



DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023
INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL
Octubre-Diciembre

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, República Dominicana
Enero 2024

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CUMPLIMIENTO GENERAL	4
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	6
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	7
Dirección General	7
Departamento de Planificación y Desarrollo (98.96%)	8
Departamento Jurídico (98.65%)	10
Departamento de Recursos Humanos (87.15%).....	12
División de Comunicaciones (94.13%)	15
Departamento Financiero (99.05%)	17
Departamento Administrativo (70.00%).....	18
División de Tecnología de la Información y Comunicación (91.89%).....	20
División de Relaciones Interinstitucionales (94.44%)	22
Oficina de Libre Acceso a la Información (100.00%)	24
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	25
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (85.00%)	26
Departamento de Gestión de Servicios (97.93%)	28
Departamento de Trámite de Pensiones (80.00%).....	29
Departamento de Autoseguro (100%)	30
División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (100.00%)	31
Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados.....	32
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados (71.88%)	33
Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados (100.00%)	34
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (98.02%)	36
Resultados Indicadores de Desempeño.....	37

**Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 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 cuarto 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
Octubre-Diciembre 2023

CUMPLIMIENTO GENERAL

En este informe se muestran los resultados del Plan Operativo Anual correspondientes al período **Octubre-Diciembre 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 trecientas doce (312) actividades. De estas, se ejecutaron, en diferentes niveles de avances, doscientos sesenta y uno (261), lo que en otras palabras significa que el 83.65% de las actividades programadas fueron ejecutadas, mientras que el 16.35% restante (51 actividades) fueron suspendidas. Asimismo, podemos resaltar que, de estas 261 actividades ejecutadas, un total de 230 obtuvieron resultados óptimos, mientras que 4 registraron niveles aceptables, y 27 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 **91.75%**

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



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4.

Con respecto a los logros de impacto, la programación del período tuvo incidencia sobre unos 56 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de 68.10%.

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



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4.

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 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 216 actividades, de las cuales se ejecutaron 179, y de estas, 158 finalizaron con resultados óptimos, mientras que 2 finalizaron con resultados aceptables y 19 con avances deficientes. Asimismo, del total de actividades programadas, 37 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 **92.70%**.

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



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4.

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 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 (98.96%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.3.6 Formalizar y comunicar los procedimientos documentados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.4.4 Documentar los procedimientos identificados acorde a los requerimientos de tecnología.	75.00%	75.00%	75.00%
2.1.1.5 Formalizar y documentar los proyectos identificados.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.1.6 Dar seguimiento y monitoreo a los proyectos en ejecución.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.3.4 Documentar las políticas y procedimientos que surjan de la iniciativa	N/A	N/A	N/A
2.1.3.5 Documentar y monitorear los proyectos que surjan de la iniciativa	N/A	N/A	N/A
2.1.4.3 Levantar y documentar los procedimientos identificados según el plan de trabajo.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.4.5 Gestionar la aprobación con el área responsable de los procedimientos documentados.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.4.6 Aprobar mediante firma los procedimientos documentados	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.4.7 Formalizar y comunicar los procedimientos aprobados.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.4.11 Elaborar plan de trabajo de prueba piloto de auditoría.	N/A	N/A	N/A
2.1.4.13 Ejecutar los planes de auditoría.	N/A	N/A	N/A
2.1.4.14 Elaborar informe de auditoría.	N/A	N/A	N/A

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

2.1.4.17 Realizar campaña de concientización de auditoría de procesos	N/A	N/A	N/A
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.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.29 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del el Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.31 Compilar y evaluar los planes de Validación y Administración de Riesgo (VAR) de todas las unidades	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.32 compilar y evaluar los Planes de Acción NOBACI de todas las unidades.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.33 Compilar y evaluar los autodiagnósticos NOBACI de todas las unidades.	100.00%	100.00%	100.00%
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 practicas 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.	100.00%	100.00%	100.00%
2.4.2.1. Completar los requerimientos del MH necesarios para la implementación del Sistema de planificación, monitoreo y evaluación.	100.00%	100.00%	100.00%
3.1.2.8 Completar los requerimientos de documentación necesarios para la implementación de la NORTIC A5	N/A	N/A	N/A
3.4.3.1 Elaborar la documentación de los proyectos identificados.	N/A	N/A	N/A
3.4.3.3 Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos formulados.	N/A	N/A	N/A

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

1.22.1 Aplicar encuestas presenciales y/o telefónicas para el monitoreo de los atributos de calidad de los servicios de la DGJP.	100.00%	100.00%	100.00%
1.23.3 Elaborar informes de avance de plan de mejora CAF año anterior.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.7 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en la CCC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.8 Coordinar la evaluación/auditoria de la CCC.	96.00%	96.00%	96.00%
1.25.1 Coordinar la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2024.	100.00%	100.00%	100.00%
1.26.1 Monitorear el cumplimiento de las actividades programadas mediante la validación de evidencias.	100.00%	100.00%	100.00%
1.26.2 Elaborar los informes de monitoreo de la ejecución de los planes y proyectos.	100.00%	100.00%	100.00%
1.26.3 Coordinar la presentación de los resultados de la gestión a toda la organización.	100.00%	100.00%	100.00%
1.27.1 Elaborar boletín estadístico trimestral.	100.00%	100.00%	100.00%
1.27.3 Elaborar Memoria anual institucional.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.8 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.31.7 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%

Departamento Jurídico (98.65%)

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.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

2.2.1.5 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Jurídica.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.1 Elaborar informes de opinión legal según requerimiento.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.2 Elaborar informes de defensa y/o recursos de representación para la DGJP.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.3 Coordinar la representación de la DGJP en relación a demandas y litigios ante los tribunales.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.4 Elaborar diferentes documentos legales según la naturaleza del Requerimiento.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.5 Elaborar y tramitar oficios de decretos para solicitudes de pensión o reajustes aprobados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.6 Dar seguimiento al cumplimiento de sentencias emitidas.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.7 Administrar, actualizar y controlar el repositorio del marco jurídico institucional.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.8 Recibir y validar los poderes de representación sometidos por los usuarios.	77.00%	77.00%	77.00%
1.23.7 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.2 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado al área de Jurídica.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.31.2 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
1.33.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
3.3.7 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

Departamento de Recursos Humanos (87.15%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.1.1.3 Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	97.78%	97.78%	97.78%
2.1.1.4 Evaluar el impacto en los procesos de las capacitaciones impartidas.	97.78%	97.78%	97.78%
2.1.2.4 Gestionar ante el MAP la aprobación del diccionario de competencias y comportamientos elaborado.	N/A	N/A	N/A
2.1.2.5 Socializar con los encargados de áreas el diccionario de competencias y comportamientos aprobado.	N/A	N/A	N/A
2.1.2.15 Gestionar la aprobación ante la MAE y el Ministerio de Hacienda de la actualización de la escala salarial.	N/A	N/A	N/A
2.1.2.16 Gestionar ante el MAP la aprobación de la nueva escala salarial.	N/A	N/A	N/A
2.1.4.12 Capacitar el equipo de auditoría.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.1 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área de Recursos Humanos.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.2 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área de Recursos Humanos.	100.00%	100.00%	100.00%
2.3.1.2 Gestionar la concertación de encuentros para la realización de intercambios interinstitucionales.	0.00%	0.00%	0.00%
2.3.2.5 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	100.00%	100.00%	100.00%
2.3.2.11 Velar por el correcto funcionamiento del comité mixto de salud y seguridad laboral.	100.00%	100.00%	100.00%
2.3.3.3 Ejecutar el programada de entrenamiento elaborado.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

2.3.3.4 Medir el impacto del programa de entrenamiento cruzado.	100.00%	100.00%	100.00%
2.3.4.3 Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	0.00%	0.00%	0.00%
2.4.3.1 Programar y ejecutar la entrega de los incentivos no monetarios definidos en el programa de incentivos.	93.33%	93.33%	93.33%
2.5.1.4 Ejecutar las actividades de la campaña de socialización.	0.00%	0.00%	0.00%
2.5.1.5 Realizar jornada de integración y motivación asociado al fortalecimiento de la cultura organizacional.	0.00%	0.00%	0.00%
2.5.2.1 Gestionar la habilitación de la sala de lactancia institucional.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.2.2 Programar y ejecutar operativos de salud integral.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.2.3 Coordinar la presentación de charlas con temas motivacionales de bienestar emocional.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.2.4 Realizar encuentros de terapias con profesionales de la conducta a favor de los colaboradores.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.2.5 Crear el registro antropométrico de personal.	92.00%	92.00%	92.00%
2.5.2.6 Elaborar el plan de acción producto del levantamiento antropométrico de personal.	92.00%	92.00%	92.00%
2.5.3.2 Ejecutar programa de capacitación de líderes y mandos medios.	88.00%	88.00%	88.00%
1.2.1 Ejecutar Plan de acción de los resultados de la encuesta de clima organizacional 2022.	78.56%	78.56%	78.56%
1.2.2 Elaborar informe sobre plan de acción de resultados encuesta de clima organizacional.	78.56%	78.56%	78.56%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

1.2.3 Realizar encuesta de gerencia y liderazgo.	96.84%	96.84%	96.84%
1.2.4 Realizar informe de encuesta gerencia y liderazgo.	96.84%	96.84%	96.84%
1.2.6 Realizar encuesta de clima organizacional.	N/A	N/A	N/A
1.2.7 Realizar informe sobre encuesta de clima organizacional.	N/A	N/A	N/A
1.3.2 Gestionar la evaluación de los acuerdos del desempeño de todo el personal.	100%	100%	100.00%
1.4.2 Gestionar y programar actividades de capacitación.	100.00%	100.00%	100.00%
1.5.2 Completar procesos de Reclutamiento y selección.	100.00%	100.00%	100.00%
1.5.3 Completar procesos de inducción de personal de nuevo ingreso.	100.00%	100.00%	100.00%
1.5.4 Llevar el registro y control de las novedades de personal (ingresos, salidas, cambios de designación, promociones, etc.).	100.00%	100.00%	100.00%
1.6.1 Administrar y controlar el inventario de medicamentos del dispensario médico.	100.00%	100.00%	100.00%
1.6.2 Brindar atención primaria al personal que lo requiera.	100.00%	100.00%	100.00%
1.23.5 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados..	100.00%	100.00%	100.00%
1.23.6 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de Recursos Humanos.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

1.31.1 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
1.33.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%

División de Comunicaciones (94.13%)

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.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.20 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del el área de Comunicaciones.	100.00%	100.00%	100.00%
4.1.1.7 Organizar conversatorio entre el Director y Grupos de interés relevantes	1	1	100.00%
4.1.2.5 Medir el impacto del programa de comunicación interdepartamental.	50.00%	50.00%	50.00%
4.3.1.3 Gestionar la divulgación de la campaña publicitaria en los medios establecidos.	4	4	100.00%
4.3.1.4 Medir el impacto de la campaña publicitaria.	76%	76%	76.00%
4.4.1.1 Ejecutar procesos de monitoreo con los mecanismos definidos.	100.00%	100.00%	100.00%
4.4.1.2 Elaborar informe de resultados con las mediciones obtenidas a través de los mecanismos definidos.	2	2	100.00%
1.7.2 Elaborar el plan de redes sociales.	0.5	0.5	50.00%
1.7.3 Presentar informe de gestión del plan de redes sociales.	1	1	100.00%
1.7.4 Elaborar y difundir el boletín informativo trimestral.	1	1	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

1.7.5 Presentar informe de ejecución del plan de comunicaciones.	88.00%	88.00%	88.00%
1.7.6 Aplicar encuesta para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio de comunicación.	96.00%	96.00%	96.00%
1.8.1 Coordinar y prestar asistencia protocolar en los eventos institucionales.	100.00%	100.00%	100.00%
1.8.2 Brindar asistencia en servicios de fotografía y notas de prensa.	100.00%	100.00%	100.00%
1.9.1 Atender los requerimientos de diagramación y diseño de documentos.	99.00%	99.00%	99.00%
1.23.17 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.23. 18 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de Comunicaciones.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.10 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Comunicaciones.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.7 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.31.7 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
1.33.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
3.1.2.9 Completar los requerimientos de comunicación y difusión para la implementación de la NORTIC A5.	100.00%	100.00%	100.00%

Departamento Financiero (99.05%)

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.	100%	100%	100%
2.2.1.11 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del el área financiera.	100%	100%	100%
2.2.2.3 Ejecutar el plan de acción para la implementación de las normas de segundo grado para el Departamento Financiero.	N/A	N/A	N/A
1.19.1 Completar los registros y trámites contables requeridos en el SIGEF.	98%	98%	98%
1.19.2 Controlar las órdenes de pago y registros contables	98%	98%	98%
1.19.4 Codificar, registrar y actualizar el inventario de bienes muebles e inmuebles	98%	98%	98%
1.19.5 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del Autoseguro	98%	98%	98%
1.19.6 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del fondo reponible institucional.	98%	98%	98%
1.19.7 Completar los registros y trámites requeridos en el SUGEP.	98%	98%	98%
1.20.1 Formular, registrar y monitorear la ejecución del presupuesto administrativo.	98%	98%	98%
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.	100%	100%	100%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

1.29.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100%	100%
1.31.4 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100%	100%	100%
1.32.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100%	100%
1.33.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100%	100%

Departamento Administrativo (70.00%)

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.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.8 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del área Administrativa.	100.00%	100.00%	100.00%
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.	0.00%	0.00%	0.00%
1.15.1 Mantener actualizado el inventario de materiales.	N/A	N/A	N/A
1.15.2 Custodiar y controlar los movimientos de mobiliarios y equipos.	N/A	N/A	N/A
1.15.3 Controlar el suministro de materiales a requerimiento de las áreas.	N/A	N/A	N/A
1.15.4 Controlar el suministro de equipos a requerimiento de las áreas.	N/A	N/A	N/A

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

1.16.2 Gestionar el suministro oportuno del mantenimiento que requieren los equipos de transporte según el plan elaborado.	N/A	N/A	N/A
1.16.3 Atender los requerimientos de transportación remitido por las áreas.	N/A	N/A	N/A
1.16.4 Gestionar y controlar el suministro de combustible a los equipos de transporte.	N/A	N/A	N/A
1.17.3 Ejecución del plan de mantenimiento aprobado para el 2023.	N/A	N/A	N/A
1.17.4 Realizar encuesta de satisfacción con los servicios ofrecidos por el departamento administrativo.	N/A	N/A	N/A
1.18.1 Administrar la recepción y tramitación interna y externa de correspondencias institucional.	100.00%	100.00%	100.00%
1.23.9 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.23.10 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Administrativa.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.31.3 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	0.00%	0.00%	0.00%
1.33.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	0.00%	0.00%	0.00%

División de Tecnología de la Información y Comunicación (91.89%)

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.	75.00%	75.00%	75.00%
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.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.23 Ejecutar Plan de Acción NOBACI del el área de Tecnología.	100.00%	100.00%	100.00%
2.3.2.8 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	0.00%	0.00%	0.00%
1.12.3 Ejecutar el plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas.	100.00%	100.00%	100.00%
1.13.1 Brindar asistencia técnica para la implementación de herramientas tecnológicas.	100.00%	100.00%	100.00%
1.13.2 Gestionar la prestación de asistencia tecnológica a las áreas.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

1.13.3 Actualizar portal web y subportal de transparencia.	100.00%	100.00%	100.00%
1.13.4 Realizar encuesta de satisfacción de los colaboradores con el servicio de tecnología.	79.00%	79.00%	79.00%
1.13.6 Gestionar ante la DIGES la incorporación de la DGJP dentro de los sistemas de ticket que tengan habilitados en el MH	N/A	N/A	N/A
1.13.8 Habilitar un menú telefónico interactivo.	100.00%	100.00%	100.00%
1.14.1 Gestionar y coordinar la recertificación de la NORTIC A4.	N/A	N/A	N/A
1.14.2 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.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.11 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Tecnología.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.12 Gestionar la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.9 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.31.8 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
1.33.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
3.2.1.5 Completar los requerimientos tecnológicos para la habilitación de puntos de atención.	100.00%	100.00%	100.00%

División de Relaciones Interinstitucionales (94.44%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	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 practicas.	N/A	N/A	N/A
2.3.1.6 Gestionar la concertación de alianzas con las instituciones seleccionadas.	N/A	N/A	N/A
2.3.1.7 Elaborar informes de cumplimiento de las alianzas estratégicas concertadas.	100.00%	100.00%	100.00%
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.	100.00%	100.00%	100.00%
3.3.2.2 Elaborar y ejecutar plan de visitas con las entidades identificadas.	100.00%	100.00%	100.00%
3.3.2.3 Gestionar la formalización entre DGJP y entidades receptoras.	100.00%	100.00%	100.00%
3.3.2.4 Elaborar informe de seguimiento de las alianzas concertadas previamente.	100.00%	100.00%	100.00%
4.1.1.2 Gestionar la implementación de las acciones de mejora identificadas en las encuestas realizadas a los grupos de interés.	100.00%	100.00%	100.00%
4.1.1.3 Aplicar encuesta de monitoreo para medir la satisfacción de los grupos de interés.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

4.2.1.1 Gestionar la implementación del protocolo de comunicación con los grupos de interés.	100%	100.00%	100.00%
4.2.1.3 Realizar encuentros con grupos de interés relevante identidades en el plan para revisión de temas comunes.	100%	100.00%	100.00%
4.2.2.3 Gestionar la formalización de acuerdo de cooperación con la institución seleccionada.	25%	25.00%	25.00%
4.2.3.1 Gestionar con instituciones recreativas y culturales actividades de recreación a beneficio de afiliados y pensionados.	N/A	N/A	N/A
1.10.1 Coordinar e impartir charlas institucionales sobre el Sistema de Reparto a nuestro cargo.	50%	100.00%	75.00%
1.11.1 Registrar novedades del registro de acreedores.	100%	100.00%	100.00%
1.23.13 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100%	100.00%	100.00%
1.23.14 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área Relaciones Interinstitucionales.	100%	100.00%	100.00%
1.29.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100%	100.00%	100.00%
1.31.5 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100%	100.00%	100.00%
1.32.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100%	100.00%	100.00%
1.33.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

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.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.17 Ejecutar Plan de Acción NOBACI para la Oficina de Libre Acceso a la Información	100.00%	100.00%	100.00%
1.23.15 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.6 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Oficina de Libre Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
1.28.1 Gestionar la actualización de los documentos del portal de transparencia.	100.00%	100.00%	100.00%
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.	100.00%	100.00%	100.00%
1.28.3 Gestionar la actualización de los documentos del portal de Datos Abiertos.	100.00%	100.00%	100.00%
1.28.4 Gestionar charlas sobre temas de transparencia y manejo del portal.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.31.6 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.33.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%

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 53 actividades, de estas fueron ejecutadas 45, registrando 39 de estos avances óptimos, 5 deficientes y 1 aceptable. Un total de 8 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 **92.59%**

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 octubre-diciembre 2023
(En porcentajes)



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4.

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 (85.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
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 juntamente 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.	50.00%	50.00%	50.00%
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.	100.00%	100.00%	100.00%
1.14.3 Completar los requerimientos de la Dirección de servicios para la implementación de la NORTIC A5	N/A	N/A	N/A
2.1.5 Ejecutar las acciones programadas según el cronograma definido en el proyecto documentado.	N/A	N/A	N/A

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

2.2.3 Aprobar y tramitar los diferentes tipos de solicitudes que modifican la nómina de pensionados según el plazo establecido.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.7 completar los procesos requeridos para dar cumplimiento de sentencias emitidas relacionadas con el servicio.	0.00%	0.00%	0.00%
2.5.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
2.7.1 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
2.8.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
2.9.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
2.11.1 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Dirección de Servicios.	100.00%	100.00%	100.00%
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.	N/A	N/A	N/A
1.1.3.8 Socializar con el personal involucrado los procedimientos documentados.	100.00%	100.00%	100.00%

Departamento de Gestión de Servicios (97.93%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
3.1.1.4 Implementar los planes de mejora que surjan de los informes de monitoreo de llamadas recibidas.	100.00%	100.00%	100.00%
3.1.2.4 Monitorear y apoyar el área de tecnología en el cumplimiento de los servicios comprometidos.	75.00%	75.00%	75.00%
1.23.24 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.1 Recibir y registrar de forma eficiente las solicitudes de servicios recibidas de forma presencial.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.6 Coordinar y controlar la prestación de servicios de las oficinas regionales y puntos de atención.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.7 Atender y canalizar los requerimientos del público a través de los canales alternos (teléfono, correo electrónico, servicios web.)	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.8 Registrar las solicitudes de pensión amparadas en la ley 1896-48.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
2.7.2 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
2.8.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
2.9.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
2.11.2 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado al Departamento de Gestión de Servicios.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

2.11.6 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado a la División de IL.	100.00%	100.00%	100.00%
2.3.2.6 Gestionar la ejecución del plan de acción de propuestas presentadas en el año 2022.	92.00%	100.00%	96.00%

Departamento de Trámite de Pensiones (80.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.3.7 Aprobar mediante firma los procedimientos documentados	0.00%	0.00%	0.00%
2.1.9 Instrumentar los expedientes de solicitudes de pensión amparados en la ley 1896-48.	0.00%	0.00%	0.00%
2.2.1 Analizar y tramitar diferentes tipos de solicitudes y reajustes de pensión.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.2 Analizar y gestionar la aprobación de diferentes tipos de solicitudes que modifican la nómina de pensionados.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.5 Analizar y tramitar las solicitudes de pensiones bajo la ley 1896.	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.6 Analizar solicitudes de casos extraordinarios recibidos a través de acuerdos y convenios o mandato de órganos competentes.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
2.7.3 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
2.8.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
2.9.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%

3.3.6 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	60.00%	100.00%	80.00%
--	--------	---------	---------------

Departamento de Autoseguro (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.36 Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el Autoseguro.	N/A	N/A	N/A
2.2.4 Analizar y tramitar solicitudes de pensiones de sobrevivencia y discapacidad al amparo del Autoseguro.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
2.7.5 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
2.8.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
2.9.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%

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.	100.00%	100.00%	100.00%
2.5.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
2.7.4 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
2.8.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
2.9.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%

Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados

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 43 actividades, de estas fueron ejecutadas 37, registrando 33 con avances óptimos, 3 deficientes y 1 aceptable. Un total de 6 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 **89.97%**.

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 octubre-diciembre 2023
(En porcentajes)



Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4.

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 (71.88%)

1.1.3.9 Socializar con el personal involucrado los procedimientos documentados.	100.00%	100.00%	100.00%
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.	75.00%	75.00%	75.00%
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.	0.00%	0.00%	0.00%
3.1.8. completar los procesos requeridos para dar cumplimiento de sentencias emitidas relacionadas con el servicio.	0.00%	0.00%	0.00%
3.5.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
3.7.1 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
3.8.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
3.9.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%

Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados (100.00%)

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.	100.00%	100.00%	100.00%
1.2.1.2 Impartir Charlas sobre el Sistema de Reparto a las instancias requeridas y/o identificadas.	N/A	N/A	N/A
1.2.1.7 Preparar capsulas informativas sobre la DGJP a publicar en el boletín de la SIPEN.	N/A	N/A	N/A
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
1.3.3.2 Elaborar la metodología y protocolo de captación de prueba de vida de pensionados.	N/A	N/A	N/A
1.3.3.4 Identificar los pensionados del plan piloto y elaborar matriz informativa para la toma de decisiones.	N/A	N/A	N/A
1.3.3.5 Notificar a los afiliados traspasados a reparto la efectividad de su afiliación.	N/A	N/A	N/A
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.	100.00%	100.00%	100.00%
1.23.25 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
3.2.1 Monitorear y dar seguimiento a las novedades del Sistema de Reparto correspondiente a las leyes 379-81 y 590-16.	100.00%	100.00%	100.00%
3.2.2 Elaborar informe trimestral al viceministro del tesoro de la deuda del SDSS.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

3.2.3 Registrar y procesar las solicitudes de traspaso del sistema de reparto a capitalización individual.	100.00%	100.00%	100.00%
3.2.4 Elaborar oficio autorizando a Bienes y Servicios del Ministerio de Hacienda para el pago de las Facturas de UNIPAGO.	100.00%	100.00%	100.00%
3.3.1 Mantener organizado y en condiciones adecuadas el archivo de expedientes de pensionados.	100.00%	100.00%	100.00%
3.3.2 Dar respuesta a los requerimientos de las áreas con temas referentes a expedientes físico de pensionados.	100.00%	100.00%	100.00%
3.3.4 Completar limpieza de expedientes de pensionados.	100.00%	100.00%	100.00%
3.4.1 Realizar contacto telefónico con los pensionados que otorgan poderes de representación.	100.00%	100.00%	100.00%
3.4.3 Ejecutar el plan de visitas domiciliarias acorde a la matriz de prioridad.	100.00%	100.00%	100.00%
3.4.4 Controlar las exclusiones y suspensiones que se generan internamente.	100.00%	100.00%	100.00%
3.4.5 Tramitar solicitudes de cambio de modalidad de pago a pensionado de electrónico a cheque.	100.00%	100.00%	100.00%
3.4.6 Gestionar y tramitar las solicitudes de actualización de datos generales de los pensionados	100.00%	100.00%	100.00%
3.5.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
3.7.3 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
3.8.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

3.9.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
--	---------	---------	----------------

Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (98.02%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.3.3 Revisar y ajustar los procedimientos documentados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.1.3.6 Aprobar mediante firma los procedimientos documentados	100.00%	100.00%	100.00%
3.1.1 Registrar la Novedades de la nómina de pensionados.	97.85%	97.85%	97.85%
3.1.2 Tramitar el pago de la nómina de pensionados.	97.85%	97.85%	97.85%
3.1.3 Programar y controlar la ejecución del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados.	97.85%	97.85%	97.85%
3.1.5 Ejecutar los operativos de pagos y el plan de visitas a domicilio.	100.00%	100.00%	100.00%
3.5.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
3.7.2 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
3.8.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
3.9.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	86.67%	86.67%	86.67%

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 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 56 indicadores de logros que, considerando el promedio de los resultados por dirección, los objetivos se completaron en un 68.10%. 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					
1.1.3	Porcentajes de procesos identificados y documentados	85%	93.00%	100.00%	Planificación y Desarrollo
1.1.4	Cantidad de procesos automatizados Incluidos en el SJP.	4	3	75.00%	División de Tecnología de la Información y Comunicación
1.2.2	Cantidad de alianzas o acuerdo con organismos internacionales de la Seguridad Social.	1	1	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
2.1.1	Porcentaje de mandos gerenciales y medios capacitados en gestión de proyectos.	50%	48.89%	97.78%	Departamento de Recursos Humanos
2.1.1	Cantidad de proyectos formulado y ejecutados.	2	1.36	68.00%	Planificación y Desarrollo
2.1.2	Cantidad de diccionarios de competencias y comportamientos aprobados.	1	0	0.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.1.2	Cantidad de escalas salarial actualizada y aprobada.	1	0	0.00%	Departamento de Recursos Humanos

2.1.3	Cantidad de herramientas tecnológicas implementadas.	4	0	0.00%	División de Tecnología de la Información y Comunicación
2.1.4	Porcentajes de procesos identificados y documentados.	60%	89.00%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.4	Nivel de cumplimiento de los planes de auditoría.	50%	0%	0.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.4	Nivel de cumplimiento de los planes de acción	100%	0%	0.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.2.1	Nivel de cumplimiento con los requerimientos de las NOBACI	100%	100%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.2.1	Calificación obtenida en el indicador de las NOBACI.	85%	89.87%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.2.2	Calificación obtenida en el indicador de las Normas Básicas de segundo grado.	25%	N/A	N/A	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.3.1	Cantidad de intercambio ejecutados.	2	1	50.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.1	Nivel de implementación del plan de trabajo elaborado.	100%	0%	0.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.3.1	Cantidad de alianzas ejecutadas.	2	0%	0.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
2.3.2	Nivel de cumplimiento en la ejecución del plan de acción.	100%	100.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.2	Cantidad de encuentros realizados.	4	4	100.00%	Departamento de Recursos Humanos

2.3.3	Porcentajes del personal participante en el programa de entrenamiento cruzado.	20%	24.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.4	Cantidad de personas capacitadas en materia de gestión del cambio	30	11	36.67%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.1	Porcentaje servidores que identifican y comprenden el marco estratégico mediante encuesta.	60%	0	0.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.2	Nivel de satisfacción del personal con los programas implementados	70%	92%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.3	Porcentaje de mandos medios impactado por el programa.	75%	66%	88.00%	Departamento de Recursos Humanos
3.2.2	Cantidad de medios de servicios habilitados a través del MIREX.	1	1	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
3.3.2	Cantidad de alianzas logradas.	1	1	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
3.3.2	Cantidad de informes elaborados	2	2	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
3.4.3	Porcentaje de tramites simplificados.	50%	N/A	N/A	Planificación y Desarrollo
4.11	Índice de percepción de los grupos de interés con el accionar de la DGJP.	85%	91%	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
4.1.1	Cantidad de conversatorios ejecutados	1	1	100.00%	División de Comunicaciones
4.1.2	Índice de percepción de los colaboradores con la comunicación interna.	85%	50%	58.82%	División de Comunicaciones
4.2.1	Índice de percepción de los grupos de interés con el accionar de la DGJP.	85%	91%	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales

Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

4.2.1	Cantidad de encuentros realizados.	4	4	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
4.2.2	Cantidad de alianzas estratégicas gestionadas.	2	0	0.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
4.2.3	Cantidad de actividades de recreación realizadas.	2	2	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
4.3.1	Número de intervenciones de autoridades de la DGJP en medios de comunicación.	4	5	100.00%	División de Comunicaciones
4.3.1	Índice de percepción de la sociedad sobre el accionar de la DGJP.	70%	53%	75.71%	División de Comunicaciones
4.4.1	Cantidad de informes de monitoreo elaborados.	2	2	100.00%	División de Comunicaciones
Promedio		68.06%			
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones					
3.1.1	Cantidad de buenas prácticas incorporadas.	1	1	100.00%	Departamento de Gestión de Servicios
3.1.2	Cantidad de servicios prestados efectivamente a través de canales electrónicos.	4	4	100.00%	Departamento de Gestión de Servicios
3.1.2	Cantidad de certificaciones obtenidas.	1	1	100.00%	Departamento de Gestión de Servicios
3.2.1	Cantidad de centros apertura dos y habilitados	2	0	0.00%	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones.
3.2.2	Cantidad de medios de servicios habilitados través del MIREX	2	1	50.00%	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones.

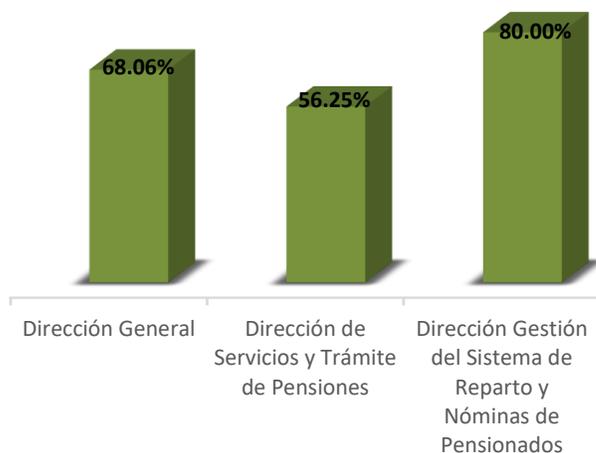
Informe de Monitoreo Consolidado
Octubre-Diciembre 2023

3.4.2	Cantidad de tramites Simplificados	3	0	0.00%	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones.
3.4.3	Porcentaje de tramites simplificados.	50%	0.00%	0.00%	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones.
4.1.3	Índice de percepción de los colaboradores de las áreas sustantivas con la comunicación interna.	85%	85.00%	100.00%	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones.
Promedio		56.25%			
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados					
1.1.3	Porcentaje de procesos documentados y aprobados.	85%	93.00%	100.00%	Dirección de Gestión de Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados
1.2.1	Nivel de participación de la DGJP en las mesas de trabajo.	70%	70%	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.2.1	Cantidad de charlas impartidas	6	6	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.2.1	Cantidad de capsulas elaboradas y remitidas	2	2	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.3.1	Cantidad de estudios actuariales realizado.	1	N/A	N/A	Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados
1.3.3	Cantidad de contactos telefónicos realizados	20,000	N/A	N/A	División de Control de Sobrevivencia
1.3.3	Cantidad de pensionados con datos revisados y actualizados.	300	N/A	N/A	División de Control de Sobrevivencia

1.3.3	porcentaje de pensionados identificados y con información actualizada.	100%	N/A	N/A	Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados
1.3.3	Porcentaje de afiliados notificados.	10%	N/A	N/A	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
16	Cantidad de alianzas concertadas y firmadas.	1	0	0.00%	Dirección de Gestión de Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados
Promedio		80.00%			

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 octubre-diciembre 2023
(En porcentajes)

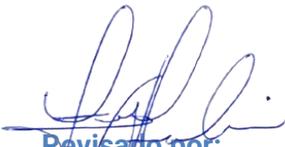


Fuente: Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4.

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


Elaborado por:
Yoel E. Bottier
Analista de Planificación




Revisado por:
Eury Familia
Encargado Interino de la División PPP


Aprobado por:
Santiago Guillermo
Encargado de Departamento DPyD