



DIRECCIÓN GENERAL  
DE JUBILACIONES Y PENSIONES  
A CARGO DEL ESTADO

# **PLAN OPERATIVO ANUAL 2024**

## **INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL**

### **Enero-Marzo**

**Departamento de Planificación y Desarrollo**

Santo Domingo, República Dominicana  
Abril 2024

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
CUMPLIMIENTO GENERAL .....	4
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN .....	6
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	7
Dirección General .....	7
Departamento de Planificación y Desarrollo (99.86%) .....	8
Departamento Jurídico (93.65%) .....	10
Departamento de Recursos Humanos (95.83%).....	12
División de Comunicaciones (99.85%) .....	15
Departamento Financiero (100%) .....	17
Departamento Administrativo (71.77%).....	18
División de Tecnología de la Información y Comunicación (99.56%).....	20
División de Relaciones Interinstitucionales (74%) .....	22
Oficina de Libre Acceso a la Información (99.60%) .....	23
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones .....	25
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (85.67%) .....	26
Departamento de Gestión de Servicios (88.31%) .....	27
Departamento de Trámite de Pensiones (100.00%) .....	29
División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (100.00%) .....	31
Departamento de Autoseguro (100%) .....	31
Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados.....	33
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados (100.00%) .....	34
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (99.89%) .....	34
Departamento de sistema de Reparto y Control de Pensionados (100.00%) .....	35
Resultados Indicadores de Desempeño.....	38

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Operativo Anual (POA) 2024, de acuerdo con la programación correspondiente al primer trimestre del año, a continuación, presentamos el informe de monitoreo y evaluación que contiene los avances de iniciativas y actividades a modo general, y el desempeño particular de cada una de las áreas funcionales que forman parte de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP).

El Plan Operativo Anual se compone de tareas estratégicas y rutinarias que definen la operatividad 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**

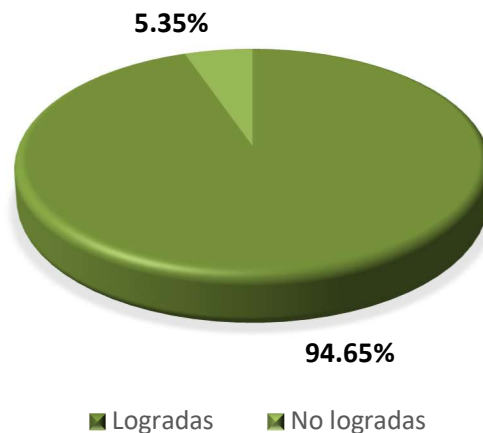
Vale destacar que los avances presentados a continuación, han sido plasmados de acuerdo con las evidencias suministradas por las diferentes unidades organizativas hasta el corte del período evaluado, colocadas en la carpeta compartida que ha sido habilitada para los fines.

## CUMPLIMIENTO GENERAL

En este informe se muestran los resultados del Plan Operativo Anual correspondientes al período **Enero-Marzo 2024**, 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 trescientos dieciséis (316) actividades. De estas, se ejecutaron, en diferentes niveles de avances, doscientos ochenta y cuatro (284), lo que en otras palabras significa que el 89.87% de las actividades programadas fueron accionadas, mientras que el 10.13% restante (32 actividades) fueron suspendidas o puesta en pausa. Asimismo, podemos resaltar que, de estas 284 actividades ejecutadas, un total de 264 obtuvieron resultados óptimos, 1 con resultados aceptables y 19 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 **94.65%**.

**Gráfico 1**  
**Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado**  
**Cumplimiento general de la institución**  
**Periodo enero-marzo 2024**  
**(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 42 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de acuerdo a los resultados de sus direcciones de 93.72%.

**Gráfico 2**  
**Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado**  
**Promedio del nivel de cumplimiento de los indicadores**  
**Periodo enero-marzo 2024**  
**(En porcentaje)**



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

## 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:

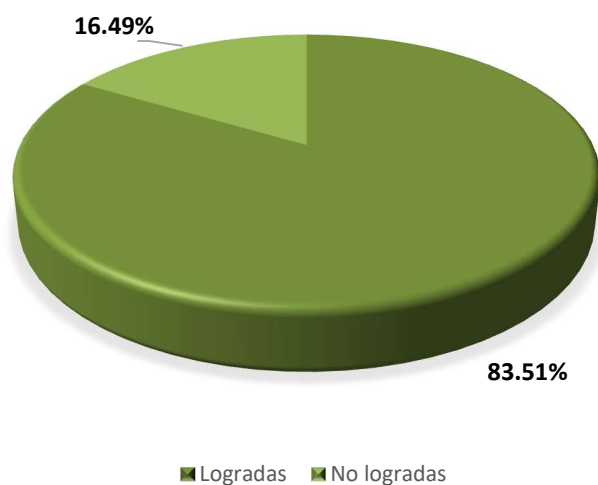
Actividad	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio	Alerta
Actividad 1	100%	100%	100%	✓
Actividad 2	50%	0%	25%	✗
Actividad 3	100%	70%	85%	✓
Actividad 5	100%	40%	70%	✗
Actividad 6	100%	30%	65%	✗
Actividad 7	100%	80%	90%	✓
Actividad 8	100%	0%	50%	✗
<b>Promedio de Cumplimiento</b>	<b>93%</b>	<b>46%</b>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

## 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 207 actividades, de las cuales se ejecutaron 186; De estas, 173 finalizaron con resultados óptimos, y 13 con avances. Asimismo, del total de actividades programadas, 21 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 **83.51%**.

**Gráfico 3**  
**Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado**  
**Nivel de desempeño de la Dirección General**  
**Periodo enero-marzo 2024**  
**(En porcentaje)**



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

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 (99.86%)**

<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento en tiempo</b>	<b>Promedio</b>
<b>1.1.3.1 Revisar y actualizar plan de trabajo de procedimientos a adecuar y documentar.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.1.3.2 Documentar los procedimientos identificados acorde al plan de trabajo revisado y actualizado.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.1.4.4 Documentar las políticas y procedimientos identificados acorde a los requerimientos de tecnología.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.3.5 Documentar las políticas y procedimientos que surjan de la iniciativa</b>	100%	100%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.4.1 Revisar y actualizar el plan de trabajo para el levantamiento y documentación de los procedimientos.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.4.2 Levantar y documentar los procedimientos identificados según el plan de trabajo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.4.9 Ejecutar el plan piloto de auditoría</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>2.2.1.25 Revisar y actualizar las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI del Departamento de Planificación y Desarrollo</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.1.29 Coordinar y asistir a las áreas en la revisión y actualización de las matrices de Administración de Riesgo (VAR).</b>	89.79%	89.79%	<b>89.79%</b>
<b>2.2.1.30 Gestionar la actualización del autodiagnóstico NOBACI de todas las áreas involucradas.</b>	89.79%	89.79%	<b>89.79%</b>
<b>2.2.1.31 Gestionar la actualización del plan de acción NOBACI de todas las áreas involucradas.</b>	89.79%	89.79%	<b>89.79%</b>
<b>2.3.2.10 Velar por el correcto funcionamiento del Comité de institucional de la calidad según normativa aplicable.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>



**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Enero-Marzo 2024**

<b>2.4.2.1 Aplicar los ajustes requeridos para realizar el monitoreo de las actividades al 100% en el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME)</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.1.2.8 Completar los requerimientos de documentación necesarios para la implementación de la NORTIC A5.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.4.3.1 Elaborar la documentación de los proyectos identificados orientados a la simplificación de trámites..</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.23.1 Aplicar encuestas presenciales y/o telefónicas para el monitoreo de los atributos de calidad de los servicios de la DGJP.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.23.4 Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.24.20 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.24.26 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25 .1 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en la CCC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25.3 Monitorear y elaborar informe de la implementación de las recomendaciones de la evaluación de la CCC.</b>	96.00%	<b>96.00%</b>	<b>96.00%</b>
<b>1.25.4 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Oficina de Libre Acceso a la Información.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.25.10 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en la CCC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25.12 Monitorear la implementación de las recomendaciones recibidas durante la revisión y/o proceso de auditoría.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.26.1 Gestionar la capacitación de directivos y mandos medios en materia de planificación estratégica.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.26.2 Elaborar el cronograma de trabajo, para la formulación del Plan Estratégico Institucional.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Enero-Marzo 2024**

1.26.3 Gestionar la conformación de los equipos que participaran en la revisión y actualización del PEI.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.27.2 Identificar, y coordinar la y formulación de los proyectos que se desprendan de Plan Operativo Anual.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.28.1 Monitorear el cumplimiento de las actividades programadas mediante la validación de evidencias.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.28.3 Coordinar la presentación de los resultados de la gestión a toda la organización.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.30.17 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
1.32.8 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
1.33.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.35.1 Elaborar boletín estadístico trimestral.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.36.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.1.3.1 Revisar y actualizar plan de trabajo de procedimientos a adecuar y documentar.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.1.3.2 Documentar los procedimientos identificados acorde al plan de trabajo revisado y actualizado.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

**Departamento Jurídico (93.65%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.1 Revisar y actualizar las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI relacionadas con el área Jurídica.	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
2.2.1.3 Realizar autodiagnóstico NOBACI del el área Jurídica.	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
1.1.1 Elaborar informes de opinión legal según requerimiento.	100.00%	100.00%	<b>100%</b>

**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Enero-Marzo 2024**

<b>1.1.2 Elaborar escritos de defensa y/o recursos de representación para la DGJP.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.1.3 Coordinar la representación de la DGJP en relación a demandas y litigios ante los tribunales.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.1.4 Elaborar diferentes documentos legales según la naturaleza del Requerimiento.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.1.5 Elaborar y tramitar oficios de decretos para solicitudes de pensión o reajustes aprobados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.1.6 Dar seguimiento al cumplimiento de sentencias emitidas.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.1.8 Recibir y validar los poderes de representación sometidos por los usuarios.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.24.8 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	0.00%	0.00%	<b>0%</b>
<b>1.25.8 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado Al DJ</b>	96.00%	96.00%	<b>96%</b>
<b>1.25.9 Dar respuestas oportunas a las quejas y sugerencias recibidas por los medios establecidos, y elaborar e implementar el plan de acción correspondiente.</b>	96.00%	96.00%	<b>96%</b>
<b>1.30.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.32.2 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.33.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.34.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>1.36.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>
<b>3.3.6 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.</b>	100.00%	100.00%	<b>100%</b>

**Departamento de Recursos Humanos (95.83%)**

<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento en tiempo</b>	<b>Promedio</b>
2.1.1.1 Elaborar el plan de capacitación de mandos medios en materia de gestión por proyectos.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.1.1.2 Identificar el personal que participará en la capacitación.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.1.1.3 Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.1.1.4 Conformar equipos de proyectos con los participantes de las capacitaciones de gestión de proyectos.	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
2.1.2.1 Elaborar la propuesta de aplicación de la escala salarial.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.1.2.2 Elaborar el cronograma de implementación de la escala salarial.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.1.2.5 Gestionar la conformación de las mesas de trabajo para la elaboración del diccionario de competencias y comportamientos. (incluir como involucrados a 5 unidades).	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.1.2.6 Realizar borrador del diccionario de competencias y comportamientos y gestionar la aprobación de la MAE.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.1.3.4 Completar los requerimientos para la implementación del Software de RRHH.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.3.1.1 Identificar y seleccionar las áreas a participar del programa de intercambio interinstitucional.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.3.1.2 Identificar y seleccionar las instituciones de interés para realizar intercambios interinstitucionales.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.3.2.5 Completar las tareas asignadas en el plan de acción de propuestas presentadas en el año 2023.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
2.3.2.9 Velar por el correcto funcionamiento del comité mixto de salud y seguridad laboral.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

<b>2.3.3.1 Seleccionar el personal a participar en el programa de entrenamiento cruzado.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.3.3.2 Elaborar y socializar el programa de entrenamiento cruzado.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.3.4.1 Elaborar el plan de capacitación en materia de gestión del cambio y la innovación en el trabajo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.3.4.2 Seleccionar el personal a participar en las capacitaciones programadas.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.4.3.1 Programar y ejecutar la entrega de los incentivos no monetarios definidos en el programa de incentivos.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.5.2.2 Elaborar plan de acción con temas de bienestar emocional.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.5.2.7 Revisar y gestionar la actualización y formalización del Programa de Jubilación Momentos de Disfrutar a favor del personal en proceso de pensión.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.5.2.8 Elaborar el plan de acción a ejecutar con el personal en proceso de pensión.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.5.3.1 Revisar y actualizar el programa de capacitación de líderes y mandos medios.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.5.3.3 Programar y ejecutar jornadas de integración y dinámicas de grupo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.2.3.3 Realizar levantamiento de identificación del personal de la institución calificado para donar sangre</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.2.1 Realizar encuesta de clima organizacional.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.2.2 Realizar informe sobre encuesta de clima organizacional.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.2.3 Gestionar la socialización de los resultados de la encuesta de Clima y Cultura Organizacional</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>

<b>1.3.2 Gestionar la evaluación de los acuerdos del desempeño de todo el personal.</b>	100.00%	0.00%	<b>50.00%</b>
<b>1.3.3 Elaborar informe técnico de evaluación del desempeño 2022.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.4.1 Elaborar el plan de capacitación institucional.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.4.2 Gestionar y programar actividades de capacitación.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.5.2 Completar procesos de Reclutamiento y selección.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.5.3 Completar procesos de inducción de personal de nuevo ingreso.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.5.4 Llevar el registro y control de las novedades de personal(ingresos, salidas, cambios de designación, promociones, etc.).</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.6.1 Administrar y controlar el inventario de medicamentos del dispensario médico.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.6.2 Brindar atención primaria al personal que lo requiera.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.24.5 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.1 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.33.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

**División de Comunicaciones (99.85%)**

<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento en tiempo</b>	<b>Promedio</b>
<b>2.2.1.17 Revisar y actualizar las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI del área de la Comunicaciones</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.1.19 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de la Comunicaciones</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.3.2.7 Completar las tareas asignadas en el plan de acción de propuestas presentadas en el año 2023.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>2.5.3.4 Asistir y participar en la jornada de integración y dinámicas de grupo programada por RR.HH.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.1.2.9 Completar los requerimientos de comunicación en el proyecto de implementación de la NORTIC A5.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.1.1.4 Coordinar la definición de contenidos e identificar las entidades exponentes para la Participar en el programa de radios Hablemos de Pensiones.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.1.1.5 Gestionar la confirmación de los exponentes a participar en el programa de radio Hablemos de Pensiones..</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.1.1.6 Elaborar el cronograma con los temas a desarrollar en el programa Hablemos de Pensiones.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.1.2.1 Revisar y adecuar el programa de intercambio de información entre áreas. (plan piloto 2.0)</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.1.2.6 Revisar y actualizar el programa de comunicación interdepartamental</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.3.1.1 Actualizar los pilares de la campaña publicitaria.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.3.1.2 Diseñar la campaña publicitaria para el 2024.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.3.1.3 Elaborar el cronograma de trabajo para la divulgación de la campaña publicitaria</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

<b>4.4.1.1 Realizar sondeo de los medios de comunicación definido en la política (radio, televisión y redes sociales).</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.4.1.2 Diseñar y aplicar encuestas para medir la percepción de la imagen institucional.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.7.2 Elaborar y ejecutar plan de redes sociales.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.7.3 Presentar informe de gestión del plan de redes sociales.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.7.4 Elaborar y difundir el boletín informativo trimestral.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.8.1 Coordinar y prestar asistencia protocolar en los eventos institucionales.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.8.2 Brindar asistencia en servicios de fotografía y notas de prensa.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.9.1 Atender los requerimientos de diagramación y diseño de documentos.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25.5 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la División de Comunicaciones</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25 .13 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Comunicaciones.</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>
<b>1.30.7 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.7 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.33.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>



<b>1.36.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
---	---------	---------	----------------

### Departamento Financiero (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.1.9 Revisar y actualizar las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI del Departamento Financiero.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.1.11 Realizar autodiagnóstico NOBACI del Departamento Financiero.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.1 Completar los registros y trámites contables requeridos en el SIGEF.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.2 Completar los registros y trámites requeridos en el SUGEP.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.3 Controlar las órdenes de pago y registros contables</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.4 Elaborar corte contable semestral y cierre fiscal</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.5 Codificar, registrar y actualizar el inventario de bienes muebles e inmuebles</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.6 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del Autoseguro</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.7 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del fondo reponible institucional.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.20.8 Administrar y controlar el archivo de expedientes de las operaciones financieras de la institución.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.21.1 Formular, registrar y monitorear la ejecución del presupuesto administrativo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

1.24.17 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.30.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.32.4 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
1.33.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.34.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.36.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

### Departamento Administrativo (71.77%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.5 Revisar y actualizar las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI del Departamento Administrativo	100%	100%	<b>100.00%</b>
2.2.1.7 Realizar autodiagnóstico NOBACI del Departamento Administrativo	100%	100%	<b>100.00%</b>
2.3.2.6 Completar las tareas asignadas en el plan de acción de propuestas presentadas en el año 2023.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
1.16.1 Mantener actualizado el inventario de materiales, mobiliarios y equipo en almacén y suministro.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.16.2 Custodiar y controlar los movimientos de mobiliario y equipos	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
1.16.3 Controlar el suministro de materiales a requerimiento de las	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

<b>áreas.</b>			
<b>1.16.4 Controlar el suministro de equipos a requerimiento de las áreas.</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>1.17.1 Revisar y ajustar de acuerdo al presupuesto asignado el Elaborar plan de mantenimiento de equipos de transporte para el 2024.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.17.2 Gestionar el suministro oportuno del mantenimiento que requieren los equipos de transporte según el plan elaborado para el 2024.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.17.4 Atender los requerimientos de transportación remitido por las áreas.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.17.5 Gestionar y controlar el suministro de combustible a los equipos de transporte.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.18.1 Revisar y ajustar de acuerdo al presupuesto asignado el plan de mantenimiento de la estructura y planta física definido para el 2024.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.18.2 Ejecución del plan de mantenimiento aprobado para el 2024.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.19.1 Administrar la recepción y tramitación interna y externa de correspondencias institucional.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.19.2 Proporcionar asistencia y capacitación a los usuarios de TRANSDOC en la DGJP.</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>1.19.3 Realizar levantamiento de con las áreas para revisión y actualización de la parametrización de TRANSDOC .</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>1.19.4 Gestionar a través de Tecnología la actualización de la parametrización de TRANSDOC identificada a través del levantamiento realizado.</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>

<b>1.22.4 Organizar y coordinar los procesos de compras y contrataciones programados en el PACC 2024.</b>	78.98%	78.98%	<b>78.98%</b>
<b>1.24.11 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.3 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.33.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>

**División de Tecnología de la Información y Comunicación (99.56%)**

<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento en tiempo</b>	<b>Promedio</b>
<b>1.1.4.1 Gestionar con la DIGES el desarrollo e implementación de las herramientas tecnológicas contenidas en la cuarta fase del desarrollo del SJP.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.3.1 Gestionar la implementación de la intranet institucional.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Enero-Marzo 2024**

<b>2.1.3.2 Gestionar la implementación del Software de gestión de Recursos Humanos.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.3.3 Gestionar la implementación de la central telefónica.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.1.21 Revisar y actualizar las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI del área de la DTIC</b>	100%	100%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.1.23 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de la DTIC</b>	100%	100%	<b>100.00%</b>
<b>1.13.2 Elaborar plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.14.1 Brindar asistencia técnica para la implementación de herramientas tecnológicas.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.14.2 Gestionar la prestación de asistencia tecnológica a las áreas.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.14.3 Actualizar portal web y subportal de transparencia.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.14.5 Gestionar ante la DIGES la incorporación de la DGJP dentro de los sistemas de ticket que tengan habilitados en el MH</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.15.4 Desarrollar los requerimientos del Proyecto NORTIC A5, relacionados con DTIC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25.7 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la DTIC</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>
<b>1.25 .14 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Tecnología.</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>
<b>1.30.8 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.9 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>

<b>1.33.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

**División de Relaciones Interinstitucionales (74%)**

<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento en tiempo</b>	<b>Promedio</b>
<b>1.2.2.1 Preparar y presentar propuesta a la Dirección General con las diferentes entidades u organismos internacionales con los cuales se puede concertar alianzas.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>3.3.2.1 Identificar las entidades y beneficios que se pueden obtener a favor de los pensionados y elaborar el plan de contacto con esas entidades.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.1.1.1 Revisar y actualizar la matriz de los grupos de interés y sus necesidades.</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>4.2.1.1 Gestionar la implementación del protocolo de comunicación con los grupos de interés ya realizado.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.2.1.2 Diseñar un plan de visitas y encuentros con grupos de interés relevantes</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>4.2.2.1 Definir con la dirección general los grupos de interés relevantes para gestionar acuerdos de cooperación.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>4.2.3.2 Gestionar acercamiento con el Homocentro Nacional para impartir charlas de concientización de orientación al personal sobre donación de sangre</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>

<b>1.11.1 Registrar novedades del registro de acreedores.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.24.14 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.5 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.33.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

### Oficina de Libre Acceso a la Información (99.60%)

<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento en tiempo</b>	<b>Promedio</b>
<b>2.2.1.13 Revisar y actualizar las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de las NOBACI del área de la OAI</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.1.15 Realizar autodiagnóstico NOBACI del área de la OAI</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.24.23 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25.6 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la OAI.</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>

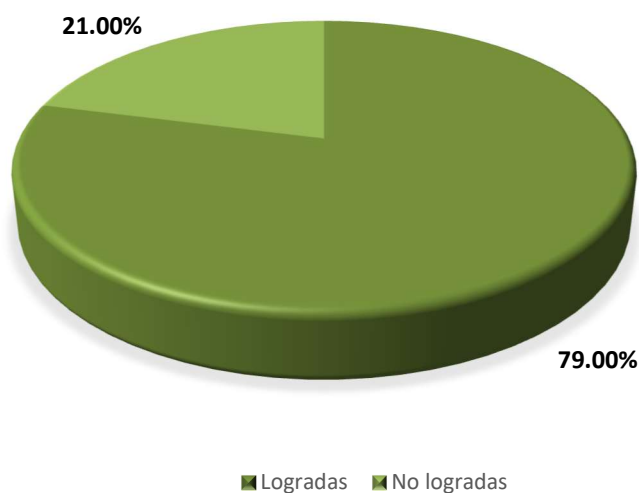
<b>1.29.1 Gestionar la actualización de los documentos del portal de transparencia.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.29.2 Gestionar respuestas a los requerimientos de información recibidos vía el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP) y el Sistema 311.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.29.4 Gestionar los informes trimestrales del plan de trabajo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.6 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.34.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>



## 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 69 actividades, de estas fueron ejecutadas 61, registrando 54 con avances óptimos, 6 deficientes y 1 con resultados aceptables. Un total de 8 actividades de las programadas fueron suspendidas, no mostrando incidencias en la evaluación. 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 **79.00%**.

**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 enero-marzo 2024**  
**(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 (85.67%)

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.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.1.2.5 Gestionar la habilitación de un enlace que permita la consulta del estatus de solicitudes en línea.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.1.2.6 Gestionar la implementación de un chat interactivo en la página web para responder inquietudes de los usuarios en tiempo real.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.1.2.7 Completar conjuntamente con la División de Tecnología los requerimientos para la implementación de la NORTIC A5.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.2.1.1 Realizar informe de levantamiento para identificar puntos estratégicos para habilitar puntos de atención..	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.2.1.2 Gestionar la conformación de una mesa de trabajo multidepartamental para evaluar los aspectos socioeconómicos de la apertura de nuevos puntos de atención.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.2.1.3 Presentar informe diagnóstico y recomendaciones ante DG y gestionar la selección del punto de atención a habilitar	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
3.4.2.1 Identificar el proceso en el cual se aplicará la metodología de simplificación de trámites, y elaborar informe diagnóstico sobre el proceso a simplificar.	0.00%	100.00%	<b>50.00%</b>
4.1.3.1 Programar y ejecutar reuniones trimestrales con las unidades sustantivas para discutir temas	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Enero-Marzo 2024**

relacionados a la prestación del servicio.			
<b>1.25 .16 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones.</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>
<b>1.25.18 Dar respuestas oportunas a las quejas y sugerencias recibidas por los medios establecidos, y elaborar e implementar el plan de acción correspondiente.</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>
<b>2.1.3 Ejecutar las acciones de mejora identificadas y programadas según el cronograma definido en el proyecto documentado en el 2023.</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>2.2.6 Aprobar y tramitar los diferentes tipos de solicitudes que modifican la nómina de pensionados según el plazo establecido.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.9 completar los procesos requeridos para dar cumplimiento de sentencias emitidas relacionadas con el servicio.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.10 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.10 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.32.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100%	100%	<b>100.00%</b>

**Departamento de Gestión de Servicios (88.31%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
-------------	--------------	------------------------	----------

<b>2.3.2.8 Completar las tareas asignadas en el plan de acción de propuestas presentadas en el año 2023.</b>	N/A	N/A	N/A
<b>3.1.1.1 Realizar un Benchmarking para el equipo de monitoreo de Call Center de la institución, con un equipo evaluador de monitoreo de Call Center de una institución pública o privada.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.1.1.2 Definir y diseñar un plan piloto para evaluar la calidad del servicio telefónico.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.1.2.1 Actualizar el listado de los servicios a ser ofrecidos a través de la Pagina Web.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.1.2.2 Realizar análisis de factibilidad conjuntamente con el área de tecnología a los fines de estimación de tiempo para la implementación de los servicios comprometidos.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.1.2.3 Elaborar cronograma de trabajo para la implementación de los servicios comprometidos.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.24.28 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.25.17 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado al Departamento de Gestión de Servicios.</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>
<b>2.1.1 Recibir y registrar de forma eficiente las solicitudes de servicios recibidas de forma presencial.</b>	96.00%	96.00%	<b>96.00%</b>
<b>2.1.2 Gestionar la correcta evaluación y aprobación de los poderes.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.5 Coordinar y controlar la prestación de servicios de las oficinas regionales y puntos de atención.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.1.6 Atender y canalizar los requerimientos del público a través de los canales alternos (teléfono, correo electrónico, servicios web.)</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

<b>2.1.7 Monitorear la recepción y el registro de las solicitudes de pensión amparadas en la ley 1896-48.</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>2.1.8 Instrumentar los expedientes de solicitudes de pensión amparados en la ley 1896-48.</b>	0.00%	0.00%	<b>0.00%</b>
<b>1.30.9 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.11 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.11 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	50.00%	100.00%	<b>75.00%</b>
<b>1.32.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	75.00%	100.00%	<b>87.50%</b>
<b>1.36.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.14 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.15 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

### Departamento de Trámite de Pensiones (100.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.1 Analizar y tramitar diferentes tipos de solicitudes y reajustes de pensión al amparo de la Ley 379-81.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.2 Analizar y tramitar las solicitudes de asegurados al amparo de la ley 1896-48.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

2.2.3 Elaborar informe de opinión técnica sobre traspaso de SCI a Reparto.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.2.4 Dar respuesta a consulta de estatus de solicitudes de pensión institucional.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.2.5 Analizar y gestionar la aprobación de diferentes tipos de solicitudes que modifican la nómina de pensionados.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
2.2 .10 Analizar y tramitar las solicitudes de pensiones en virtud del acuerdo del Gobierno con el Colegio Médico Dominicano (CMD).	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.30..12 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.32.14 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
1.32.15 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
1.32.16 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	N/A	N/A	<b>N/A</b>
1.32.11 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.34.11 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
1.36.11 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.3.4 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
3.3.5 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.	100.00%	100.00%	<b>N/A</b>

### División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (100.00%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.3.1 Validación y registro de instrumentos legales.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.13 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.17 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.32.13 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.12 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.12 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

### Departamento de Autoseguro (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.7. Recibir y registrar las solicitudes de pensiones de sobrevivencia y discapacidad al amparo del Autoseguro</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>2.2.8 Analizar y tramitar solicitudes de pensiones de sobrevivencia y discapacidad al amparo del Autoseguro.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.14 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.18 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.32.14 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

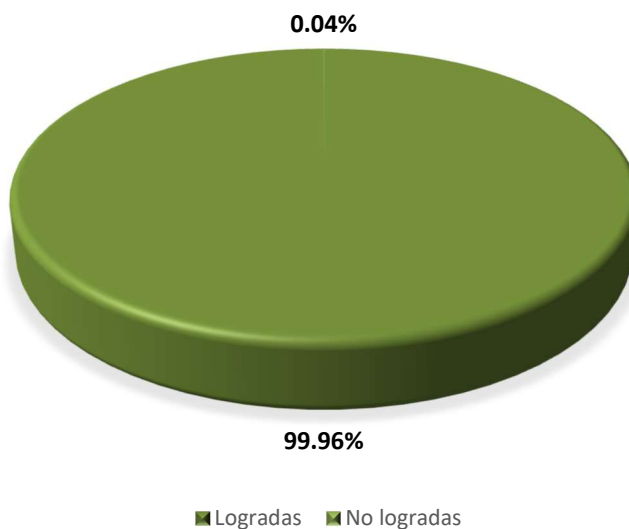
<b>1.34.13 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.13 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>



## 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 40 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 ejecutar 37 actividades, finalizando todas con resultados óptimos. Mientras que 3 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 **99.96%**.

**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 enero-marzo 2024  
(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 (100.00%)**

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.	100.00%	100.00%	100.00%
1.30.15 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.19 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	N/A	N/A	N/A
1.33.19 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
1.34.15 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
1.36.16 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos	100.00%	100.00%	100.00%

**Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (99.89%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
3.1.1 Registrar la Novedades de la nómina de pensionados.	100.00%	100.00%	100.00%
3.1.2 Tramitar el pago de la nómina de pensionados.	99.53%	99.53%	99.53%
3.1.3 Programar y controlar la ejecución del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados.	100.00%	100.00%	100.00%
3.1.4 Elaborar planes de visitas y operativos de pagos de cheques.	100.00%	100.00%	100.00%

<b>3.1.5 Ejecutar los operativos de pagos y el plan de visitas a domicilio.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.16 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	99.50%	99.50%	<b>99.50%</b>
<b>1.32.20 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.33.20 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.16 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.17 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

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

<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento en tiempo</b>	<b>Promedio</b>
<b>1.2.1.1 Asistir a las convocatorias realizadas por las instituciones que conforman el SDSS en representación de las autoridades competentes.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.2.1.2 Impartir Charlas sobre el Sistema de Reparto a las instancias requeridas y/o identificadas.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.2.1.3 Preparar cápsulas informativas sobre la DGJP a publicar en el boletín de la SIPEN.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.3.2.1 Mantener organizado y archivadas las solicitudes de inclusión a nómina recibidas durante el 2024.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.3.2.2 Completar limpieza de expedientes de pensionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Enero-Marzo 2024**

<b>1.3.3.1 Actualizar el protocolo y la matriz de riesgo del programa de captación de prueba de vida.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.3.3.2 Elaborar la metodología y protocolo de captación de prueba de vida de pensionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.24.29 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.2.1 Monitorear y dar seguimiento a las novedades del Sistema de Reparto correspondiente a las leyes 379-81 y 590-16.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.2.2 Elaborar informe trimestral al viceministro del tesoro de la deuda del SDSS.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.2.3 Registrar y procesar las solicitudes de traspaso del sistema de reparto a capitalización individual.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.2.4 Elaborar oficio autorizando a Bienes y Servicios del Ministerio de Hacienda para el pago de las Facturas de UNIPAGO.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.3.1 Dar respuesta a los requerimientos de las áreas con temas referentes a expedientes físico de pensionados.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.3.2 Completar los Requerimientos de las solicitudes de préstamos de expedientes</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.3.3 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.4.1 Realizar contacto telefónico con los pensionados que otorgan poderes de representación que hayan cumplido 12 meses.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.4.2 Elaborar la matriz de prioridad y el plan de visitas domiciliarias.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

<b>3.4.4 Gestionar las exclusiones y suspensiones que se generan internamente.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>3.4.6 Gestionar y tramitar las solicitudes de actualización de datos generales de los pensionados</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.30.17 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.32.21 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>1.33.21 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.34.17 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>
<b>1.36.18 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	<b>100.00%</b>

## 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 42 indicadores de logros que, considerando el promedio de los resultados por dirección, los objetivos se completaron en un 93.72%. A continuación, se muestra comportamiento de estos, segmentados por direcciones y sus respectivas dependencias:

Producto/ actividad	Descripción	Meta	Alcanzado	Nivel de cumplimiento	Responsable
<b>Dirección General</b>					
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%	88.08%	100.00%	Planificación y Desarrollo
2.4.2.1	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados	95%	97.00%	100.00%	Planificación y Desarrollo
1.22.1	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.	97%	97.73%	100.00%	Planificación y Desarrollo
1.22.5	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibidos del DPyD.	85%	89.50%	100.00%	Planificación y Desarrollo
1.23.4	Índice del SISMAP	95%	90.00%	94.75%	Planificación y Desarrollo
1.24.7	Nivel de cumplimiento de los	100%	99.42%	99.42%	Planificación y

	compromisos asumidos en la CCC.				<b>Desarrollo</b>
<b>1.1.1</b>	Nivel de eficiencia en la respuesta a los requerimientos de asesoría legal.	95%	100.00%	100.00%	<b>Departamento Jurídico</b>
<b>1.1.8</b>	Tiempo de respuesta en la recepción y validación de poderes de representación.	2hr	2:03:04	97.44%	<b>Departamento Jurídico</b>
<b>2.1.1.3</b>	Porcentaje de mandos gerenciales y medios capacitados en gestión de proyectos	50%	0.00%	0.00%	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>
<b>2.3.1.2</b>	Cantidad de intercambio ejecutados	2	2	100.00%	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>
<b>2.3.2.4</b>	Cantidad de eventos con grupos focales organizados.	1	0	0.00%	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>
<b>2.3.4.3</b>	Cantidad de personas capacitadas en materia de gestión del cambio	30	11	100.00%	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>
<b>1.4.2</b>	Cantidad de colaboradores capacitados.	450	204	100.00%	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>
<b>1.6.1</b>	Índice de satisfacción de los colaboradores con la atención del Dispensario Médico.	85%	93.00%	100.00%	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>
<b>1.28</b>	Índice de cumplimiento de la (Ley 200-04)	90%	98.12%	100.00%	<b>Oficina de Libre Acceso a la Información</b>
<b>1.19.1</b>	Índice de gestión presupuestaria.	98%	99.00%	100.00%	<b>Departamento Financiero</b>

1.21.3	Índice de compras y contrataciones.	98%	97.02%	99.00%	División de Compras y Contrataciones
1.15.5	Índice de satisfacción de los colaboradores con los servicios generales.	85%	96.00%	100.00%	Departamento Administrativo
1.18.1	Índice de eficiencia en la gestión y tramitación de correspondencia.	97%	99.76%	100.00%	División de correspondencia
<b>Promedio</b>		<b>89.53%</b>			
<b>Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones</b>					
3.1.1.1	Cantidad de buenas prácticas incorporadas.	2	0	0.00%	Departamento de Gestión de Servicios
2.1.1	Reducción en un 50% del tiempo de respuesta en el registro de solicitudes.	3hr	0:56:00	100.00%	División de Atención al Público
2.1.6	Índice de eficiencia en la prestación de servicio en las OR y PA.	98%	98.18%	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%	98.64%	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

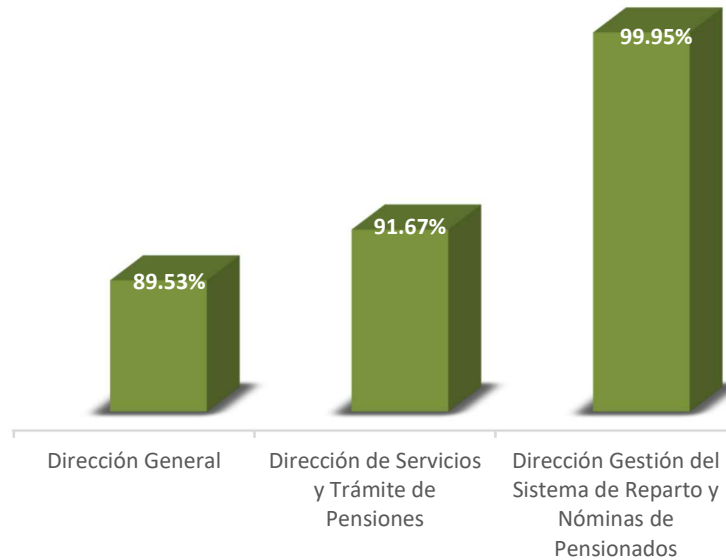


2.2.2	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis y tramite de las solicitudes que modifican la nómina de pensionados.	85%	100.00%	100.00%	<b>División de Modificaciones de Pensión</b>
2.2.5	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis de las solicitudes de pensión al de la Ley 1896.	75%	100.00%	100.00%	<b>División de Análisis de Solicitudes</b>
2.2.6	Nivel de eficiencia en el análisis de Solicitudes.	95%	100.00%	100.00%	<b>División de Análisis de Solicitudes</b>
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%	<b>Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones</b>
2.2.4	Nivel de eficiencia en la remisión de expedientes de las solicitudes recibidas.	90%	95.56%	100.00%	<b>Autoseguro</b>
2.3.1	Índice de beneficiarios de pensión notificados	90%	100.00%	100.00%	<b>División de Validación y Registro de Instrumentos Legales</b>
<b>Promedio</b>		<b>91.67%</b>			
<b>Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados</b>					
1.2.1.1	Nivel de participación de la DGJP en las mesas de trabajo.	70%	100.0%	100.00%	<b>División de Seguimiento al sistema de Reparto.</b>
1.2.1.2	Cantidad de charlas impartidas	2	2	100.00%	<b>División de Seguimiento al sistema de Reparto.</b>
1.3.3.5	Porcentaje de afiliados	10%	30.06%	100.00%	<b>División de Seguimiento al sistema de Reparto.</b>

	notificados.				
<b>1.3.3.3</b>	Cantidad de pensionados con datos revisados y actualizados	300	306	100.00%	<b>División de Control de Supervivencia</b>
<b>1.3.3.2</b>	Cantidad de contactos telefónicos realizados	5,000	7,331	100.00%	<b>División de Control de Supervivencia</b>
<b>3.4.1</b>	Porcentaje de pensionados con poder emitido contactados vía telefónica	80%	100.00%	100.00%	<b>División de Control de Supervivencia</b>
<b>3.4.5</b>	Cantidad de solicitudes tramitadas con cambio de modalidad de pago.	3,000	1,500	100.00%	<b>División de Control de Supervivencia</b>
<b>3.1.2</b>	Cantidad de pensiones pagadas.	212,205	211,200	99.53%	<b>Departamento de Gestión Financiera de Pensiones</b>
<b>3.4.6</b>	Cantidad de pensionados con datos actualizados	17,000	5,679	100.00%	<b>División de Control de Supervivencia</b>
<b>3.3.4</b>	Cantidad de expedientes con limpieza realizada	8,750	11,706	100.00%	<b>División de Archivo y Custodia de Expedientes de Pensionados</b>
<b>Promedio</b>		<b>99.95%</b>			

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 enero-marzo 2024**  
**(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**  
**Enero-Marzo 2024**



**Elaborado por:**  
Yoel Bottier  
Analista de Planificación

**Revisado por:**  
Eury Familia  
Encargado Interino de División PPP

**Aprobado por:**  
Santiago Guillermo  
Encargado de Departamento DPyD