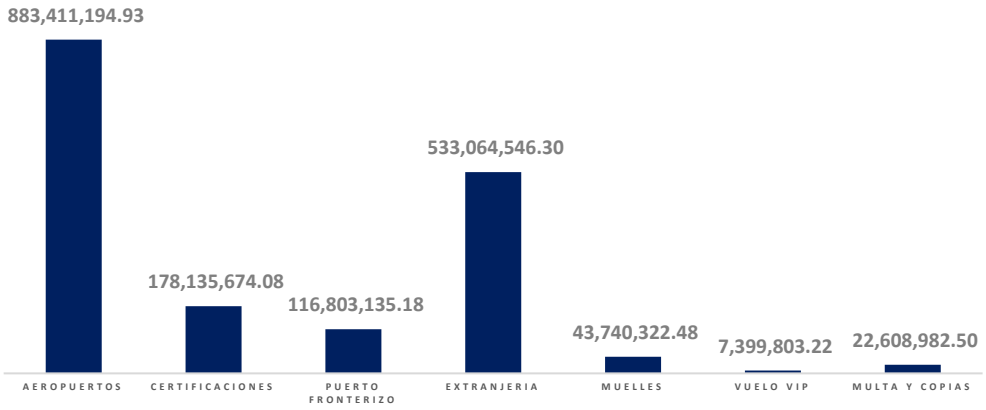
Distribución de Fondos por Fuente de Ingresos

Los ingresos por captación mediante dos fuentes principales

Ingresos por Captación Directa: Representan aproximadamente el 80% de los ingresos totales de la institución y con los mismos se cubren gran parte de las obligaciones, lo que permite cumplir con los roles que confiere la Ley 285-04. Los mismos son captados a través de las diferentes dependencias que son: Aeropuertos, Muelles, Puertos, Marinas, Puntos Fronterizos como la Sede Central.

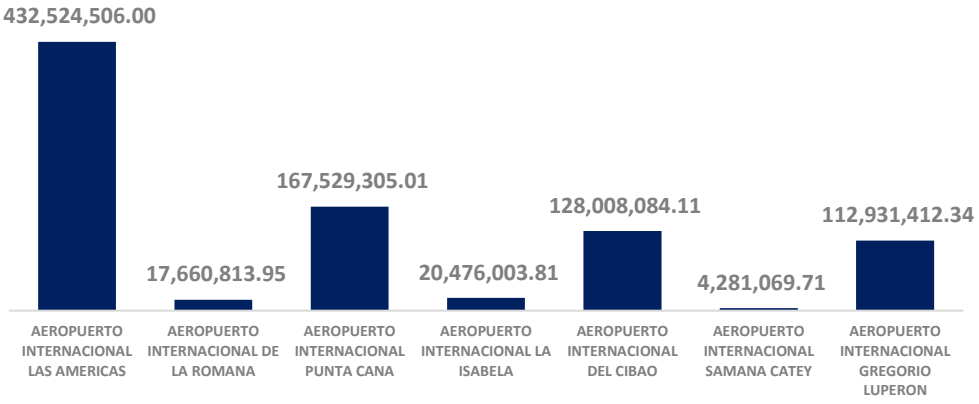
Recaudaciones totales

Las recaudaciones totales en el periodo 01 de enero con un proyectado al 31 de diciembre 2023 de 30% es de RD$**1,785, 163,658.69.**



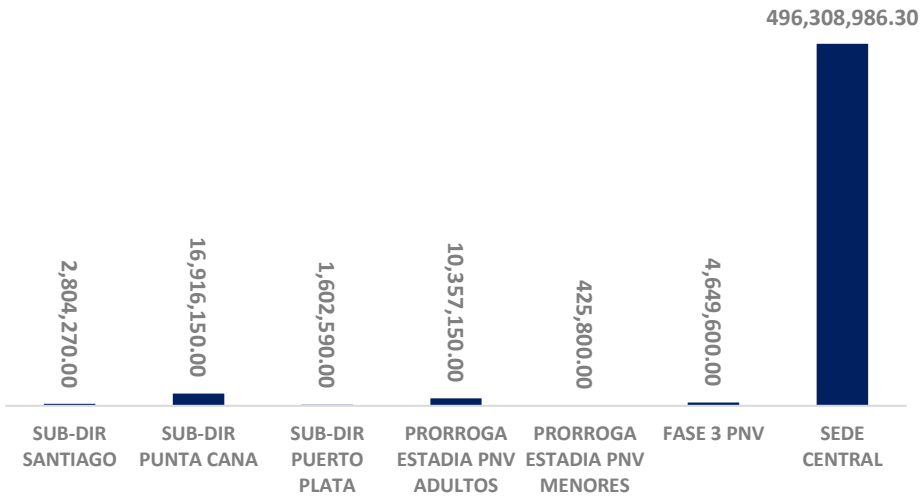
Ingresos por renglón

Aeropuertos: La principal vía de entrada y salida de ciudadanos, tanto extranjeros como dominicanos se acumuló la suma de RD$883,411,194.93

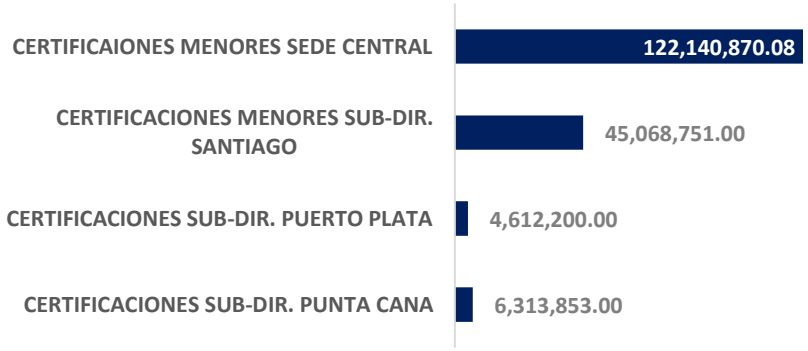


+

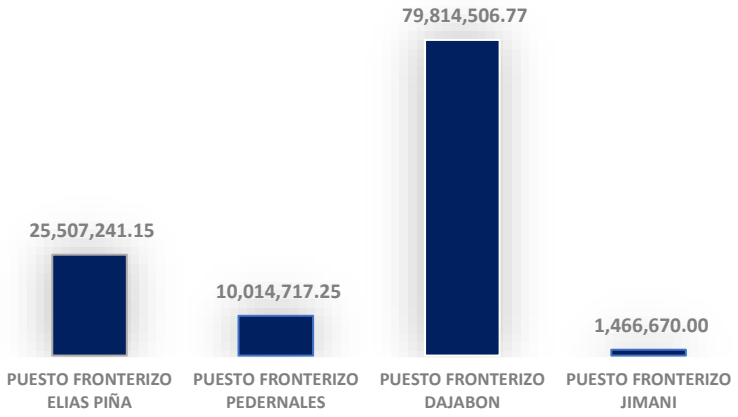
Extranjería: Los ingresos obtenidos a través de los servicios que ofrece esta área han ido en incremento alcanzando un monto de RD$533,064,546.30.



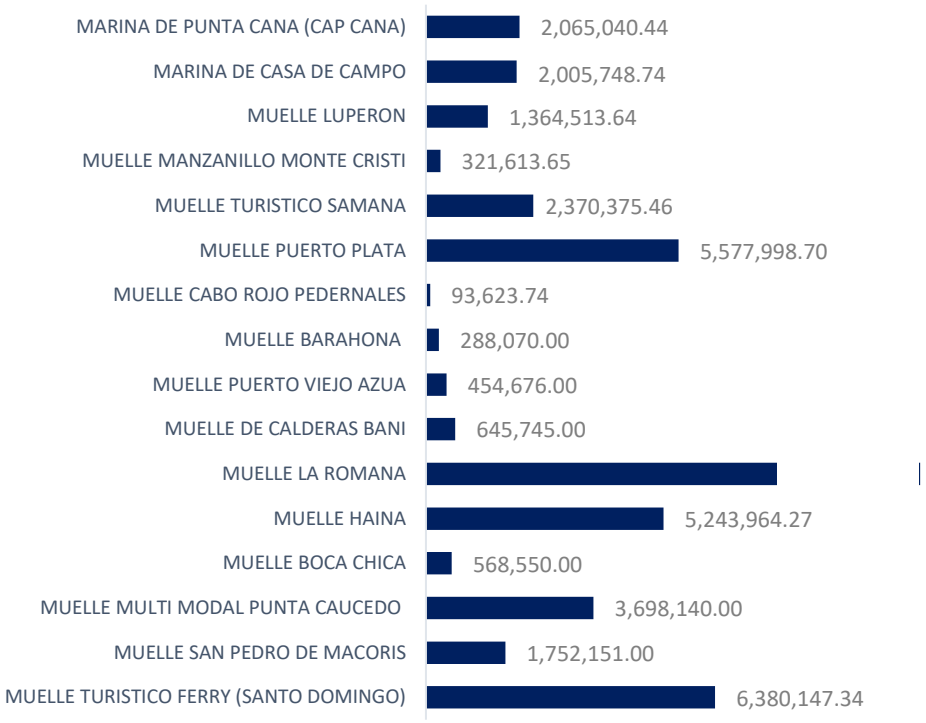
Certificaciones: La recaudaciones del área de Certificaciones de Menores en las diferentes sub direcciones y sede central representa un aumento debido a que las salida de menores fuera de territorio nacional ha aumentado significativamente alcanzando la cifra de RD$178,135,674.



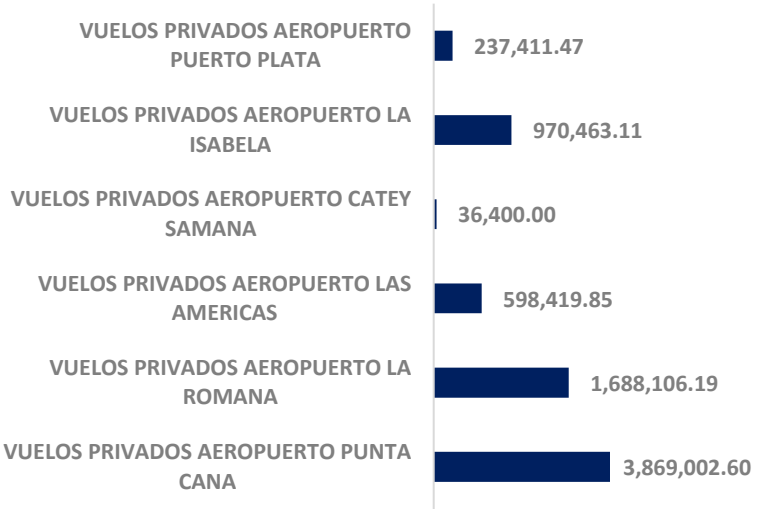
Puntos Fronterizos: Las recaudaciones de las oficinas en los puntos fronterizos han experimentado una gran reactivación, en consecuencia, estos representan aproximadamente el 30% de los ingresos totales por captación directa obteniendo la suma de RD$ 116, 803,135.18.



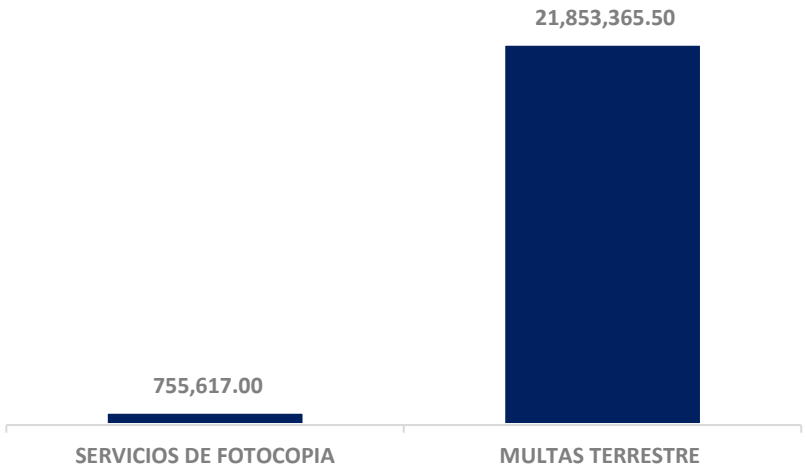
Muelles y Marinas: Estas recaudaciones son generadas por cada uno de los muelles de nuestro país y representa un ingreso adicional a nuestras recaudaciones directas con la suma de RD$41,734,573.74



Vuelos Privados: En el periodo enero a diciembre se recaudó un total de RD$7,399,803,22.



Multas: La institución recibe como captación directa las multas por los diferentes puntos del país, dicha cifra ascienda a RD$21,853,365.50. Así como los servicios de fotocopia a una cifra de RD$755,617.00.



Otras Captaciones

Enrolos y Desenrolos

Estas son las solicitudes que nos hacen las navieras acreditadas a la Asociación de Navieros de República Dominicana o en su defecto a los capitanes de la embarcación de que se trate, que nos requieren el servicio a través de nuestro correo electrónico enrolos@migracion.gob.do, inmediatamente son procesados, revisados, firmados y enviados, en cumplimiento a la Ley General de Migración 285-04.

Enrolos Autorizados	Desenrolos	Tripulantes	Costo por Tripulantes	Monto RD$
2,506	2,313	15,506	RD$1,500.00	**RD$23,259,000.00**

Fondos Dietas

Para satisfacer las necesidades presentadas contamos con cinco fondos que son:

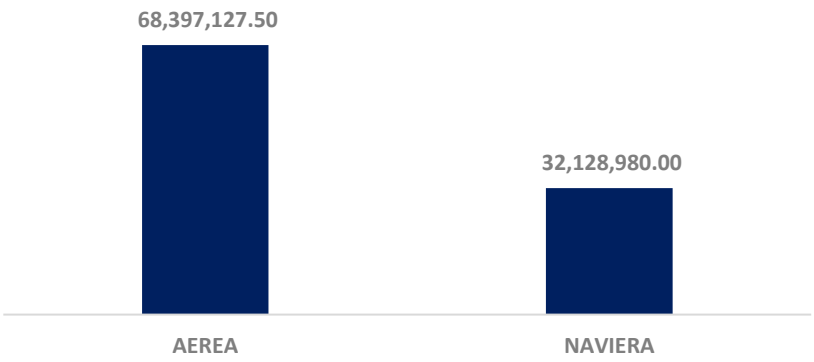
- **Fondo Gastos Operacionales:** utilizado para gastos menores de la Sede Central por un monto de RD$200,000.00
- **Fondo Zona Sur:** se maneja para el pago de dietas del personal de interdicción migratoria, que se desplaza a las provincias sureñas por un monto de RD$180,000.00.
- **Fondo Distrito Nacional**: En este fondo se utiliza para gastos de dietas por un monto de RD$200,000.00.
- **Fondo Zona Este:** se maneja para el pago de dietas del personal de interdicción migratoria, que se desplaza a las provincias Este del país por un monto de RD$200,000.00.
- **Fondo De Peaje**: Se maneja para realizar los pagos de peaje cuando se realiza fuera de la sede por un monto de RD$200,000.00.
- **Fondo Zona Norte:** se maneja para el pago de dietas del personal de interdicción migratoria, que se desplaza a las provincias norte del país por un monto de RD$180,000.00.
- **Fondo Control Migratorio:** Se maneja para Gastos Operacionales por un monto de RD$40,000.00.

- **Fondo de Transportación:** Se maneja para los gastos relacionados al área de trasportación por un monto de RD$150,000.00
- **Fondo Interdicción Migratorio** Santiago: se maneja para el pago de dietas del personal de interdicción migratoria por un monto de RD$50,000.00
- **Fondo Centro de Retención Vacacional:** cubrir con los gastos operacionales en el centro Haina por un monto de RD$30,000.00
- **Fondo Sub Dirección Puerto Plata**: por un monto de RD$20,000.00
- **Fondo Dirección General:** Se utiliza para la reposición de alimentos y varios por un monto de RD$100,000.00
- **Fondo Sub Dirección Santiago.:** por un monto de RD$50,000.00,
- **Fondo Sub Dirección Punta Cana:** por un monto de RD$50,000.00.

Cuentas por cobrar

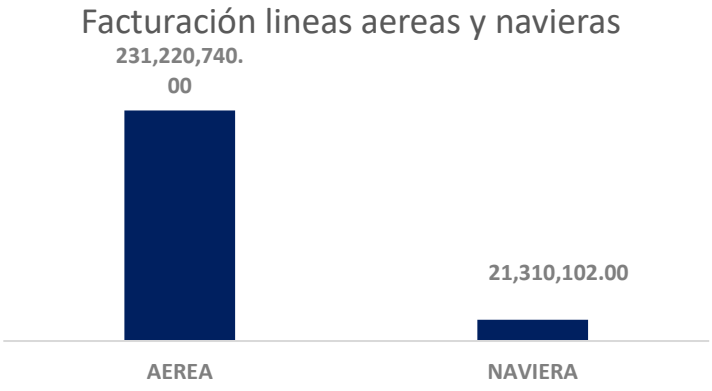
Las cuentas por cobrar de esta Dirección General de Migración son generadas por servicios facturados a las Líneas Aéreas y Navieras en todo el país, los ingresos recibidos por este rubro desde el 01 de enero al 31 de diciembre 2023 ascienden a un valor total de RD$ 100,526,108.00.

A continuación una gráfica representativa de los ingresos a través de las líneas aéreas y las navieras:



Mediante plataforma de nuestros clientes son enviadas las facturaciones mensuales de los diferentes servicios facturados, esto permite reducir el tiempo de recepción de las mismas y agilizar los cobros, así también las gestiones de cobro por parte de nuestro personal tanto vía email, como telefónica.

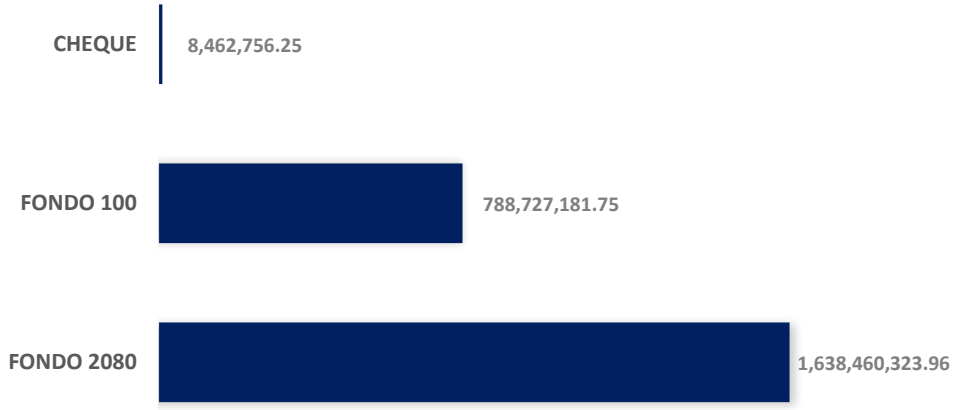
Esta DGM realizó facturación, en el periodo de enero a diciembre 2023 por los diferentes servicios que ofrece, por un valor de RD$ 252, 530,842.00 como se detalla a continuación:



Cabe destacar que la facturación de las Líneas Aéreas para este periodo tuvo un incremento notable debido a la imposición de multas por omisión del Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la Rep. Dominicana (E-ticket).

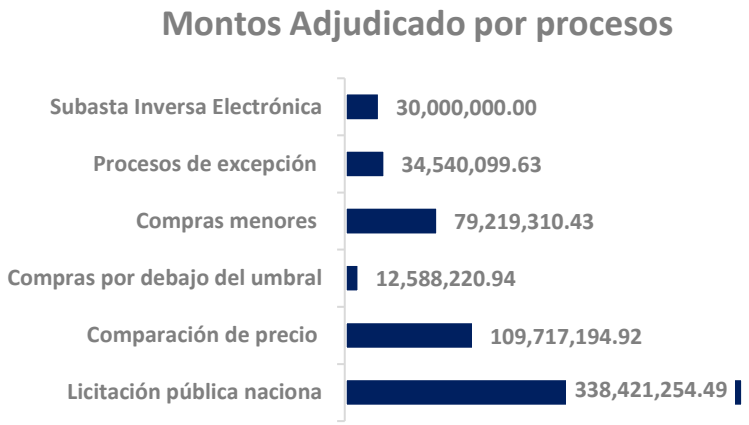
Cuentas por pagar

En el periodo de enero a diciembre de 2023, la DGM realizó pagos a través de libramientos por un valor total de RD$ 2, 435, 650, 261.96 de los cuales el valor de RD$788, 727,181.75 se realizaron mediante el Fondo 100 y el valor de RD$ 1,638,460,323.96 por el Fondo 2080, y 8,462,756.25 a través de cheque con estos pagos se honraron los compromisos por adquisición de bienes y servicios con los diferentes proveedores para un mejor desenvolvimiento de nuestra institución y el pago de sueldos y beneficios a nuestros colaboradores.



Compras y Contrataciones Públicas

Durante el periodo de enero - diciembre 2023, la Dirección General de Migración ha realizado un total de 219 procesos de compras en las siguientes modalidades: Licitación pública nacional (9), Comparación de precio (11), Compras por debajo del umbral (78), Compras menores (104) y Procesos de excepción (16) y subasta electrónica (1).



4.2 Desempeño de Recursos Humanos

La Dirección de Recursos Humanos, en cumplimiento al Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional; al Objetivo Estratégico 3: Cohesionar la cultura organizacional y el mejoramiento del desempeño laboral se ha caracterizado por mantener una línea de mejora sustentable, en forma permanente, destacando y enfatizando mediante la capacitación como vía relevante de mejorar el desarrollo y el desempeño de cada colaborador de la estructura organizacional, que nos permiten el cumplimiento mandatorio de la ley 41-08 de función pública y sus distintos reglamentos de aplicación, amparado

en la supervisión del Ministerio de Administración Pública (MAP) como órgano rector.

Mejoras entorno a la Gestión Humana

Salud Ocupacional

- Subsidio de un 80% a empleados y dependientes con planes médicos complementarios.
- Implementación del seguro de vida para todos los empleados de la institución.

ARS HUMANO		ARS SENASA	
Plan	Colaboradores	**Plan**	Colaboradores
Superior	37	**Especial**	55
Royal	181	**Avanzado**	33
Max	294	**Máximo**	69
Platinum	14	**Premium**	13
Total	**526**	**Total**	**170**

Registro, Control y Nómina

Pago de Beneficios Laborales

- Pago de la compensación alimenticia mensual a todo el personal correspondiente a los meses de enero-noviembre 2023, para un total RD$ 80,900,200.00.

- Pagos de la nómina a tiempo en los meses de enero-noviembre 2023, para un total de RD$ 957,492,727.27
- Pago de prestaciones laborales en los meses enero-noviembre, para un total de RD$ 28,874,554.23
- Pago de horas extras en los meses enero-diciembre 2023, para un total de RD$ 4,112,981.13
- Pago del Bono SISMAP el pasado 14 de noviembre del año 2023, a todos los empleados de eta institución, incluyendo al personal Militar para un total de RD$ 85,276,542.02
- Pago Regalía Pascual a todos los empleados para un total de RD$ 87,334,758.24
- Inclusión de 761 empleados al Fondo 100.

En cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública se procesan anualmente el pago de los bonos por desempeño a los empleados; el pasado 14 del mes de abril se realizó el pago del ¨Incentivo por Rendimiento Individual¨ correspondiente al año 2023, para un total de 1,953 empleados de las diferentes áreas de esta Dirección General de Migración, que fueron evaluados por los diferentes encargados y producto del buen desempeño en sus funciones obtuvieron las calificaciones establecida en la Ley de Función Pública para recibir este beneficio.

Gestión de la Compensación. Se cuenta con una escala salarial aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la cual está compuesta por rangos de salarios asignados según los niveles jerárquicos y perfiles de los cargos. En este año se realizaron aproximadamente 1,700 reajustes salariales en este año 2023, de acuerdo con las necesidades de equidad interna.

Ausentismo. La jornada de trabajo diario se cumple según lo estipulado en la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación, de acuerdo con los horarios establecidos en la institución. Las ausencias son controladas por medio del registro de entrada y salida (Ponche) para el control de asistencia y los reportes mensuales son remitidos a cada responsable de área para que se apliquen los correctivos de lugar.

Estadísticas Recursos Humanos

Total de Empleados al 30/11/2023	**2,467**

Grupos Ocupacional	Cantidad
Grupo Ocupacional I	243
Grupo Ocupacional II	761
Grupo Ocupacional III	837
Grupo Ocupacional IV	110
Grupo Ocupacional V	50
Total	**2,001**

La segmentación está distribuida en 990 mujeres y 1011 hombres.

Por otra parte, la Dirección General de Migración cuenta además con 466 militares activos, al cierre del año 2023.

Pensiones y Jubilaciones

Personal fines pensión	Pensionados
66	5

Acciones de Personal emitidas en los meses de enero-noviembre 2023

Categoría	Cantidad
Amonestaciones	139
Ascensos	22
Cambio de Designación	29
Cambio de Nombre o Apellido	2
Certificaciones	1,010
Certificaciones Consular	192
Comunicaciones Enviadas	664
Comunicaciones Recibidas	1,733
Dejar sin Efecto Acción de Personal	41
Designaciones	468
Devuelto a su Compañía	164
Excluir de Nómina	18
Incluir Nómina	2
Levantamiento de Suspensión	16
Licencias Médicas	1,609
Permisos	2,576
Prescindir	455
Reajuste Salarial	111
Reclasificaciones	4

Reintegro	8
Renuncias	50
Suspensiones	36
Traslados	154
Vacaciones	1.182
Total	**10,685**

Relaciones Laborales

- Se realizó una Jornada Oftalmológica, la misma se llevó a cabo en el salón Juan Pablo Duarte de esta Dirección General de Migración. Esto lo hicimos con la intención de cuidar la salud visual de nuestro personal.

- Se realizó una actividad donde se le dedicaron algunas hermosas palabras a todas las Colaboradoras en el ¨Día Internacional de la Mujer¨. Dicha actividad se llevó a cabo en el salón Juan Pablo Duarte de esta Dirección General de Migración, donde se realizó un brindis en nombre de todas las féminas.

- Celebramos nuestro 84 aniversario. En esta ocasión se asistió a una Misa en la Iglesia Nuestra Señora de Las Mercedes, luego de ahí se trasladó el personal al Auditorio de la policía Nacional, donde se realizó actividad y fueron reconocidos los empleados más destacados en las diferentes áreas que

conforman esta institución. En total fueron reconocidos 56 empleados.

- Se realizó la celebración del día de ¨La Secretaria¨ en reconocimiento a la destacada labor que todas realizan. Esta celebración se hizo en el Grilling Fussion Restaurant, donde con brindis y un delicioso almuerzo, con gran emoción celebramos este gran día.
- En colaboración con el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), se impartió un taller dirigido a todos los colaboradores de la institución donde se les instruyó como prevenir los accidentes laborales.

- Se realizó la celebración del día de ¨Los Padres¨ en reconocimiento al gran papel que representan. Esta se llevó a cabo en el Salón Juan Pablo Duarte de esta Dirección General de Migración, a las 10:00 am.

- Se llevó a cabo la entrega de útiles escolares como parte de nuestra iniciativa anual de apoyo a la educación. La entrega incluyó una variedad de útiles escolares esenciales, desde cuadernos y lápices hasta mochilas y otros recursos educativos a los colaboradores de nuestra institución con hijos en edad escolar. Nos enorgullece poder contribuir de esta manera al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, especialmente en el inicio del nuevo año escolar.

- Esta Dirección de Recursos Humanos recibió 4 estudiantes, durante estos meses, los cuales hicieron una formal solicitud para realizar su pasantía en diferentes áreas de esta Dirección General de Migración, mismas que fueron rápidamente aprobadas por nuestro Director General. Una para la Dirección de Planificación y Desarrollo, una en el Departamento de Comunicaciones, una en la Dirección Jurídica y una en la Dirección administrativo-financiero.
- Se llevó a cabo Jornada de Reforestación, dicha Jornada se llevó a cabo en las Humedades del Ozama en el Establo de San Luis, Santo Domingo Este. En cumplimiento con el indicador 9.5 del Sistema de Administración Pública (SISMAP) y promoviendo la conciencia ambiental en nuestra institución a la vez asumiendo nuestro compromiso colectivo con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social.

- Le dimos oficialmente la bienvenida a la Navidad en nuestra institución. El evento comenzó con un emocionante recorrido por el edificio en compañía de Santa Claus y sus duendes y posteriormente, nos reunimos frente al árbol principal de la institución para encender las luces y dar inicio oficial a la temporada navideña, haciendo que este sea un momento especial para todos los colaboradores.

Procedimiento Disciplinario

En lo que respecta a la aplicación de la Ley 41-08 y a su Reglamento de Aplicación No. 523-09 sobre Relaciones Laborales, se ejecutaron acciones en cumplimiento al artículo 87 de la Ley 41-08. En ese sentido, se abrieron en enero-diciembre 2023 un total de 148 casos y de los cuales 67 fueron concluidos.

Reclutamiento y Selección

Taller de Inducción

La Dirección de Recurso Humanos ha impartido 15 talleres de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso en lo que va de año, los cuales fueron dirigidos a 615 servidores con el objetivo de que estos conozcan el quehacer de la institución, su misión, visión y valores, así como otras informaciones correspondientes a diferentes funciones que se realizan en las diferentes áreas, también para que conozcan sus derechos, deberes y responsabilidades, entre otros aspectos.

Evaluación del Desempeño

De acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08 sobre Función Pública, la Dirección de Recursos Humanos coordinó el proceso de Evaluación del Desempeño anual de los servidores, con los encargados de cada área, quienes tienen la responsabilidad de evaluar al personal bajo su cargo con el propósito de manifestar y recomendar acciones para la mejora continua sobre su desempeño.

Desempeño de los colaboradores por Grupo Ocupacional

Grupo Ocupacional	Desempeño 100 %
Grupo Ocupacional I	100 %
Grupo Ocupacional II	95 %
Grupo Ocupacional III	98 %
Grupo Ocupacional IV	100 %
Grupo Ocupacional V	100 %

Concursos Públicos

Se realizaron cuatro concursos públicos en cumplimiento al indicador 05.1 Concursos Públicos del SISMAP, para los puestos de Técnico Archivista y Técnico Soporte al Usuario y dos Soporte Técnico Informático. Los mismos cumplen con los requisitos establecidos en la Ley de Función Pública y sus Reglamentos de aplicación. Mediante la realización de los concursos Públicos se obtienen los talentos con las competencias necesarias para desempeñar las funciones asignadas con los estándares establecidos en nuestra institución.

Plan de Capacitación

Actividades realizadas en el Departamento de Capacitación y Desarrollo, enero-diciembre 2023.

Se realizaron capacitaciones como:

- Inducción a la Administración Pública.
- Control Interno.
- Ética al Servidor Público.
- Identificación y Detección de Documentos Falsificados.

- Ortografía.
- Elaboración de Términos de Referencias para Contratación Efectiva.
- Formulación Presupuestaria Orientada a Resultados.
- Técnicas y Gestión Migratoria.
- Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones.
- Procedimiento de Cobro de Desbloqueo.
- Identificación de Riesgos por Corrupción.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Procesos de Control Migratorios.
- Ética y Fraude.
- Derechos Humanos.
- Ética e integridad gubernamental: tratamiento, seguimiento e implementación de rasgos de corrupción.
- Detección de documentación falsa.
- Excel básico e intermedio.
- Comunicación efectiva.
- Auditor del sistema de gestión de calidad.
- Evaluación y control de riesgo.
- Derechos migratorios y consulares.

Para un total de 702 colaboradores capacitados. Con un nivel de ejecución de un 92%.

Indicadores del SISMAP

Organización de la Función de Recursos Humanos	
Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa	100%
Organización del Trabajo	
Estructura Organizativa	100%
Manual de Organización y Funciones	100%
Organización del Trabajo	
Manual de Cargos y Perfiles (está aprobado por el Ministerio de Administración Pública, en ocasión de la modificación de la estructura organizacional).	30%
Planificación de Recursos Humanos	
Planificación de Recursos Humanos	100%
Gestión del Empleo	
Concursos Públicos	100%
Sistema de Administración Servidores Públicos (SASP)	0%
Gestión de la Compensación y Beneficios	
Escala Salarial	100%

Gestión del Rendimiento	
Gestión de Acuerdos de Desempeño	100%
Evaluación de Desempeño por Resultados y Competencias	100%
Gestión del Desarrollo	
Plan de Capacitación	92%
Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales	
Asociación de Servidores Públicos	59%
Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	79%
Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	100%
Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	78%
Encuesta de clima laboral	100%

4.3 Desempeño de Jurídica

La Dirección Jurídica es el órgano que presta asesoría integral a la máxima autoridad en la resolución de toda clase de materias jurídicas, mediante la defensa y ejecución de acciones judiciales.

Logros

- Encuentros con todos los Procuradores Fiscales de los distintos distritos judiciales de las diferentes provincias, especialmente aquéllas ubicadas en la frontera dominico-haitiana, a fin de coordinar cooperaciones sobre las acciones operacionales en el ámbito legal y judicial para el combate del Delito Migratorio y de Trata y Tráfico de Personas.

- Reunión de coordinación con el Procurador General para la Defensa del Medio Ambiente y representantes del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN), del Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA), y del Consejo Estatal del Azúcar (CEA) para evitar el conuquismo por parte de personas extranjeras radicadas en las áreas de humedales y protegidas que puedan dañar el medio ambiente, los recursos naturales y su ecosistema.

- Reuniones con la Presidenta Ejecutiva del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), y su equipo jurídico, para la conservación del bienestar e interés superior del menor vinculado a la materia migratoria. Igualmente, reuniones con el representante del Área de Convenios Internacionales del Departamento de Protección Legal de Niños, Niñas y Adolescentes del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), persona encargada de la canalización de salida del país de menores vinculados a procesos de Restitución Internacional de Menores.

- Reunión con el Tribunal Superior Electoral (TSE), a los fines de aportar sobre aquellas decisiones emanadas de dicho Tribunal, en lo relativo al

cambio, añadidura y supresión de nombres de personas, conforme a la Ley Orgánica No. 04-23 sobre Actos del Estado Civil.

- Reunión con miembros de la Junta Central Electoral (JCE) y la Dirección General de Pasaportes (DGP), para la socialización de la Ley Orgánica No. 04-23 sobre Actos del Estado Civil, en relación a la captura de datos biométricos y a eliminación de este tipo de datos registrados en las bases de datos de la Dirección General de Pasaportes (DGP) y la Dirección General de Migración (DGM).

- Reuniones técnicas de trabajo y evaluación para un Proyecto de Modificación de la Ley No. 285-04 sobre Migración.

- Coordinación con fiscales de la Procuraduría General para la Defensa del Medio Ambiente y los Recursos Naturales para combatir los asentamientos humanos irregulares de extranjeros, a nivel regional, norte, sur y este.

- Coordinación con la Procuradora General de la República y la Directora de la Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción (PEPCA), para tratar aspectos sobre tráfico de migrantes.

- Coordinar las acciones y aspectos legales en cuanto a las materias que se relacionan: Con el Ministerio de Defensa, Ministerio de Relaciones Exteriores, Autoridad Portuaria Dominicana, para la verificación del Convenio entre República Dominicana y Qatar, relacionado con el aspecto de control marítimo.

Litigios

La Unidad de Litigios sirve como apoyo legal y jurídico ante aquellos procesos judicializados en los que la institución se ve inmersa, ya sea a modo de parte actuante, o como parte requerida. Aquí se manejan casos en el ámbito Administrativo, Constitucional, Civil, Penal y desde luego en materia Migratoria.

Tipo de acción	Casos incoados	Casos cerrados
Aspecto laboral		
Recurso de Amparo.	21	16
Recurso Contencioso Administrativo.	20	5
Recurso de Apelación y Revisión de Sentencia.	1	1
Memorial de Casación	4	0
Aspecto penal		
Presentación de Denuncias y Querellas.	101	0
Medida Cautelar.	3	2
Recurso de Hábeas Corpus.	14	12
Recurso de Apelación y Revisión de Sentencia.	2	2
Solicitud de Acompañamiento del Ministerio Público (a nivel nacional).	12	N/A
Aspecto civil		
Demanda en Responsabilidad Civil en Daños y Perjuicios.	3	0
Acto de Intimación y Puesta en Mora So Pena de Daños y Perjuicios.	45	N/A
Recurso de Hábeas Data.	4	4
Demanda en Liquidación de Astreinte.	1	0
Acto de Advertencia.	1	0
Recurso de Apelación y Revisión de Sentencia.	4	4

Confección de Contratos y Adendas

Durante el período 1ro. de enero de 2023 al 10 de diciembre de 2023, se han confeccionado CIENTO TRES (103) Contratos de Compras, Servicios y Ejecución

de Obras y DIECINUEVE (19) Adendas a contratos preexistentes. Esta Unidad, además de redactar los contratos, es la encargada de velar que cada expediente cumpla con todos los exigencias legales requeridas en el pliego de condiciones de la División de Compras y Contrataciones, al tenor de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

Redacción de Resoluciones Administrativas, Convenios Internacionales y Acuerdos Interinstitucionales

Es preciso destacar los acuerdos, convenios y resoluciones firmados en este año 2023:

- **Acuerdo entre el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y la Dirección General de Migración (DGM).**
  Objeto: Unir esfuerzos para facilitar el intercambio de datos entre las dos instituciones, en los términos y condiciones que serán especificados en acuerdos posteriores, con el fin de prestar a la ciudadanía servicios con calidad, accesibles, transparentes, seguros y oportunos, garantizando además una debida observancia de la confidencialidad.

- **Acuerdo subsidiado con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Instituto Nacional de Migración (INM), Ministerio de la Mujer, Dirección General de Migración (DGM), Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM), Oficina Nacional de Estadística (ONE), Programa Supérate, Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).**

Objeto: Implementación del Proyecto “Fortalecimiento de la Capacidad Estadística e Institucional para una Respuesta Multisectorial a la Movilidad Humana en la República Dominicana”.

- **Acuerdo Interinstitucional para el Proyecto Global Entry, entre las Direcciones General de Aduanas, Migración, Impuestos Internos, Pasaportes, Junta Central Electoral (JCE), Procuraduría General de la República (PGR), Departamento Nacional de Investigaciones (DNI) y el Consejo del Poder Judicial de la República Dominicana.**
  Objeto: Viabilizar los procesos de chequeo migratorio al ingresar a los territorios de los Estados Unidos de América por parte de viajeros dominicanos.
- **Acuerdo Específico para el Centro de Datos del Estado Dominicano, suscrito entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Migración (DGM).**
  Objeto: Suscribir el servicio de Colocación o Alojamiento Físico ofrecido por la OGTIC a través del Centro de Datos del Estado Dominicano.

- **Acuerdo Suscripción de Servicio para la Consulta de Avanzada del Archivo Maestro de Cedulados con la Junta Central Electoral (JCE).**
  Objeto: Acceder de manera remota a los servicios de “Consulta de Avanzada del Archivo Maestro de Cedulados de la JCE”, de ciudadanos nacionales y extranjeros, de manera directa, automática y en tiempo real.

- **Resolución DGM-001-2023 Penaliza a las líneas aéreas que omitan el E-Ticket.**

- **Resolución DGM-002-2023 se refiere a:**
    - Autoriza excepcionalmente por tiempo determinado a que extranjeros de ciertos países que ingresan al territorio dominicano, exclusivamente con fines turísticos, puedan utilizar sus pasaportes válidos y vigentes durante su entrada, permanencia y salida del país.
    - Autoriza a los extranjeros de nacionalidad cubana a entrar a la Rep. Dom., en calidad de turistas, con pasaporte vencido, por no más de 24 meses, siempre y cuando posean un estatus legal para residir en los EEUU.

- **Resolución No. DGM-003-2023,** que aprueba la estructura de cargos de la Dirección General de Migración.

- **Resolución No. DGM-004-2023,** que declara de urgencia la construcción de pabellones para los indocumentados, control migratorio y deportados en el Centro de Acogida Vacacional Haina.

- **Resolución No. DGM-005-2023,** que conforma el Comité de Continuidad (CONTI) de la Dirección General de Migración (DGM), en cumplimiento de la Normativa NORTIC A7:2016.

- **Resolución No. DGM-006-2023,** que ajusta y estandariza el costo tarifario de los servicios administrativos y las sanciones administrativas por la dirección general de migración.

- **Resolución No. DGM-007-2023,** que declara de urgencia el proceso de expansión de la Infraestructura Hiperconvergencia VXRAIL, para Soporte ABIS.

- **Resolución No. DGM-008-2023,** que deroga la Resolución No. DGM-02-2023 y autoriza, excepcionalmente, a que extranjeros de ciertos países puedan ingresar al Territorio Dominicano con pasaportes vencidos o por vencer.

- **Resolución especial 001-2023, con la Dirección General de Ética de Integridad Gubernamental (DIGEIG),** sobre Declaración Institucional de Compromiso de Máxima Autoridad y Equipo de Alta Gerencia en los Entes y Órganos de la Administración, Órganos Reguladores y Empresas con Capital Público para la Implementación del Modelo de Integridad de la República Dominicana.

Opiniones Juridicas

Durante el período del 1ro. de enero de 2023 al 10 de diciembre de 2023, en la Unidad de Redacción de Opiniones Legales se han emitido SEISCIENTAS CINCUENTA Y SEIS (656) Opiniones Legales, sobre diferentes aspectos relacionados con la Ley No. 285-04 sobre Migración y su Reglamento de Aplicación No. 631-11, así como en las demás leyes accesorias que convergen en nuestra materia. También se realizaron SETECIENTAS CUARENTA Y DOS (742) otras tareas legales. Evaluación de Legal de Expedientes de Residencias

Verificación, evaluación y clasificación de expedientes de residencias

Se encarga de verificar el cumplimiento legal de los expedientes de solicitud de Residencias Ordinarias (Temporales y Permanentes) y Residencias por Inversión Extranjera; es decir, que los mismos contengan la documentación requerida conforme a la Ley No. 285-04 sobre Migración y al Decreto No. 631-11 que aprueba el Reglamento de Aplicación en sus Artículos 48, 50 y 59. Aquellos expedientes que no cumplen los requisitos son devueltos a la Dirección de

Extranjería a los fines de que sean completados. Durante el período comprendido entre el 1ro. de enero de 2023 al 10 de diciembre de 2023, bajo la Unidad de Verificación y Evaluación de Documentación se procesaron CINCO MIL TREINTA Y CUATRO (5,034) Expedientes de Residencia Ordinaria y por Inversión.

4.4 Desempeño de Tecnología

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones tiene como objetivo asegurar el óptimo funcionamiento de toda la infraestructura tecnológica de la Dirección General de Migración (DGM) a nivel nacional con alcance a puntos migratorios: Aeropuertos, muelles, puntos fronterizos, centros de acogida y oficinas de servicios. Esta área trabajó en el desarrollo de iniciativas con miras a modernizar y eficientizar los procesos que se llevan a cabo desde diferentes áreas de la institución.

Avances en Tecnología, Innovaciones e Implementaciones

El compromiso con la excelencia tecnológica se alinea de manera intrínseca con los objetivos fundamentales de la institución, manteniendo firme el compromiso de mejora continua, logrando implementar de manera exitosa hitos significativos que fortalecen y contribuyen al crecimiento institucional:

- Desarrollo de nueva infraestructura de telecomunicaciones, para el monitoreo óptimo y la generación de informes detallados del origen y bloqueo de los equipos conectados a la red, en base a los parámetros y normas de seguridad.

- Puesta en marcha del Sistema Avanzado de Información Biométrica (ABIS), logrando un impacto significativo en la validación e identificación de extranjeros.

- Actualización del sistema de almacenamiento de archivos e impresoras de usuarios, para una efectiva administración de recursos.
- Implementación de la fase II de hiperconvergencia, el sistema de captura de información biográfica y biométrica para los inmigrantes, permitiendo un mayor fortalecimiento en la seguridad fronteriza, reduciendo el impacto en la inmigración irregular.

- Implementación del sistema de reconocimiento facial basado en red neuronal convolucional (CNN) aplicado al ABIS, facilitando una identificación más precisa y sólida.

- Puesta en funcionamiento de la Plataforma de Interdicción Móvil (SeBi); para aumentar la eficiencia en la identificación biométrica a través de diversos dispositivos móviles, generando un alto impacto en la depuración de los operativos; siendo pioneros en el desarrollo de este tipo sistemas avanzados.

- Integración del nuevo token PKI en la suite tecnológica DOM-02, para el fortalecer la seguridad y eficiencia de los sistemas tecnológicos mediante la encriptación reforzada, iniciando la primera fase en el Sistema de Inspección Migratoria.

- Aplicación de mejoras en la Plataforma de Ticket Electrónico (E-Ticket), optimizando el funcionamiento, rendimiento, diseño y seguridad del portal.

- Implementación de infraestructura para el monitoreo de flotilla de camiones en las operaciones de interdicción. En la primera fase se instalaron 20 GPS, con el objetivo de visualizar en tiempo real la localización de estos vehículos en todo el territorio nacional.

  Características de la Geolocalización:
  - Localización en tiempo real de los vehículos.
  - Bloqueo remoto del vehículo en casos de emergencia.
  - Trazado de rutas a seguir y geocerca para garantizar el uso adecuado camiones.
  - Seguimiento mantenimiento y consumo del vehículo.
  - Seguimiento estado fatiga conductor.
  - Alarmas de parada y puesta en marcha.
  - Alarmas de exceso de velocidad y/o manejo temerario.
  - Reproducción de la ruta del vehículo y tiempo de paradas.

  Ventajas de la Geolocalización:
  - Puerta de acceso controlada por token.
  - Foto de las personas que ingresan al camión.
  - Grabación de video para auditorías.
  - Panel solar para autonomía energética.

Desde el Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC, hemos trabajado para impulsar políticas y procedimientos con el objetivo de salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información a través de la implementación del Patch Manager para la administración centralizada de las actualizaciones de los sistemas operativos y aplicaciones, así como también la adquisición de nuevas de licencias y aplicaciones para el reforzamiento de las políticas del antivirus, garantizando una disminución del 40% en los incidentes de seguridad relacionados con malware y amenazas externas.

Para cumplir con el propósito de reducir la superficie de ataque cibernético y disminuir el riesgo asociado a la seguridad informática, se llevaron a cabo las siguientes tareas periódicas:

- Diseño e implementación de políticas y procedimientos.
- Escaneo de vulnerabilidades portal de migración.
- Escaneo de vulnerabilidades portal E-Ticket.
- Auditoria de acceso físico.
- Auditoria de acceso lógico.
- Escaneo de vulnerabilidades en red (Antivirus).
- Monitoreo de espacio en disco y disponibilidad de servidores.
- Auditoria de todas las políticas y su aplicación en el área de tecnología.
- Monitoreo y detección de intrusiones: Se implementaron soluciones de monitoreo y detección de intrusiones 24/7 junto

con el Centro Nacional de Ciberseguridad aumentando un 60% en la identificación temprana de posibles intrusiones.

- Mejora en autenticación y control de acceso: Se revisaron y fortalecieron las políticas de autenticación y los permisos de usuario en los servidores. La autenticación de dos factores (2FA) se implementó para cuentas con acceso VPN.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos

Durante el año 2023, la DGM ha estado implementando a través del uso eficiente de las TIC's, mejoras en los procesos de los diferentes canales y simplificación de los trámites del servicio Permiso de salida de menor, aplicando cambios en el diseño para mejorar la usabilidad y eficiencia de los servicios brindados a los ciudadanos.

Certificaciones obtenidas

- **NORTIC A6 (2016):** La Dirección General Migración logró la certificación de esta norma, que indica las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del Estado para el desarrollo y administración de este, con el objetivo de que lo desarrollado por dichos organismos sea un activo que agregue valor a los usuarios y a toda la ciudadanía.

- **NORTIC E1 (2022):** La Dirección General Migración logró la recertificación de esta norma, la cual indica las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del Estado Dominicano para la implementación y manejo eficiente de los

medios sociales, con el objetivo de homogeneizar la presencia de estas entidades en dichos medios.

- **NORTIC A3 (2014):** Igualmente, la Dirección General Migración logró la recertificación de esta norma, la cual trata sobre las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano para la publicación de los datos que produce y lograr transformarlos en información reutilizable, creando la oportunidad de intercambiar o cruzar información entre bases de datos (del mismo origen o distintos), además de propiciar el desarrollo de aplicaciones, tanto desde el gobierno como desde la sociedad civil.

Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge)

El Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE) es la herramienta para dar seguimiento en tiempo real a las tendencias tecnológicas y los avances comparables que las instituciones del estado van realizando, además de las mejoras continuas de procesos y servicios ofrecidos a los ciudadanos.

El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge) es un instrumento para comprender la madurez de la transformación digital y la innovación en las instituciones del Estado, evaluando de manera sistemática, la eficiencia interna y la transparencia de las entidades gubernamentales en sus procesos, a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Actualmente, se modificó la estructura y metodología de medición, centrado en 5 pilares que lo sustentan:

- **Uso de las TIC:** Evalúa la disponibilidad y el buen manejo de los recursos humanos y tecnológicos, así como la existencia de controles para una buena gestión de dichos recursos. Puntuación obtenida: 10/10 puntos.

- **Implementación de e-Gobierno:** evalúa el uso dado a los recursos humanos y tecnológicos para la implementación y seguimiento de estándares y mejores prácticas tanto nacionales como internacionales, presencia web institucional e interoperabilidad. Puntuación obtenida: 16.07/20 puntos.

- **Innovación:** Evalúa el uso de conocimiento útil para transformar la capacidad de las instituciones gubernamentales adoptando las innovaciones tecnológicas en los procesos y servicios. Puntuación obtenida: 19/20 puntos.

- **Gobierno Abierto y e-Participación:** Evalúa el nivel de participación de los ciudadanos en las políticas públicas utilizando medios electrónicos, como la transparencia, datos abiertos y las redes sociales. Puntuación obtenida: 20/20 puntos.

- **Servicios en línea:** Mide el nivel de desarrollo de los servicios ciudadanos en cada una de las instituciones gubernamentales y verifica cuáles instituciones tienen su catálogo de servicios en línea, así como el nivel de avance de dichos servicios. Puntuación obtenida: 29.88/30 puntos.

Con esta nueva estructura en la que el Gobierno dominicano, a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, evaluó las instituciones en la décima edición del iTICge 2023, en la que Dirección General de Migración obtuvo una puntuación de 94.95%, ocupando el segundo lugar del ranking, compuesto por 342 instituciones que componen el Estado Dominicano, en la que se reconocen las implementaciones de las TIC y la innovación que generan soluciones enfocadas en los ciudadanos y en mejorar la eficiencia interna de las entidades públicas.

4.5 Desempeño de Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de contribuir con las demás áreas que conforman la institución, para dar a conocer los logros y conquistas de la institución a la ciudadanía, generando posicionamiento y visibilidad positiva de los proyectos y programas que se gestionan desde la Dirección General.

Comunicación Digital

Actualmente se cuenta con la presencia en cuatro plataformas de redes sociales, las cuales son: Instagram, Twitter, Facebook y YouTube. A través de estos canales se publican las noticias, iniciativas y actividades que se desarrollan en la institución. Además de nuestra página web instituciona, en la cual se vizualizan las notas de prensa que se producen con las novedades sobre las ejecuciones institucionales.

Durando el año 2023 se ha incrementado la asistencia vía redes sociales, dando respuesta a más de 5,901 usuarios en comparación con el año 2022 el cual fue de 3,345 usuarios. Brindándoles informaciones como: Certificado de Salida de menores, Cómo obtener una residencia, tarifa de impuestos de salida, requisitos de entrada, renovaciones, permisos, quejas de inmigrantes, carnet de trabajo, entre otras preguntas generales. A través de las redes sociales se ha mantenido el contacto directo con los usuarios, brindándoles las informaciones necesarias para que puedan realizar sus solicitudes y procesos.

A través de las redes mantienen actualizados a los usuarios acerca de los acontecimientos de la Dirección general de Migración sociales utilizadas son Instagram, Facebook, Twitter y YouTube. En estas se publican las informaciones relevantes de la institución como son: las resoluciones, avisos, comunicados, notas de prensa, fotos de las diferentes actividades, entrevistas y reuniones del Director General.

Trabajo Periodístico

En el año 2023, la Dirección de Comunicaciones ha elaborado 88 comunicados de prensa, donde se dan a conocer las principales actividades de la Dirección General de Migración, que dirige el Director General Venancio Alcántara.

En estos comunicados se recogen las declaraciones del Director General, los operativos que realiza a nivel nacional, los cuales han tenidos buenas acogidas en los medios escritos, digitales y audiovisuales.

También se publican en los principales medios de comunicación, Radio, Televisión y plataformas digitales, temas sobre los extranjeros indocumentados, su repatriación, los procesos de normalización, entregas de carnet, entre otros.

Se elabora una síntesis diaria con las principales informaciones que se publican en los diarios, sean positivas o negativas, para un total de 120 aproximadamente.

Cabe destacar, que de los comentarios que hacen los lectores sobre las noticias publicadas en los medios digitales, un 80% son positivos y un 20% tienen algunas diferencias.

Los esfuerzos llevados a cabo en esta Dirección de Comunicaciones durante el año 2023, han permitido que la comunidad en línea con la institución mantenga un crecimiento sostenido mensual, mejorando así su posicionamiento y reconocimiento de marca en las plataformas en las que tiene presencia.

4.6 Desempeño de Planificación y Desarrollo

La Dirección de Planificación y Desarrollo es asesora de la máxima autoridad de la Dirección General en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución asi como las propuestas de cambios organizacionales, reingeniería de procesos, gestión de calidad y evaluación institucional.

Además, se monitorea de manera constante con las plataformas RUTA en conjunto con el Ministerio de Economía, Planificación y

Desarrollo (MEPyD) que incide en la programación de la producción pública y el seguimiento a la producción prioritaria y además está, el sistema de Iniciativas Presidenciales con el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) lo cual es un sistema de trabajo intra e inter institucional al que se le asocian todos aquellos ámbitos institucionales que tienen responsabilidad directa con las Metas de Gobierno y que están orientados a incidir en la consecución de las Metas y Programas prioritarios de gobierno, así como a informar el avance de los resultados tanto a los miembros de la institución como al ciudadano lo cual se encuentran actualizados al 100%.

Programa Burocracia Cero: *Hacia un Gobierno Eficiente*

Este programa busca ofrecer servicios más eficientes al ciudadano, a través de la simplificación de los procesos y el uso de las tecnologías para la automatización y digitalización de trámites y servicios públicos, por lo que, la institución se acoge a la segunda fase de implementación del Programa Burocracia Cero mediante el Decreto No. 640-20.

En dicho proceso se han priorizado 13 trámites, doce (12) de la Dirección de Extranjería y uno (1) del Departamento Administrativo, donde se agotaron una serie de acercamientos para la simplificación de los trámites consensuada. En ese sentido, se han implementado mejoras directamente a la solicitud de Certificación de Permiso de Salida de Menor mediante la creación de un nuevo portal que está en etapa final y cuenta con facilidades de cara al usuario para que sea más ágil y amigable, así como la reducción de documentos en el depósito del expediente.

Plan Estratégico Institucional (PEI)

Es el instrumento de planificación con una visión estratégica que establece prioridades, objetivos, resultados, indicadores y metas para un período de cuatro años, debidamente aliados con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y los Planes Estratégicos Sectoriales.

En el Plan Estratégico Institucional de la DGM 2021 – 2024 cuenta con 3 ejes estratégicos, los cuales son:

Eje 1: Control de Entrada y Salida al y del Territorio Nacional.

Eje 2: Control de Permanencia de Extranjeros en Territorio Nacional.

Eje 3: Fortalecimiento Institucional.

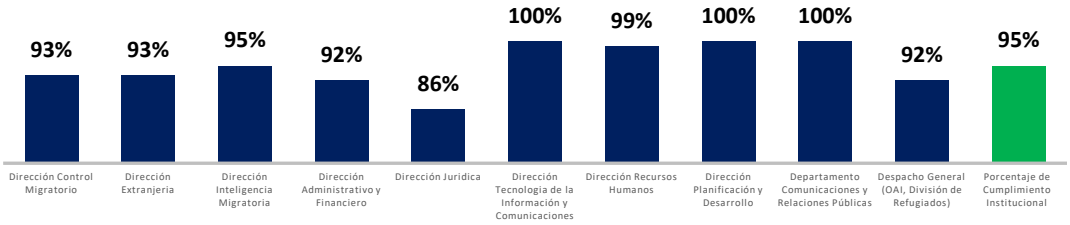
En ese sentido, se han realizado las respectivas evaluaciones periódicas para velar por su cumplimiento, dicho esto de acuerdo a la evaluación realizada para el año 2022 se obtuvo un 82% en cumplimiento con lo planificado.

Plan Operativo Anual (POA)

Es el documento de medición que utiliza la Dirección General de Migración, donde se muestra la planificación vs la ejecución que se plantea la institución por Direcciones.

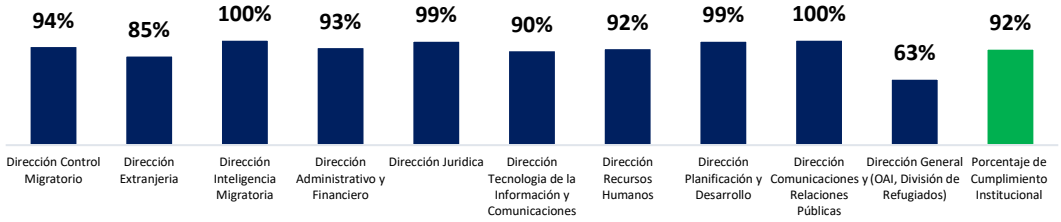
Este documento lleva al año 7 evaluaciones periodicas: 4 trimestral y 1 anual. Hasta la fecha el nivel de ejecución promedio entre los 3 trimetres del 2023 es de un 94% de ejecución.

Primer Trimestre



Segundo Trimestre

Tercer Trimestre



Proyectos

La Dirección General de Migración forma parte del proyecto financiado por el Banco Mundial llamado ´´**Respuesta Multisectorial a la Movilidad Humana**´´ junto a 8 instituciones, contando con el seguimiento al marco de resultados, por parte del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. El proyecto se encuentra actualmente en etapa de ejecución y cuenta con una unidad ejecutora de proyectos (UEP) hospedada en el INMRD.

El mismo tiene como objetivo mejorar las capacidades institucionales, estadísticas, de planificación y coordinación para una mejor gestión migratoria. El Proyecto comprende de cuatro pilares: (I) Fortalecimiento de las capacidades estadísticas; (II) Fortalecimiento de las capacidades institucionales, de planificación y coordinación multisectorial; (III) Inversiones para mejorar el apoyo a las poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad; y, (IV) Apoyo a la gestión y supervisión del proyecto.

Auditorías Internas y Externas

Con el fin de dar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad implementado bajo la norma ISO 9001:2015, se realizan las auditorías internas y externas anuales, abarcando los procesos dentro del alcance definido. Se le han realizado auditorias a los aeropuertos: Las Ámericas, Romana, Punta Cana, Dr. Joaquín Balaguer, Profesor Juan Bosch, Gregorio Luperón y el Cibao, dichas auditorías tienen como objetivo general hacer una revisión para identificar las mejoras aplicadas de acuerdo a los hallazgos en auditorías externas.

En el mes de abril se realizó una auditoria externa para la certificar por la Normal Intenacional ISO 9001-2015 las diferentes áreas de la sede central como la Dirección de Extranjería, Recursos Humanos, Administrativo Financiera, Jurídica, Planificación y Desarrollo, así como el Departamento de Certificaciones y la División de Atención al Usuario. En ese mismo tenor, se realizó en noviembre una auditoria de seguimiento a las áreas ya certificadas con el objetivo adicional de ampliar la certificación a los 7 Aeropuertos Internacionales.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Luego de realizar distintas sesiones de trabajo en conjunto con las áreas de la institución y el acompañamiento de la Contraloría General de la República, así como aplicar las mejoras sugeridas en los procesos, se ha alcanzado un 98.40% en el nivel de cumplimiento de las NOBACI.

En el mes de mayo –junio la Contraloría General de la República realizó una auditoria sobre la validación de los procedimientos, subidos en el sistema NOBACI. En el mes de noviembre recibimos el

informe preliminar sobre la validación de cumplimiento del Sistema de Control Interno, en la institución teniendo como margen hasta el mes de enero 2024, de seguir implementando y corrigiendo las oportunidades de mejoras mediante un plan de acción de las diferentes áreas.

En las Normas Básicas de Control Interno reflejan el nivel de desarrollo documental de los requerimientos de la Contraloría General de la República, conservamos la calificación de un 98%.

En el cumplimiento de la NOBACI, la calificación obtenida es de un 33%, quedando en un nivel de cumplimento incipiente, pendiente por completar un 67%, correspondiente a las oportunidades de mejoras detectadas mediante un plan de acción de las diferentes áreas.

Implementación del Índice de Control Interno (ICI), que es un sistema de medición basado en indicadores que permiten realizar y presentar una valoración confiable del cumplimiento del control interno en las instituciones bajo el alcance legal de la Contraloría General de la República.

Aditorias de Procedimientos

Se han realizado 15 auditorías de Control Interno donde verificamos implementación de los procedimientos:

- Auditoria de Procedimientos de Inventario Físico de Almacén y Suministro los días 13 y 14 de marzo, y auditoria de seguimiento 23 y 24 de octubre.
- Auditoria en los Aeropuertos: Internacional Cibao, Aeropuerto Internacional Gral. Gregorio Luperón y Sub Dirección Puerto

Plata, Aeropuerto Internacional de Las Américas, Muelle de San Pedro de Macorís, Muelle La Romana, Aeropuerto Internacional Punta Cana, y Sub-Direccion Bávaro. - Puestos Fronterizos Jimaní y Elías Piña y en el Puerto de Pedernales, Banica en los meses de mayo y septiembre, y puertos, dependencias de la DGM, en los meses de mayo- junio- julio 2023.

- Realizamos auditorias de procedimientos en la Dirección de Extranjería y en el Departamento de Certificaciones en el mes de julio, y una segunda auditoria de seguimiento en Certificaciones de en septiembre 2023.
- Auditoria de Nomina de colaboradores, junio 2023.
- Implementación del procedimiento y la eliminación del Cobro en efectivo en los Aeropuertos Internacional Punta Cana y Las américas, Aeropuerto Internacional Cibao y Subdirección Aeropuerto Int. Gral. Gregorio Luperón, y Subdirección Puerto Plata.
- Auditorio preliminar en el Archivo General en el Centro de Retención de Haina, los dias 8, 9 y 10 de noviembre 2023.
- Evaluación de los Proveedores mes noviembre 2023.
- Realizamos 80 arqueos de Caja Chica y cajas de cobro de Estadía, realizados durante el año 2023 en las áreas y dependencias de la DGM: Sede Central, Departamento Administrativo, Despacho, Aeropuerto Int. Dr. Jose Fco. Peña Gomez, AILA, Aeropuerto Internacional Cibao, Subdirección Santiago, Aeropuerto Int. Gral. Gregorio Luperón Puerto Plata,

Subdirección puerto plata, Subdirección Bávaro y Puesto Fronterizo de Elías Piña.

Esto con el propósito de verificar el cumplimiento de los procedimientos que rigen la actuación de la organización.

Autodiagnóstico CAF

La institución cuenta con un nivel de cumplimiento a la fecha del 100%, según el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Actualmente se encuentra en proceso de actualización de la autoevaluación correspondiente al año 2023, a ser presentada en julio de este año al Ministerio de Administración Pública.

Plan de Mejora Modelo CAF

Como resultado del proceso de autoevaluación CAF fueron identificadas y programadas 8 acciones de mejoras relacionadas a: desarrollar las capacidades del personal, eficientizar los procesos y servicios institucionales, como acciones de responsabilidad social. Promediando un cumplimiento del 100% de las acciones identificadas.

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Cuadro de Mando Integral

Cuadro de Mando Integral Dirección General de Migración							
METAS	SISMAP	ITIGE	NOBACI	Cumplimiento ley 200-04	Contrataciones públicas	Gobierno Central SISACNOC	IGP
100%	89%	94.95%	98%	85%	93%	92%	95%

4.7 Desempeño de Inteligencia Migratoria

La Dirección de Inteligencia Migratoria (DIM), ha enmarcado sus operaciones en cumplimiento a los acuerdos nacionales e internacionales y disposiciones emitidas por el Jefe del Estado Dominicano, con la finalidad de erradicar la migración irregular, así como también, mantener el control de los aeropuertos, puertos y zonas fronterizas de República Dominicana, identificando zonas y lugares habitados por extranjeros con estatus migratorio irregular, a través de levantamientos llevados a cabo a nivel nacional, resguardando la zona fronteriza, detectando zonas agrícolas donde se sumergen nacionales haitianos en su mayoría con estatus migratorio irregular.

Logros

- Se mantienen las mesas de trabajo con la comunidad de inteligencia, a los fines de mantener un flujo constante de informaciones relacionadas con nacionales extranjeros que llegan al país de forma irregular y dar respuesta oportuna a las exigencias que demanda la erradicación de ese delito. Con relación a la realización de la mesa de trabajo se mantiene con las direcciones de Operaciones del Estado Mayor Conjunto del MIDE, (J3) y la Dirección Nacional de Investigaciones (DNI), con miras a fortalecer las relaciones interinstitucionales e

implementar sistemas automatizados de controles migratorios en los aeropuertos, puertos y zonas fronterizas del país, a los fines de supervisar mantener un monitoreo constante de las personas reincidentes en cruzar la frontera de forma irregular.

- Fortalecimiento de las capacidades del personal administrativo y operativo, logró capacitar cinco (05) de sus integrantes en las áreas de Identificación de Documentos Falsos, a través de un taller impartido por la Embajada de Canadá en las instalaciones del IDAC, ubicado en el Aeropuerto Internacional La Isabela, Dr. Joaquín Balaguer.

- Participación en la décima séptima reunión ordinaria de autoridades civiles y militares que integran el Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (CONASAC), la cual se llevó a cabo en la sede principal del Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), con la finalidad de conocer el alcance del sistema E-Ticket a pasajeros de vuelos privados con el Departamento Aeroportuario, Dirección General de Aduanas, Dirección General de Pasaportes, Instituto Postal Dominicano, así como representantes de los administradores de los aeropuertos privados del país y de la Asociación de Líneas Aéreas de la República Dominicana.

Además, se trataron los resultados de los datos estadísticos de la implementación del plan piloto sobre inspección secundaria de equipaje facturado en el Aeropuerto Internacional de Las Américas Dr. José Francisco Peña Gómez (MDSS), presentado por AERODOM.

- Se mantuvieron las coordinaciones con la Comisión Binacional Fronteriza (COBIFRON), República Dominicana/Colombia, en la sede de la Dirección de Inteligencia del Estado Mayor Conjunto (J2), las mismas arrojaron como resultados la disminución y erradicación de la migración irregular desde y hacia Colombia y otros países de Suramérica y el Caribe.

- En ese mismo tenor entre los logros obtenidos la Dirección de Inteligencia Migratoria (DIM), participó en la reunión relativa a la coordinación sobre la ejecución de operaciones conjuntas coordinadas con instituciones gubernamentales relacionadas al cumplimiento de la Ley 285-04 sobre migración y su reglamento de aplicación, efectuada en fecha 25 de mayo 2023, en el Salón de reuniones del J-3, Dirección de Planes y Operaciones del Estado Mayor Conjunto, MIDE.

- Se tuvo participación en la XII Reunión Plenaria de la Comisión Binacional Fronteriza (COBIFRON) Colombia-República Dominicana, llevada a cabo en la República de

Colombia desde el día 29 de mayo 2023 al 02 de junio de año de referencia. El objetivo principal de esa reunión estuvo fundamentado en la socialización e intercambio de informaciones sobre flujo migratorio irregulares y personas detectadas haciendo uso de documentaciones fraudulentas en ambos países, así como también las rutas y modalidades utilizadas en tráfico ilícito de inmigrantes y la verificación de identidades de los nacionales dominicanos y colombianos y la existencia de alertas en los sistemas migratorio de cada país.

- La II Reunión Plenaria 2023, que se llevó a cabo en la República de México desde el 13 al 16 de junio del año en cursos, cuyo temas de exposición por parte de la DIM fueron "La Migración y Trata de Persona en República Dominicana y Análisis de la Rutas Migratorias que inicia en Centroamérica", en la cual nos permitimos recomendar el fortalecimiento de la comunicación entre las comunidades de Inteligencia a los fines de obtener respuesta en tiempo oportuno y real de hechos que afecten las naciones, conformar estructuras de medios de comunicación constante para obtener una respuesta oportuna y sometimiento a los cabecillas de esa red, así como también mantener el consenso migratorio pudiendo considerar la implementación de políticas que promuevan la integración de los migrantes en la sociedad, abordar las causas subyacentes que impulsan a las personas a emigrar hacia otros países, promover el desarrollo económico y social en los países de origen, mejorar la educación, salud y fortalecer los canales

legales de migración para que las personas puedan migrar de manera segura y ordenada.

- La DIM tuvo participación en la 1ra. reunión de la Comisión Binacional sobre Movilidad Humana, Migraciones y Cooperación, entre los gobiernos de Ecuador y República Dominicana.

- A través de los diferentes chequeos en los aeropuertos internacionales, puertos fronterizos e interdicciones migratorias, fueron 60 documentos falsos, entre ellos; carnet de residencia y de visitantes mexicanos, visados dominicano, visado panameño emitido en República Dominicana, cartas de invitación de Nicaragua falsos, pasaportes franceses, estadounidenses y de dominica, carnet de residencia permanentes, entre otros documentos de viaje utilizados para intentar salir e ingresar al país.

4.8 Desempeño de Refugiados

Las atribuciones del área de Refugiados es recibir las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado/a que sean presentadas ante ella; y tramitar y dar curso a las solicitudes de refugio que se presenten ante las autoridades de la Dirección General de Migración (DGM), sea en las fronteras, puertos, aeropuertos o en cualquier lugar que se habilite para tales fines.

Dicha área ha recibido ciento cuarenta (140) solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado, de las cuales cuarenta y dos (42) son de sexo femenino y noventa y ocho (98) de sexo masculino, cuyas nacionalidades son las siguientes: una (1) afgana; siete (7) nigeriana; quince (15) cubana; dos (02) colombiana; dos (02) ecuatoriana; noventa y dos (92) haitiana; catorce (14) rusa; cuatro (04) ucraniana; una (01) chilena; una (01) nicaragüense; una (01) israelí.

De la cantidad total de solicitudes de refugio recibidas por esta oficina durante el referido período, veinte (20) han sido tramitadas a la presidencia de la CONARE, ostentada por el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), de las cuales ocho (08) han sido decididas por el Pleno de la CONARE, mientras que ciento veinte (120) se encuentran en proceso de instrumentación de expediente para ser tramitadas al referido órgano para su evaluación y decisión.

Actualmente, mantienen la condición de persona reconocida con la condición de refugiado un total de veinte y nueve (29) extranjeros, de los cuales quince (15) son de sexo femenino y catorce (14) de sexo masculino, cuyas nacionalidades son: una (1) siria; dos (2) iraquí; (1) iraní; una (1) colombiana; dos (2) cubana; dieciséis (16) ucraniana; seis (06) rusa.

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

5.1 Nivel de satisfacción con el servicio

La Dirección General de Migración ha consolidado la visión de brindar un servicio de calidad, orientada a realizar una buena gestión gubernamental con la participación ciudadana alcanzando estándares de servicios accesibles, ágiles y eficientes.

Carta Compromiso al Ciudadano

Actualmente, la institución cuenta con la Carta Compromiso resolución 198-2021, que aprueba la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, donde esta institución reafirma el interés y responsabilidad de brindar servicios de calidad que cumplen con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, comprometidos a fomentar las mejoras continuas en el tiempo de respuestas y garantizar la transparencia en la gestión para así fortalecer la confianza del ciudadano.

Dicho compromiso implica un enfoque en el ciudadano, lo cual hace necesario conocer qué espera él y orientar los procesos de trabajo de forma que contribuyan a satisfacer sus necesidades, esto conlleva a que se generen condiciones para evaluar tanto el cumplimento de los estándares de calidad establecidos en la Carta como el nivel de satisfacción del ciudadano con relación a la forma en que está recibiendo el servicio.

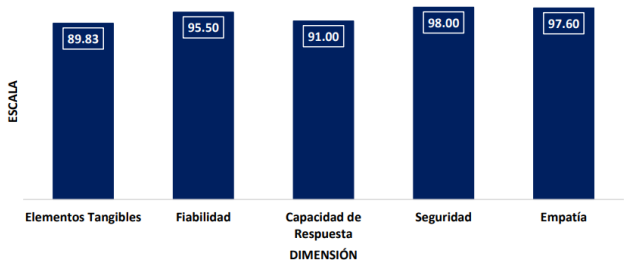
Actualmente, en el SISMAP contamos con 93% de acuerdo a la segunda evaluación realizada en el año 2023.

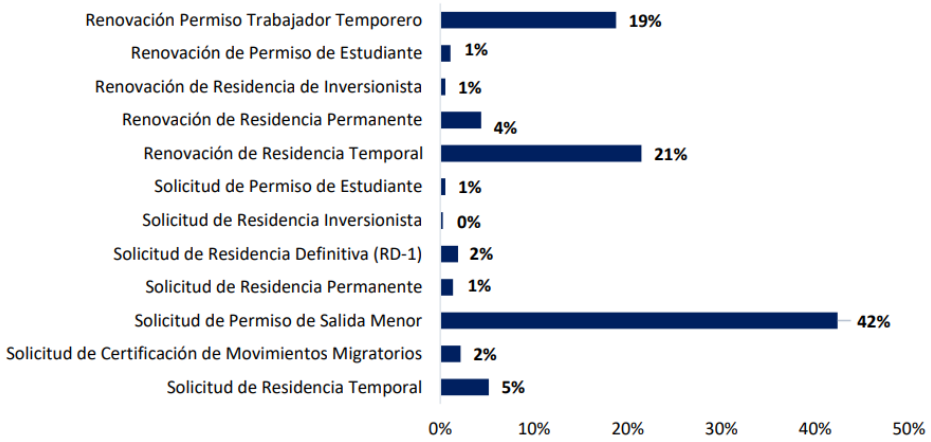
Encuesta de Satisfacción Ciudadana

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana fue establecida con una periodicidad anual, como parte del proceso de satisfacción de los usuarios externos, para determinar el nivel de satisfacción al recibir algún servicio.

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana (MAP), la Dirección General de Migración adscrita al Ministerio de Interior y Policía, contribuye al alcance de una política migratoria nacional, segura, ordenada, innovadora y constructiva, responsable de orientar un modelo de gestión integral, para cumplir con los compromisos alineados a los objetivos institucionales que se enmarcan en la Estrategia Nacional de Desarrollo, procedió a levantar la Encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos de la DGM.

En junio del presente añola DGM realizó dicha encuesta, obteniendo un 94% de índice de satisfacción.





PLAN DE ACCIÓN ENCUESTA DE SASTIFACCIÓN AL CIUDADANO

Proceso	Dimensiones	Acciones de Mejora	Objetivo	Áreas Responsables	Tiempo	
					Inicio	Final
Satisfacción del Ciudadano	1. Elementos Tangibles	-Diseñar durante el año un plan de mantenimiento preventivo y correctivo. -Lograr la conformidad de los usuarios y los colaboradores en los espacios de las instalaciones. -Garantizar la edificación de la estructura. -Adecuar los espacios de trabajo y servicios relacionados en cada área. -Dispensador de turnos en Malecón Center.	Garantizar condiciones óptimas de funcionamiento e imagen en toda la infraestructura internas y externas.	Dirección Administrativa Financiera - DAF	01/07/2023	12/12/2023
	2. Eficacia y Confiabilidad	-Capacitación al personal en Servicio al Cliente. -Socializar las actualizaciones de los procedimientos y Servicios con el personal. -Socializar procedimiento de atención y recepción de visitantes. -Capacitar un personal en idioma creole que asista al ciudadano de nacionalidad haitiana. -Dar asistencia técnica a los usuarios.	Mantener la estandarización en la presentación de la información relacionada a los servicios de la institución.	Dirección de Recursos Humanos- RRHH Dirección de Planificación y Desarrollo – DPyD	01/07/2023	12/12/2023
	3. Capacidad de Respuesta	-Asegurar que la documentación y las comunicaciones entregadas por el ciudadano sea verificada y procesada en el tiempo establecido para cumplir con los estándares de calidad. -Agilizar los procesos y readecuar la programación de citas para los visitantes de las provincias.	Optimizar el tiempo de respuesta en los servicios ofrecidos relacionados con las autorizaciones en la Dirección General de Migración.	Dirección Jurídica –DJ Dirección de Planificación y Desarrollo – DPyD Dirección de Tecnología de la Información y	01/07/2023	12/12/2023

		-Simplificar la espera del ciudadano al momento que se encuentren en las instalaciones. -Informar al ciudadano si surgen cambios en los procesos mediante capsulas en las redes sociales y audiovisuales.		Comunicaciones - TIC		
	4. Empatía y Accesibilidad	-Procesar la información requerida por el ciudadano, proporcionarla de una manera clara y precisa.	Compartir la información relacionada a los servicios con los clientes/ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo – DPyD Dirección de Recursos Humanos -RRHH Dirección de Comunicaciones -DC	01/07/2023	12/12/2023
	5. Satisfacción General	-Brindar un buen servicio de calidad que llene todas las expectativas del ciudadano y que sea satisfactoria al desarrollo de la institución.	Reforzar las competencias blandas y duras habilidades profesionales del personal cuyas funciones repercuten en la calidad de los servicios.	Dirección Recursos Humanos -RRHH Dirección de Planificación y Desarrollo – DPyD	01/07/2023	12/12/2023

Atención Al Usuario

Durante el año 2023, se muestra evidentes avences en la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios, cuyos datos arrojan un total de Cuatro Ciento Sesenta y Un Mil Seicientos Sesenta (461,660) asistencia, cuyos números superan el año 2022.

El objetivo alcanzado basado en priorizar la información de calidad ofrecida a nuestros usuarios que requieren y demandan los servicios presenciales, en el área de Recepción, y no presenciales, en el área de Call Center, así como la asistencia vía nuestra plataforma online: Correo Institucional y Foro.

En el área de Call Center en este año 2023 pudo responder los requerimientos y asistencia de Ciento Cincuenta y Ocho Mil (158,671) Seicientas Setenta y Un llamadas a igual número de usuarios, de un total de 161,380 llamadas, siendo mínimas las pérdidas de las mismas (poco más del 1%), lo que nos ha garantizado

mantener la meta del 99 y 98% consolidado de Nivel de Atención medido por el *Sistema Service Metrics de los proveedores Cable&Wireless Comumunications*.

MONITOREO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Call Center

REPORTE DE LLAMADAS RECIBIDAS Y RESPONDIDAS

Enero / Diciembre

Año 2023

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Respondidas	Porcentaje
Enero	11,919	334	11,455	98%
Febrero	11,860	341	11,333	97%
Marzo	15,439	178	15,072	98%
Abril	11,240	68	11,050	98%

Mayo	13,957	68	13,720	98%
Junio	17,352	246	17,114	99%
Julio	15,973	116	15,774	99%
Agosto	13,785	214	13,571	98%
Septiembre	12,348	161	12,187	99%
Octubre	11,592	114	11,432	99%
Noviembre	12,018	169	11,887	99%
Diciembre	13,897	107	13,790	99%
			Promedio	**98%**

5.2 Cumplimiento Acceso a información

Los servicios brindados para los ciudadanos y la transparencia institucional que ofrece esta Dirección General de Migración se realiza de manera constante, otorgando una información veraz y oportuna a través de su Portal de Transparencia, dando cumplimiento a la Ley No. 200-04, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de aplicación No. 130-05.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) realiza las coordinaciones necesarias mensualmente, a los fines de que todas las informaciones sean colgadas en nuestro portal de transparencia oportunamente. Durante el año 2023, esta DGM ha recibido un total de 91 solicitudes de información, a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP), correo electrónico y

cartas o comunicaciones escritas, de las cuales fueron completas 80, rechazada 1, en proceso 10 con un promedio de ejecución un 87.91%.

5.3 Resultados el Sistema Atención Ciudadana Linea 3-1-1

El Sistema Atención Ciudadana, Línea 3-1-1. asistido por la DGM es uno de nuestros puntos fuertes, esto en vista de que los ciudadanos una vez realizan la apertura del caso cuenta con una llamada de respuesta dentro de las 24 horas, durante el año 2023 recibimos 325 casos, del cual completamos 275 y están en proceso por ser casos complejos 50, alcanzando un nivel de ejecución de 84.61%.

El uso de este importante instrumento web, el cual se constituye en un logro a favor de los ciudadanos en lo que respecta a la garantía de sus derechos de acceso a la información, concentra las solicitudes en un solo portal que facilita su manejo y monitoreo por parte de la DIGEIG, estandariza el formulario de acceso a la información, permite gestionar los plazos de las solicitudes mediante semáforos y alertas enviadas, disponiendo de espacios de interacción gobierno-sociedad a través de canales vía web con la ciudadanía.

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

La institución ha demostrado altos estándares en el Indicador del Cuadro de Mando Integral, Cumplimiento a la Ley 200-04, medidos mediante las ponderaciones recibidas por las evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia, realizada por la DIGEIG. Por su parte, la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) realiza las coordinaciones necesarias mensualmente, a los fines de que todas las informaciones sean colgadas en nuestro portal de transparencia oportunamente.

Durante el año, se han completado los 3 primeros trimestres, correspondientes a los meses enero-septiembre, teniendo como resultados y un promedio de 94% de cumplimiento, esto resaltando la implementación y adaptación de los formatos reutilizables que ahora son aplicables a cada una de las áreas y/o apartados en nuestros portales, manteniéndonos en el cumplimiento óptimo del ejercicio durante el período 2020-2023.

PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2023

- Dotar a la Dirección de Inteligencia de Equipos tecnológicos para disminuir en menor proporción la migración irregular a través de puntos ciegos de los aeropuertos nacionales e internacionales, puertos y zona fronterizas del país y de capital humano, comprometido con la nación para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 285-04 General de Migración preservando siempre los derechos fundamentales y constitucionales otorgado a cada ciudadano.

- Implementación de detectores de huellas dactilares en los pasos migratorios a los fines de controlar que los indocumentados puedan evadir los controles migratorios. Así

como también, elevar la cantidad de levantamientos en zonas habitadas por nacionales extranjeros con estatus migratorio irregular. Creación de la oficina de Asuntos Consulares acorde con lo establecido en el organigrama institucional.

- Estamos tramitando la habilitación de las áreas y el personal adecuado para acelerar la entrega de los permisos otorgados en el Proceso de Renovación o cambio de Categoría Migratoria (PRCCM), realizado en el año 2017-2018, a más de 204,000 ciudadanos de 40 nacionalidades que fueron acogidos por el PNRE, los cuales fueron trabajados por 600 empleados contratados a tales fines.

- Se trabaja en la planificación de la apertura de dos nuevas oficinas regionales, a fin de dar un servicio a los usuarios de esas regiones, pretendiendo lograr un descongestionamiento de la oficina central.

- Se está trabajando en la puesta en funcionamiento de las oficinas regionales (Santiago y Puerto Plata), a los fines de que estas puedan hacer captura de datos biométricos y entrega de carnet en sus respectivas localidades, brindando así mayor facilidad a los usuarios.
- Implementar internet Satelital Starlink: Con el objetivo de mejorar la conectividad en los puntos migratorios que actualmente carecen de un servicio óptimo de internet, como el

Punto Fronterizo Bánica y Zona Fronteriza Hondo Valle, entre otros.

- Mejorar la interfaz del E-Ticket, para registrar y reutilizar los datos del usuario, así como también integrar un servicio web para obtener la información automática del vuelo, logrando mejorar la experiencia del usuario final.

ANEXOS

Memoria Institucional 2023

7.1 Estadisticas

Nacionales Haitianos Procesados							
Clasificación	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total**
Deportados	16,833	14,654	14,902	11,988	15,147	18,064	**91,588**
Repatriados	6,409	4,470	4,684	5,062	6,441	5,817	**32,883**
Total Reconducidos	23,242	19,124	19,586	17,050	21,588	23,881	**124,471**

Nacionales Haitianos Procesados							
Clasificación	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Total**
Deportados	19,536	17,338	16,979	11,899	9,205	8,057	**83,014**
Repatriados	6,522	6,491	5,584	8,371	9,072	7,486	**43,526**
Total Reconducidos	26,058	23,829	22,563	20,270	18,277	15,543	**126,540**

Aeropuerto	Entradas con e-ticket	Salidas con e-ticket
Aeropuerto internacional de las Américas	2,135,689	2,163,222
Aeropuerto internacional de Punta Cana	4,172,734	2,921,318
Aeropuerto internacional del Cibao	863,597	876,629
Aeropuerto internacional Gregorio Luperón, puerto plata	359,533	349,639
Aeropuerto internacional la Isabela, Joaquín Balaguer	49,338	42,676
Aeropuerto internacional la Romana	75,812	77,313
Aeropuerto internacional Maria Montez, Barahona	17	16
Aeropuerto internacional presidente Juan Bosh	60,029	60,983
Totales	**7,716,749**	**6,491,796**

7.2 Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos						
Área	**Proceso**	**Nombre del Indicador**	**Frecuencia**	**Meta**	**Última Medición**	**Resultado**
Dirección Control Migratorio	Control Entrada y Salida	Porcentaje de nacionales y extranjeros que entran y salen del país	Trimestral	100%	Septiembre 2023	99%
	Interdicción Migratoria	Cantidad de operativos de interdicción	Trimestral	650	Septiembre 2023	823
	Movimiento migratorio	Porcentaje de nacionales y extranjeros investigados	Trimestral	100%	Septiembre 2023	100%

	Deportaciones	Porcentaje extranjeros y nacionales deportados	Trimestral	100%	Septiembre 2023	100%
	Control de E-Tickets	Porcentaje de nacionales y extranjeros que entran y salen del país	Trimestral	100%	Septiembre 2023	100%

Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Última Medición	Resultado
Dirección Extranjería	Renovación Permiso Trabajador Temporero	Cantidad de permisos emitidos	Trimestral	4,000	Septiembre 2023	5,399
	Permiso de Estudiantes Primera Vez		Trimestral	180	Septiembre 2023	38
	Permiso de Estudiantes Renovaciones		Trimestral	170	Septiembre 2023	667
	Permiso para Artistas, deportistas y estudiantes de intercambio (PADEI) Primera vez		Trimestral	50	Septiembre 2023	125

Permiso para Artistas, deportistas y estudiantes de intercambio (PADEI), Renovaciones		Trimestral	120	Septiembre 2023	104
Permisos de Corto Plazo		Trimestral	3	Septiembre 2023	0
Permiso de Reentrada		Trimestral	90	Septiembre 2023	125

Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Última Medición	Resultado
Permisos de Salida Emitidos	Cantidad de Permisos de Salida Emitidos	Trimestral	12,100	Septiembre 2023	14,308
Renovación de Residencia Temporal	Cantidad de Residencias emitidas	Trimestral	5,600	Septiembre 2023	5,592
Renovación de Residencia Permanente		Trimestral	1,100	Septiembre 2023	878
Residencia Definitiva		Trimestral	440	Septiembre 2023	217
Emisión de Residencias Temporales		Trimestral	1,020	Septiembre 2023	1,182
Emisión de Residencias Permanentes (P-1)		Trimestral	260	Septiembre 2023	228

	Emisión de Residencias por Inversión Rentista, Pensionado		Trimestral	65	Septiembre 2023	74
	Renovación de Residencias por Inversión Rentista, Pensionado		Trimestral	102	Septiembre 2023	120
	Certificaciones expedidas de Movimientos Migratorios, Judiciales y Aduanales	Cantidad de Certificaciones Expedidas	Trimestral	350	Septiembre 2023	530

7.3 Gestión Presupuestaria

Objetal	Asignación presupuestaria 2023 (RD$)	Ejecución al 27 de diciembre 2023 (RD$)	Desempeño Financiero %
Remuneraciones y Contribuciones	1,744,702,951.00	1,742,391,303.84	56.06
Contrataciones de Servicios	454,795,356.67	345,845,805.41	11.13
Materiales y Suministros	263,428,434.43	199,748,384.95	6.43
Bienes Muebles, inmuebles e intangibles	456,430,436.47	399,743,587.70	12.86
Obras	188,949,502.00	130,079,359.52	4.18
Total General	**3,108,306,680.57**	**2,817,808,441.42**	**90.65**

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023 (RD$)	Ejecución a junio 2023 (RD$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %
12	Servicios de control y regulación migratoria	3,108,306,680.57	2,817,808,441.42	2	90.65

7.4 Matriz Logros Relevantes

Matriz Logros Relevantes							
Producto / servicio	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total 1er semestre 2023**
03 Nacionales y extranjeros autorizados a salir de y entrar hacia el territorio nacional	1,722,960	1,516,996	1,738,310	1,632,648	1,475,305	1,581,307	9,667,526
Inversión del producto 1	4,664,191.12	49,656,869.38	49,126,486.17	14,565,726.49	23,548,571.64	63,851,056.83	205,412,901.63
05 Extranjeros regularizados en Territorio Nacional	6,556	6,271	8,905	5,866	7,584	11,927	47,109
Inversión en Producto 2	3,547,539.99	15,132,686.52	79,299,125.27	14,068,583.08	10,384,125.97	23,398,740.98	145,830,801.81

Matriz de Logros Relevantes							
Producto / servicio	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Total 2do semestre 2023**
03 Nacionales y extranjeros autorizados a salir de y entrar hacia el territorio nacional	1,774,575	1,702,440	1,226,728	1,239,955	1,417,720	1,731,668	9,093,086
Inversión del producto 1	72,820,844.63	74,535,440.42	77,948,487.98	193,197,289.65	222,171,473.88	259,713,024.33	900,386,560.89
05 Extranjeros regularizados en Territorio Nacional	12,797	9,918	6,877	6,395	7,691	3,775	47,453
Inversión en Producto 2	13,793,194.09	24,108,018.50	12,136,366.59	122,102,858.45	57,029,336.65	104,414,880.65	333,584,654.93

5.5 Plan Anual de Compras

Resumen del Plan de Compras Enero-Diciembre 2023	
DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	$ 885,224,463.57
Monto total contratado	$ 811,635,450.41
Cantidad de procesos registrados	1 4 7
Capítulo	0202
Sub capítulo	1
Unidad ejecutora	1
Unidad de compra	Dirección General de Migración
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	01 de Julio 2022
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	$476,348,474.39
Obras	$173,891,312.63
Servicios	$ 161,395,663.40
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidadde los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	$ 119,897,752.14
MiPymes mujer	$ 153,080,702.18
No MiPymes	$ 538,656,996.09

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	$ 12,588,220.90
Compra menor	$ 79,219,310.43
Comparación de precios	$ 109,717,194.92
Licitación pública	$338,420,554.49
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios conexclusividad	N/A
Excepción - construcción, instalación oadquisición de oficinas para el servicio exterior	$101,009,826.54
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	$1,938,414.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentoshistóricos	N/A
Excepción - proveedor único	$123,779,614.03
Excepción - Urgencias	$14,962,315.05
Compra y contratación de combustible	$ N/A