



DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023
INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL
Enero– Junio

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, República Dominicana
Julio 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CUMPLIMIENTO GENERAL	4
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	6
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	7
Dirección General	7
Departamento de Planificación y Desarrollo (93%)	8
Departamento Jurídico (96%).....	11
Departamento de Recursos Humanos (95%).....	12
División de Comunicaciones (94%).....	16
Departamento Financiero (94%).....	19
Departamento Administrativo (92%)	20
División de Tecnología de la Información y Comunicación (97%)	22
División de Relaciones Interinstitucionales (98%).....	24
Oficina de Libre Acceso a la Información (99%).....	26
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	28
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (91%).....	29
Departamento de Gestión de Servicios (87%).....	31
Departamento de Trámite de Pensiones (100%)	32
División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (95%)	33
Departamento de Autoseguro (95%)	33
Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados.....	35
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados (92%).....	36
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (100%).....	36
Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados (99%)	37
Resultados Indicadores de Desempeño.....	41

**Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023**

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 semestre 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.

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

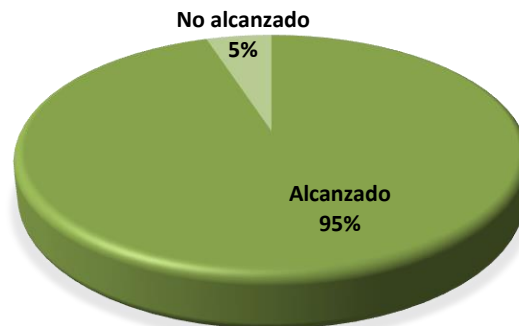
CUMPLIMIENTO GENERAL

En este informe se muestran los resultados del Plan Operativo Anual correspondientes al período **enero-junio 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 más de 50 líneas estratégicas, de las cuales, en conjunto con los productos operativos, se trescientas setenta y tres (373) actividades. De estas, se completaron trescientas cuarenta y cuatro (344), para un 92.2%. Asimismo, una (1) de ellas muestran un nivel de cumplimiento aceptable, significando menos del 0.3%. Por otro lado, veintiocho (28) quedaron con avances deficientes para un 8.14%; y veintinueve (29) actividades fueron suspendidas, representando un 7.8% 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 **95%**.

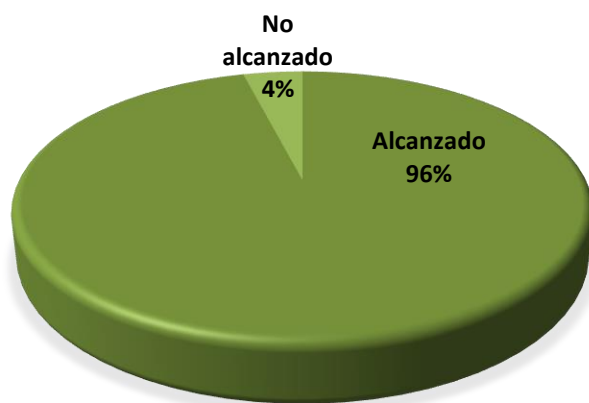
En ese sentido, a continuación, se muestra la gráfica con el indicador promedio de desempeño alcanzado.

INDICADOR DE DESEMPEÑO



Con respecto a los logros de impacto, la programación del período tuvo incidencia sobre unos 55 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de **96%**. Ver gráfico a continuación.

INDICADORES DE ÉXITO SEMESTRE 1
AÑO 2023



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

	Actividades	T1	T2	Promedio	Alerta
1	1.1.2 Elaborar informes de defensa y/o recursos de representación para la DGJP.	100%	90%	95%	
2	1.1.3 Coordinar la representación de la DGJP con relación a demandas y litigios ante los tribunales.	100%	100%	100%	
3	1.1.4 Elaborar diferentes documentos legales según la naturaleza del Requerimiento.	100%	100%	100%	
4	1.1.5 Elaborar y tramitar oficios de decretos para solicitudes de pensión o reajustes aprobados.	100%	80%	90%	
5	1.1.7 Administrar, actualizar y controlar el repositorio del marco jurídico institucional.	50%	100%	75%	
6	1.1.8 Recibir y validar los poderes de representación sometidos por los usuarios.	100%	0%	50%	
7	3.3.7 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	100%	25%	63%	
8	1.23.7 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	75%	88%	
9	1.29.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%	

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 252 actividades de las cuales se completaron 232, y de estas un total de 19 registraron avances deficientes. Asimismo, 20 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 **96%** 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 entre enero-junio 2023.

Departamento de Planificación y Desarrollo (93%)

Actividades	T1	T2	Promedio
1.1.3.1 Revisar y actualizar plan de trabajo de procedimientos a adecuar y documentar.	100%	N/A	100%
1.1.3.2 Documentar los procedimientos identificados acorde al plan de trabajo revisado y actualizado.	N/A	100%	100%
1.1.4.4 Documentar los procedimientos identificados acorde a los requerimientos de tecnología.	100%	100%	100%
2.1.1.5 Formalizar y documentar los proyectos identificados.	N/A	38%	38%

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	100%	100%
2.1.3.5 Documentar y monitorear los proyectos que surjan de la iniciativa.	25%	0%	13%
2.1.4.1 Elaborar el plan de trabajo para el levantamiento y documentación de los procedimientos.	100%	N/A	100%
2.1.4.2 Identificar los procedimientos a documentar.	100%	N/A	100%
2.1.4.3 Levantar y documentar los procedimientos identificados según el plan de trabajo.	N/A	100%	100%
2.1.4.5 Gestionar la aprobación con el área responsable de los procedimientos documentados.	N/A	100%	100%
2.1.4.7 Formalizar y comunicar los procedimientos aprobados.	N/A	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.	100%	100%	100%
2.2.1.29 Ejecutar Plan de Acción NOBACI de Planificación y Desarrollo.	N/A	100%	100%
2.2.1.30 Realizar autodiagnóstico NOBACI del el Planificación y Desarrollo.	100%	N/A	100%
2.2.1.31 Compilar y evaluar los planes de Validación y Administración de Riesgo (VAR) de todas las unidades.	100%	100%	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%	N/A	100%
2.3.1.3 Priorizar y elaborar plan de trabajo con las buenas prácticas identificadas en el benchmarking realizado con DIGECOB.	100%	N/A	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

2.3.1.4 Implementar las buenas prácticas identificadas en el benchmarking con DIGECOB de cara a la postulación al Premio Nacional a la Calidad.	N/A	N/A	N/A
2.3.2.12 Velar por el correcto funcionamiento del Comité de institucional de la calidad según normativa aplicable.	100%	100%	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	35%	13%
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%
1.22.2 Aplicar encuesta subindicador SISMAP-Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución.	N/A	100%	100%
1.22.4 Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP.	100%	100%	100%
1.22.5 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna sobre los servicios de DPyD	N/A	N/A	N/A
1.23.1 Actualizar Autodiagnóstico Modelo CAF 2023.	N/A	100%	100%
1.23.2 Elaborar informe Autodiagnóstico CAF.	N/A	100%	100%
1.23.3 Elaborar informes de avance de plan de mejora CAF año anterior.	N/A	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.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

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.	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%	N/A	100%
1.32.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%

Departamento Jurídico (96%)

Actividades	T1	T2	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	100%	100%
2.2.1.5 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Jurídica.	N/A	100%	100%
2.2.1.6 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área Jurídica.	100%	N/A	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 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%	100%	75%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

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%	29%	65%
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%	N/A	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 (95%)

Actividades	T1	T2	Promedio
2.1.1.1 Elaborar el plan de capacitación de mandos medios en materia de gestión por proyectos.	100%	N/A	100%
2.1.1.2 Identificar el personal que participará en la capacitación.	100%	N/A	100%
2.1.1.3 Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	N/A	100%	100%
2.1.2.6 Realizar levantamiento de los nuevos cargos a incluir en la actualización del manual de cargos.	100%	N/A	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.	100%	N/A	100%
2.1.2.8 Actualizar el manual con los nuevos cargos y funciones identificadas.	100%	N/A	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

2.1.2.9 Gestionar con los responsables de áreas y la Dirección General la aprobación del manual de actualizado.	100%	N/A	100%
2.1.2.10 Gestionar ante el MAP la revisión y aprobación del manual de cargos actualizado.	N/A	100%	100%
2.1.2.11 Gestionar la elaboración y aprobación de la resolución que formaliza la actualización del manual de cargos.	N/A	N/A	N/A
2.1.2.12 Socializar con todo el personal el nuevo manual de cargos aprobado.	N/A	N/A	N/A
2.1.4.9 Realizar capacitaciones de auditoría de procesos	N/A	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	100%	100%
2.2.1.3 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de Recursos Humanos.	100%	N/A	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%	N/A	100%
2.3.1.2 Gestionar la concertación de encuentros para la realización de intercambios interinstitucionales.	N/A	100%	100%
2.3.2.3 Coordinar los encuentros del grupo focal.	N/A	0%	0%
2.3.2.1 Concertar reunión con la Dirección General para identificar y priorizar las problemáticas generales en los procesos.	100%	N/A	100%
2.3.2.2 Seleccionar y conformar el grupo focal.	100%	N/A	100%
2.3.2.5 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	1%	100%	51%

2.3.2.11 Velar por el correcto funcionamiento del comité mixto de salud y seguridad laboral.	50%	100%	75%
2.3.3.1 Seleccionar el personal a participar en el programa de entrenamiento cruzado.	100%	N/A	100%
2.3.3.2 Elaborar y socializar el programa de entrenamiento cruzado.	100%	N/A	100%
2.3.3.3 Ejecutar el programada de entrenamiento elaborado.	N/A	100%	100%
2.3.4.1 Elaborar el plan de capacitación en materia de gestión del cambio y la innovación en el trabajo.	100%	N/A	100%
3.4.1.1 Gestionar la capacitación en la metodología de simplificación de trámites.	N/A	25%	25%
2.3.4.2 Seleccionar el personal a participar en las capacitaciones programadas.	100%	N/A	100%
2.3.4.3 Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	100%	100%	100%
2.1.4.12 Capacitar el equipo de auditoría.	N/A	N/A	N/A
2.4.3.1 Programar y ejecutar la entrega de los incentivos no monetarios definidos en el programa de incentivos.	100%	100%	100%
2.5.1.1 Diseñar la campaña de socialización del Marco Estratégico.	N/A	100%	100%
2.5.1.2 Gestionar la adquisición de material promocional alusivo al marco estratégico.	N/A	100%	100%
2.5.2.1 Gestionar la habilitación de la sala de lactancia institucional.	N/A	100%	100%
2.5.2.2 Programar y ejecutar operativos de salud integral.	N/A	100%	100%
2.5.2.3 Coordinar la presentación de charlas con temas motivacionales de bienestar emocional.	N/A	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

2.5.2.4 Realizar encuentros de terapias con profesionales de la conducta a favor de los colaboradores.	N/A	100%	100%
2.5.2.5 Crear el registro antropométrico de personal.	30%	100%	65%
2.5.3.1 Elaborar programa de capacitación de líderes y mandos medios.	100%	N/A	100%
2.5.3.2 Ejecutar programa de capacitación de líderes y mandos medios.	N/A	100%	100%
3.4.1.1 Elaborar el plan de capacitación para mandos medios en materia de simplificación de trámites.	100%	N/A	100%
1.2.1 Ejecutar Plan de acción de los resultados de la encuesta de clima organizacional 2022.	88%	100%	94%
1.2.5 Aplicar encuesta de Satisfacción de los colaboradores con los servicios de Recursos Humanos.	N/A	100%	100%
1.3.1 Gestionar la elaboración de los acuerdos de desempeño de todo el personal.	100%	N/A	100%
1.3.3 Elaborar informe técnico de evaluación del desempeño 2022.	100%	N/A	100%
1.4.1 Elaborar el plan de capacitación institucional.	100%	N/A	100%
1.4.2 Gestionar y programar actividades de capacitación.	100%	100%	100%
1.5.1 Elaborar la planificación de Recursos Humanos 2023.	N/A	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%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

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%	86%	93%
1.23.6 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de Recursos Humanos.	N/A	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 (94%)

Actividades	T1	T2	Promedio
2.2.1.19 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área de Comunicaciones.	100%	100%	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

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

2.2.1.21 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de Comunicaciones.	100%	N/A	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%	N/A	50%
4.1.1.5 Gestionar la confirmación de los exponentes a participar en el seminario de Seguridad Social.	0%	N/A	0%
4.1.1.6 Organizar la ejecución del seminario sobre seguridad Social.	N/A	N/A	N/A
4.1.1.8 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%	N/A	100%
4.1.2.2 Diseñar un programa de intercambio de información entre áreas. (plan piloto con dos áreas)	100%	N/A	100%
4.1.2.4 Ejecutar el cronograma de trabajo con cada una de las áreas involucradas.	N/A	100%	100%
4.3.1.1 Actualizar los pilares de la campaña publicitaria.	100%	N/A	100%
4.3.1.2 Diseñar la campaña publicitaria para el 2023.	100%	N/A	100%
4.3.1.3 Gestionar la divulgación de la campaña publicitaria en los medios establecidos.	N/A	100%	100%
4.4.1.1 Ejecutar procesos de monitoreo con los mecanismos definidos.	N/A	100%	100%
4.4.1.2 Elaborar informe de resultados con las mediciones obtenidas a través de los mecanismos definidos.	N/A	100%	100%
1.7.1 Elaborar el Plan de comunicación 2024.	100%	N/A	100%
1.7.2 Elaborar el plan de redes sociales.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

1.7.3 Presentar informe de gestión del plan de redes sociales.	100%	100%	100%
1.7.4 Elaborar y difundir el boletín informativo trimestral.	100%	100%	100%
1.7.5 Presentar informe de ejecución del plan de comunicaciones.	N/A	100%	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%
1.23. 18 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de Comunicaciones.	N/A	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%	N/A	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 (94%)

Actividades	T1	T2	Promedio
2.2.1.10 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área Financiera.	100%	100%	100%
2.2.1.11 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área financiera.	N/A	100%	100%
2.2.1.12 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área Financiera.	100%	N/A	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	100%	100%
2.3.2.9 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	100%	N/A	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	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%
1.19.6 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%

1.23.12 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Financiera.	N/A	0%	0%
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%	N/A	100%
1.32.4 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 Administrativo (92%)

Actividades	T1	T2	Promedio
2.2.1.7 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área Administrativa.	100%	100%	100%
2.2.1.8 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Administrativa.	N/A	100%	100%
2.2.1.9 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área Administrativa.	100%	N/A	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%	0%	50%
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	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

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	100%	100%
1.16.1 Elaborar plan de mantenimiento de equipos de transporte.	100%	N/A	100%
1.16.2 Gestionar el suministro oportuno del mantenimiento que requieren los equipos de transporte según el plan elaborado.	13%	100%	57%
1.16.3 Atender los requerimientos de transportación remitido por las áreas.	100%	100%	100%
1.16.4 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.	100%	N/A	100%
1.17.2 Diseñar el plan preliminar de mantenimiento de la estructura y planta física año 2024.	N/A	100%	100%
1.17.3 Ejecución del plan de mantenimiento aprobado para el 2023.	89%	100%	95%
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 2024.	N/A	0%	0%
1.21.3 Organizar y coordinar los procesos de compras y contrataciones programados en el PACC 2023.	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%

1.23.10 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Administrativa.	N/A	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%	N/A	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 (97%)

Actividades	T1	T2	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%	N/A	100%
2.1.3.1 Gestionar la implementación de la intranet institucional.	N/A	100%	100%
2.1.3.2 Gestionar la implementación del Software de gestión de Recursos Humanos.	N/A	100%	100%
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.	100%	100%	100%

2.2.1.23 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área de Tecnología.	N/A	100%	100%
2.2.1.24 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de tecnología.	100%	N/A	100%
2.3.2.8 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	N/A	100%	100%
1.12.2 Elaborar plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas.	100%	N/A	100%
1.12.3 Ejecutar el plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas.	N/A	100%	100%
1.13.1 Brindar asistencia técnica para la implementación de herramientas tecnológicas.	100%	50%	75%
1.13.2 Gestionar la prestación de asistencia tecnológica a las áreas.	100%	50%	75%
1.13.3 Actualizar portal web y subportal de transparencia.	100%	100%	100%
1.13.5 Gestionar ante la DIGES la incorporación de la DGJP dentro de los sistemas de ticket que tengan habilitados en el MH.	N/A	100%	100%
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%	86%	93%
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%	N/A	100%
1.32.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

1.33.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%
1.29.7 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	N/A	100%	100%

División de Relaciones Interinstitucionales (98%)

Actividades	T1	T2	Promedio
1.2.2.1 Gestionar la concertación de alianzas de cooperación con organismos vinculados a la seguridad social, pertenecientes a la región de Latinoamérica para el intercambio de buenas prácticas.	N/A	100%	100%
2.2.1.13 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área de Relaciones Interinstitucionales.	N/A	N/A	N/A
2.2.1.14 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área de Relaciones Interinstitucionales	N/A	N/A	N/A
2.3.1.6 Gestionar la concertación de alianzas con las instituciones seleccionadas.	N/A	100%	100%
2.2.1.15 Realizar autodiagnóstico NOBACI para el área de Relaciones Interinstitucionales.	100%	N/A	100%
3.2.2.1 Tramitar los requerimientos necesarios para la habilitación de la prestación de servicios de la DGJP en los consulados de New York y/o Madrid.	N/A	100%	100%
3.3.2.1 Identificar entidades y beneficios que se pueden obtener a favor de los pensionados.	100%	N/A	100%
3.3.2.4 Elaborar informe de seguimiento de las alianzas concertadas previamente.	N/A	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

4.1.1.1 Revisar y actualizar la matriz de los grupos de interés y sus necesidades.	100%	N/A	100%
4.1.1.2 Gestionar la implementación de las acciones de mejora identificadas en las encuestas realizadas a los grupos de interés.	N/A	100%	100%
4.2.1.1 Gestionar la implementación del protocolo de comunicación con los grupos de interés.	N/A	100%	100%
4.2.1.2 Diseñar un plan de visitas y encuentros con grupos de interés relevantes	100%	N/A	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%	N/A	100%
4.2.2.2 Elaborar propuesta de cooperación con los grupos de interés seleccionados.	N/A	100%	100%
4.2.3.1 Gestionar con instituciones recreativas y culturales actividades de recreación a beneficio de afiliados y pensionados.	N/A	100%	100%
1.10.1 Coordinar e impartir charlas institucionales sobre el Sistema de Reparto a nuestro cargo.	N/A	100%	100%
1.11.1 Registrar novedades del registro de acreedores.	N/A	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%
1.23.14 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Relaciones Interinstitucionales.	N/A	50%	50%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

1.24.5 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado al área Relaciones Interinstitucionales.	N/A	100%	100%
1.29.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	N/A	100%	100%
1.30.5 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100%	N/A	100%
1.32.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%

Oficina de Libre Acceso a la Información (99%)

Actividades	T1	T2	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	100%	100%
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%	N/A	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%	86%	93%
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%
1.28.4 Gestionar charlas sobre temas de transparencia y manejo del portal.	N/A	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%	N/A	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 60 actividades, las cuales fueron completadas 55; mientras 7 de ellas quedaron con avances deficientes, y 5 de las totales programadas 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 93% como muestra el siguiente gráfico:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y TRÁMITES DE PENSIONES



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

Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (91%)

Actividades	T1	T2	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%	100%	75%
2.1.2 Realizar informe diagnóstico sobre las limitaciones e incidencias que afectan la prestación del servicio en todos los puntos de atención.	100%	N/A	100%
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
3.1.2.7 Completar conjuntamente con la División de Tecnología los requerimientos para la implementación de la NORTIC A5.	N/A	N/A	N/A
3.2.1.1 Realizar informe de levantamiento para identificar puntos estratégicos para habilitar puntos de atención.	100%	N/A	100%
3.3.1.2 Presentar informe diagnóstico ante DG y gestionar la selección del punto de atención a habilitar.	100%	N/A	100%
3.2.1.3 Gestionar el suministro del personal y los insumos requeridos para hacer efectiva la prestación de servicio en los puntos de atención habilitados.	N/A	100%	100%
3.2.1.4 Gestionar la estación y el suministro de las herramientas y equipos tecnológicos requeridos para la habilitación de los puntos de atención	N/A	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%	N/A	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

3.4.2.2 Ejecutar el cronograma de trabajo para la implementación de la metodología de simplificación de trámites.	100%	100%	100%
3.4.2.3 Gestionar los ajustes tecnológicos requeridos para la implementación de la metodología de simplificación de trámites.	100%	0%	50%
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%
1.14.3 Completar los requerimientos de la Dirección de servicios para la implementación de la NORTIC A5.	N/A	N/A	N/A
2.1.3 Presentar al Director General resultados y propuestas del informe diagnóstico.	100%	N/A	100%
2.1.4 Gestionar la documentación de un proyecto orientado a implementar las acciones de mejora definidas y aprobadas por la MAE.	N/A	0%	0%
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%	N/A	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%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

2.11.1 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Dirección de Servicios.	100%	100%	100%
--	------	------	------

Departamento de Gestión de Servicios (87%)

Actividades	T1	T2	Promedio
2.3.2.6 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	100%	100%	100%
3.1.1.2 Definir y gestionar la formalización de los parámetros y aspectos que debe observar el equipo evaluador.	N/A	100%	100%
3.1.1.3 Actualizar el programa de incentivos para incorporar el régimen de consecuencia cuando no se cumpla con las directrices de prestación de servicios definida.	N/A	100%	100%
3.1.2.1 Realizar levantamiento sobre los servicios a ser ofrecidos a través de la Pagina Web.	100%	N/A	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%	N/A	0%
3.1.2.3 Elaborar cronograma de trabajo para la implementación de los servicios comprometidos.	N/A	0%	0%
1.23.24 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	71%	86%
2.1.1 Recibir y registrar de forma eficiente las solicitudes de servicios recibidas de forma presencial.	100%	100%	100%
2.1.6 Coordinar y controlar la prestación de servicios de las oficinas regionales y puntos de atención.	100%	100%	100%
2.1.7 Atender y canalizar los requerimientos del público a través de los canales alternos (teléfono, correo electrónico, servicios web.)	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

2.1.8 Registrar las solicitudes de pensión amparadas en la ley 1896-48.	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%	N/A	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%	N/A	100%

Departamento de Trámite de Pensiones (100%)

Actividades	T1	T2	Promedio
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%	N/A	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.	N/A	100%	100%
3.3.6 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 (95%)

Actividades	T1	T2	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%	N/A	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%	50%	75%

Departamento de Autoseguro (95%)

Actividades	T1	T2	Promedio
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%	N/A	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%	50%	75%

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 61 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 57 de estas, registrando 2 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 **97%** como muestra el siguiente gráfico:

**DIRECCION DE NOMINAS Y SEGUIMIENTO
AL SISTEMA DE REPARTO**



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 (92%)

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
1.3.4.1 Gestionar la concertación de alianzas estratégicas con instituciones públicas y afines, orientadas a facilitar intercambio de informaciones relevantes para la DGJP.	N/A	100%	100%
3.1.8 Completar los procesos requeridos para dar cumplimiento de sentencias emitidas relacionadas con el servicio.	0%	100%	50%
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%	N/A	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	T1	T2	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 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%	N/A	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 (99%)

Actividades	T1	T2	Promedio
1.3.5.1 Recopilar informaciones y datos estadísticos de los sistemas de pensiones a nuestro cargo	N/A	100%	100%
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%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

1.3.1.1 Solicitar información al MH sobre el estudio actuarial del fondo de pensiones que permita estimar el pasivo previsional en el corto y mediano plazo.	N/A	100%	100%
1.3.2.3 Gestionar con las áreas involucradas los recursos necesarios para la ejecución efectiva del proyecto de digitalización.	N/A	N/A	N/A
1.3.2.4 Solicitar a Recursos Humanos la capacitación del personal requerido para la ejecución del proyecto de digitalización de expedientes.	100%	N/A	100%
1.3.3.1 Actualizar el protocolo y la matriz de riesgo del programa de captación de prueba de vida.	100%	N/A	100%
1.3.3.2 Elaborar la metodología y protocolo de captación de prueba de vida de pensionados.	100%	100%	100%
1.3.3.3 Ejecutar un plan piloto para la captación de prueba de vida.	N/A	100%	100%
1.3.3.5 Notificar a los afiliados traspasados a reparto la efectividad de su afiliación.	100%	100%	100%
1.3.5.1 Recopilar informaciones y datos estadísticos de los sistemas de pensiones a nuestro cargo	N/A	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	100%	100%
1.23.25 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	N/A	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%	N/A	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%	N/A	100%
3.4.3 Ejecutar el plan de visitas domiciliarias acorde a la matriz de prioridad.	N/A	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%	100%	65%
3.4.6 Gestionar y tramitar las solicitudes de actualización de datos generales de los pensionados	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023

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%	N/A	100%
3.6.3 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100%	N/A	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%

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 55 indicadores de logros que, considerando el promedio de los resultados por dirección, los objetivos se completaron en un 96%. 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
2.2.1.28	Calificación obtenida en el indicador de las NOBACI	65%	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

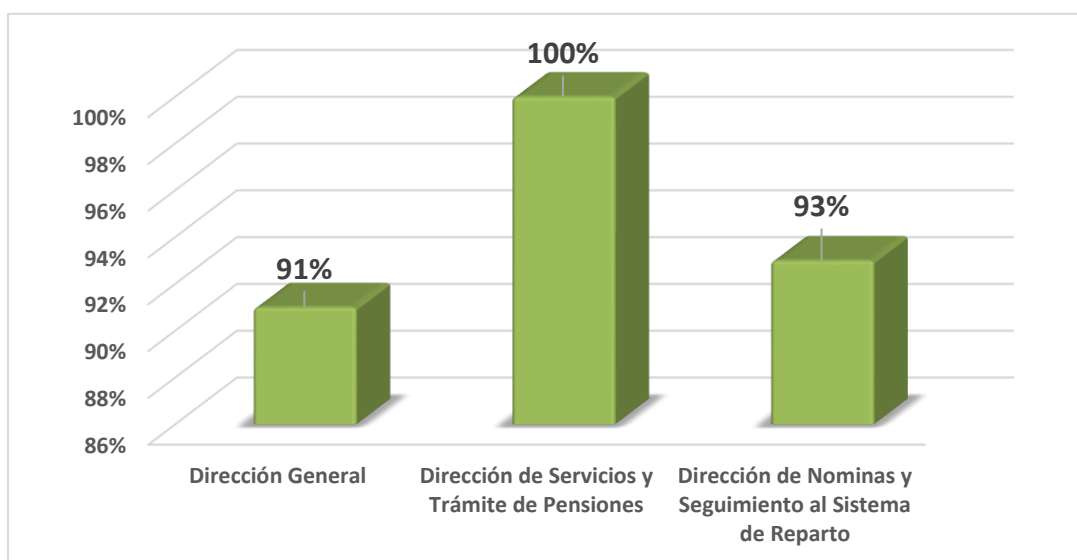
1.1.1	Nivel de eficiencia en la respuesta a los requerimientos de asesoría legal.	95%	100%	100%	Departamento Jurídico
1.3.3	Cantidad de informes técnicos de evaluación del desempeño elaborado.	1	1	100%	Departamento de Recursos Humanos
1.18.1	Índice de eficiencia en la gestión y tramitación de correspondencia.	97%	100%	100%	División de correspondencia
1.19.1	Índice de gestión presupuestaria.	98%	98%	100%	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%	100%	100%	Oficina de Libre Acceso a la Información
2.1.4.3	Porcentajes de procesos identificados y documentados	60%	100%	100%	Planificación y Desarrollo
3.4.3.1	Porcentaje de tramites simplificados.	50%	19%	38%	Planificación y Desarrollo
2.1.1.3	Porcentaje de mandos gerenciales y medios capacitados en gestión de proyectos	50%	100%	100%	Departamento de Recursos Humanos
2.1.2.10	Estructura organizativa actualizada y socializada acorde con las necesidades institucionales	1	100%	100%	Planificación y Desarrollo

2.3.1.2	Cantidad de intercambio ejecutados	2	100%	100%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.2.3	Cantidad de eventos con grupos focales organizados	1	0%	0%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.3.3	Porcentajes del personal participante en el programa de entrenamiento cruzado	20%	20%	100%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.4.3	Cantidad de personas capacitadas en materia de gestión del cambio	30	100%	100%	Departamento de Recursos Humanos
3.4.1.1	Porcentaje de mandos medios y directivos capacitados en la metodología de simplificación de trámites.	100%	100%	100%	Departamento de Recursos Humanos
2.4.3.1	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados	95%	100%	100%	Departamento de Recursos Humanos
4.2.1.3	Cantidad de encuentros realizados (Comité de grupos de interés).	4	0	100%	División de Relaciones Interinstitucionales
Promedio		91%			
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones					
2.1.6	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%	100%	100%	División de Call Center y Servicios Electrónicos

2.1.8	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	5	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 Supervivencia
1.3.3.5	Porcentaje de afiliados notificados.	10%	27%	100%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
3.4.5	Cantidad de solicitudes tramitados con cambio de modalidad de pago.	6,000	1,500	100%	División de Control de Supervivencia
3.1.2	Cantidad de pensiones pagadas.	201,328	204,033	100%	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones
3.1.8	Porcentaje de sentencias ejecutadas.	100%	100%	50%	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
3.4.6	Cantidad de pensionados con datos actualizados	17,000	15,631	92%	División de Control de Supervivencia
Promedio		93%			

El siguiente grafico muestra el nivel de cumplimiento por Dirección:



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Informe de Monitoreo Consolidado
Enero-Junio 2023




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