



Ministerio de Hacienda

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

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2021 **INFORME DE MONITOREO SEMESTRAL** **Enero – junio 2020**

Santo Domingo, República Dominicana
Julio 2020

Contenido

Introducción	3
Presentación de Resultados	4
Foco Estratégico 1: Administración Eficiente del Sistema Previsional Público	4
Foco Estratégico 2: Fortalecimiento Institucional	6
Foco Estratégico 3: Calidad de Servicios	9
Foco Estratégico 4: Comunicación Institucional	11
Porcentaje de cumplimiento en tiempo	12
Matriz de Indicadores de Éxito	18





Introducción

Con la finalidad de cumplir con el seguimiento del Plan Estratégico 2017-2021 de acuerdo a lo programado, a continuación, el informe de monitoreo y evaluación consolidado del período enero–junio 2020, correspondiente a las iniciativas y actividades bajo la responsabilidad de las diferentes áreas que forman parte de la Dirección.

Este documento contiene los avances de las iniciativas, actividades y sub-actividades comprendidas dentro del período evaluado acorde a la programación del Plan Estratégico.

Vale destacar que los avances presentados a continuación, han sido plasmados de acuerdo a las evidencias cargadas en el Sistema EmarSuite por las diferentes unidades organizativas de la DGJP, hasta el corte del período evaluado.

El informe detalla los siguientes temas:

- Presentación de resultados del período
- Cumplimiento en tiempo de las actividades
- Nivel de logro de los indicadores

Presentación de Resultados

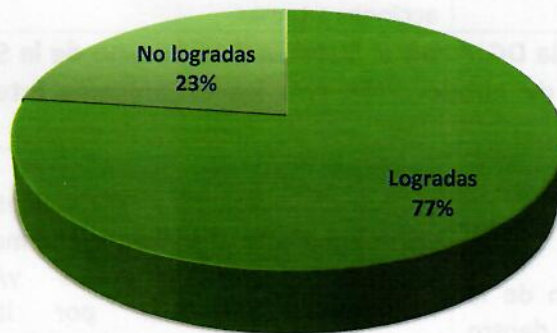
Desglose de los resultados correspondientes al período enero-junio 2020, separado por focos e iniciativas estratégicas. De igual modo se evalúa el nivel de cumplimiento de las actividades y sub-actividades que lo conforman según corresponda. En ese sentido, el indicador promedio de desempeño fue de un 93%.



Foco Estratégico 1: Administración Eficiente del Sistema Previsional Público

Durante el período, bajo este foco se programó la ejecución de cuatro (04) sub-actividades vinculadas a tres (03) actividades centrales. Los resultados muestran un nivel de desempeño de un 77% el cual favorece el avance de tres (03) iniciativas estratégicas.

Administración Eficiente Sistema Reparto



Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado:

- 1.2- Implementar un esquema de notificación periódica al Viceministro del Tesoro sobre las deudas del Sector Público con el SDSS y recomendar posibles acciones a tomar.
- 1.4- Fortalecer los vínculos de la DGJP con el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y establecer los lazos de cooperación con los Organismos Internacionales de Seguridad Social.
- 1.6- Optimización de procesos relacionados con la actualización y cruce de datos de pensionados.

Avances Actividades y Sub-Actividades, alcanzado durante el período

1.2- Implementar un esquema de notificación periódica al Viceministro del Tesoro sobre las deudas del Sector Público con el SDSS y recomendar posibles acciones a tomar.		100%	
Actividades	Sub-Actividades	% Logrado	% Promedio
1.2.3 - Elaborar informe trimestral al Viceministro del Tesoro, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con el SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.	1.2.3.1 - Remitir informe al Viceministro del Tesoro correspondiente al trimestre oct-dic 2019, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.	100%	100%
	1.2.3.2 - Remitir informe al Viceministro del Tesoro correspondiente al trimestre ene-mar 2020, presentando situación actual de	100%	100%

	la deuda del Sector Público con el SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.		
1.4 - Fortalecer los vínculos de la DGJP con el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y establecer los lazos de cooperación con los organismos internacionales de Seguridad Social.			100%
1.4.3 - Gestionar la participación de la DGJP en las distintas comisiones dentro del Sistema Previsional Dominicano (avances 2020).	1.4.3.1 - Realizar seguimiento correspondiente al trimestre ene-mar a las agendas temáticas y/o normativas publicadas por las instituciones del Sistema Previsional Dominicano (UNIPAGO, SIPEN, CNSS, DIDA y TSS) y generar informe al Director General DGJP.	100%	100%
1.6- Optimización de procesos relacionados con la actualización y cruce de datos de pensionados.			30%
1.6.2 - Implementar el programa de captación de prueba de vida de pensionados.	*1.6.2.1 - Dar mantenimiento a las carteras de pensionados de las nóminas activas de acuerdo al protocolo establecido, trimestre ene-mar 2020.	30%	30%

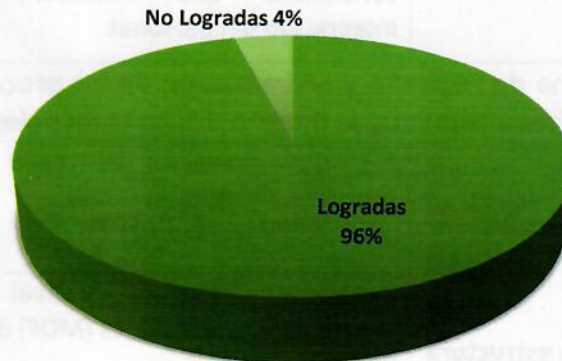
* El cumplimiento de esta actividad se vio afectado por las restricciones impuestas en el estado de emergencia debido a la pandemia.

Foco Estratégico 2: Fortalecimiento Institucional

Bajo este foco, la programación del período contempla la ejecución de quince (15) sub-actividades vinculadas a seis (6) actividades centrales. De acuerdo con los resultados evaluados el nivel de cumplimiento fue de un 96%, favoreciendo el avance de cuatro (4) iniciativas estratégicas.



Fortalecimiento Institucional



Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado:

2.2- Diseño de programas de motivación del personal a través de estrategias de integración, innovación, creatividad, sentido de pertenencia y reconocimiento orientado al logro de los resultados.

2.3- Crear un programa de rediseño y actualización de los procesos logrando la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.

2.4- Fortalecimiento del Marco Normativo de la DGJP a fin de facilitar la toma de decisiones y el correcto desarrollo de los procesos.

2.5- Implementar un Sistema de Estadísticas de la gestión institucional.

Avances Actividades y Sub-Actividades alcanzados durante el periodo:

2.2 - Diseño de programa de motivación del personal a través de estrategias de integración, innovación, creatividad, sentido de pertenencia y reconocimiento orientado al logro de los resultados.		100%	
Actividades	Sub-Actividades	% Logrado	% Promedio
2.2.2 - Implementar programas que fomenten la integración y el bienestar laboral, considerando la opinión de nuestros colaboradores.	2.2.2.1 - Aplicar encuesta de satisfacción al personal DGJP.	100%	100%
	2.2.2.3 - Diseñar Programa de Inserción Laboral para Discapacitados.	100%	100%

	2.2.2.5 - Diseñar programa de actividades que fomenten la integración del personal.	100%	100%
2.3 - Crear un programa de rediseño y actualización de los procesos logrando la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.			
2.3.1 - Implementar una estructura organizativa adecuada a las necesidades actuales y futuras de mediano plazo de la institución.	2.3.1.8 - Actualizar el mapa de procesos.	100%	83% 67%
	2.3.1.9 Actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la DGJP.	100%	
	2.3.1.9.2 - Actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) - avances 2020.	100%	
	2.3.1.10 - Actualizar el Manual de Cargos de la DGJP.	0%	
2.3.2 - Diseñar Programa de Captación de Ideas Creativas e Innovación para incorporar mejoras en los procesos.	2.3.2.3 - Evaluar la factibilidad de implementar ideas vinculadas a la DGJP destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	100%	100%
	2.3.2.4 - Programar la implementación de las ideas destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	100%	
2.4 - Fortalecimiento del Marco Normativo de la DGJP a fin de facilitar la toma de decisiones y el correcto desarrollo de los procesos.			100%
2.4.3 - Habilitar un repositorio digital con el archivo físico de expedientes de jubilados y pensionados.	2.4.3.2 - Definir la metodología para el proceso de limpieza y digitalización de expedientes.	100%	100%
2.4.4 - Habilitar un repositorio digital con el archivo físico de expedientes de jubilados y pensionados (avances 2020).	2.4.4.1 - Completar limpieza y digitalización de expedientes según metodología definida para trimestre ene-mar 2020.	100%	100%
2.5 - Implementar un Sistema de Estadísticas de la gestión institucional.			100%
	2.5.2.1 - Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la	100%	

2.5.2 - Desarrollar una fuente de información y estadísticas primarias del Sistema Previsional a Cargo del Estado- Boletín Trimestral DGJP.	misma, trimestre octubre-diciembre 2019.		100%
	2.5.2.2 - Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP, trimestre octubre-diciembre 2019.	100%	
	2.5.2.3 - Poner en marcha la publicación el Boletín Estadístico DGJP, trimestre octubre-diciembre 2019.	100%	
	2.5.2.4 - Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la misma, trimestre enero-marzo 2020.	100%	
	2.5.2.5 - Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP, trimestre enero-marzo 2020.	100%	

Foco Estratégico 3: Calidad de Servicios

Para el período evaluado, bajo este foco estuvieron programadas dos (2) actividades de las cuales se desprendieron dos (2) sub-actividades. La ejecución de las mismas contribuyó con el avance de dos (2) iniciativas estratégicas. En sentido general, la programación se cumplió en un 100%.



Calidad de Servicio



Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado

3.1- Desarrollo de una cultura de calidad enfocada en la mejora continua a fin de garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos.

3.2- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Servicios al Ciudadano.

Avances Actividades y Sub-Actividades programadas para el periodo

3.1- Desarrollo de una cultura de calidad enfocada en la mejora continua a fin de garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos.			100%
Actividades	Sub-Actividades	% Logrado	% Promedio
3.1.1- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en el ciclo PDCA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) para optimizar los procesos de la DGJP.	3.1.1.6 - Monitorear los indicadores de Calidad (avances 2020).	100%	100%
	3.1.1.6.1 - Elaborar informe de monitoreo de los indicadores de calidad, trimestre ene-mar.	100%	
3.2- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Servicios al Ciudadano			100%
3.2.3 - Reforzar el Sistema de prestación de servicios No presenciales.	3.2.3.1 - Habilitar Oficina Virtual interactiva amigable y personalizada al usuario.*	100%	100%

*Actividad trasladada al POA 2020 bajo la responsabilidad de la División de Tecnología.

Foco Estratégico 4: Comunicación Institucional

Para el período evaluado estuvo programada una (01) sub-actividad asociada a una (01) actividad principal. Según los resultados, la ejecución se completó en un 100%. Esto a su vez contribuye con el avance de la iniciativa enmarcada bajo este foco.

Comunicación Institucional



Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado

4.1- Ampliar y optimizar los canales y las herramientas de la comunicación interna y externa.

Avances Actividades y Sub-Actividades programadas para el periodo

4.1- Ampliar y optimizar los canales y las herramientas de la comunicación interna y externa.			100%
Actividades	Sub-Actividades	% de Avance	% Promedio
4.1.3 - Definir estrategias de comunicación efectiva para informar a los ciudadanos cuando hayan sido beneficiados con Decretos de nuevas pensiones y/o reajustes.	4.1.3.2 - Socializar protocolo aprobado.	100%	100%

Porcentaje de cumplimiento en tiempo

En este apartado se distingue el nivel de desempeño general, considerando el cumplimiento de los plazos establecidos para la ejecución de las actividades. En ese sentido, el 59% de las 22 actividades programada para el periodo fue completado en tiempo, un 32% se completó fuera del plazo y un 9% mostró un mínimo o ningún avance. Ver detalles a continuación.



Cumplimiento en Tiempo	Cumplimiento Fuera del Plazo	No Completadas
1.2.3.1- Remitir informe al Viceministro del Tesoro correspondiente al trimestre oct-dic 2019, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.	1.2.3.2 - Remitir informe al Viceministro del Tesoro correspondiente al trimestre ene-mar 2020, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con el SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.	1.6.2.1 - Dar mantenimiento a las carteras de pensionados de las nóminas activas de acuerdo al protocolo establecido, trimestre ene-mar 2020. (70%)*
2.2.2.3 - Diseñar Programa de Inserción Laboral para Discapacitados.	1.4.3.1 - Realizar seguimiento correspondiente al trimestre ene-mar a las agendas temáticas y/o normativas publicadas por las instituciones del Sistema Previsional Dominicano (UNIPAGO, SIPEN,	2.3.1.10 - Actualizar el Manual de Cargos de la DGJP.
2.3.2.3- Evaluar la factibilidad de implementar ideas vinculadas a la DGJP destacadas en la primera		

<p>versión del Concurso Ideas Creativas.</p> <p>2.3.2.4- Programar la implementación de las ideas destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.</p> <p>2.4.3.2- Definir la metodología para el proceso de limpieza y digitalización de expedientes.</p> <p>2.4.4.1 - Completar limpieza y digitalización de expedientes según metodología definida para trimestre ene-mar 2020.</p> <p>2.5.2.1- Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la misma, trimestre octubre-diciembre 2019.</p> <p>2.5.2.2- Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP, trimestre octubre-diciembre 2019.</p> <p>2.5.2.3- Poner en marcha la publicación el Boletín Estadístico DGJP, trimestre octubre-diciembre 2019.</p> <p>2.5.2.5 - Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP, trimestre enero-marzo 2020.</p>	<p>CNSS, DIDA y TSS) y generar informe al Director General DGJP.</p> <p>2.2.2.1- Aplicar encuesta de satisfacción al personal DGJP.</p> <p>2.2.2.5 - Diseñar programa de actividades que fomenten la integración del personal.</p> <p>2.3.1.8 - Actualizar el mapa de procesos.</p> <p>2.3.1.9.2 - Actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) - avances 2020.</p> <p>2.5.2.4 - Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la misma, trimestre enero-marzo 2020.</p>	
---	--	--



- 3.1.1.6.1- Elaborar informe de monitoreo de los indicadores de calidad, trimestre ene-mar.
- 3.2.3.1- Habilitar Oficina Virtual interactiva amigable y personalizada al usuario.
- 4.1.3.2- Socializar protocolo aprobado.

* El cumplimiento de esta actividad se vio afectado por las restricciones impuestas en el estado de emergencia debido a la pandemia.

Cumplimiento en tiempo de actividades por área

A continuación se muestra el comportamiento de las áreas en el cumplimiento de sus actividades según los plazos establecidos.

División Seguimiento Sistema de Reparto (63%)

Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo
1.2.3.1- Remitir informe al Viceministro del Tesoro correspondiente al trimestre oct-dic 2019, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.	02/01/2020	18/02/2020	100%
1.2.3.2 - Remitir informe al Viceministro del Tesoro correspondiente al trimestre ene-mar 2020, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con el SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.	04/04/2020	15/05/2020	0%
1.4.3.1 - Realizar seguimiento correspondiente al trimestre ene-mar a las agendas temáticas y/o normativas publicadas por las instituciones del Sistema Previsional Dominicano (UNIPAGO, SIPEN, CNSS, DIDA y TSS) y generar informe al Director General DGJP.	02/01/2020	15/04/2020	15%

2.5.2.2- Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP, trimestre octubre-diciembre 2019.	20/01/2020	24/01/2020	100%
2.5.2.5 - Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP, trimestre enero-marzo 2020.	20/04/2020	24/04/2020	100%

Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto (30%)

Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo
1.6.2.1 - Dar mantenimiento a las carteras de pensionados de las nóminas activas de acuerdo al protocolo establecido, trimestre ene-mar 2020.	02/01/2020	13/04/2020	30%

Departamento Recursos Humanos (25%)

Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo
2.2.2.1- Aplicar encuesta de satisfacción al personal DGJP.	02/01/2020	01/03/2020	0%
2.2.2.3 - Diseñar Programa de Inserción Laboral para Discapacitados.	02/01/2020	03/06/2020	100%
2.2.2.5 - Diseñar programa de actividades que fomenten la integración del personal.	01/03/2020	01/05/2020	0%
2.3.1.10 - Actualizar el Manual de Cargos de la DGJP.	01/01/2020	01/06/2020	0%

Departamento Planificación y Desarrollo (83%)

Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo
2.3.1.8 - Actualizar el mapa de procesos.	01/02/2020	01/04/2020	0%
2.3.1.9.2 - Actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) - avances 2020.	01/01/2020	01/04/2020	78%
2.3.2.3- Evaluar la factibilidad de implementar ideas vinculadas a la DGJP destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	02/01/2020	30/01/2020	100%
2.3.2.4- Programar la implementación de las ideas destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	01/02/2020	15/03/2020	100%
2.5.2.3- Poner en marcha la publicación el Boletín Estadístico DGJP, trimestre octubre-diciembre 2019.	17/02/2020	24/02/2020	100%
3.1.1.6.1- Elaborar informe de monitoreo de los indicadores de calidad, trimestre enero-marzo.	01/04/2020	05/05/2020	100%
3.2.3.1- Habilitar Oficina Virtual interactiva amigable y personalizada al usuario.	04/09/2017	06/01/2020	100%

División Archivo y Custodia de Expedientes (100%)

Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo
2.4.3.2- Definir la metodología para el proceso de limpieza y digitalización de expedientes.	01/01/2020	30/03/2020	100%
	02/01/2020	13/04/2020	100%



2.4.4.1 - Completar limpieza y digitalización de expedientes según metodología definida para trimestre ene-mar 2020.			
--	--	--	--

Departamento Gestión Financiera de Pensiones (50%)

Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo
2.5.2.1- Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la misma, trimestre octubre-diciembre 2019.	06/01/2020	20/01/2020	100%
2.5.2.4 - Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la misma, trimestre enero-marzo 2020.	02/01/2020	13/04/2020	0%

División Comunicaciones (100%)

Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo
4.1.3.2- Socializar protocolo aprobado.	02/01/2020	02/03/2020	100%
Descripción	Inicio	Fin	Cumplimiento en tiempo



Matriz de Indicadores de Éxito

En relación con los indicadores de logros, los resultados muestran un nivel de cumplimiento del 60%. Esto está basado en la evaluación de catorce indicadores con incidencia durante el primer trimestre del año 2020, los cuales miden el impacto de las actividades del Plan que se han ejecutado.

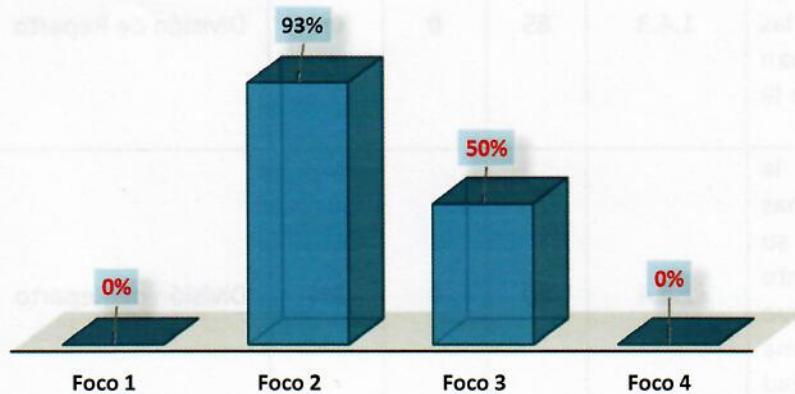
Descripción	Iniciativa Vinculada	Meta	Logro	% Cump.	Responsable	Observaciones
Dirección General						
Cantidad de intervenciones de las autoridades de la DGJP en los medios de comunicación.	4.1.1	12	0	0%	División de Comunicaciones	Las actividades de contacto con la prensa fueron suspendidas por decisión administrativa.
Índice de Clima Organizacional	2.2	90	91	100%	Departamento de Recursos Humano	
Índice de liderazgo del personal de supervisión o mandos medios	2.2.3	86	90	100%	Departamento de Recursos Humano	
Índice de cumplimiento con el indicador iTICge.	2.3	73	77	100%	División de Tecnología	
Índice de cumplimiento con el indicador SISMAP	2.3	91	92	100%	Departamento de Planificación y Desarrollo	
Nivel de implementación de las NOBACI	2.4	30	17.6	59%	Departamento de Planificación y Desarrollo	
Índice de cumplimiento de la Ley 200-04	2.4	95	95	100%	Dirección General/ Oficina Libre Acceso a la Información	

Dirección Administrativa Financiera						
Índice de cumplimiento con el indicador de Gestión Presupuestaria	2.3	95	100	100%	División Financiera	
Índice de cumplimiento con el indicador de Contrataciones Públicas.	2.4	98	82	84%	División de Compras	
Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto						
Índice de participación en agendas temáticas o comisiones de trabajo programadas por las instituciones que conforman el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS)	1.4.3	85	0	0%	División de Reparto	
Índice de respuesta de la DGJP en la revisión de temas que demandan su intervención a requerimiento de las instituciones que conforman el Sistema Dominicano de la Seguridad Social	1.4.4	80	0	0%	División de Reparto	
Cantidad de pensionados procesados para obtención de prueba de vida	1.6.1	1,429	0	0%	Dirección de Nómina de Pensionados y Seguimientos al Sistema de Reparto/ División de Control de Supervivencia	Las actividades de contacto fueron suspendidas por las medidas de distanciamiento impuestas en el Estado de Emergencia.
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones						
Incremento de la cantidad de solicitudes de servicios a través de República Digital	3.2.3	3	0	0%	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones/ División de Call Center	
Índice de satisfacción de usuarios con el servicio	3.1	95	99	100%	Departamento de Gestión de Servicios	
Promedio General Cumplimiento de Indicadores					60%	

El nivel de logros relacionado con los focos estratégicos se desarrolló de la siguiente manera:

Foco Estratégico	% Prom. Logros
Foco 1. Administración Eficiente del Sistema Previsional Público	0%
Foco 2 Fortalecimiento Institucional	93%
Foco 3 Calidad de Servicios	50%
Foco 4 Comunicación Institucional	0%

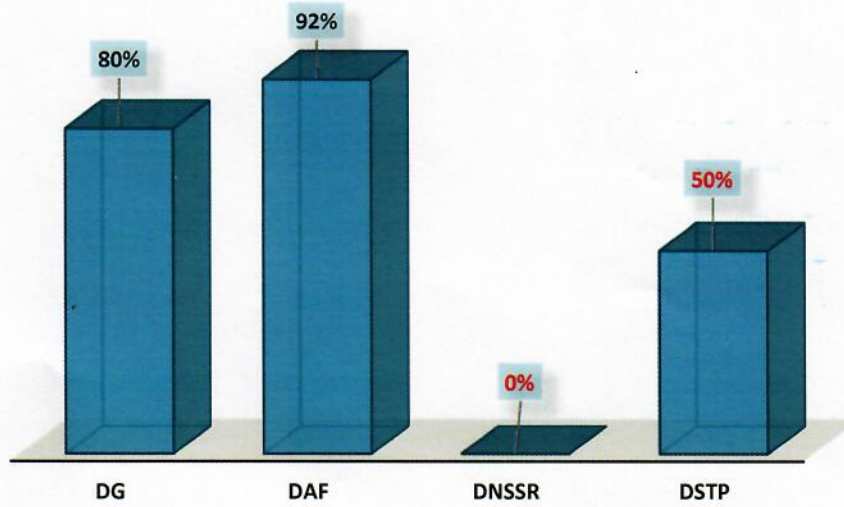
NIVEL DE LOGROS POR FOCOS



De acuerdo con las áreas involucradas, las Direcciones organizativas exhiben los siguientes niveles de logros individuales:

Áreas	% Prom. Logro
Dirección General	80%
Dirección Administrativa Financiera	92%
Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto	0%
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	50%

NIVEL DE LOGROS POR ÁREAS



Paola Lora

Paola Lora
Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

