



# Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO  
Departamento de Planificación y Desarrollo

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**  
**INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL**  
Abril – junio

Santo Domingo, República Dominicana  
julio 2021

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
CUMPLIMIENTO GENERAL .....	4
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN .....	5
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	6
Dirección General.....	6
Dirección General .....	6
Departamento de Planificación y Desarrollo .....	7
Departamento Jurídico .....	9
Departamento de Recursos Humanos .....	10
División de comunicaciones .....	11
Dirección Administrativa Financiera .....	12
Departamento Administrativo .....	13
División de Tecnología de la Información y Comunicación .....	14
Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional .....	15
Oficina de Libre Acceso a la Información .....	16
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones .....	17
Dirección de Servicios y Tramite de Pensiones .....	17
Departamento de Gestión de Servicios .....	18
Departamento de Tramite de Pensiones .....	19
División de validación y Registro de Instrumentos Legales .....	19
Gerencia de Autoseguro .....	20
Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto .....	20
Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto .....	21
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones .....	21
División de Seguimiento al Sistema de Reparto.....	22
División de Archivo y Custodia de Expedientes .....	23
División de Control de Supervivencia .....	23
Resultados Indicadores de Desempeño .....	25

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Operativo Anual (POA) 2021 de acuerdo con la programación correspondiente al segundo trimestre del año, a continuación, presentamos el informe de seguimiento y monitoreo que contiene los avances de productos y actividades a modo general, y el desempeño particular de cada una de las áreas funcionales que forman parte de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP).

El Plan Operativo Anual se compone de tareas rutinarias que forman parte de la operatividad institucional y que contribuyen en gran medida al logro de las metas estratégicas.

En este informe se explica de manera detallada los avances alcanzados por la (DGJP) durante el citado período, cumpliendo así con las directrices de la Ley 498-06 sobre Planificación e Inversión Pública.

Además, en el contenido de este informe también se expone la metodología de medición aplicada en el proceso de evaluación, seguido de un análisis a sus ejecutorias.

El informe detalla los siguientes temas:

- **Presentación de resultados del período**
- **Cumplimiento en tiempo de las actividades**
- **Nivel de desempeño por áreas**
- **Indicadores de desempeño**

Vale destacar que los avances presentados a continuación, han sido plasmados de acuerdo con las evidencias suministradas por las diferentes unidades organizativas hasta el corte del período evaluado, colocadas en la carpeta compartida que ha sido habilitada para los fines.

## CUMPLIMIENTO GENERAL

En este informe se muestran los resultados correspondientes al período abril-junio-2021, separados por Dirección. De igual modo se evalúa el nivel de cumplimiento particular de cada una de las unidades que las conforman, atendiendo los productos y actividades asignados bajo su responsabilidad.

La programación del periodo afectó el avance de cincuenta y ocho (58) productos de los cuales se desprendieron ciento noventa (190) actividades, de estas nueve (09) se encuentran suspendidas. Habiendo completado ciento setenta y tres (173) actividades, el nivel de cumplimiento alcanzado fue de 96% según las evidencias evaluadas. En ese mismo orden, cuatro (04) de las actividades programadas presentaron avances parciales (2%) y otras cuatro (04) su nivel de ejecución fue deficiente (2%).

En correspondencia con lo anterior, el indicador promedio de desempeño general alcanzó un 96% de cumplimiento.

INDICADOR DE DESEMPEÑO



## METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

El monitoreo de Plan Operativo anual se realiza de manera continua como forma de garantizar el logro de los objetivos fijados. La evaluación de las metas alcanzadas se presenta trimestralmente a través de los informes de seguimiento. Para medir el cumplimiento general de las actividades programadas se toman en cuenta los siguientes parámetros:

Rango	Clasificación	Color	Explicación
De 0% a 79%	Deficiente	Red	Se refiere a aquellas actividades no logradas o en proceso con baja probabilidad de logro en el tiempo programado.
Entre 80% y 89%	Aceptable	Yellow	Se refiere a aquellas actividades en proceso con mediana probabilidad de logro en el tiempo programado.
Entre 90% y 100%	Óptimo/Logradas	Green	Se refiere a las actividades logradas.

Las metas del Plan Operativo Anual se logran con la participación de todas las áreas (sustantivas, asesoras y de apoyo). La eficiencia particular de cada unidad funcional se mide tomando en cuenta el promedio de dos variables puntuales (la ejecución de la actividad y el cumplimiento de las fechas según la programación). La metodología de medición y evaluación promedia las calificaciones de ambas variables tal como se muestra a continuación:

Actividad	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio	Alerta
Actividad 1	100%	100%	100%	✓
Actividad 2	50%	0%	25%	✗
Actividad 3	100%	70%	85%	☑
Actividad 5	100%	40%	70%	✗
Actividad 6	100%	30%	65%	✗
Actividad 7	100%	80%	90%	✓
Actividad 8	100%	0%	50%	✗
<b>Promedio de Cumplimiento</b>	<b>93%</b>	<b>46%</b>	<b>69%</b>	✗

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### Dirección General

En este apartado se presentan los resultados de la Dirección General, contando el cumplimiento de las unidades estratégicas y de apoyo que mantienen con ella relación de dependencia directa. En ese sentido, durante el periodo fueron programadas ciento veinte (120) actividades de las cuales se completaron ciento nueve (109), dos (2) presentaron un avance aceptable, tres (3) se muestran con avance mínimo y seis (6) de ellas fueron pausadas.

Considerando el promedio de los resultados de las áreas vinculadas, esta dirección alcanzó un nivel de desempeño general de 98% como muestra el siguiente gráfico:



A continuación, los resultados particulares de las áreas dependientes de esta dirección, atendiendo la ejecución de sus actividades y el cumplimiento de los plazos establecidos.

### Dirección General (100%)

#### Actividades con incidencia durante el período:

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
64. Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%

<b>65. Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66. Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	99%	99%	99%

### Departamento de Planificación y Desarrollo (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.6 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.</b>	1	1	100%
<b>2.3 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna.</b>	1	1	100%
<b>3.1 Aplicar encuestas presenciales y telefónicas para el monitoreo de los atributos de calidad de los servicios de la DGJP</b>	1	1	100%
<b>3.3 Elaborar informe encuesta sub-indicador SISMAR - Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución.</b>	1	1	100%
<b>3.4 Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP.</b>	1	1	100%
<b>4.1 Actualizar Autodiagnóstico Modelo CAF 2021.</b>	1	1	100%
<b>4.2.4.1 Elaborar informe de avance Plan de Mejora CAF 2020.</b>	1	1	100%
<b>13.1 Elaborar y presentar informes de monitoreo PEI.</b>	N/A	N/A	El PEI está en fase de formulación.
<b>13.2 Elaborar y presentar informes de monitoreo POA.</b>	1	1	100%
<b>13.4 Elaborar informes de cumplimiento de la División de PPP.</b>	1	1	100%

<b>14.1.6 Consolidar y elaborar compendio del Plan Estratégico Institucional.</b>	100%	100%	100%
<b>14.6 Ajustar y actualizar el Plan Plurianual Institucional.</b>	N/A	N/A	No fue solicitada la actualización por parte del MEPyD.
<b>15.1 Revisar y evaluar las evidencias de ejecución y cumplimiento suministradas por las áreas para las actividades de PEI y POA.</b>	100%	100%	100%
<b>16.1 Gestionar y registrar producción física financiera.</b>	100%	100%	100%
<b>17.1 Notificar todas las áreas sobre el nivel de avance de los indicadores.</b>	100%	100%	100%
<b>18.4.1 Elaborar el plan de acción consolidado NOBACI.</b>	1	1	100%
<b>18.4.2 Socializar Plan de acción Con las áreas vinculadas.</b>	100%	100%	100%
<b>59.2 Apoyo y seguimiento a proyecto digitalización.</b>	N/A	N/A	El proyecto ha sido detenido por el MH.
<b>65.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.10 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%
<b>69.2 Realizar Levantamiento y Análisis Organizacional (propuesta Estructura Organizativa).</b>	100%	100%	100%



**Departamento Jurídico (100%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.8 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.	1	1	100%
6.1 Redactar y gestionar firma y aprobación de opiniones legales según requerimientos.	100%	100%	100%
6.2 Tramitar y monitorear la aplicación de las recomendaciones generadas de las opiniones legales elaboradas.	100%	100%	100%
7.1 Representar a la DGJP en Relación a las Demandas y Litigios ante los tribunales.	100%	100%	100%
7.2 Elaborar recursos de revisión constitucional según requerimientos.	100%	100%	100%
7.3 Elaborar respuestas de Actos de Alguacil según requerimientos.	100%	100%	100%
7.4 Elaborar y depositar escritos de defensa según requerimientos.	100%	100%	100%
8.1 Elaborar Actas Administrativas requeridas.	100%	100%	100%
8.2 Elaborar resoluciones administrativas según requerimientos.	100%	100%	100%
8.3 Gestionar la notarización de documentos.	100%	100%	100%
8.4 Mantener actualizado el Repositorio digital de publicaciones en Revistas, Gaceta Judicial así como en la Base de Datos Legislación Dominicana.	N/A	N/A	No tuvo incidencia durante el periodo.
64.13 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%
65.13 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%

<b>66.14 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	99%	99%	99%
---	-----	-----	-----

### Departamento de Recursos Humanos (93%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.9 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.</b>	1	1	100%
<b>2.2 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna.</b>	98%	98%	98%
<b>22.1 Ejecutar pagos de nóminas.</b>	100%	100%	100%
<b>23.1 Gestionar desembolso de compensación y beneficios correspondiente.</b>	100%	100%	100%
<b>24.2 Gestionar la ejecución de capacitaciones programadas.</b>	88%	88%	88%
<b>25.1 Reclutar y seleccionar el personal requerido.</b>	100%	100%	100%
<b>25.2 Elaborar el Plan de Recursos Humanos 2022.</b>	1	1	100%
<b>26.1 Impartir inducción de personal.</b>	100%	100%	100%
<b>27.1 Registrar y controlar las actividades del personal.</b>	100%	100%	100%
<b>27.2 Ejecutar el plan de actividades del programa de motivación para el personal en proceso de pensión .</b>	0%	0%	0%
<b>27.3 Ejecutar actividades de integración del personal programada.</b>	100%	100%	100%

<b>28.1 Brindar atención primaria al personal según requerimiento.</b>	100%	100%	100%
<b>28.2 Elaborar inventario de medicamentos e insumos médicos.</b>	1	1	100%
<b>28.3 Gestionar la adquisición de medicamentos e insumos para el dispensario médico.</b>	100%	100%	100%
<b>64.14 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.14 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.15 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### División de comunicaciones (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.5 Elaborar Informe de Gestión Trimestral</b>	1	1	100%
<b>38.1 Elaborar informe de monitoreo de redes sociales.</b>	1	1	100%
<b>38.2 Gestionar y suministrar respuesta a los requerimientos de redes sociales.</b>	100%	100%	100%
<b>39.1 Gestionar adquisición de refrigerio para actividades solicitadas.</b>	100%	100%	100%
<b>39.2 Gestionar alquiler o reserva de espacio físico para actividades solicitadas.</b>	100%	100%	100%
<b>39.3 Gestionar adquisición de materiales e insumos para actividades solicitadas.</b>	100%	100%	100%

<b>40.1 Brindar asistencia en servicios de fotografía y cobertura de eventos.</b>	100%	100%	100%
<b>40.2 Brindar asistencia protocolar en las actividades institucionales.</b>	100%	100%	100%
<b>41.2 Elaborar informe de ejecución del Plan de Comunicación.</b>	100%	100%	100%
<b>42.1 Actualizar el mural informativo.</b>	100%	100%	100%
<b>42.2 Elaborar y difundir el boletín informativo institucional.</b>	100%	100%	100%
<b>43.1 Brindar asistencia en la elaboración de artes, diseño gráfico y diagramación de documentos.</b>	100%	100%	100%
<b>43.3 Elaborar síntesis informativa relacionada a temas del quehacer institucional.</b>	100%	100%	100%
<b>43.4 Elaborar y gestionar la publicación de notas de prensa.</b>	100%	100%	100%
<b>64.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.7 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### Dirección Administrativa Financiera (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.3 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.</b>	1	1	100%

51.1 Controlar orden de pago y registros contables.	100%	100%	100%
51.4 Registrar preventivo y compromiso, gestionar previsión de contratos y reintegrar fondos.	100%	100%	100%
51.5 Conciliar las cuentas bancarias de Autoseguro.	100%	100%	100%
52.2 Programar y registrar la ejecución presupuestaria.	100%	100%	100%
53.1 Coordinar y documentar los procesos de Compras atendiendo el umbral que correspondan.	100%	100%	100%
53.5 Realizar informe ejecución del PACC.	100%	100%	100%
64.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%
65.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%
66.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%

### Departamento Administrativo (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.11 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.	1	1	100%
11. Elaborar inventario de mercancía.	1	1	100%
12.1 Gestionar Combustible a Transporte y el traslado de personal y Equipos.	100%	100%	100%

<b>12.2.1 Almacenar y distribuir material gastable.</b>	100%	100%	100%
<b>12.2.2 Almacenar y distribuir mobiliarios y equipos.</b>	100%	100%	100%
<b>12.3.1 Gestionar el recibo, registro, distribución y archivo de las correspondencias.</b>	100%	100%	100%
<b>12.4.1 Registrar las informaciones requeridas en el portal transaccional.</b>	100%	100%	100%
<b>12.5.2 Ejecutar las actividades del plan (mantenimiento) aprobado según la programación.</b>	100%	100%	100%
<b>53.2 Levantar y consolidar los requerimientos y necesidades de compras para el año 2022.</b>	100%	100%	100%
<b>64.16 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>66.16 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.17 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### División de Tecnología de la Información y Comunicación (93%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.1 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.</b>	1	1	100%

<b>54.1 Actualizar portal web y sub-portal de transparencia.</b>	100%	100%	100%
<b>54.2 Asistir requerimientos TIC's a todas las unidades.</b>	95%	95%	95%
<b>54.3 Dar seguimiento a requerimientos DAFI.</b>	98%	98%	98%
<b>54.5.1 Gestionar la implementación de la NORTIC A4.</b>	50%	50%	50%
<b>64.15 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.15 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.16 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional (94%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.1 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.</b>	1	1	100%
<b>4.2.1.2 Involucrar a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la Planeación, equilibrando y dando prioridad a sus necesidades y expectativas.</b>	58%	58%	58%
<b>29.2 Elaborar el plan plurianual de cooperación internacional.</b>	N/A	N/A	Suspendida por el MEPYD.
<b>30.3.1 Elaborar y ejecutar programa de charlas institucionales sobre el Sistema de Reparto.</b>	100%	100%	100%
<b>30.3.2 Aplicar encuesta de satisfacción a los asistentes a las charlas institucionales.</b>	80%	80%	80%

<b>31.1 Actualizar registro de Acreedores de Descuentos.</b>	100%	100%	100%
<b>31.2 Registrar acreedores de descuentos.</b>	100%	100%	100%
<b>32.1 Ejecutar actividades identificadas en el programa de recreación para pensionados.</b>	N/A	N/A	Suspendida por la pandemia.
<b>33.1 Gestionar, preparar y remitir las informaciones a publicar en el Boletín Estadístico de SIPEN.</b>	100%	100%	100%
<b>64.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### Oficina de Libre Acceso a la Información (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.7 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.</b>	1	1	100%
<b>34.1 Actualizar Subportal de Transparencia según estándar DIGEIG.</b>	100%	100%	100%
<b>35.1 Gestionar vía SAIP información requerida por ciudadanos.</b>	100%	100%	100%
<b>35.2 Gestionar repuestas a los requerimientos de los ciudadanos a través de la línea 311.</b>	100%	100%	100%
<b>64.12 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%



<b>66.13 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%
---	------	------	------

### Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

Contenidas en esta Dirección se encuentran las áreas misionales que se encargan de brindar el servicio a los usuarios de manera directa. Bajo su responsabilidad, conjuntamente con las unidades que la conforman fueron evaluadas durante el periodo 33 actividades de las cuales 28 se completaron, 2 quedaron con un porcentaje aceptable y 3 fueron suspendidas.

Considerando los resultados particulares de las unidades en dependencia, el porcentaje promedio alcanzado en el Indicador de desempeño fue de un 99% como muestra el siguiente gráfico:

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y TRÁMITES DE PENSIONES**



A continuación, los resultados particulares obtenidos por las áreas con relación a las tareas y productos bajo su responsabilidad, atendiendo su ejecución y el cumplimiento de los plazos establecidos.

### Dirección de Servicios y Tramite de Pensiones (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.2 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.</b>	1	1	100%
<b>49.2 Definir protocolo de elaboración, tramites y entrega de respuesta para los requerimientos del público.</b>	1	1	100%

**Departamento de Gestión de Servicios (98%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
44.1 Asistir al público presencial y registrar solicitudes de servicios (DGJP, Autoseguro, IDSS).	100%	100%	100%
45.1 Recibir y canalizar solicitudes de servicios en oficinas regionales.	100%	100%	100%
46.1 Elaborar reporte relativo a la efectividad de las visitas gestionadas a través de la División de Control de Supervivencia.	1	1	100%
47.1 Asistir llamadas telefónicas entrantes.	98%	98%	98%
47.2 Atender solicitudes de servicios vía portal web.	N/A	N/A	Portal web deshabilitado.
47.3 Contactar pensionados para retiro carta de liberación de fondos.	87%	87%	87%
47.4 Recibir y gestionar respuestas de solicitudes a través del correo institucional y redes sociales.	100%	100%	100%
47.5 Revisar decretos y dar respuestas a solicitud de usuarios.	100%	100%	100%
50.4 Ejecutar la entrega de expedientes físicos al área correspondiente.	N/A	N/A	Suspendida la entrega de expedientes.
64.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%
65.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%
68.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	98%	98%	98%

### Departamento de Tramite de Pensiones (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
9.1 Elaborar informes de análisis masivos institucionales.	1	1	100%
9.2 Elaborar y tramitar anteproyecto de decreto de pensión al amparo de la Ley 379-81.	100%	100%	100%
10.1 Analizar casos extraordinarios relativos a solicitudes de pensión.	100%	100%	100%
10.2 Analizar solicitudes de modificaciones de pensión.	100%	100%	100%
10.3 Analizar solicitudes de pensión y reajuste al amparo de las leyes 379-81, 1896 y 630-16.	100%	100%	100%
10.4 Analizar solicitudes de pensión al amparo del Convenio Dominico-Español.	100%	100%	100%
44.2 Instrumentar expedientes de solicitudes de pensión al amparo de la Ley 1896.	100%	100%	100%
64.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%
65.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%
66.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	96%	96%	96%

### División de validación y Registro de Instrumentos Legales (97%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
56.1 Realizar correcciones de datos críticos identificadas a pensiones.	100%	100%	100%

<b>57.1 Recibir y registrar oportunamente instrumentos legales.</b>	100%	100%	100%
<b>64.17 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.17 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	N/A	N/A	No tuvo incidencia en el trimestre.
<b>66.18 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	86%	86%	86%

### Gerencia de Autoseguro (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>44.4 Instrumentar y tramitar expedientes de solicitudes de pensión por discapacidad y sobrevivencia al amparo del Autoseguro.</b>	100%	100%	100%
<b>64.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.11 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.11 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto

En esta Dirección se concentran las áreas misionales que se encargan de realizar las gestiones para efectuar el pago de la nómina de pensionados. Bajo esta dirección, se programaron 37 actividades, contando con la responsabilidad de las diferentes unidades que la conforman para su ejecución. Según los resultados del monitoreo, de las tareas programadas se completaron 36 y 1 con un porcentaje deficiente. El nivel de desempeño promedio fue de un 98% tal como muestra el siguiente gráfico:



A continuación, los resultados particulares alcanzados por área en la ejecución de tareas y productos bajo su responsabilidad, cumpliendo con el tiempo establecido.

#### **Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto (100%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.4 Elaborar Informe de Gestión Trimestral.	1	1	100%

#### **Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (99%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
5.2 Monitorear la ejecución del presupuesto para el pago de las nóminas de pensionados.	100%	100%	100%
5.3 Gestionar la recuperación de fondos transferidos al Banreservas.	100%	100%	100%
5.4 Recibir y aplicar las novedades de las nóminas de pensionados.	100%	100%	100%
5.5 Gestionar la apertura de cuentas bancarias correspondientes a las novedades aplicadas.	100%	100%	100%
5.6 Gestionar reimpresión de cheques.	100%	100%	100%

<b>5.7 Programar y ejecutar el pago de cheque a pensionados.</b>	100%	100%	100%
<b>5.8 Gestionar la reintegración de cheques.</b>	100%	100%	100%
<b>64.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	94%	94%	94%

### División de Seguimiento al Sistema de Reparto (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>9.4 Elaborar informes de opinión técnica sobre solicitudes de traspaso de SCI a SR.</b>	100%	100%	100%
<b>60.1 Gestionar y digitar estadísticas correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP.</b>	100%	100%	100%
<b>61.1 Actualizar la cartera de afiliados al Sistema de Reparto.</b>	100%	100%	100%
<b>61.2 Confirmar la individualización de aportes de los afiliados al Sistema de Reparto y la P.N. Recibidos.</b>	100%	100%	100%
<b>61.3 Monitorear el comportamiento financiero de los planes de pensiones existentes en el Estado.</b>	100%	100%	100%
<b>61.4 Registrar y monitorear las solicitudes de traspaso del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto</b>	100%	100%	100%
<b>61.5 Registrar y monitorear las solicitudes de traspaso del Sistema de Reparto al Sistema de Capitalización Individual.</b>	100%	100%	100%

<b>64.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.9 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### División de Archivo y Custodia de Expedientes (89%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>58.1 Atender solicitudes, dar seguimiento, gestionar documentación, codificar y depurar expedientes.</b>	100%	100%	100%
<b>59.1 Coordinar ejecución proyecto de digitalización.</b>	43%	43%	43%
<b>64.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%

### División de Control de Supervivencia (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>62.2 Ejecutar plan de visitas programado.</b>	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado  
(Abril – junio 2021)

<b>63.3.1 Gestionar cambio de modalidad de pago pensionados no contactados o no localizados durante las gestiones.</b>	100%	100%	100%
<b>63.4.1 Elaborar y remitir relación de pensionados fallecidos identificados en obituarios.</b>	100%	100%	100%
<b>63.5.1 Hacer contacto con pensionados que emiten poder de representación.</b>	100%	100%	100%
<b>63.6.1 Hacer contacto con pensionados a requerimiento de áreas sustantivas y/o programación del área.</b>	100%	100%	100%
<b>63.7.1 Tramitar las exclusiones y/o suspensiones de pensionados detectados fallecidos o con presunción de fallecimiento.</b>	100%	100%	100%
<b>63.8 Actualizar los datos No crítico de pensionados contactados a través de los diferentes procesos.</b>	100%	100%	100%
<b>63.9.2 Dar mantenimiento a las carteras de pensionados de las nóminas activas de acuerdo al protocolo establecido.</b>	100%	100%	100%
<b>64.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100%
<b>65.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100%
<b>66.8 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%



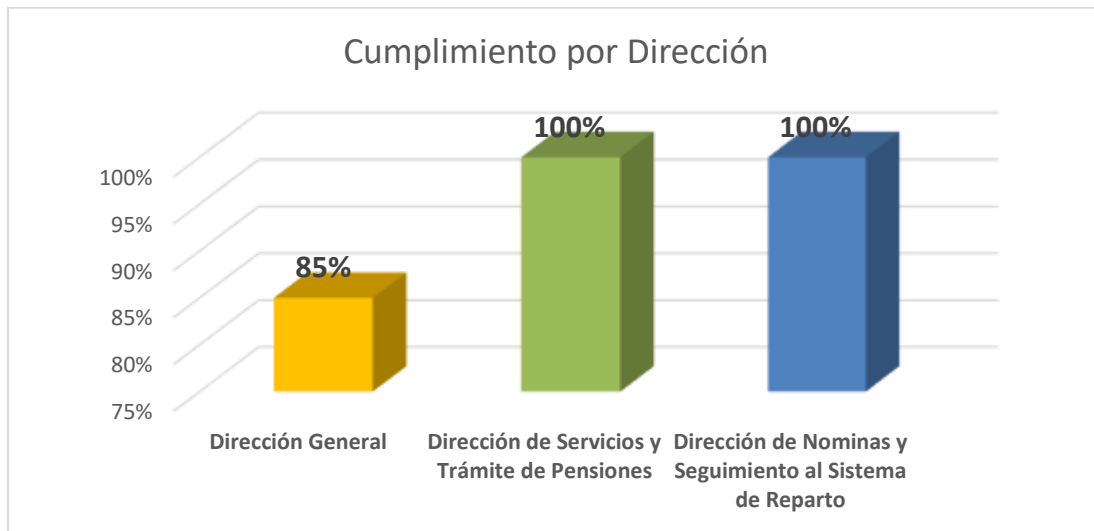
## Resultados Indicadores de Desempeño

En este apartado se muestran los resultados de los indicadores que han sido impactados por las diferentes ejecutorias del periodo evaluado. Las actividades ejecutadas han tenido incidencia en 13 indicadores de logros cuyo comportamiento se muestra a continuación, segmentados por direcciones y sus respectivas dependencias:

Producto/ actividad	Descripción	Meta	Logrado	Nivel de cumplimiento	Responsable
<b>Dirección General</b>					
2.2	Nivel de satisfacción interna con los servicios de Recursos Humanos.	90%	88%	98%	Departamento Recursos Humanos
2.3	Nivel de satisfacción interna con los servicios de DPyD.	90%	81%	90%	Departamento de Planificación y Desarrollo
4.2.1	Cantidad de Autodiagnóstico CAF completado.	1	1	100%	Departamento de Planificación y Desarrollo
11	Cantidad de inventario elaborados.	1	1	100%	Almacén y Suministro
12.3	Nivel de eficiencia en la gestión de correspondencia.	100%	97%	97%	Departamento Administrativo
14.1.6	Cantidad de planes (PEI) formulados.	1	1	100%	Departamento de Planificación y Desarrollo
24.2	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas.	95%	92%	97%	Departamento Recursos Humanos
54.2	Cantidad de NORTIC implementadas.	1	0	0%	División de Tecnologías de la Información y Comunicación.
<b>Promedio</b>			<b>85%</b>		
<b>Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones</b>					
3.1	Nivel de satisfacción general de clientes externos.	95%	100%	100%	Departamento de Gestión de Servicios.
10	Nivel de eficiencia del proceso de análisis y modificación de solicitudes.	100%	100%	100%	Departamento de Trámite de Pensiones.
44	Nivel de eficiencia en el registro y tramitación de solicitudes.	100%	100%	100%	Departamento de Gestión de Servicios.
47.1	Porcentaje de llamadas atendidas.	97%	98%	100%	División de Call Center y Servicios Electrónicos.
<b>Promedio</b>			<b>100%</b>		
<b>Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto</b>					

Informe de Monitoreo Consolidado  
(Abril – junio 2021)

63.9	Cantidad de pensionados con datos actualizados.	2,230	9,404	100%	Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
<b>Promedio</b>			<b>100%</b>		



Elaborado por:

Jeddenson Bladimir Contreras  
Analista de Planificación

Revisado por:

Isabel Jáquez Adames  
Encargada de División PPP

Aprobado por:

Santiago Guillermo

Encargado de Departamento DPyD

