DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023
INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL

Enero– Marzo

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, República Dominicana
Mayo 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
CUMPLIMIENTO GENERAL 4
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN 6
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 7
Dirección General 7
Departamento de Planificación y Desarrollo (97%) 8
Departamento Jurídico (97%) 10
Departamento de Recursos Humanos (94%) 11
División de Comunicaciones (93%) 14
Departamento Financiero (100%) 16
Departamento Administrativo (95%) 17
División de Tecnología de la Información y Comunicación (100%) 19
División de Relaciones Interinstitucionales (100%) 20
Oficina de Libre Acceso a la Información (100%) 22
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones 24
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (97%) 25
Departamento de Gestión de Servicios (85%) 26
Departamento de Trámite de Pensiones (100%) 28
División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (100%) 29
Departamento de Autoseguro (100%) 29
Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados 31
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados (83%) 32
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (100%) 33
Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados (97%) 34
Resultados Indicadores de Desempeño 36

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Operativo Anual (POA) 2023 de acuerdo con la programación correspondiente al primer trimestre del año, a continuación, presentamos el informe de monitoreo y evaluación 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

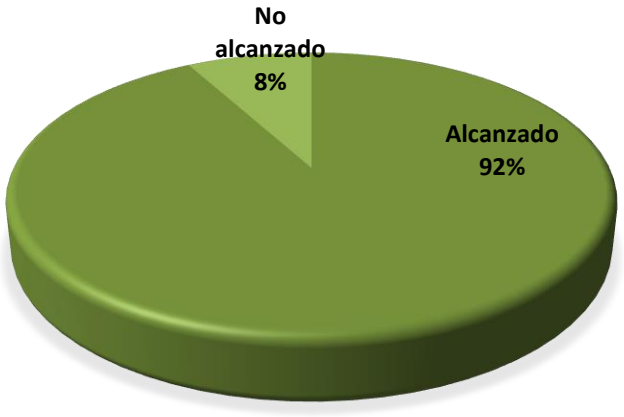
En este informe se muestran los resultados del Plan Operativo Anual correspondientes al período **enero-marzo 2023** separados por Dirección. De igual manera se evalúa el nivel de cumplimiento particular de cada una de las unidades funcionales, atendiendo las líneas estratégicas, los productos y actividades asignados a cada una de ellas.

La programación del período tuvo incidencia en cuarenta y una (41) líneas estratégicas, de la cuales, en conjunto con los productos operativos, se desprendieron doscientas noventa y nueve (299) actividades. De estas, se completaron doscientas treinta y siete (237), para un 79%. Asimismo, dos (2) de ellas muestran un nivel de cumplimiento aceptable lo cual representa un 1%. Por otro lado, trece (13) quedaron con avances deficientes para un 4% y cuarenta y siete (47) actividades fueron suspendidas, representando un 16% del total programado. Estas últimas no tienen incidencia en la ponderación de cumplimiento de las áreas. Considerando lo anterior y de acuerdo con los resultados promedio de las tres direcciones, el plan se completó en un **96%**.

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

Con respecto a los logros de impacto, la programación del período tuvo incidencia sobre unos 31 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de **92%.** Ver gráfico a continuación.

INDICADORES DE ÉXITO



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:

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 199 actividades de las cuales se completaron 155, mientras que 2 quedaron con avances aceptables y 8 quedaron con avances deficientes. Asimismo, 34 de ellas fueron suspendidas, no mostraron incidencias en la evaluación. Considerando el promedio de los resultados de las áreas vinculadas, esta dirección alcanzó un nivel de desempeño general de **97%** como muestra el siguiente gráfico:

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

Departamento de Planificación y Desarrollo (97%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.3.1 Revisar y actualizar plan de trabajo de procedimientos a adecuar y documentar.	100%	100%	100%
1.1.4.4 Documentar los procedimientos identificados acorde a los requerimientos de tecnología.	1	1	100%
2.1.1.6 Dar seguimiento y monitoreo a los proyectos en ejecución.	N/A	N/A	N/A
2.1.3.4 Documentar las políticas y procedimientos que surjan de la iniciativa	N/A	N/A	N/A
2.1.3.5 Documentar y monitorear los proyectos que surjan de la iniciativa.	25%	25%	25%
2.1.4.1 Elaborar el plan de trabajo para el levantamiento y documentación de los procedimientos.	1	1	100%
2.1.4.2 Identificar los procedimientos a documentar.	100%	100%	100%
2.1.4.9 Realizar capacitaciones de auditoría de procesos	100%	100%	100%
2.2.1.28 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el Departamento de Planificación y Desarrollo.	25%	25%	100%
2.2.1.29 Ejecutar Plan de Acción NOBACI de Planificación y Desarrollo.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.30 Realizar autodiagnóstico NOBACI del el Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%
2.2.1.31 Compilar y evaluar los planes de Validación y Administración de Riesgo (VAR) de todas las unidades.	29%	29%	100%
2.2.1.32 Compilar y evaluar los Planes de Acción NOBACI de todas las unidades.	100%	100%	100%
2.2.1.33 Compilar y evaluar los autodiagnósticos NOBACI de todas las unidades.	100%	100%	100%
2.2.2.4 Realizar seguimiento y monitoreo a la implementación de las normas básicas de segundo grado.	100%	100%	100%

2.3.1.3 Priorizar y elaborar plan de trabajo con las buenas prácticas identificadas en el benchmarking realizado con DIGECOB.	1	1	100%
2.3.2.12 Velar por el correcto funcionamiento del Comité de institucional de la calidad según normativa aplicable.	1	1	100%
2.4.2.1 Completar los requerimientos del MH necesarios para la implementación del Sistema de planificación, monitoreo y evaluación.	100%	100%	100%
3.1.2.8 Completar los requerimientos de documentación necesarios para la implementación de la NORTIC A5.	N/A	N/A	N/A
3.4.3.1 Elaborar la documentación de los proyectos identificados.	N/A	N/A	N/A
3.4.3.3 Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos formulados.	N/A	N/A	N/A
1.22.1 Aplicar encuestas presenciales y/o telefónicas para el monitoreo de los atributos de calidad de los servicios de la DGJP.	100%	100%	100%
1.22.4 Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP.	100%	100%	100%
1.24.7 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en la CCC.	100%	100%	100%
1.25.2 Identificar y coordinar la formulación de los proyectos requeridos en la institución.	N/A	N/A	N/A
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.	1	1	100%
1.27.1 Elaborar boletín estadístico trimestral.	1	1	100%
1.29.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%
1.30.7 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%

Departamento Jurídico (97%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.4 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área Jurídica.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.5 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Jurídica.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.6 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área Jurídica.	100%	100%	100%
1.1.1 Elaborar informes de opinión legal según requerimiento.	1	1	100%
1.1.2 Elaborar informes de defensa y/o recursos de representación para la DGJP.	1	1	100%
1.1.3 Coordinar la representación de la DGJP con 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 Elaborar y tramitar oficios de decretos para solicitudes de pensión o reajustes aprobados.	100%	100%	100%
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.	50%	50%	50%
1.1.8 Recibir y validar los poderes de representación sometidos por los usuarios.	100%	100%	100%
3.3.7 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	100%	100%	100%
1.23.7 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%

1.29.2 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%
1.32.2 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%

Departamento de Recursos Humanos (94%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.1.1.1 Elaborar el plan de capacitación de mandos medios en materia de gestión por proyectos.	1	1	100%
2.1.1.2 Identificar el personal que participará en la capacitación.	100%	100%	100%
2.1.2.6 Realizar levantamiento de los nuevos cargos a incluir en la actualización del manual de cargos.	100%	100%	100%
2.1.2.7 Gestionar la identificación de las funciones que van a contener los nuevos cargos y la actualización de perfiles existentes con los responsables de áreas.	1	1	100%
2.1.2.8 Actualizar el manual con los nuevos cargos y funciones identificadas.	1	1	100%
2.1.2.9 Gestionar con los responsables de áreas y la Dirección General la aprobación del manual de actualizado.	100%	100%	100%
2.2.1.1 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área de Recursos Humanos.	100%	100%	100%
2.2.1.2 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área de Recursos Humanos.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.3 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de Recursos Humanos.	100%	100%	100%

2.2.2.1 Ejecutar el plan de acción para la implementación de las normas de segundo grado para el Departamento Recursos Humanos.	N/A	N/A	N/A
2.3.1.1 Identificar y seleccionar las instituciones de interés para realizar intercambios interinstitucionales.	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.	1	1	100%
2.3.2.5 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	1%	1%	1%
2.3.2.11 Velar por el correcto funcionamiento del comité mixto de salud y seguridad laboral.	50%	50%	50%
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%
2.3.4.3 Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	100%	100%	100%
2.4.3.1 Programar y ejecutar la entrega de los incentivos no monetarios definidos en el programa de incentivos.	100%	100%	100%
2.5.2.5 Crear el registro antropométrico de personal.	30%	30%	30%
2.5.3.1 Elaborar programa de capacitación de lideres y mandos medios.	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 Ejecutar Plan de acción de los resultados de la encuesta de clima organizacional 2022.	88%	88%	88%
1.3.1 Gestionar la elaboración de los acuerdos de desempeño de todo el personal.	100%	100%	100%
1.3.3 Elaborar informe técnico de evaluación del desempeño 2022.	1	1	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 y selección.	100%	100%	100%
1.5.3 Completar procesos de inducción de personal de nuevo ingreso.	100%	100%	100%
1.5.4 Llevar el registro y control de las novedades de personal (ingresos, salidas, cambios de designación, promociones, etc.).	100%	100%	100%
1.6.1 Administrar y controlar el inventario de medicamentos del dispensario médico.	100%	100%	100%
1.6.2 Brindar atención primaria al personal que lo requiera.	100%	100%	100%
1.23.5 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	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 (93%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.19 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área de Comunicaciones.	50%	50%	100%
2.2.1.20 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área de Comunicaciones.	N/A	N/A	N/A
3.1.2.9 Completar los requerimientos de comunicación y difusión para la implementación de la NORTIC A5.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.21 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de Comunicaciones.	100%	100%	100%
4.1.1.4 Coordinar la definición de contenidos e identificación de exponentes para la realización de un seminario sobre la Seguridad Social.	50%	50%	50%
4.1.1.5 Gestionar la confirmación de los exponentes a participar en el seminario de Seguridad Social.	0%	0%	0%
4.1.1.7 Gestionar ante el Dpto. Financiero la disposición de los fondos para ejecutar las actividades pautadas.	N/A	N/A	N/A
4.1.2.1 Gestionar ante Recursos Humanos la inclusión de talleres en: gestión de liderazgo, equipos de trabajo y comunicación asertiva y efectiva en el plan de capacitación institucional.	100%	100%	100%
4.1.2.2 Diseñar un programa de intercambio de información entre áreas. (plan piloto con dos áreas)	1	1	100%
4.3.1.1 Actualizar los pilares de la campaña publicitaria.	100%	100%	100%
4.3.1.2 Diseñar la campaña publicitaria para el 2023.	1	1	100%

1.7.1 Elaborar el Plan de comunicación 2024.	1	1	100%
1.7.2 Elaborar el plan de redes sociales.	1	1	100%
1.7.3 Presentar informe de gestión del plan de redes sociales.	1	1	100%
1.7.4 Elaborar y difundir el boletín informativo trimestral.	1	1	100%
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 Atender los requerimientos de diagramación y diseño de documentos.	100%	100%	100%
1.23.17 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%
1.24.10 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Comunicaciones.	100%	100%	100%
1.29.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%
1.30.7 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%
1.33.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%

Departamento Financiero (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.10 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área Financiera.	25%	25%	100%
2.2.1.11 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área financiera.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.12 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área Financiera.	100%	100%	100%
2.2.2.3 Ejecutar el plan de acción para la implementación de las normas de segundo grado para el Departamento Financiero.	N/A	N/A	N/A
2.3.2.9 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	100%	100%	100%
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	1	1	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%
1.19.6 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del fondo reponible institucional.	100%	100%	100%
1.20.1 Formular, registrar y monitorear la ejecución del presupuesto administrativo.	100%	100%	100%
1.23.11 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	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%
1.32.4Apoyar 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 Administrativo (95%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.7 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área Administrativa.	50%	50%	100%
2.2.1.8 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Administrativa.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.9 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área Administrativa.	100%	100%	100%
2.2.2.2 Ejecutar el plan de acción para la implementación de las normas de segundo grado para el Departamento Administrativo.	N/A	N/A	N/A
2.3.2.7 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	100%	100%	100%
1.15.1 Mantener actualizado el inventario de materiales.	100%	100%	100%
1.15.2 Custodiar y controlar los movimientos de mobiliarios y equipos.	N/A	N/A	N/A
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.	N/A	N/A	N/A
1.16.1 Elaborar plan de mantenimiento de equipos de transporte.	100%	100%	100%
1.16.2 Gestionar el suministro oportuno del mantenimiento que requieren los equipos de transporte según el plan elaborado.	13%	13%	13%
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 estructura y planta física año 2023.	1	1	100%
1.17.2 Ejecución del plan de mantenimiento aprobado para el 2023.	89%	89%	89%
1.21.3 Organizar y coordinar los procesos de compras y contrataciones programados en el PACC 2023.	100%	100%	100%
1.18.1 Administrar la recepción y tramitación interna y externa de correspondencias institucional.	100%	100%	100%
1.23.9 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%
1.29.3 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%

1.32.3 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%

División de Tecnología de la Información y Comunicación (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.4.1 Gestionar con la DIGES el desarrollo e implementación de las herramientas tecnológicas contenidas en la tercera fase del desarrollo del SJP.	100%	100%	100%
1.3.2.1 Gestionar la implementación de herramientas tecnológicas para la digitalización de expedientes.	100%	100%	100%
2.1.3.1Gestionar la implementación de la intranet institucional.	N/A	N/A	N/A
2.1.3.2 Gestionar la implementación del Software de gestión de Recursos Humanos.	N/A	N/A	N/A
2.1.3.3 Gestionar la implementación de la central telefónica.	100%	100%	100%
2.2.1.22 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área de Tecnología.	25%	25%	100%
2.2.1.23 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área de Tecnología.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.24 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de tecnología.	100%	100%	100%
2.3.2.8 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	N/A	N/A	N/A
1.12.2 Elaborar 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 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%
1.13.5 Gestionar la actualización del sistema de ticket Spiceworks	N/A	N/A	N/A
1.13.6 Gestionar ante la DIGES la incorporación de la DGJP dentro de los sistemas de ticket que tengan habilitados en el MH.	N/A	N/A	N/A
1.13.7 Implementar el sistema de softphone para el área de Call Center.	N/A	N/A	N/A
1.14.1 Gestionar y coordinar la obtención de certificación NORTIC A5.	100%	100%	100%
1.23.19 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%
1.24.11 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Tecnología.	100%	100%	100%
1.30.8 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%
1.33.8 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
2.2.1.13 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI	N/A	N/A	N/A

relacionadas con el área de Relaciones Interinstitucionales.			
2.2.1.14 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área de Relaciones Interinstitucionales	N/A	N/A	N/A
2.2.1.15 Realizar autodiagnóstico NOBACI para el área de Relaciones Interinstitucionales.	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 Revisar y actualizar la matriz de los grupos de interés y sus necesidades.	100%	100%	100%
4.2.1.1 Gestionar la implementación del protocolo de comunicación con los grupos de interés.	N/A	N/A	N/A
4.2.1.2 Diseñar un plan de visitas y encuentros con grupos de interés relevantes	100%	100%	100%
4.2.1.3 Realizar encuentros con grupos de interés relevante identificados en el plan para revisión de temas comunes.	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%
1.23.13 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%
1.29.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	N/A	N/A	N/A
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%

1.33.5 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
2.2.1.16 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con la Oficina de Libre Acceso a la Información.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.17 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para la Oficina de Libre Acceso a la Información.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.18 Realizar autodiagnóstico NOBACI para la Oficina de Libre Acceso a la Información.	100%	100%	100%
2.3.2.10 Gestionar los informes trimestrales del plan de trabajo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).	N/A	N/A	N/A
1.23.15 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%
1.24.6 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Oficina de Libre Acceso a la Información.	100%	100%	100%
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%
1.33.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	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, vinculado con las unidades que la conforman estuvieron programadas durante el período 57 actividades las cuales fueron completadas 45. Mientras, tres (3) de ellas quedaron con avances deficientes y 9 fueron suspendidas. Considerando los resultados particulares de las unidades bajo la dependencia de esta dirección, el porcentaje promedio alcanzado en el Indicador de desempeño fue de un **96%** 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 (97%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.4.3 Completar los requerimientos de tecnología para la implementación de las herramientas tecnológicas desarrolladas en el marco del SJP en el plazo establecido.	50%	50%	50%
1.14.1.1 Completar los requerimientos de la Dirección de servicios para la implementación de la NORTIC A5.	N/A	N/A	N/A
2.1.1.1 Realizar informe diagnóstico sobre las limitaciones e incidencias que afectan la prestación del servicio en todos los puntos de atención.	100%	100%	100%
2.1.3 Presentar al Director General resultados y propuestas del informe diagnóstico.	100%	100%	100%
2.2.1.34 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones.	N/A	N/A	N/A
3.1.2.5 Gestionar la habilitación de un enlace que permita la consulta del estatus de solicitudes en línea.	N/A	N/A	N/A
3.1.2.6 Gestionar la implementación de un chat interactivo en la página web para responder inquietudes de los usuarios en tiempo real.	N/A	N/A	N/A
3.2.1.1 Realizar informe de levantamiento para identificar puntos estratégicos para habilitar puntos de atención.	100%	100%	100%
3.3.1.2 Presentar informe diagnóstico ante DG y gestionar la selección del punto de atención a habilitar.	100%	100%	100%
3.4.2.1 Elaborar cronograma de trabajo para aplicar la metodología de simplificación de trámites de acuerdo con los hallazgos del informe de factibilidad previamente elaborado.	100%	100%	100%

3.4.2.2 Ejecutar el cronograma de trabajo para la implementación de la metodología de simplificación de trámites.	42%	42%	100%
3.4.2.3 Gestionar los ajustes tecnológicos requeridos para la implementación de la metodología de simplificación de trámites.	42%	42%	100%
3.4.3.2 Ejecutar los proyectos de simplificación de trámites formulados.	N/A	N/A	N/A
4.1.3.1 Velar por el cumplimiento de las medidas consensuadas en la mesa técnica referentes a la comunicación entre las áreas sustantivas.	100%	100%	100%
2.2.3 Aprobar y tramitar los diferentes tipos de solicitudes que modifican la nómina de pensionados según el plazo establecido.	100%	100%	100%
2.2.7. Completar los procesos requeridos para dar cumplimiento de sentencias emitidas relacionadas con el servicio.	100%	100%	100%
2.5.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%
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%
2.11.1 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Dirección de Servicios.	100%	100%	100%

Departamento de Gestión de Servicios (85%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.35 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos	N/A	N/A	N/A

(VAR) de las NOBACI relacionadas con el Departamento de Gestión de Servicios.			
2.3.2.6 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	100%	100%	100%
3.1.2.1 Realizar levantamiento sobre los servicios a ser ofrecidos a través de la Pagina Web.	100%	100%	100%
3.1.2.2 Realizar análisis de factibilidad conjuntamente con el área de tecnología a los fines de estimación de tiempo para la implementación de los servicios comprometidos.	0%	0%	0%
1.23.24 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%
2.1.1 Recibir y registrar de forma eficiente 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%	100%	100%
2.1.3 Atender y canalizar los requerimientos del público a través de los canales alternos (teléfono, correo electrónico, servicios web.)	100%	100%	100%
2.1.8 Registrar las solicitudes de pensión amparadas en la ley 1896-48.	0%	0%	0%
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%

2.11.2 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado al Departamento de Gestión de Servicios.	100%	100%	100%

Departamento de Trámite de Pensiones (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.3 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el Departamento de Trámites de Pensiones.	N/A	N/A	N/A
2.1.5 Instrumentar los expedientes de solicitudes de pensión amparados en la ley 1896-48.	100%	100%	100%
2.2.1 Analizar y tramitar diferentes tipos de solicitudes y reajustes de pensión.	100%	100%	100%
2.2.2 Analizar y gestionar la aprobación de diferentes tipos de solicitudes que modifican la nómina de pensionados.	100%	100%	100%
2.2.5 Analizar y tramitar las solicitudes de pensiones bajo la ley 1896.	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%
3.3.5 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	100%	100%	100%

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

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.5 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área de Instrumentos Legales.	N/A	N/A	N/A
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%

Departamento de Autoseguro (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.4 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el Autoseguro.	N/A	N/A	N/A
2.2.4 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 Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados

En esta Dirección se concentran las áreas misionales encargadas de realizar las gestiones para efectuar el pago de la nómina de pensionados. Bajo esta dirección, se programaron 43 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 37, mientras que 2 quedaron con avances deficientes y 4 fueron suspendidas. Considerando los resultados particulares de las unidades bajo la dependencia directa de esta dirección, el porcentaje promedio alcanzado en el Indicador de desempeño fue de un **93%** 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 (83%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.4.2 Completar los requerimientos de tecnología para la implementación de las herramientas tecnológicas desarrolladas en el marco del SJP en el plazo establecido.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.39 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con la Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados	N/A	N/A	N/A
1.23.24 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%
3.1.8 Completar los procesos requeridos para dar cumplimiento de sentencias emitidas relacionadas con el servicio.	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%

Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.40 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.	N/A	N/A	N/A
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 Elaborar planes de visitas y operativos de pagos de cheques.	100%	100%	100%
3.1.5 Ejecutar los operativos de pagos y el plan de visitas a domicilio.	100%	100%	100%
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 (97%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.2.1.1 Asistir a las convocatorias realizadas por las instituciones que conforman el SDSS en representación de las autoridades competentes.	100%	100%	100%
1.2.1.2 Impartir Charlas sobre el Sistema de Reparto a las instancias requeridas y/o identificadas.	100%	100%	100%
1.3.2.4 Solicitar a Recursos Humanos la capacitación del personal requerido para la ejecución del proyecto de digitalización de expedientes.	100%	100%	100%
1.3.3.1 Actualizar el protocolo y la matriz de riesgo del programa de captación de prueba de vida.	100%	100%	100%
1.3.3.2 Elaborar la metodología y protocolo de captación de prueba de vida de pensionados.	100%	100%	100%
1.3.3.5 Notificar a los afiliados traspasados a reparto la efectividad de su afiliación.	100%	100%	100%
3.2.1 Monitorear y dar seguimiento a las novedades del Sistema de Reparto correspondiente a las leyes 379-81 y 590-16.	100%	100%	100%
3.2.2 Elaborar informe trimestral al viceministro del tesoro de la deuda del SDSS.	100%	100%	100%
3.2.3 Registrar y procesar las solicitudes de traspaso del sistema de reparto a capitalización individual.	100%	100%	100%
3.2.4 Elaborar oficio autorizando a Bienes y Servicios del Ministerio de Hacienda para el pago de las Facturas de UNIPAGO.	100%	100%	100%
3.3.1 Mantener organizado y en condiciones adecuadas el archivo de expedientes de pensionados.	100%	100%	100%

3.3.2 Dar respuesta a los requerimientos de las áreas con temas referentes a expedientes físico de pensionados.	100%	100%	100%
3.3.3 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna.	100%	100%	100%
3.3.4 Completar limpieza de expedientes de pensionados.	100%	100%	100%
3.4.1 Realizar contacto telefónico con los pensionados que otorgan poderes de representación.	100%	100%	100%
3.4.2 Elaborar la matriz de prioridad y el plan de visitas domiciliarias.	100%	100%	100%
3.4.4 Controlar las exclusiones y suspensiones que se generan internamente.	100%	100%	100%
3.4.5 Tramitar solicitudes de cambio de modalidad de pago a pensionado de electrónico a cheque.	29%	29%	29%
3.4.6 Gestionar y tramitar las solicitudes de actualización de datos generales de los pensionados	100%	100%	100%
3.5.3 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%
3.6.3 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%

2.2.1.41 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.	N/A	N/A	N/A

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 31 indicadores de logros que, considerando el promedio de los resultados por dirección, los objetivos se completaron en un 92%. A continuación, se muestra comportamiento de estos, segmentados por direcciones y sus respectivas dependencias:

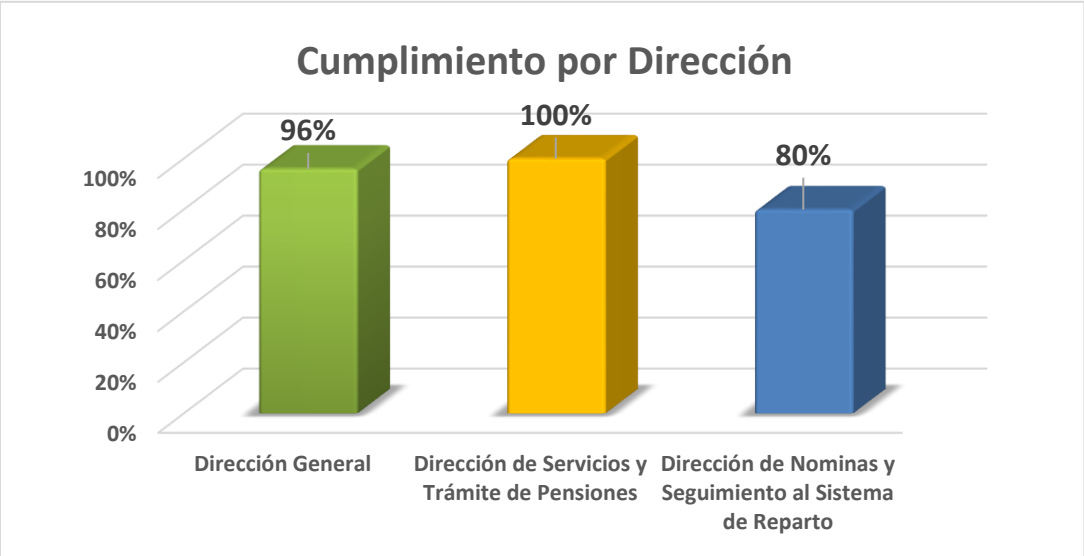
Producto/ actividad	Descripción	Meta	Alcanzado	Nivel de cumplimiento	Responsable
Dirección General					
2.4.2.1	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados.	95%	96%	100%	**Planificación y Desarrollo**
2.1.2.9	Cantidad de Manuales de cargos aprobados.	1	1	100%	**Departamento de Recursos Humanos**
2.2.1.32	Calificación obtenida en el indicador de las NOBACI.	85%	88%	100%	**Planificación y Desarrollo**
2.3.2.10	Cantidad de informes cargados al Portal de transparencia	N/A	N/A	N/A	**Oficina de Libre Acceso a la Información**
2.3.2.11	Cantidad de encuentros realizados (Comité de salud y seguridad laboral).	50%	50%	50%	**Departamento de Recursos Humanos**

2.3.2.12	Cantidad de encuentros realizados (Comité de calidad).	1	1	100%	**Planificación y Desarrollo**
4.2.1.3	Cantidad de encuentros realizados (Comité de grupos de interés).	1	1	100%	**División de Relaciones Interinstitucionales**
1.1.1	Nivel de eficiencia en la respuesta a los requerimientos de asesoría legal.	95%	95%	100%	**Departamento Jurídico**
1.3.3	Cantidad de informes técnicos de evaluación del desempeño elaborado.	1	1	100%	**Departamento de Recursos Humanos**
1.18.1	Índice de eficiencia en la gestión y tramitación de correspondencia.	97%	100%	100%	**División de correspondencia**
1.19.1	Índice de gestión presupuestaria.	98%	96%	98%	**Departamento Financiero**
1.21.3	Índice de compras y contrataciones.	98%	99%	100%	**División de Compras y Contrataciones**
1.28	Índice de cumplimiento de la (Ley 200-04)	90%	98%	100%	**Oficina de Libre Acceso a la Información**
Promedio		**96%**			
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones					
2.1.2	Índice de eficiencia en la prestación de servicio en las OR y PA.	98%	100%	100%	**División de Atención al Público**

2.1.7	Índice de eficiencia en la atención telefónica y electrónica.	97%	99%	100%	**División de Call Center y Servicios Electrónicos**
2.1.5	Nivel de eficiencia en la instrumentación de expedientes.	95%	100%	100%	**División de Análisis de Solicitudes**
2.2.1	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis de las solicitudes de pensión y reajuste.	85%	100%	100%	**División de Análisis de Solicitudes**
2.2.2	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis y tramite de las solicitudes que modifican la nómina de pensionados.	85%	100%	100%	**División de Modificaciones de Pensión**
2.2.3	Nivel de cumplimiento de la fecha de corte para remisión de las novedades de la nómina de pensionados al Dpto. Financiero de pensiones	100%	100%	100%	**Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones**
2.2.4	Nivel de eficiencia en la remisión de expedientes de las solicitudes recibidas.	90%	100%	100%	**Autoseguro**
2.3.1	Índice de beneficiarios de pensión notificados	90%	100%	100%	**División de Validación y Registro de Instrumentos Legales**
2.2.7	Porcentaje de sentencias ejecutadas	100%	100%	100%	**Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones**
Promedio		**100%**			
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.	70%	100%	100%	**División de Seguimiento al sistema de Reparto.**

1.2.1.2	Cantidad de charlas impartidas	2	2	100%	**División de Seguimiento al sistema de Reparto.**
1.3.3.1	Cantidad de protocolos actualizados y aprobados.	1	1	100%	**División de Control de Sobrevivencia**
1.3.3.5	Porcentaje de afiliados notificados.	10%	10%	100%	**División de Seguimiento al sistema de Reparto.**
3.4.5	Cantidad de solicitudes tramitados con cambio de modalidad de pago.	750	220	29%	**División de Control de Sobrevivencia**
3.1.2	Cantidad de pensiones pagadas.	201,328	196,556	98%	**Departamento de Gestión Financiera de Pensiones**
3.1.8	Porcentaje de sentencias ejecutadas.	100%	0%	0%	**Dirección de Gestión de Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados**
3.3.3	Índice de satisfacción del personal con la atención de DACE.	90%	84%	94%	**División de Archivo y Custodia de Expedientes**
3.4.1.6	Cantidad de pensionados con datos actualizados	4,250	8,543	100%	**División de Control de Sobrevivencia**
Promedio		**80%**			

El siguiente grafico muestra el nivel de cumplimiento por Dirección:



Elaborado por:
Yoel Emilio Bottier Peguero
Analista de Planificación

Revisado por:
Isabel Jáquez Adames
Encargada de División PPP

Aprobado por:
Santiago Guillermo
Encargado de Departamento DPyD