

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 TRIMESTRAL**

**Enero – marzo**

Santo Domingo, República Dominicana

Abril 2022

Contenido

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc100238515)

[CUMPLIMIENTO GENERAL 4](#_Toc100238516)

[METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN 5](#_Toc100238517)

[PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 6](#_Toc100238518)

[Dirección General 6](#_Toc100238519)

[Departamento de Planificación y Desarrollo 6](#_Toc100238520)

[Departamento Jurídico 9](#_Toc100238521)

[Departamento de Recursos Humanos 10](#_Toc100238522)

[División de Comunicaciones 12](#_Toc100238523)

[Departamento Financiero 14](#_Toc100238524)

[Departamento Administrativo 15](#_Toc100238525)

[División de Tecnología de la Información y Comunicación 16](#_Toc100238526)

[Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional 17](#_Toc100238527)

[Oficina de Libre Acceso a la Información 18](#_Toc100238528)

[Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones 20](#_Toc100238529)

[Dirección de Servicios y Tramite de Pensiones 20](#_Toc100238530)

[Departamento de Gestión de Servicios 21](#_Toc100238531)

[Departamento de Tramite de Pensiones 22](#_Toc100238532)

[División de validación y Registro de Instrumentos Legales 23](#_Toc100238533)

[Gerencia de Autoseguro 24](#_Toc100238534)

[Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto 25](#_Toc100238535)

[Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto 25](#_Toc100238536)

[Departamento de Gestión Financiera de Pensiones 26](#_Toc100238537)

[División de Seguimiento al Sistema de Reparto 27](#_Toc100238538)

[División de Archivo y Custodia de Expedientes 28](#_Toc100238539)

[División de Control de Sobrevivencia 29](#_Toc100238540)

[Resultados Indicadores de Desempeño 30](#_Toc100238541)

# 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 trimestre 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-marzo 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 periodo tuvo incidencia en 41 líneas estratégicas de la cuales, conjuntamente con los productos operativos, se desprendieron doscientas treinta y tres (234) actividades. De estas, se completaron doscientas once (211), una (1) de las tareas alcanzo un avance aceptable (1%), doce (12) muestran un nivel de ejecución deficiente (5%) y nueve (09) se encuentran suspendidas. Atendiendo lo anterior, el plan se cumplió en un 94% respecto de la cantidad de tareas ejecutadas.

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

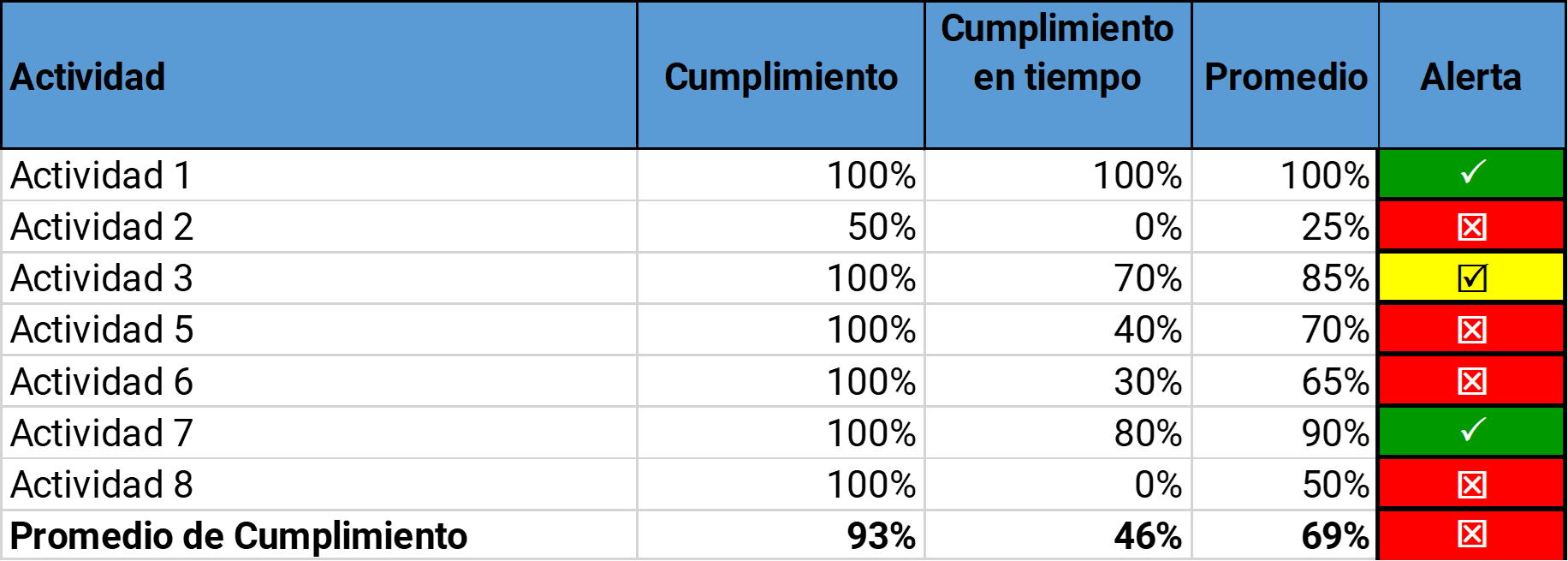
Con respecto a los logros de impacto, la programación del periodo tuvo incidencia sobre unos 15 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de 91%.

# 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 |  | Se refiere a aquellas actividades no logradas o en proceso con baja probabilidad de logro en el tiempo programado. |
| **Entre 80% y 89%** | Aceptable |  | Se refiere a aquellas actividades en proceso con mediana probabilidad de logro en el tiempo programado. |
| **Entre 90% y 100%** | Óptimo/Logradas |  | 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:



# 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 147 actividades de las cuales se completaron 131, 1 cuenta con avances aceptables, 6 quedaron deficientes, 1 suspendida y 8 de ellas no mostraron incidencias durante el periodo. 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 (99%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividades** | **Cumplimiento** | **Cumplimiento en tiempo** | **Promedio** |
| **2.1.2.1 Gestionar la Aprobación e Implementación del Diseño Organizacional Propuesto.** | 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% |
| **2.1.3.1 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.** | 100% | 100% | 100% |
| **2.2.1.4 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el área de Planificación y Desarrollo.** | 85% | 85% | 85% |
| **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% |
| **2.4.1.1 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.** | N/A | N/A | No fueron identificados planes de acción durante el T1. |
| **2.4.2.2 Socializar con las áreas involucradas los planes de acción elaborados.** | N/A | N/A | No fueron identificados planes de acción durante el T1. |
| **2.4.2.3 Incorporar en el Plan Operativo Anual las acciones de mejora identificadas.** | N/A | N/A | No fueron identificados planes de acción durante el T1. |
| **2.4.2.4 Elaborar informes de avance de los planes de acción.** | N/A | N/A | No fueron identificados planes de acción durante el T1. |
| **1.22.4 Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP.** | 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.** | 100% | 100% | 100% |
| **1.27.1 Elaborar boletín estadístico trimestral.** | 1 | 1 | 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% |
| **1.1.2.1 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.** | 95% | 95% | 95% |
| **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% |
| **2.3.2.1 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% |
| **2.3.3.1 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 otorgamientos de los incentivos no monetarios definidos en el programa, de acuerdo con los parámetros establecidos.** | 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% |
| **1.2.1 Dar seguimiento al Plan de acción de los resultados de la encuesta de clima organizacional.** | 100% | 100% | 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% |
| **1.5.2 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, ect).** | 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.** | 100% | 100% | 100% |
| **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 (95%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividades** | **Cumplimiento** | **Cumplimiento en tiempo** | **Promedio** |
| **2.2.1.11 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para la División de comunicaciones.** | 96% | 96% | 96% |
| **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% |
| **1.7.3 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.** | 33% | 33% | 33% |
| **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 requerimiento 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.** | 100% | 100% | 100% |
| **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.** | 100% | 100% | 100% |
| **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% |

## Departamento Administrativo (94%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividades** | **Cumplimiento** | **Cumplimiento en tiempo** | **Promedio** |
| **2.2.1.12 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el Departamento Administrativo.** | 69% | 69% | 69% |
| **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 la 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% |
| **1.21.3 Organizar y coordinar los procesos de compras y contrataciones programados en el PACC 2022.** | 33% | 33% | 33% |
| **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.** | 100% | 100% | 100% |

## 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. |
| **2.2.1.3 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para el área de Tecnología.** | 73% | 73% | 73% |
| **1.12.2 Programar y ejecutar el plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas.** | 100% | 100% | 100% |
| **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% |
| **1.29.8 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% |
| **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% |
| **3.3.2.1 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% |
| **4.2.2.1 Definir con la dirección general los grupos de interés relevantes para gestionar acuerdos de cooperación.** | 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 periodo. |
| **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% |
| **1.29.6 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, conjuntamente con las unidades que la conforman fueron programadas durante el periodo 42 actividades las cuales fueron completadas 41 y 1 quedo con avances deficientes.

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:

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 (99%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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% |
| **3.3.1.1 Definir los criterios de segmentación y clasificar la nómina de pensionados dentro de los mismo.** | 100% | 100% | 100% |
| **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% |
| **2.5.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.** | 91% | 91% | 91% |
| **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.** | 100% | 100% | 100% |
| **2.10.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la División de seguimiento al Sistema de Reparto.** | 100% | 100% | 100% |

## Departamento de Gestión de Servicios (94%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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% |
| **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% | 50% | 50% |
| **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.** | 100% | 100% | 100% |

## Departamento de Trámite de Pensiones (100%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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% |
| **2.4.1 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.(IDSS)** | 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% |
| **2.5.3 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.** | 100% | 100% | 100% |
| **2.9.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.(IDSS)** | 100% | 100% | 100% |

## División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (100%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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.** | 100% | 100% | 100% |

## Gerencia de Autoseguro (100%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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.** | 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 45 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 39, quedaron 5 con resultados deficientes y 1 fue eliminada.

El nivel de desempeño promedio fue de un 90% 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 (75%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividades** | **Cumplimiento** | **Cumplimiento en tiempo** | **Promedio** |
| **1.2.1.1 Asistir a las convocatorias realizadas por las instituciones que conforman el SDSS.** | 100% | 100% | 100% |
| **3.1.6 Gestionar el traspaso al área correspondiente del control financiero del presupuesto para el pago de la nómina del Autoseguro.** | 0% | 0% | 0% |
| **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% |
| **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% |

## Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (89%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 operativo 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.** | 0% | 0% | 0% |
| **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% |

## División de Seguimiento al Sistema de Reparto (85%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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% |
| **1.3.3.7 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.** | 0% | 0% | 0% |
| **3.2.5 Analizar y emitir opinión técnica sobre sobre solicitud de traspasos.** | 0% | 0% | 0% |
| **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 (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 periodo evaluado. Las actividades ejecutadas han tenido incidencia en 15 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** |
| **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.** | 97% | 99% | 100% | 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% | 100% | 100% | Departamento de Recursos Humanos |
| **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% | Coordinación de Cooperación Internacional |
| **Promedio** | | **100%** | | | |
| **Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones** | | | | | |
| **2.1.1** | **Tiempo de atención (Min). Tiempo de cambio (Min).** | 35 | 76 | 54% | Departamento de Gestión de Servicios |
| **2.1.2** | **Índice de eficiencia en la prestación de servicio en las OR y PA.** | 98% | 51% | 51% | 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% | 65% | 81% | División de Validación y Registro de Instrumentos Legales |
| **Promedio** | | **72%** | | | |
| **Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto** | | | | | |
| **1.2.1.1** | **Nivel de participación de la DGJP en las mesas de trabajo.** | 60% | 100% | 100% | Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto |
| **1.3.3.2** | **Cantidad de pensionados contactados para prueba de vida.** | 6,250 | 6,943 | 100% | División Control de Sobrevivencia |
| **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%** | | | |

****

|  |  |
| --- | --- |
| **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