



Ministerio de Hacienda

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

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022 **INFORME DE MONITOREO SEMESTRAL** Enero – Junio

Santo Domingo, República Dominicana
Julio 2022

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| CUMPLIMIENTO GENERAL..... | 4 |
| METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN..... | 6 |
| PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... | 7 |
| Dirección General..... | 7 |
| Actividades con incidencia durante el período: | 8 |
| Departamento de Planificación y Desarrollo | 8 |
| Departamento Jurídico | 11 |
| Departamento de Recursos Humanos | 12 |
| División de Comunicaciones | 15 |
| Departamento Financiero | 16 |
| Departamento Administrativo | 17 |
| División de Tecnología de la Información y Comunicación | 19 |
| División de Relaciones Interinstitucionales | 20 |
| Oficina de Libre Acceso a la Información | 22 |
| Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones..... | 23 |
| Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones | 24 |
| Departamento de Gestión de Servicios | 25 |
| Departamento de Trámite de Pensiones | 27 |
| División de Validación y Registro de Instrumentos Legales | 28 |
| Departamento de Autoseguro | 28 |
| Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados | 29 |
| Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados | 30 |
| Departamento de Gestión Financiera de Pensiones | 31 |
| Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados | 32 |
| División de Archivo y Custodia de Expedientes de Pensionados | 33 |
| División de Control de Sobrevivencia | 34 |
| Resultados Indicadores de Desempeño | 35 |
| Avances del Plan Estratégico Institucional 2021-2024..... | 37 |
| Actividades Suspensas del Estratégico Institucional 2021-2024..... | 40 |

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Operativo Anual (POA) 2022 de acuerdo con la programación correspondiente al primer semestre del año, a continuación, presentamos el informe de seguimiento y monitoreo que contiene los avances de iniciativas 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 estratégicas y rutinarias que definen la operatividad institucional y que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos.

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**
- **Detalles del cumplimiento de las actividades**
- **Nivel de desempeño por áreas**
- **Resultados de los 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 enero-junio 2022, 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 período tuvo incidencia en 41 líneas estratégicas de las cuales, en conjunto con los productos operativos, se desprendieron doscientas ochenta y uno (281) actividades. De estas, se completaron doscientas cuarenta y uno (241), cinco (5) de las tareas alcanzó un avance aceptable (2%), diecinueve (19) muestran un nivel de ejecución deficiente (7%) y dieciséis (16) se encuentran suspendidas y/o eliminadas. Atendiendo lo anterior, el plan se cumplió en un 91% respecto a la cantidad de tareas ejecutadas.

En ese sentido, se muestra a continuación gráfica con el indicador promedio de desempeño alcanzado.



Con respecto a los logros de impacto, la programación del período tuvo incidencia sobre unos 17 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de 95%.



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 Semestralmente 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 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 aplicada es la siguiente:

| 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% | ✗ |
| Promedio de Cumplimiento | 93% | 46% | 69% | ✗ |

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 período fueron programadas 181 actividades de las cuales se completaron 162, 4 cuentan con avances aceptables, 6 quedaron deficientes, 4 fueron pospuestas, 9 de ellas no mostraron incidencias durante el período. 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.

Actividades con incidencia durante el período:

Departamento de Planificación y Desarrollo (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|---|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| 1.1.3.2 Elaborar plan de trabajo de procedimientos a adecuar y documentar. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.2.1 Gestionar la Aprobación e Implementación del Diseño Organizacional Propuesto. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.1.5 Elaborar el Manual de Políticas y Procedimientos para formulación de proyectos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.2.2 Gestionar la socialización de la nueva estructura con todo el personal. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.2.3 Elaborar el plan de trabajo para la actualización del MOF. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.2.4 Realizar revisión documental, base legal y de antecedentes relativas al MOF. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.3.1 Documentar el proyecto de desarrollo e implementación del sistema de captura y digitación de cotizaciones del IDSS. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.4.1 Identificar los procedimientos a documentar. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.4.2 Elaborar el plan de trabajo para el levantamiento y documentación de los procedimientos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.1.1 Dar seguimiento a la implementación de las actividades del plan de acción (NOBACI). | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.1.4 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el área de Planificación y Desarrollo. | 93% | 93% | 93% |

| | | | |
|--|------|------|---|
| 2.2.1.8 Monitorear y elaborar el informe de avance de la ejecución de los planes de acción NOBACI. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.1.9 Elaborar Autodiagnóstico NOBACI. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.1.10 Elaborar y socializar plan de acción NOBACI. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.1.1 Gestionar con el MH la incorporación de la DGJP en el sistema automatizado para el monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.1.2 Coordinar los entrenamientos de los usuarios requeridos en el sistema implementado. | N/A | N/A | No ha llegado la etapa de entrenamientos. |
| 2.4.2.1 Identificar y compilar los diferentes planes de acción elaborados con los distintos mecanismos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.2.2 Socializar con las áreas involucradas los planes de acción elaborados. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.2.3 Incorporar en el Plan Operativo Anual las acciones de mejora identificadas. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.2.4 Elaborar informes de avance de los planes de acción. | 100% | 100% | 100% |
| 1.22.1 Aplicar encuestas presenciales y telefónicas para el monitoreo de los atributos de calidad de los servicios de la DGJP. | 100% | 100% | 100% |
| 1.22.2 Aplicar encuesta subindicador SISMAP- Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución. | 100% | 100% | 100% |
| 1.22.3 Elaborar informe encuesta subindicador SISMAP - Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución. | 1 | 1 | 100% |
| 1.22.4 Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP. | 2 | 2 | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 1.22.5 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna. | 1 | 1 | 100% |
| 1.23.1 Actualizar Autodiagnóstico Modelo CAF 2022. | 1 | 1 | 100% |
| 1.23.2 Elaborar informe Autodiagnóstico CAF. | 1 | 1 | 100% |
| 1.24.1 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en la CCC. | 100% | 100% | 100% |
| 1.26.1 Monitorear el cumplimiento de las actividades programadas mediante la validación de evidencias. | 100% | 100% | 100% |
| 1.26.2 Elaborar los informes de monitoreo de la ejecución de los planes y proyectos. | 2 | 2 | 100% |
| 1.26.3 Coordinar la presentación de los resultados de la gestión a toda la organización. | 2 | 2 | 100% |
| 1.27.1 Elaborar boletín estadístico trimestral. | 2 | 2 | 100% |
| 1.29.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 1.30.2 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 1.32.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 1.3.2.1 Revisar y actualizar la documentación del proyecto de digitalización de expedientes. | 100% | 100% | 100% |

Departamento Jurídico (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|---|---------------------|-------------------------------|--|
| 1.1.1.1 Gestionar la conformación de la mesa técnica para la revisión de la ley 379-81, su reglamento de aplicación y leyes conexas. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.1.2 Realizar revisión de la ley y emitir informe legal. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.1.3 Realizar propuesta de actualización de la Ley 379-81 y leyes conexas. | 1 | 1 | 100% |
| 1.1.2.1 Emitir comunicación a la firma del director solicitando a la SIPEN los instrumentos legales. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.1 Elaborar informes de opinión legal según requerimiento. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.2 Elaborar informes de defensa y/o recursos de representación para la DGJP. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.3 Coordinar la representación de la DGJP en relación a demandas y litigios ante los tribunales. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.4 Elaborar diferentes documentos legales según la naturaleza del Requerimiento. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.5 Mantener actualizado el Repositorio digital de publicaciones en Revistas judiciales. | N/A | N/A | No tenemos un repositorio del marco jurídico |
| 1.1.6 Dar seguimiento al cumplimiento de sentencias emitidas. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.7 Administrar, actualizar y controlar el repositorio del marco jurídico institucional. | 100% | 100% | 100% |
| 1.29.7 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 97% | 97% | 97% |
| 1.30.7 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 1.32.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 1.33.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

Departamento de Recursos Humanos (99%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| 2.1.1.1 Elaborar el plan de capacitación de mandos medios en materia de gestión por proyectos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.1.2 Identificar el personal que participará en la capacitación. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.1.2 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el área de Recursos Humanos. | 73% | 73% | 73% |
| 2.3.1.1 Conformación de mesa técnica para realizar lluvia de ideas de temas que requieran la incorporación de buenas prácticas. | 100% | 100% | 100% |
| 2.3.1.2 Realizar el informe de resultados en mesa técnica y plan de trabajo. | 1 | 1 | 100% |
| 2.3.2.1 Concertar reunión con la Dirección General para identificar y priorizar las problemáticas generales en los procesos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.3.2.2 Seleccionar y conformar el grupo focal. | 100% | 100% | 100% |
| 2.3.2.3 Coordinar los encuentros del grupo focal. | 100% | 100% | 100% |
| 2.3.3.1 Seleccionar el personal a participar en el programa de entrenamiento cruzado. | 100% | 100% | 100% |
| 2.3.3.2 Elaborar y socializar el programa de entrenamiento cruzado. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 2.3.4.1 Elaborar el plan de capacitación en materia de gestión del cambio y la innovación en el trabajo. | 1 | 1 | 100% |
| 2.3.4.2 Seleccionar el personal a participar en las capacitaciones programadas. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.3.1 Gestionar el otorgamiento de los incentivos no monetarios definidos en el programa, de acuerdo con los parámetros establecidos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.1.1 Diseñar la campaña de socialización del Marco Estratégico. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.1.2 Gestionar la adquisición de material promocional alusivo al marco estratégico. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.2.1 Identificar y priorizar los componentes que conforman el programa de bienestar emocional. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.2.2 Diseño del programa de bienestar emocional incluyendo plan de acción. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.3.1 Identificar las competencias que se deben reforzar. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.3.2 Diseño del programa de capacitación. | 1 | 1 | 100% |
| 3.4.1.1 Elaborar el plan de capacitación para mandos medios en materia de simplificación de trámites. | 1 | 1 | 100% |
| 3.4.1.2 Gestionar la capacitación en la metodología de simplificación de trámites. | 1 | 1 | 100% |
| 1.2.1 Dar seguimiento al Plan de acción de los resultados de la encuesta de clima organizacional. | 100% | 100% | 100% |
| 1.2.5 Aplicar encuesta de Satisfacción de los colaboradores con los servicios de Recursos Humanos. | 1 | 1 | 100% |
| 1.3.1 Gestionar la elaboración de los acuerdos de desempeño de todo el personal. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 1.4.1 Elaborar el plan de capacitación institucional. | 1 | 1 | 100% |
| 1.4.2 Gestionar y programar actividades de capacitación. | 100% | 100% | 100% |
| 1.5.1 Elaborar la planificación de Recursos Humanos 2023. | 100% | 100% | 100% |
| 1.5.2 Completar procesos de Reclutamiento, selección e inducción de personal de nuevo ingreso. | 100% | 100% | 100% |
| 1.5.3 Llevar el registro y control de las novedades de personal (ingresos, salidas, cambios de designación, promociones, etc.). | 100% | 100% | 100% |
| 1.6.1 Gestionar y desarrollar jornadas de salud. | 100% | 100% | 100% |
| 1.6.2 Administrar y controlar el inventario de medicamentos del dispensario médico. | 100% | 100% | 100% |
| 1.6.3 Brindar atención primaria al personal que lo requiera. | 100% | 100% | 100% |
| 1.29.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 96% | 96% | 96% |
| 1.30.1 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 1.32.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 1.33.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

División de Comunicaciones (96%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|--------------|------------------------|----------|
| 2.2.1.11 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para la División de comunicaciones. | 98% | 98% | 98% |
| 4.1.1.4 Elaborar un plan de comunicaciones para mantener informado los grupos de interés. | 1 | 1 | 100% |
| 4.1.2.1 Definir en conjunto con todas las áreas las actividades del programa de comunicación interdepartamental. | 100% | 100% | 100% |
| 4.1.2.2 Elaborar y Socializar el programa de comunicación interdepartamental. | 100% | 50% | 75% |
| 4.3.1.1 Actualizar los pilares de la campaña publicitaria. | 100% | 100% | 100% |
| 4.3.1.2 Diseñar la campaña publicitaria para el 2022. | 100% | 100% | 100% |
| 4.4.1.1 Definir y parametrizar los mecanismos de monitoreo. | 100% | 100% | 100% |
| 4.4.1.2 Definir un plan de acción para medir el posicionamiento de la imagen institucional. | 100% | 100% | 100% |
| 1.7.1 Elaborar el Plan de comunicación 2022. | 100% | 100% | 100% |
| 1.7.2 Elaborar el Plan de comunicación 2023. | 1 | 1 | 100% |
| 1.7.3 Elaborar el plan de redes sociales y presentar informe de gestión. | 100% | 100% | 100% |
| 1.7.4 Elaborar y difundir el boletín informativo trimestral. | 1 | 1 | 100% |
| 1.7.5 Presentar informe de ejecución del plan de comunicaciones. | 67% | 67% | 67% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 1.8.1 Coordinar y prestar asistencia protocolar en los eventos institucionales. | 100% | 100% | 100% |
| 1.8.2 Brindar asistencia en servicios de fotografía y notas de prensa. | 100% | 100% | 100% |
| 1.9.1 Revisar y actualizar el Manual de identidad visual. | 100% | 100% | 100% |
| 1.9.2 Atender los requerimientos de diagramación y diseño de documentos. | 100% | 100% | 100% |
| 1.29.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 84% | 84% | 84% |
| 1.30.5 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 1.32.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 1.33.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

Departamento Financiero (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| 1.19.1 Completar los registros y trámites contables requeridos en el SIGEF. | 100% | 100% | 100% |
| 1.19.2 controlar las órdenes de pago y registros contables. | 100% | 100% | 100% |
| 1.19.3 Elaborar corte contable semestral y cierre fiscal. | 100% | 100% | 100% |
| 1.19.4 Codificar, registrar y actualizar el inventario de bienes muebles e inmuebles. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 1.19.5 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del Autoseguro. | 100% | 100% | 100% |
| 1.20.1 Formular, registrar y monitorear la ejecución del presupuesto administrativo. | 100% | 100% | 100% |
| 1.29.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 98% | 98% | 98% |
| 1.30.4 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 1.32.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 1.33.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.1.5 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el área Financiera. | 100% | 100% | 100% |

Departamento Administrativo (93%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|---|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| 2.2.1.12 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el Departamento Administrativo. | 85% | 85% | 85% |
| 1.15.1 Mantener actualizado el inventario de materiales. | 1 | 1 | 100% |
| 1.15.2 Mantener actualizado el inventario de mobiliarios y equipos. | 1 | 1 | 100% |
| 1.15.3 Controlar el suministro de materiales a requerimiento de las áreas. | 100% | 100% | 100% |
| 1.15.4 Controlar el suministro de equipos a requerimiento de las áreas. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 1.16.1 Gestionar el suministro oportuno del mantenimiento que requieren los equipos de transporte. | 100% | 100% | 100% |
| 1.16.2 Atender los requerimientos de transportación remitido por las áreas. | 100% | 100% | 100% |
| 1.16.3 Gestionar y controlar el suministro de combustible a los equipos de transporte. | 100% | 100% | 100% |
| 1.17.1 Diseñar el plan de mantenimiento de la planta física. | 1 | 1 | 100% |
| 1.17.2 Ejecución del plan de mantenimiento aprobado. | 100% | 100% | 100% |
| 1.18.1 Administrar la recepción y tramitación interna y externa de correspondencias institucional. | 100% | 100% | 100% |
| 1.21.1 Levantar y consolidar el plan anual de compras y contrataciones 2023. | 50% | 50% | 50% |
| 1.21.3 Organizar y coordinar los procesos de compras y contrataciones programados en el PACC 2022. | 67% | 67% | 67% |
| 1.29.9 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 1.30.9 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 1.32.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 1.33.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 75% | 75% | 75% |

División de Tecnología de la Información y Comunicación (97%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|--------------|------------------------|---|
| 1.1.4.2 Gestionar con la DIGES la inclusión de programas de desarrollo dentro de su cronograma de trabajo. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.3.2 Desarrollar la herramienta para captura y digitación de cotizaciones del IDSS. | N/A | N/A | Pausada hasta recibir respuesta del MH. |
| 2.1.3.3 Gestionar y coordinar la implementación y puesta en producción del sistema de captura y digitación de cotizaciones del IDSS. | N/A | N/A | Pausada hasta recibir respuesta del MH. |
| 2.2.1.3 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el área de Tecnología. | 87% | 87% | 87% |
| 1.12.2 Programar y ejecutar el plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas. | 80% | 80% | 80% |
| 1.13.1 Brindar asistencia técnica para la implementación de herramientas tecnológicas. | 100% | 100% | 100% |
| 1.13.2 Canalizar y gestionar la prestación de asistencia tecnológica a las áreas. | 100% | 100% | 100% |
| 1.13.3 Actualizar portal web y subportal de transparencia. | 100% | 100% | 100% |
| 1.14.2 Gestionar y coordinar las recertificaciones NORTIC A3. | N/A | N/A | Postpuesta hasta 31/12/2022 |
| 1.29.8 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 1.30.8 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 1.32.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|---|------|------|------|
| 1.33.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |
|---|------|------|------|

División de Relaciones Interinstitucionales (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|---------------------|-------------------------------|--|
| 1.2.2.1 Identificar organismos internacionales vinculados a la seguridad social. | 100% | 100% | 100% |
| 1.2.2.2 Gestionar acuerdos con los organismos identificados. | 100% | 100% | 100% |
| 2.3.1.3 Gestionar la concertación de acuerdos con las instituciones seleccionadas. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.1.1 Gestionar ante la OGTIC la firma de acuerdo para la incorporación de la DGJP a los puntos *GOB. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.2.1 Gestionar encuentro con las autoridades del MIREX para discutir temas de cooperación. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.2.2 Definir con las autoridades del MIREX los pilares del acuerdo de cooperación. | N/A | N/A | Modificada fecha de ejecución para el 31/12/2022 |
| 3.2.2.3 Gestionar la formalización de acuerdos de cooperación entre el MIREX y DGJP. | N/A | N/A | Modificada fecha de ejecución para el 31/12/2022 |
| 3.3.2.1 Identificar entidades y beneficios que se pueden obtener a favor de los pensionados. | 100% | 100% | 100% |
| 4.1.1.1 Identificar las informaciones relevantes para cada grupo de interés. | 100% | 100% | 100% |
| 4.1.1.2 Elaborar matriz de gestión de comunicación para los grupos de interés. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|---|------|------|---|
| 4.2.1.1 Realizar acercamiento mediante correspondencia con los grupos de interés identificados. | 100% | 100% | 100% |
| 4.2.1.2 Actualizar en la matriz de los grupos de interés sus necesidades y requerimientos. | 100% | 100% | 100% |
| 4.2.1.3 Definir y formalizar el protocolo de comunicación con los diferentes grupos de interés. | 1 | 1 | 100% |
| 4.2.2.1 Definir con la dirección general los grupos de interés relevantes para gestionar acuerdos de cooperación. | 100% | 100% | 100% |
| 4.2.2.2 Elaborar propuesta de cooperación con el grupo de interés seleccionado. | 1 | 1 | 100% |
| 4.2.2.3 Gestionar la formalización de acuerdo de cooperación con la institución seleccionada. | 1 | 1 | 100% |
| 4.2.3.1 Gestionar la instalación de zafacones inteligentes para incentivar el reciclaje en el sector. | 100% | 100% | 100% |
| 4.2.3.2 Comunicar a la junta de vecinos del sector la disponibilidad de zafacones inteligentes para depositar material reciclable y las condiciones para su uso. | 100% | 100% | 100% |
| 4.2.3.3 Gestionar la logística con una entidad relacionada para la recogida del material captado. | 100% | 100% | 100% |
| 1.10.1 Coordinar e impartir charlas institucionales sobre el Sistema de Reparto a nuestro cargo. | 100% | 100% | 100% |
| 1.11.1 Registrar novedades del registro de acreedores. | N/A | N/A | No tuvo incidencias durante el período. |
| 1.29.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 1.30.3 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 1.32.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 1.33.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

Oficina de Libre Acceso a la Información (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|---|---------------------|-------------------------------|---------------------|
| 2.2.1.6 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). | N/A | N/A | Actividad eliminada |
| 1.28.1 Gestionar la actualización de los documentos del portal de transparencia. | 100% | 100% | 100% |
| 1.28.2 Gestionar respuestas a los requerimientos de información recibidos vía el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP) y el Sistema 311. | 100% | 100% | 100% |
| 1.28.3 Gestionar la actualización de los documentos del portal de Datos Abiertos. | 100% | 100% | 100% |
| 1.28.4 Impartir charlas sobre temas de transparencia y manejo del portal. | 100% | 100% | 100% |
| 1.29.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 1.30.6 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 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, juntamente con las unidades que la conforman estuvieron programadas durante el período 51 actividades las cuales fueron completadas 38 y 10 quedaron con avances deficientes, 1 con avance aceptable y 2 fueron pospuestas.

Considerando los resultados particulares de las unidades en dependencia, el porcentaje promedio alcanzado en el Indicador de desempeño fue de un 89% como muestra el siguiente gráfico:



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 Trámite de Pensiones (71%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|--------------|------------------------|----------------------|
| 3.1.1.1 Definir e implementar un protocolo de recepción de llamadas telefónicas. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.1.2 Definir el código de ética para la atención telefónica. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.1.3 Definir conjuntamente con el área de RRHH un programa de incentivos para los operadores del Call Center. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.1.4 Gestionar un plan de visitas con instituciones que tengan un Call Center para intercambiar experiencias. | 75% | 75% | 75% |
| 3.3.1.1 Definir los criterios de segmentación y clasificar la nómina de pensionados dentro de los mismo. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.2.3 Revisar y actualizar el protocolo para recepción de solicitudes electrónicas. | 0% | 0% | 0% |
| 3.2.1.2 Gestionar el suministro del personal y los insumos requeridos para hacer efectiva la prestación de servicio en los puntos *GOB. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.2.4 Definir protocolo para la prestación de servicios en los puntos definidos con el MIREX. | N/A | N/A | Pospuesta por la DG. |
| 3.3.1.2 Realizar análisis comparativo de diferentes opciones disponibles en el mercado para la emisión de carnet y/o tarjeta de identificación. | 100% | 100% | 100% |
| 3.3.1.3 Gestionar la adquisición de materiales y equipos requeridos para la emisión de carnet y/o tarjetas de identificación. | N/A | N/A | Pospuesta por la DG. |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 4.1.3.1 Conformar una mesa técnica con participación de todas las unidades sustantivas para definir las informaciones relevantes, identificando la fuente, frecuencia y destinatario. | 0% | 0% | 0% |
| 4.1.3.2 Gestionar la habilitación de una herramienta tecnológica que sirva de canal para el intercambio de información. | 0% | 0% | 0% |
| 2.5.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 92% | 92% | 92% |
| 2.6.1 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 2.8.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 2.9.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 50% | 50% | 50% |
| 2.10.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la División de seguimiento al Sistema de Reparto. | 50% | 50% | 50% |

Departamento de Gestión de Servicios (96%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|---|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| 3.1.2.1 Gestionar conjuntamente con la División de Tecnología reunión con el DAFI para evaluar el estatus de los servicios disponibles en la página web. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.2.2 Gestionar la implementación de los ajustes requeridos para hacer más viable la prestación de los servicios. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 2.1.1 Recibir y registrar las solicitudes de servicios recibidas de forma presencial. | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.2 Coordinar y controlar la prestación de servicios de las oficinas regionales y puntos de atención. | 100% | 75% | 88% |
| 2.1.3 Atender y canalizar los requerimientos del público a través de los canales alternos (teléfono, página web, etc.). | 100% | 100% | 100% |
| 2.1.4 Atender y canalizar los requerimientos del público sobre informaciones de su interés. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 2.6.2 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 2.8.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 2.9.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 75% | 75% | 75% |

Departamento de Trámite de Pensiones (96%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|---|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| 2.2.1 Analizar y tramitar diferentes tipos de solicitudes y reajustes de pensión. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.2 Analizar y tramitar diferentes solicitudes de modificación de pensiones. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.4 Elaborar y tramitar oficios de decretos. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.5 Elaborar y tramitar oficios de solicitud de resoluciones. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.6 Analizar solicitudes de casos extraordinarios recibidos a través de acuerdos y convenios o mandato de órganos competentes. | 100% | 100% | 100% |
| 2.2.7 Tramitar solicitudes de casos extraordinarios recibidos a través de acuerdos y convenios o mandato de órganos competentes. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.1 Recibir y registrar solicitudes de pensión al amparo de la ley 1896. | 100% | 100% | 100% |
| 2.4.2 Instrumentar y tramitar expedientes de solicitudes de pensión al amparo de la Ley 1896. | 100% | 100% | 100% |
| 2.6.6 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 2.6.3 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 2.8.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|---|------|------|------|
| 2.9.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 50% | 50% | 50% |
| 2.9.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (90%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|--------------|------------------------|----------|
| 2.3.1 Validación y registro de instrumentos legales. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 2.6.4 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 2.8.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 2.9.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 50% | 50% | 50% |

Departamento de Autoseguro (90%)

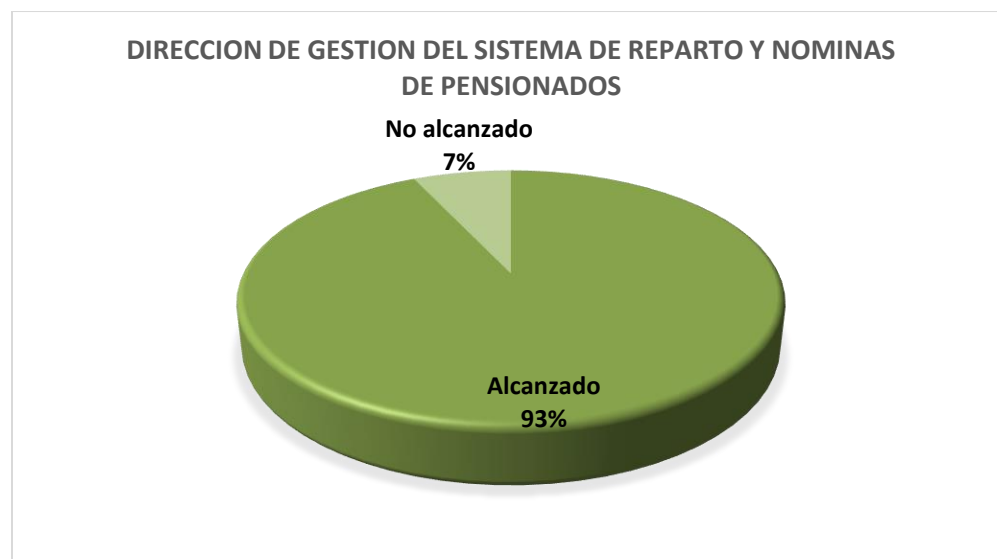
| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|--------------|------------------------|----------|
| 2.2.3 Analizar y tramitar solicitudes de pensiones de sobrevivencia y discapacidad al amparo del Autoseguro. | 100% | 100% | 100% |
| 2.5.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 2.6.5 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|---|------|------|------|
| 2.8.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 2.9.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 50% | 50% | 50% |

Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados

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 49 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 41, quedaron 3 con resultados deficientes, 3 fueron eliminadas y 2 no tuvieron incidencia durante el período.

El nivel de desempeño promedio fue de un 93% 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 Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados (67%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|--------------|------------------------|---|
| 1.1.3.1 Identificar y evaluar los procedimientos a adecuar y documentar. | 100% | 100% | 100% |
| 1.1.4.1 Identificar y priorizar los procesos que requieren ser automatizados. | 0% | 0% | 0% |
| 1.2.1.1 Asistir a las convocatorias realizadas por las instituciones que conforman el SDSS. | 100% | 100% | 100% |
| 1.3.3.2 Gestionar la Formalización de acuerdos de cooperación con FEDOMU para garantizar la obtención oportuna de información de pensionados fallecidos. | 0% | 0% | 0% |
| 1.3.4.1 Definir los aspectos técnicos y elaborar propuestas a presentar a las instituciones identificadas. | 0% | 0% | 0% |
| 1.3.3.5 Gestionar la contratación de los servicios de un Buró de crédito para captar información sobre personal afiliado al Sistema de Reparto. | N/A | N/A | Eliminada por la Dirección General |
| 3.1.6 Gestionar el traspaso al área correspondiente del control financiero del presupuesto para el pago de la nómina del Autoseguro. | N/A | N/A | Pendiente de definir responsable en función de la nueva estructura organizativa |
| 3.5.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 3.6.1 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 3.8.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|--|------|------|------|
| 3.9.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |
|--|------|------|------|

Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|---------------------|-------------------------------|---|
| 3.1.1 Registrar la Novedades de la nómina de pensionados. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.2 Tramitar el pago de la nómina de pensionados. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.3 Programar y controlar la ejecución del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.4 Programar y ejecutar los operativos de pagos a domicilio y/o vía cheque. | 100% | 100% | 100% |
| 3.1.5 Programar y controlar la ejecución del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados del Autoseguro. | N/A | N/A | Pendiente de definir responsable en función de la nueva estructura organizativa |
| 3.5.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 3.6.2 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 3.8.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 3.9.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|--------------|------------------------|------------------------------------|
| 1.2.1.2 Elaborar un plan de visitas a diferentes instituciones con la finalidad de establecer vínculos para el intercambio de informaciones relevantes. | 100% | 100% | 100% |
| 1.2.1.3 Ejecutar el plan de visitas con las instituciones seleccionadas. | 100% | 100% | 100% |
| 1.3.3.4 Contactar y visitar las áreas de recursos humanos para captar información sobre personal afiliado al Sistema de Reparto. | 100% | 100% | 100% |
| 1.3.3.5 Gestionar la contratación de los servicios de un Buró de crédito para captar información sobre personal afiliado al Sistema de Reparto. | N/A | N/A | Eliminada por la Dirección General |
| 1.3.3.7 Actualizar la base de datos de afiliados activos. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.1 Gestionar la obtención de informaciones y estadísticas relacionadas al sistema de reparto, policía nacional y autoseguro. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.2 Monitorear las novedades del sistema de reparto, PN y Autoseguro. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.3 Elaborar informe trimestral al viceministro del tesoro de la deuda del SDSS. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.4 Realizar seguimiento a las agendas y/o normativas publicadas por las instituciones del SDSS (Unipago, CNSS, DIDA Y TSS) e incluir en el informe trimestral al director de nóminas. | 100% | 100% | 100% |
| 3.2.5 Analizar y emitir opinión técnica sobre solicitud de traspasos. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|---|------|------|------|
| 3.5.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 3.6.3 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 3.8.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 3.9.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

División de Archivo y Custodia de Expedientes de Pensionados (100%)

| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|--|---------------------|-------------------------------|----------------------|
| 3.3.1 Mantener organizado y en condiciones adecuadas el archivo de expedientes de pensionados. | 100% | 100% | 100% |
| 3.3.2 Escanear documentos adicionales que se generan a los expedientes luego del proceso de registro de la solicitud. | N/A | N/A | Eliminada por la DG. |
| 3.3.3 Dar respuesta a los requerimientos de las áreas con temas referentes a expedientes físico de pensionados. | 100% | 100% | 100% |
| 3.3.4 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna. | 1 | 1 | 100% |
| 3.5.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 100% | 100% | 100% |
| 3.6.4 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|---|------|------|------|
| 3.8.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 3.9.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 100% | 100% | 100% |

División de Control de Sobrevivencia (99%)

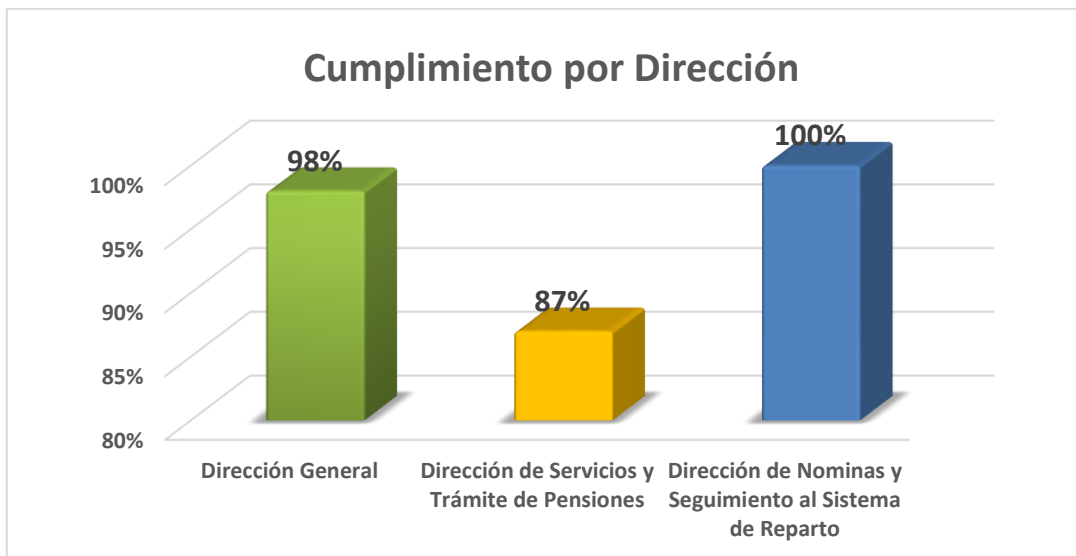
| Actividades | Cumplimiento | Cumplimiento en tiempo | Promedio |
|---|--------------|------------------------|----------|
| 1.3.3.1 Actualizar el protocolo y la matriz de riesgo del programa de captación de prueba de vida. | 100% | 100% | 100% |
| 1.3.3.3 Elaborar y ejecutar programa de captación de prueba de vida de pensionados según protocolo definido. | 100% | 100% | 100% |
| 3.4.1 Gestionar y tramitar la actualización de datos de las personas incluidas en la nómina de pensionados. | 100% | 100% | 100% |
| 3.5.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC. | 94% | 94% | 94% |
| 3.6.5 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. | 100% | 100% | 100% |
| 3.8.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información. | 100% | 100% | 100% |
| 3.9.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo. | 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 período evaluado. Las actividades ejecutadas han tenido incidencia en 17 indicadores de logros cuyo comportamiento se muestra a continuación, segmentados por direcciones y sus respectivas dependencias:

| Producto/ actividad | Descripción | Meta | Alcanzado | Nivel de cumplimiento | Responsable |
|--|--|------------|-----------|-----------------------|--|
| Dirección General | | | | | |
| 2.1.3.1 | Cantidad de proyectos formulado y ejecutados. | 1 | 1 | 100% | Departamento de Planificación y Desarrollo |
| 1.22.4 | Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. | 90% | 85% | 94% | Departamento de Planificación y Desarrollo |
| 1.26.2 | Cantidad de informes de monitoreo de planes elaborados. | 2 | 2 | 100% | Departamento de Planificación y Desarrollo |
| 1.27.1 | Cantidad de informes de rendición de cuentas elaborados. | 1 | 1 | 100% | Departamento de Planificación y Desarrollo |
| 1.6.1 | Cantidad de jornadas de salud desarrolladas. | 1 | 1 | 100% | Departamento de Recursos Humanos |
| 1.20.1 | Índice de gestión presupuestaria. | 98% | 92% | 93% | División Financiera |
| 1.10.1 | Índice de satisfacción de los asistentes con las charlas impartidas. | 90% | 100% | 100% | Coordinación de Cooperación Internacional |
| 1.28 | Índice de transparencia (Ley 200-04). | 95% | 100% | 100% | Oficina Libre Acceso a la Información |
| 2.2.1.10 | Cantidad de planes de acción NOBACI elaborados. | 1 | 1 | 100% | Departamento de Planificación y Desarrollo |
| Promedio | | 98% | | | |
| Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones | | | | | |
| 2.1.1 | Tiempo de atención (Min). | 35 | 58 | 60% | Departamento de Gestión de Servicios |
| 2.1.1 | Tiempo de cambio (Min). | 3 | 1.5 | 100% | Departamento de Gestión de Servicios |
| 2.1.2 | Índice de eficiencia en la prestación de servicio en las OR y PA. | 98% | 76% | 77% | Departamento de Gestión de Servicios |

| | | | | | |
|--|---|-------------|-------|------|---|
| 2.1.3 | Índice de eficiencia en la atención telefónica y electrónica. | 97% | 98% | 100% | Departamento de Gestión de Servicios |
| 2.3.1 | Nivel de eficiencia en la gestión de Inclusión a nómina. | 80% | 82% | 100% | División de Validación y Registro de Instrumentos Legales |
| Promedio | | 87% | | | |
| Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados | | | | | |
| 1.2.1.1 | Nivel de participación de la DGJP en las mesas de trabajo. | 60% | 100% | 100% | Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados |
| 1.3.3.2 | Cantidad de pensionados contactados para prueba de vida. | 6,250 | 6,943 | 100% | División Control de Supervivencia |
| 3.3.4 | Índice de satisfacción del personal con la atención de DACE. | 90% | 95% | 100% | División de Archivo y Custodia de Expedientes |
| Promedio | | 100% | | | |



Avances del Plan Estratégico Institucional 2021-2024

| Objetivo Estratégico | Iniciativa Estratégica | Avances |
|--|---|---|
| Objetivo General: Administrar efectivamente el sistema previsional a nuestro cargo, creando mecanismos que ayuden a garantizar la sostenibilidad de los planes de pensiones, recomendando medidas que aseguren el pago del pasivo contingente en el corto, mediano y largo plazo. | Iniciativa Estratégica 1.1. Gestionar la actualización del marco jurídico y normativo a fin de fortalecer los procesos institucionales para lograr mejores beneficios a favor de afiliados, jubilados y pensionados a cargo del Estado. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución que regula los beneficios contemplados en el Autoseguro emitida por la SIPEN. ✓ Elaboración del Anteproyecto de Ley sobre el Sistema de Pensiones de Reparto Estatal. ✓ Procedimientos para la gestión de nóminas de pensionados documentados en fase de revisión. |
| | Iniciativa Estratégica 1.2. Fortalecer los vínculos de la DGJP con los actores del Sistema Dominicano de Seguridad Social y organismos internacionales. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acercamiento con la TSS y la DIDA para coordinar acciones de colaboración. ✓ Concertación de acuerdo con la TSS y la SISALRIL para posponer el aumento de los descuentos aplicados a los pensionados por concepto del Seguro Familiar de Salud. |
| | Iniciativa Estratégica 1.3. Establecer mecanismos de seguimiento, monitoreo y control que garanticen la obtención de informaciones confiables para lograr una | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobación de un Acta Compromiso para la obtención de Prueba de Vida de pensionados. |

| | | |
|---|--|---|
| | adecuada gestión del pasivo previsional. | ✓ Actualizado los datos del contacto del 55% de los afiliados activos al Sistema de Reparto. |
| <p>Objetivo General:</p> <p>Disponer de un modelo organizacional efectivo, orientado al logro de los objetivos institucionales y que permita dar respuestas de calidad y justo a tiempo a las demandas de los clientes internos y externos.</p> | <p>Iniciativa Estratégica 2.1.</p> <p>Implementación de un modelo de gestión eficiente que contemple la gestión de proyectos, tecnologías y procesos que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Impartida capacitación en gestión por proyectos a mandos medios y directivos. ✓ Aprobada nueva estructura organizativa. ✓ SJP en fase de implementación. |
| | <p>Iniciativa Estratégica 2.2</p> <p>Fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 100% de cumplimiento en el plan acción para implementación de las NOBACI. ✓ Avance de implementación NOBACI de 62% |
| | <p>Iniciativa Estratégica 2.3.</p> <p>Habilitación de espacios que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en benchmarking con DIGECOG sobre postulación al Premio Nacional a la Calidad. ✓ Conformada mesa de técnica de grupos focales. ✓ Puesta en marcha el programa de entrenamiento cruzado. ✓ Participación en benchmarking con DIGECOG sobre certificación de la NORTIC A5. |
| | <p>Iniciativa Estratégica 2.4.</p> <p>Fortalecimiento del sistema de</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de la planificación estratégica y operativa en el |

| | | |
|---|---|---|
| | monitoreo y medición para incentivar el logro de metas y la mejora continua. | Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación del MH. ✓ Implementado el programa de incentivos no monetarios. |
| Objetivo General: Garantizar la excelencia en el servicio prestado, fortaleciendo de manera continua la funcionalidad de los diferentes canales disponibles (presenciales y alternos). | Iniciativa Estratégica 3.1 Fortalecimiento de la prestación del servicio ofrecido a través de los canales alternos. | ✓ Concertada visita al IDOPRIL para intercambio de buenas prácticas en materia de call center. ✓ Habilitación de servicios a través de la página web en fase de desarrollo. |
| | Iniciativa Estratégica 3.2 Aumento de la cantidad de Centros y medios habilitados para la prestación del servicio. | ✓ Habilitada la Oficina Regional La Romana. ✓ Incorporación de la DGJP a los puntos *GOB Expreso Santo Domingo Este. |
| | Iniciativa Estratégica 3.3 Gestión de beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados. | ✓ Concertado acuerdo de cooperación con Comedores Económicos Dominicanos para entrega de raciones cocidas a pensionados y solicitantes de pensión. ✓ Firma de acuerdo con la TSS y la SISALRIL para posponer aumento de descuentos del SFS. ✓ Firma de acuerdo con PROMESE/CAL para la obtención de medicamento a bajo costo. |

| | | |
|---|--|--|
| | Iniciativa Estratégica 3.4. Desarrollo de programas y proyectos para impulsar la simplificación de trámites. | ✓ Impartida capacitación en simplificación de trámites a mandos medios y directivos. |
| Objetivo General: Fortalecer la imagen institucional de la DGJP mediante la implementación de un sistema de comunicación efectiva. | Iniciativa Estratégica 4.1. Fortalecimiento de los canales y mecanismos de la comunicación a los fines de garantizar que la información llegue de forma clara y oportuna a los usuarios de la misma. | ✓ Diseño y presentación del programa de comunicación interdepartamental. |
| | Iniciativa Estratégica 4.2. Establecimiento de un vínculo efectivo de interacción con los grupos de interés y el entorno. | ✓ Concertación de varios acuerdos de colaboración con diferentes entidades dentro de las que destacan: MIREX, ADN, DIGESETT, MIMARENA, INFOTEP, entre otras. |
| | Iniciativa Estratégica 4.3. Promoción a través de los medios de comunicación de la labor y los logros institucionales. | ✓ Publicación de varias notas de prensa con información de interés general. ✓ Participación del DG en varios medios (radio y TV). |

Actividades del Estratégico Institucional 2021-2024 Suspendidas y/o Pospuestas

| Líneas de Acción | Actividades eliminadas | Objetivo del PEI afectado |
|------------------|--|---------------------------|
| | 1.3.2.2 Gestionar la ejecución del proyecto de digitalización de expedientes de pensionados. | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>1.3.2 Implementar un esquema eficiente para la gestión del archivo que garantice una adecuada organización y salvaguarda de los expedientes físicos y la habilitación de un repositorio digital que permita automatizar el uso y la consulta de los mismos en los procesos que se requieran.</p> | <p>1.3.2.3 Gestionar la habilitación del repositorio digital de expedientes de pensionados.</p> | <p>Administrar efectivamente el sistema previsional a nuestro cargo, creando mecanismos que ayuden a garantizar la sostenibilidad de los planes de pensiones, recomendando medidas que aseguren el pago del pasivo contingente en el corto, mediano y largo plazo.</p> |
| <p>1.3.3 Crear mecanismos efectivos que faciliten la identificación, localización e interacción con los afiliados al Sistema de Reparto y pensionados a nuestro cargo para mantener actualizada la Base de Datos.</p> | <p>3.3.2 Escanear documentos adicionales que se generan a los expedientes luego del proceso de registro de la solicitud.</p> | |
| | <p>1.3.3.5 Gestionar la contratación de los servicios de un Buró de crédito para captar información sobre personal afiliado al Sistema de Reparto.</p> | |
| | <p>1.3.3.6 Programar y ejecutar plan de contacto a afiliados activos.</p> | |
| <p>2.1.3 Impulsar la implementación de herramientas tecnológicas que contribuyan a agilizar la ejecución de los procesos y la toma de decisiones.</p> | <p>2.1.3.3 Gestionar y coordinar la implementación y puesta en producción del sistema de captura y digitación de cotizaciones del IDSS.</p> | <p>Disponer de un modelo organizacional efectivo, orientado al logro de los objetivos institucionales y que permita dar respuestas de calidad y justo a tiempo a las demandas de los clientes internos y externos.</p> |
| <p>3.2.2 Establecer a través del Ministerio de Relaciones Exteriores medios de atención que contribuyan a mejorar la interacción con los pensionados que residen en el exterior.</p> | <p>3.2.2.2 Definir con las autoridades del MIREX los pilares del acuerdo de cooperación.</p> | <p>Garantizar la excelencia en el servicio prestado, fortaleciendo de manera continua la funcionalidad de los diferentes canales disponibles (presenciales y alternos).</p> |
| | <p>3.2.2.3 Gestionar la formalización de acuerdos de cooperación entre el MIREX y DGJP.</p> | |

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Informe de Monitoreo Consolidado
(Enero – junio 2022)

| | | |
|--|---|--|
| | 3.2.2.4 Definir protocolo para la prestación de servicios en los puntos definidos con el MIREX. | |
| 3.3.1 Definir mecanismos confiables para la identificación y segmentación de los pensionados a cargo del Estado. | 3.3.1.3 Gestionar la adquisición de materiales y equipos requeridos para la emisión de carnet y/o tarjetas de identificación. | |




Elaborado por:
Jedenson Bladimir Contreras
Analista de Planificación



Revisado por:
Isabel Jáquez Adames
Encargada de División PPP



Aprobado por:
Santiago Guillermo
Encargado de Departamento DPyD