



DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023
INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL
Julio-Septiembre

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, República Dominicana
Octubre 2023

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CUMPLIMIENTO GENERAL	4
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	6
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	7
Dirección General	7
Departamento de Planificación y Desarrollo (100.00%)	8
Departamento Jurídico (99.82%)	10
Departamento de Recursos Humanos (89.29%).....	11
División de Comunicaciones (75.00%)	14
Departamento Financiero (66.67%)	15
Departamento Administrativo (99.95%).....	16
División de Tecnología de la Información y Comunicación (87.50%).....	18
División de Relaciones Interinstitucionales (100.00%)	19
Oficina de Libre Acceso a la Información (100.00%)	20
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	22
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (69.23%)	23
Departamento de Gestión de Servicios (58.06%)	25
Departamento de Trámite de Pensiones (80.00%).....	26
División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (100.00%)	27
Departamento de Autoseguro (93.50%).....	27
Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados.....	28
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados (75.00%)	29
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (100.00%)	29
Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados (99.46%).....	30
Resultados Indicadores de Desempeño.....	33

**Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 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 tercer 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 y contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

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.

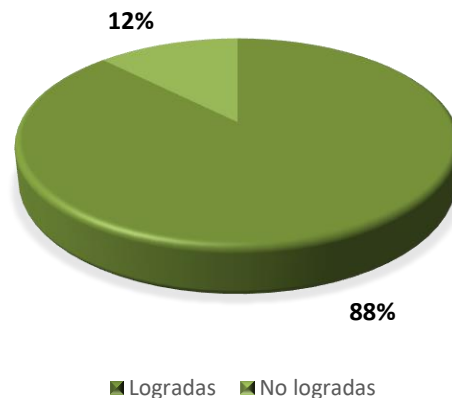
Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

CUMPLIMIENTO GENERAL

En este informe se muestran los resultados del Plan Operativo Anual correspondientes al período **julio-septiembre 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 cuarenta líneas estratégicas, de las cuales, en conjunto con los productos operativos, se desprendieron doscientas cincuenta y cinco (255) actividades. De estas, se desarrollaron, en diferentes niveles de avances, doscientos veinte y nueve (229), lo que en otras palabras significa que el 89.80% de las actividades programadas fueron accionadas, mientras que el 10.20% restante (26 actividades) fueron suspendidas. Asimismo, podemos resaltar que, de estas 229 actividades desarrolladas, un total de 202 obtuvieron resultados óptimos, 1 muestra un nivel de cumplimiento aceptable y 26 finalizaron el periodo con avances deficientes. Considerando lo anterior y de acuerdo con los resultados promedios de las tres direcciones, el plan se completó en un **87.52%**.

Gráfico 1
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Cumplimiento general de la institución
Periodo julio-septiembre 2023
(En porcentaje)



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T3.

Con respecto a los logros de impacto, la programación del período tuvo incidencia sobre unos 32 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de 99.48%.

Gráfico 2
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Promedio del nivel de cumplimiento de los indicadores
Periodo julio-septiembre 2023
(En porcentaje)



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T3.

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 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:

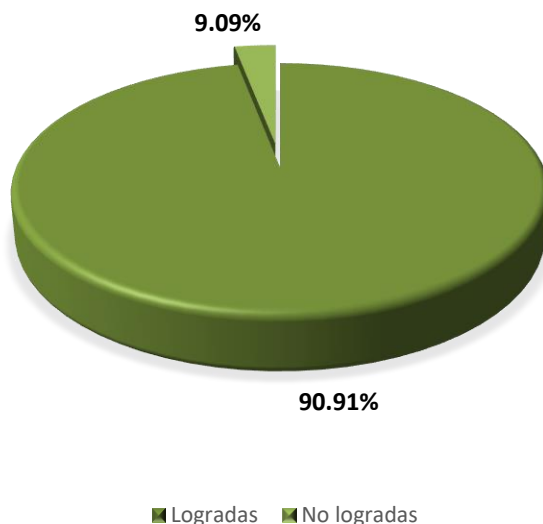
Actividad	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio	Alerta
Actividad 1	100%	100%	100%	✓
Actividad 2	50%	0%	25%	✗
Actividad 3	100%	70%	85%	✓
Actividad 5	100%	40%	70%	✗
Actividad 6	100%	30%	65%	✗
Actividad 7	100%	80%	90%	✓
Actividad 8	100%	0%	50%	✗
Promedio de Cumplimiento	93%	46%	69%	✗

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Dirección General

En esta sección se presentan los resultados de la Dirección General, contando el cumplimiento de las unidades estratégicas y de apoyo que mantienen con ella una relación de dependencia directa. En ese sentido, durante el período fueron programadas 173 actividades, de las cuales se ejecutaron 154; De estas, 141 finalizaron con resultados óptimos, y 13 con avances deficientes. Asimismo, del total de actividades programadas, 19 de ellas fueron suspendidas, no mostrando incidencias en la evaluación. Considerando el promedio de los resultados de las áreas vinculadas, esta dirección alcanzó un nivel de desempeño general de **90.91%**.

Gráfico 3
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Nivel de desempeño de la Dirección General
Periodo julio-septiembre 2023
(En porcentaje)



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T3.

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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 (100.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.3.5 Gestionar la aprobación con el área responsable de los procedimientos documentados.	100%	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.	100%	100%	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	100%	100%	100%
2.1.3.5 Documentar y monitorear los proyectos que surjan de la iniciativa.	100%	100%	100%
2.1.4.3 Levantar y documentar los procedimientos identificados según el plan de trabajo.	100%	100%	100%
2.1.4.5 Gestionar la aprobación con el área responsable de los procedimientos documentados.	100%	100%	100%
2.1.4.7 Formalizar y comunicar los procedimientos aprobados.	100%	100%	100%
2.1.4.10 Conformar el equipo de auditoría.	100%	100%	100%
2.1.4.14 Elaborar informe de auditoría.	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.	100%	100%	100%
2.2.1.29 Ejecutar Plan de Acción NOBACI de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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.	N/A	N/A	N/A
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.	100%	100%	100%
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%
1.22.5 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna sobre los servicios de DPyD	100%	100%	100%
1.23.4 Elaborar plan de mejora CAF	100%	100%	100%
1.24.7 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en la CCC.	100%	100%	100%
1.24.9 Monitorear la implementación de las recomendaciones recibidas durante la revisión y/o proceso de auditoría.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

1.25.1 Coordinar la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2024.	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%
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%
1.27.2 Elaborar Memoria semestral institucional.	100%	100%	100%
1.29.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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 (99.82%)

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.	100%	100%	100%
2.2.1.5 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Jurídica.	N/A	N/A	N/A
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%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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.	100%	100%	100%
1.1.8 Recibir y validar los poderes de representación sometidos por los usuarios.	97%	97%	97%
3.3.7 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	100%	100%	100%
1.23.8 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Jurídica.	100%	100%	100%
1.29.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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 (89.29%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.1.1.3 Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	N/A	N/A	N/A
2.1.2.1 Solicitar acompañamiento del MAP para la creación del diccionario de competencias y comportamiento.	100%	100%	100%
2.1.2.2 Gestionar la conformación de las mesas de trabajo para la elaboración del diccionario de competencias y comportamientos. (incluir como involucrados a 5 unidades).	0%	0%	0%
2.1.2.3 Realizar borrador del diccionario de competencias y comportamientos y gestionar la aprobación de la MAE.	0%	0%	0%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

2.1.2.13 Identificar los cargos a ser actualizados en la escala salarial.	100%	100%	100%
2.1.2.14 Realizar análisis de remuneración a los cargos a ser incluidos y/o actualizados.	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.	100%	100%	100%
2.3.1.2 Gestionar la concertación de encuentros para la realización de intercambios interinstitucionales.	100%	100%	100%
2.3.1.5 Implementar un sistema automatizado para la gestión efectiva de todos los subsistemas de Recursos Humanos.	N/A	N/A	N/A
2.3.2.4 Elaboración de informe con conclusiones, propuestas y presentación a la Dirección General.	100%	100%	100%
2.3.2.5 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	0%	0%	0%
2.3.2.11 Velar por el correcto funcionamiento del comité mixto de salud y seguridad laboral.	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%
2.5.2.1 Gestionar la habilitación de la sala de lactancia institucional.	N/A	N/A	N/A
2.5.2.3 Coordinar la presentación de charlas con temas motivacionales de bienestar emocional.	100%	100%	100%
2.5.2.5 Crear el registro antropométrico de personal.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

2.5.3.2 Ejecutar programa de capacitación de líderes y mandos medios.	100%	100%	100%
1.2.1 Ejecutar Plan de acción de los resultados de la encuesta de clima organizacional 2022.	100%	100%	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%
1.23.6 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de Recursos Humanos.	100%	100%	100%
1.24.1 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado al área de RRHH.	100%	100%	100%
1.29.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

División de Comunicaciones (75.00%)

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.	0%	0%	0%
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.	100%	100%	100%
4.1.2.4 Ejecutar el cronograma de trabajo con cada una de las áreas involucradas.	100%	100%	100%
4.3.1.3 Gestionar la divulgación de la campaña publicitaria en los medios establecidos.	100%	100%	100%
1.7.2 Elaborar el plan de redes sociales.	0%	0%	0%
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.	100%	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. 18 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de Comunicaciones.	0%	0%	0%
1.24.10 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Comunicaciones.	0%	0%	0%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

1.29.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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 (66.67%)

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.	0%	0%	0%
2.2.1.11 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área financiera.	0%	0%	0%
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%
1.19.4 Codificar, registrar y actualizar el inventario de bienes muebles e inmuebles	0%	0%	0%
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%
1.23.12 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Financiera.	0%	0%	0%
1.29.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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 (99.95%)

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.	100%	100%	100%
2.2.1.8 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Administrativa.	100%	100%	100%
2.3.2.7 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	N/A	N/A	N/A
1.15.1 Mantener actualizado el inventario de materiales.	100%	100%	100%
1.15.2 Custodiar y controlar los movimientos de mobiliarios y equipos.	100%	100%	100%
1.15.3 Controlar el suministro de materiales a requerimiento de las áreas.	100%	100%	100%
1.15.4 Controlar el suministro de equipos a requerimiento de las áreas.	100%	100%	100%
1.15.5 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna.	100%	100%	100%
1.16.2 Gestionar el suministro oportuno del mantenimiento que requieren los equipos de transporte según el plan elaborado.	100%	100%	100%
1.16.3 Atender los requerimientos de transportación remitido por las áreas.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

1.16.4 Gestionar y controlar el suministro de combustible a los equipos de transporte.	100%	100%	100%
1.17.3 Ejecución del plan de mantenimiento aprobado para el 2023.	100%	100%	100%
1.17.4 Realizar encuesta de satisfacción con los servicios ofrecidos por el departamento administrativo.	100%	100%	100%
1.18.1 Administrar la recepción y tramitación interna y externa de correspondencias institucional.	100%	100%	100%
1.21.2 Valorar, gestionar aprobación y publicación del PACC 2024.	100%	100%	100%
1.21.3 Organizar y coordinar los procesos de compras y contrataciones programados en el PACC 2023.	99%	99%	99%
1.23.10 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Administrativa.	100%	100%	100%
1.24.3 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado al área Administrativa.	100%	100%	100%
1.29.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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 (87.50%)

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%
2.1.3.1 Gestionar 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.	N/A	N/A	N/A
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.	0%	0%	0%
2.3.2.8 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	100%	100%	100%
1.12.1 Elaborar el plan de compra de materiales y equipos tecnológicos.	100%	100%	100%
1.12.3 Ejecutar el plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas.	100%	100%	100%
1.13.1 Brindar asistencia técnica para la implementación de herramientas tecnológicas.	100%	100%	100%
1.13.2 Gestionar la prestación de asistencia tecnológica a las áreas.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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	0%	0%	0%
1.14.1 Gestionar y coordinar la obtención de certificación NORTIC A5.	N/A	N/A	N/A
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%
1.29.7 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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%
3.2.1 Impulsar la apertura y habilitación de oficinas de atención al público en puntos estratégicos.	100%	100%	100%

División de Relaciones Interinstitucionales (100.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.2.2.2 Elaborar informe de seguimiento de las alianzas concertadas previamente.	100%	100%	100%
2.3.1.6 Gestionar la concertación de alianzas con las instituciones seleccionadas.	N/A	N/A	N/A

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

4.2.1.1 Gestionar la implementación del protocolo de comunicación con los grupos de interés.	100%	100%	100%
4.2.1.3 Realizar encuentros con grupos de interés relevante identidades en el plan para revisión de temas comunes.	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%
1.23.14 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Relaciones Interinstitucionales.	100%	100%	100%
1.29.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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 (100.00%)

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.	100%	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
2.3.2.10 Gestionar los informes trimestrales del plan de trabajo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)	N/A	N/A	N/A

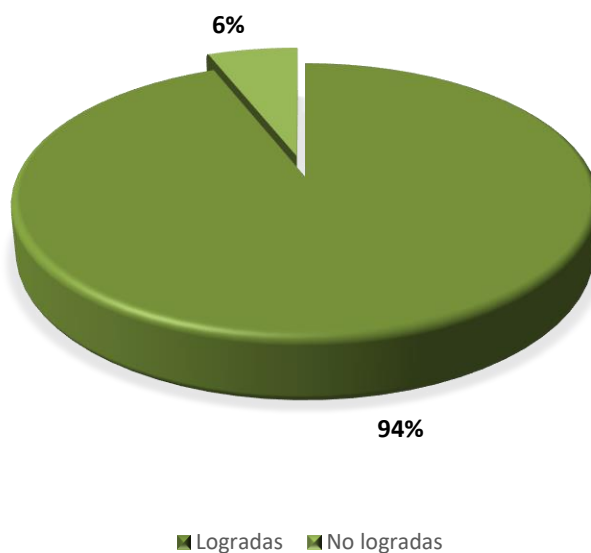
Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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%
1.28.4 Gestionar charlas sobre temas de transparencia y manejo del portal.	100%	100%	100%
1.29.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%
1.33.6 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 48 actividades, de estas fueron ejecutadas 43, registrando 31 de estos avances óptimos y 12 deficientes. Un total de 5 actividades de las 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 **80.16%**.

Gráfico 4
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Nivel de desempeño de la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
Periodo julio-septiembre 2023
(En porcentajes)



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T3.

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.

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (69.23%)

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.	100%	100%	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
3.2.2.4 Definir protocolo para la prestación de servicios en los puntos definidos con el MIREX.	100%	100%	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.	0%	0%	0%
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	0%	0%	0%
3.4.2.2 Ejecutar el cronograma de trabajo para la implementación de la metodología de simplificación de trámites.	0%	0%	0%
3.4.2.3 Gestionar los ajustes tecnológicos requeridos para la implementación de la metodología de simplificación de trámites.	0%	0%	0%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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
2.2.3 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%
2.8.1 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 (58.06%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.3.2.6 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	0%	0%	0%
3.1.1.1 Gestionar el establecimiento de un equipo de monitoreo que permita la evaluación periódica de la atención telefónica.	100%	100%	100%
3.1.2.4 Monitorear y apoyar el área de tecnología en el cumplimiento 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.	0%	0%	0%
2.1.1 Recibir y registrar de forma eficiente las solicitudes de servicios recibidas de forma presencial.	0%	0%	0%
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.)	98.94%	98.94%	98.94%
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%
2.8.2 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 (80.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	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%
2.8.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%
2.9.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%
1.1.3.4 Revisar y ajustar los procedimientos documentados.	0%	0%	0%
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 (100.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.3.1 Validación y registro de instrumentos legales.	100%	100%	100%
2.5.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%
2.8.4 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%

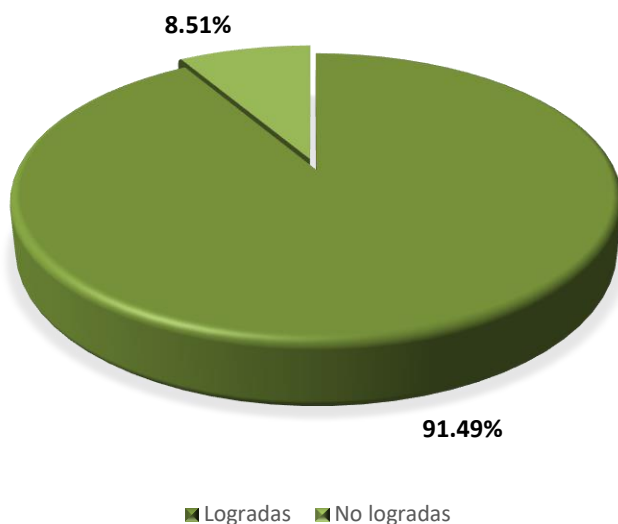
Departamento de Autoseguro (93.50%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	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.	74%	74%	74%%
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 34 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 lograron desarrollar 32 actividades, de las cuales, 30 finalizaron con resultados óptimos, y solo 1 actividad presentó resultados aceptables, de la misma manera solo 1 actividad reportó resultados deficientes. Mientras que 2 actividades del total de las programadas 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 **91.49%**.

Gráfico 5
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Nivel de desempeño de la Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados
Periodo julio-septiembre 2023
(En porcentajes)



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T3.

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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 (75.00%)

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.	0%	0%	0%
3.5.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	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 (100.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
3.1.1 Registrar la Novedades de la nómina de pensionados.	100%	100%	100%
3.1.2 Tramitar el pago de la nómina de pensionados.	100%	100%	100%
3.1.3 Programar y controlar la ejecución del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados.	100%	100%	100%
3.1.5 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%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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 (99.46%)

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%
1.3.2.2 Calcular la cantidad de documentos por empleado por día de trabajo.	N/A	N/A	N/A
1.3.2.5 Gestionar con Recursos Humanos la capacitación del personal requerido para la ejecución del proyecto de digitalización de expedientes.	N/A	N/A	N/A
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.	100%	100%	100%
1.3.3.5 Notificar a los afiliados traspasados a reparto la efectividad de su afiliación.	100%	100%	100%
1.23.25 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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%
3.3.4 Completar limpieza de expedientes de pensionados.	100%	100%	100%
3.4.1 Realizar contacto telefónico con los pensionados que otorgan poderes de representación.	88.75%	88.75%	88.75%
3.4.3 Ejecutar el plan de visitas domiciliarias acorde a la matriz de prioridad.	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.	100%	100%	100%
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%
3.8.3 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%

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

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 32 indicadores de logros que, considerando el promedio de los resultados por dirección, los objetivos se completaron en un 99.48%. 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					
2.1.4.3	Porcentajes de procesos identificados y documentados	60%	100.00%	100.00%	Planificación y Desarrollo
2.2.1.28	Calificación obtenida en el indicador de las NOBACI	65%	88.00%	100.00%	Planificación y Desarrollo
3.4.3.1	Porcentaje de trámites simplificados.	50%	N/A	N/A	Planificación y Desarrollo
1.1.1	Nivel de eficiencia en la respuesta a los requerimientos de asesoría legal.	95%	100.00%	100.00%	Departamento Jurídico
2.1.1.3	Porcentaje de mandos gerenciales y medios capacitados en gestión de proyectos	50%	100.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.1.2.10	Estructura organizativa actualizada y socializada acorde con las necesidades institucionales	100%	N/A	N/A	Planificación y Desarrollo
2.3.1.2	Cantidad de intercambio ejecutados	2	2	100.00%	Departamento de Recursos Humanos

2.4.2.1	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados	95%	97.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.28	Índice de cumplimiento de la (Ley 200-04)	90%	98.12%	99.00%	Oficina de Libre Acceso a la Información
1.18.1	Índice de eficiencia en la gestión y tramitación de correspondencia.	97%	99.76%	100.00%	División de correspondencia
1.19.1	Índice de gestión presupuestaria.	98%	95.00%	97.00%	Departamento Financiero
1.21.3	Índice de compras y contrataciones.	98%	97.02%	99.00%	División de Compras y Contrataciones
Promedio		99.50%			
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones					
2.1.6	Índice de eficiencia en la prestación de servicio en las OR y PA.	98%	98.94%	100.00%	División de Atención al Público
2.1.7	Índice de eficiencia en la atención telefónica y electrónica.	97%	98.57%	100.00%	División de Call Center y Servicios Electrónicos
2.1.8	Nivel de eficiencia en la instrumentación de expedientes.	95%	100.00%	100.00%	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%	100.00%	100.00%	División de Análisis de Solicitudes

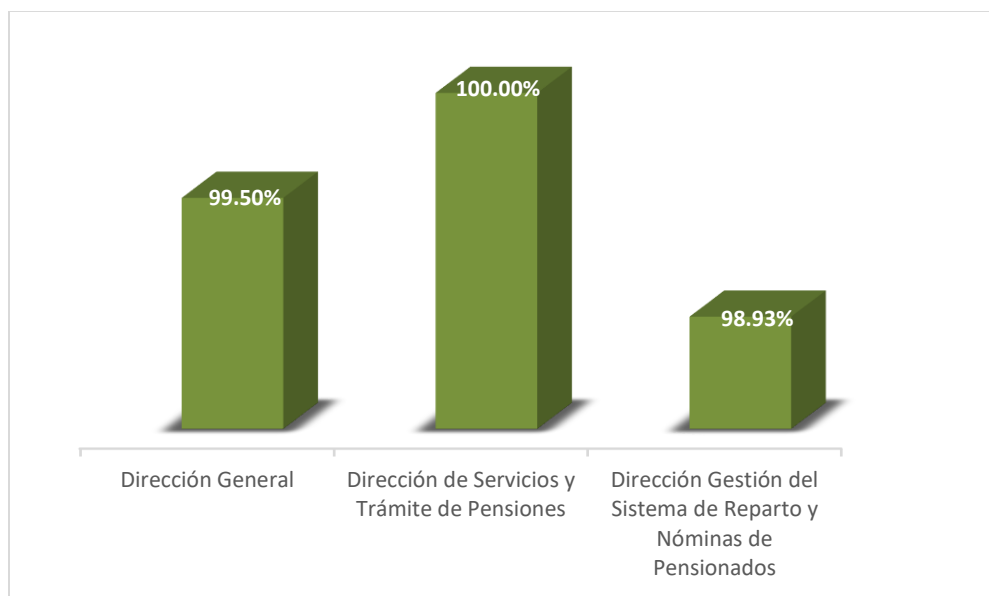
2.2.2	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis y trámite de las solicitudes que modifican la nómina de pensionados.	85%	100.00%	100.00%	División de Modificaciones de Pensión
2.2.3	Nivel de cumplimiento de la fecha de corte para remisión de las novedades de la nómina de pensionados al Dpto. Financiero de pensiones	100%	100.00%	100.00%	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
2.2.4	Nivel de eficiencia en la remisión de expedientes de las solicitudes recibidas.	90%	95.56%	100.00%	Autoseguro
2.3.1	Índice de beneficiarios de pensión notificados	90%	100.00%	100.00%	División de Validación y Registro de Instrumentos Legales
2.2.7	Porcentaje de sentencias ejecutadas	100%	100.00%	100.00%	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
Promedio		100.00%			
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%	100.0%	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.2.1.2	Cantidad de charlas impartidas	2	5	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.2.1.7	Cantidad de capsulas elaboradas y remitidas	1	100.0%	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.3.3.5	Porcentaje de afiliados notificados.	10%	30.06%	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.3.3.3	Cantidad de pensionados con datos revisados y actualizados	300	306	100.00%	División de Control de Supervivencia
1.3.3.2	Cantidad de contactos telefónicos realizados	5,000	7,331	100.00%	División de Control de Supervivencia

Informe de Monitoreo Consolidado
Julio-Septiembre 2023

3.4.1	Porcentaje de pensionados con poder emitido contactados vía telefónica	80%	71.0%	88.75%	División de Control de Supervivencia
3.4.5	Cantidad de solicitudes tramitadas con cambio de modalidad de pago.	3,000	1,500	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.1.2	Cantidad de pensiones pagadas.	212,205	211,200	99.53%	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones
3.4.6	Cantidad de pensionados con datos actualizados	17,000	5,679	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.3.4	Cantidad de expedientes con limpieza realizada	8,750	11,706	100.00%	División de Archivo y Custodia de Expedientes de Pensionados
Promedio		98.93%			

El siguiente gráfico muestra el nivel de cumplimiento por Dirección:

Gráfico 6
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Resultado de indicadores de desempeño por Dirección
Periodo julio-septiembre 2023
(En porcentajes)




Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T3.

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




Elaborado por:
Eury Familia
Analista de Planificación


Revisado por:
Isabel Jáquez Adames
Encargada de División PPP


Aprobado por:
Santiago Guillermo
Encargado de Departamento DPyD