



DIRECCIÓN GENERAL  
DE JUBILACIONES Y PENSIONES  
A CARGO DEL ESTADO

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2024**  
**INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL**  
Octubre-Diciembre

**Departamento de Planificación y Desarrollo**

Santo Domingo, República Dominicana  
Enero 2025

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
CUMPLIMIENTO GENERAL .....	4
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN .....	6
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	7
Dirección General .....	7
Departamento de Planificación y Desarrollo (99.93%) .....	8
Departamento Jurídico (80.94%) .....	11
Departamento de Recursos Humanos (79.98 %).....	13
División de Comunicaciones (99.92%).....	16
Departamento Financiero (52.94%) .....	18
Departamento Administrativo (81.43%).....	20
División de Tecnologías de la Información y Comunicación (94.98 %).....	22
División de Relaciones Interinstitucionales (85.71%) .....	25
Oficina de Libre Acceso a la Información (64.29%) .....	27
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones .....	29
Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (100%).....	30
Departamento de Gestión de Servicios (76.04 %) .....	31
Departamento de Trámite de Pensiones (100%).....	33
División de Validación y Registro de Instrumentos Legales (100%).....	35
Departamento de Autoseguro (98%) .....	35
Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados.....	37
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados (100%).....	38
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones (84.62 %) .....	39
Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados (100%).....	40
Resultados Indicadores de Desempeño.....	43

## 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 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**

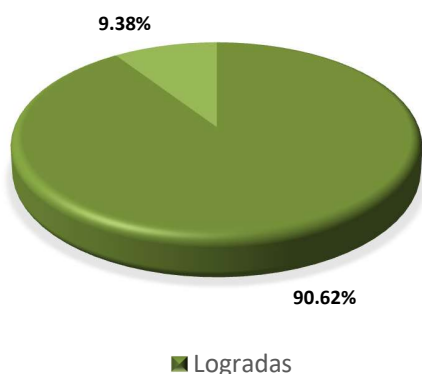
Cabe destacar que los avances presentados a continuación han sido plasmados de acuerdo con las evidencias suministradas por las diferentes unidades organizativas, hasta el corte del período evaluado, y colocadas en la carpeta compartida que ha sido habilitada para los fines.

## CUMPLIMIENTO GENERAL

En este informe se muestran los resultados del Plan Operativo Anual correspondiente al período Octubre-Diciembre 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 las actividades asignadas a cada una.

La programación del período tuvo incidencia en más de cuarenta líneas estratégicas, de las cuales, en conjunto con los productos operativos, se desprendieron trescientas veintisiete (327) actividades. De estas, se ejecutaron entre las tres direcciones que conforman la institución, trescientas dieciséis (316), registrando un porcentaje de ejecución de 90.62 % de las actividades programadas, mientras que el 3.36% restante (11 actividades) fueron suspendidas o pausadas. Asimismo, podemos resaltar que, de estas 316 actividades ejecutadas, un total de 273 obtuvieron resultados óptimos y 46 obtuvieron un avance deficiente. Considerando lo anterior y de acuerdo con los resultados promedios de las tres direcciones, el plan registra un nivel de desempeño de un 89.96%.

**Gráfico 1**  
**Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado**  
**Cumplimiento general de la institución**  
**Período Octubre-Diciembre 2024**  
**(En porcentaje)**

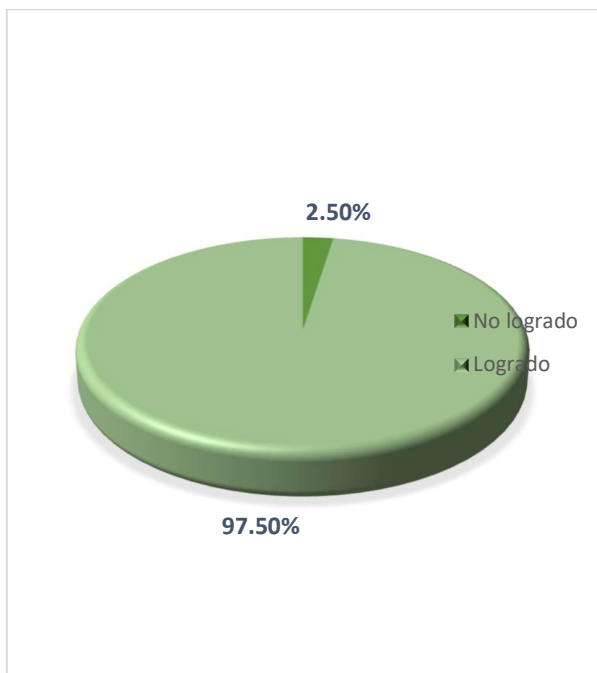


**Fuente:** Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4 2024.



Con respecto a los logros de impacto, la programación del período tuvo incidencia sobre unos 90 indicadores de éxito, los cuales muestran un nivel de cumplimiento promedio de acuerdo con los resultados de sus direcciones de 97.50%.

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



**Fuente:** Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4 2024.

## 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:

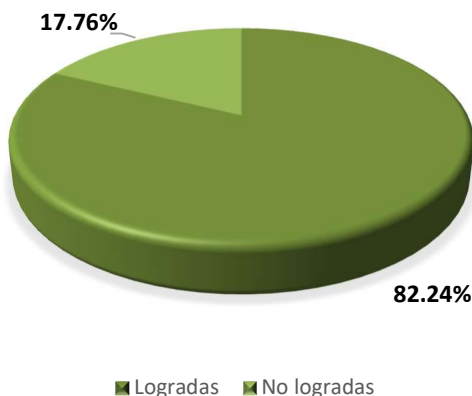
Actividad	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio	Alerta
Actividad 1	100%	100%	100%	✓
Actividad 2	50%	0%	25%	✗
Actividad 3	100%	70%	85%	✓
Actividad 5	100%	40%	70%	✗
Actividad 6	100%	30%	65%	✗
Actividad 7	100%	80%	90%	✓
Actividad 8	100%	0%	50%	✗
<b>Promedio de Cumplimiento</b>	<b>93%</b>	<b>46%</b>	<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 223 actividades, de las cuales se ejecutaron 215; de estas, 183 finalizaron con resultados óptimos, 32 con resultados deficientes, y 8 fueron suspendidas, sin impactar los resultados de la evaluación. De cara al promedio de los resultados de las áreas vinculadas, esta dirección alcanzó un nivel de desempeño general de un 82.24%.

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



**Fuente:** Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4 2024.

A continuación, se muestran los resultados individuales de las áreas que componen la Dirección General, atendiendo a la ejecución de sus actividades y al cumplimiento de los plazos establecidos.

**Departamento de Planificación y Desarrollo (99.93%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.1.3.4 Gestionar la aprobación con el área responsable de los procedimientos documentados</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.1.3.5 Formalizar y comunicar los procedimientos documentados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.1.4.4 Documentar las políticas y procedimientos identificados acorde a los requerimientos de tecnología.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.3.5 Documentar las políticas y procedimientos que surjan de la iniciativa</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.4.2 Levantar y documentar los procedimientos identificados según el plan de trabajo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.4.4 Consensuar y aplicar los ajustes sugeridos por las áreas involucradas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.4.5 Gestionar la aprobación con el área responsable de los procedimientos documentados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.4.7 Formalizar y comunicar los procedimientos aprobados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.4.12 Ejecutar los planes de auditoría elaborados</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.4.13 Elaborar y presentar el informe de auditoría</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>2.2.1.26 Ejecutar las acciones de mitigación relacionadas con las NOBACI del Departamento de Planificación y Desarrollo</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.1.28 Ejecutar el plan de acción NOBACI relacionado del Departamento de Planificación y Desarrollo</b>	N/A	N/A	N/A
<b>2.2.1.32 Monitorear el cumplimiento del plan de acción NOBACI de todas las áreas involucradas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<b>2.4.2.2 Completar los requerimiento del MH de cara a la implementación del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME).</b>	95.00%	100.00%	97.50%
<b>3.1.2.8 Completar los requerimientos de documentación necesarios para la implementación de la NORTIC A5.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.24.3 Elaborar informes de avance de plan de mejora CAF.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.24.20 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.24.22 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de PPP</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<b>1.24.28 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de DDICG</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.25.2 Coordinar la evaluación/auditoría de la CCC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.25.4 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la Oficina de Libre Acceso a la Información.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.25.10 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en la CCC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.25.11 Coordinar la evaluación/auditoría de la CCC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.26.6 Coordinar la revisión, ajuste y aprobación del plan estratégico institucional.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.27.1 Coordinar la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2025.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.28.1 Monitorear el cumplimiento de las actividades programadas mediante la validación de evidencias.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.28.2 Elaborar los informes de monitoreo de la ejecución de los planes y proyectos.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.28.3 Coordinar la presentación de los resultados de la gestión a toda la organización.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.30.17 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.31.8 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.32.8 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.35.1 Elaborar boletín estadístico trimestral.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.35.3 Elaborar Memoria anual institucional.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	0.00%	0.00%	0.00%

### Departamento Jurídico (80.94%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.1.2 Ejecutar las acciones de mitigación relacionadas con los riesgos identificados del área Jurídica.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.2.1.4 Ejecutar el plan de acción NOBACI relacionado con el área jurídica.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.1.1 Elaborar informes de opinión legal según requerimiento.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.1.2 Elaborar escritos de defensa y/o recursos de representación para la DGJP.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.1.3 Coordinar la representación de la DGJP en relación a demandas y litigios ante los tribunales.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
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.	0.00%	0.00%	0.00%
1.1.8 Recibir y validar los poderes de representación sometidos por los usuarios.	0.00%	0.00%	0.00%
1.24.8 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.10 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de DJ	100.00%	100.00%	100.00%
1.25.8 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado al DJ	0.00%	0.00%	0.00%
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.	0.00%	0.00%	0.00%
1.30.2 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	99.39%	99.70%
1.31.3 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.2 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%



Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.33.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	100.00%	100.00%	100.00%
1.34.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
1.36.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos	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.	0.00%	0.00%	0.00%

### Departamento de Recursos Humanos (79.98 %)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.1.2.3 Elaborar y remitir solicitudes de no objeción al MAP.	0.00%	0.00%	0.00%
2.1.2.4 Gestionar la implementación de las modificaciones de salario aprobadas por el MAP.	100.00%	100.00%	100.00%
2.1.3.4 Completar los requerimientos para la implementación del Software de RRHH.	N/A	N/A	N/A
2.3.1.5 Gestionar la asistencia a los acercamientos concertados para la realización de intercambios interinstitucionales.	0.00%	0.00%	0.00%
2.3.2.5 Completar las tareas asignadas en el plan de acción de propuestas presentadas en el año 2023.	N/A	N/A	N/A
2.3.2.9 Velar por el correcto funcionamiento del comité mixto de salud y seguridad laboral.	100.00%	100.00%	100.00%
2.3.3.4 Medir el impacto del programa de entrenamiento cruzado.	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.3.4.5 Gestionar que los equipo seleccionado elabore y presente una propuesta de cambio e innovación en los procesos internos.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<b>2.5.2.3 Ejecutar plan de acción de temas de bienestar emocional elaborados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.5.2.4 Mantener actualizado el registro antropométrico de personal.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>2.5.2.5 Ejecutar el plan de acción producto del levantamiento antropométrico de personal.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>2.5.2.6 Programar y ejecutar jornadas de salud integral.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.5.2.9 Ejecutar el plan de acción elaborado con el personal de acuerdo a los lineamientos aprobado.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>2.5.3.2 Ejecutar programa de capacitación de líderes y mandos medios elaborado.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.5.3.3 Programar y ejecutar jornadas de integración y dinámicas de grupo.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.2.4 Ejecutar Plan de acción de los resultados de la encuesta de clima organizacional 2023.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.2.5 Realizar encuesta de gerencia y liderazgo</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.2.6 Realizar informe de encuesta gerencia y liderazgo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.3.1 Gestionar la elaboración de los acuerdos de desempeño de todo el personal.</b>	99.27%	100.00%	99.64%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.3.2 Gestionar la evaluación de los acuerdos del desempeño de todo el personal.</b>	99.27%	100.00%	99.64%
<b>1.4.2 Gestionar y programar actividades de capacitación.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.5.2 Completar procesos de reclutamiento y selección.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.5.3 Completar procesos de inducción de personal de nuevo ingreso.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<b>1.6.1 Administrar y controlar el inventario de medicamentos del dispensario médico.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.6.2 Brindar atención primaria al personal que lo requiera.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<b>1.24.7 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de RRHH</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.30.1 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.1 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.1 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.34.1 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

### División de Comunicaciones (99.92%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.1.18 Ejecutar las acciones de mitigación relacionadas con las NOBACI del área de la Comunicaciones</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.2.1.20 Ejecutar el plan de acción NOBACI relacionado de área de la Comunicaciones</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.1.2.9 Completar los requerimientos de comunicación en el proyecto de implementación de la NORTIC A5.</b>	N/A	N/A	N/A
<b>4.1.1.7 Ejecutar el cronograma de trabajo definido.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.1.2.3 Ejecutar el cronograma de trabajo con cada una de las áreas involucradas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.1.2.8 Medir el impacto del programa de comunicación interdepartamental.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.3.1.4 Gestionar la ejecución del cronograma de trabajo para la divulgación de la campaña publicitaria en los medios establecidos.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.4.1.1 Realizar sondeo de los medios de comunicación definidos en la política (radio, televisión y redes sociales). "</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.4.1.2 Diseñar y aplicar encuestas para medir la percepción de la imagen institucional."</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.4.1.3 Diseñar y aplicar encuestas para medir la percepción de la comunicación interna.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>4.4.1.4 Elaborar informe de resultados de los mecanismos de monitoreo utilizados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.7.2 Elaborar y ejecutar plan de redes sociales.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.7.3 Presentar informe de gestión del plan de redes sociales.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.7.5 Presentar informe de ejecución del plan de comunicaciones."</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.3.1.5 Medir el impacto de la campaña publicitaria.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.8.1 Coordinar y prestar asistencia protocolar en los eventos institucionales.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.8.2 Brindar asistencia en servicios de fotografía y notas de prensa.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.9.1 Atender los requerimientos de diagramación y diseño de documentos.</b>	98.00%	98.00%	98.00%
<b>1.25.5 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la División de Comunicaciones</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.25 .13 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Comunicaciones.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.30.7 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.7 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión."</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.7 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.33.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100%	100%	100.00%
<b>1.34.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100%	100%	100.00%
<b>1.36.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100%	100%	100.00%
<b>1.7.4 Elaborar y difundir el boletín informativo trimestral.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

### Departamento Financiero (52.94%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.1.10 Ejecutar las acciones de mitigación relacionadas con las NOBACI del Departamento Financiero.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.2.1.12 Ejecutar el plan de acción NOBACI relacionado del Departamento Financiero</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.20.1 Completar los registros y trámites contables requeridos en el SIGEF.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.20.2 Completar los registros y trámites requeridos en el SUGEP.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.20.3 Controlar las órdenes de pago y registros contables</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.20.6 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del Autoseguro</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.20.7 Realizar conciliación bancaria de la cuenta del fondo reponible institucional.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.20.8 Administrar y controlar el archivo de expedientes de las operaciones financieras de la institución.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.21.1 Formular, registrar y monitorear la ejecución del presupuesto administrativo.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.24.17 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados."</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.30.4 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.4 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.32.4 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.33.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.34.4 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	0.00%	0.00%	0.00%

### Departamento Administrativo (81.43%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.1.6 Ejecutar las acciones de mitigación relacionadas con las NOBACI del Departamento Administrativo</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>2.2.1.8 Ejecutar el plan de acción NOBACI relacionado del Departamento Administrativo</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>2.3.2.6 Completar las tareas asignadas en el plan de acción de propuestas presentadas en el año 2023.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.16.1 Mantener actualizado el inventario de materiales, mobiliarios y equipo en almacén y suministro.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.16.2 Custodiar y controlar los movimientos de mobiliario y equipos</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.16.3 Controlar el suministro de materiales a requerimiento de las áreas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.16.4 Controlar el suministro de equipos a requerimiento de las áreas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<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%	100.00%
<b>1.17.4 Atender los requerimientos de transportación remitido por las áreas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%



Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.17.5 Gestionar y controlar el suministro de combustible a los equipos de transporte.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<b>1.18.2 Ejecución del plan de mantenimiento aprobado para el 2024.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.19.1 Administrar la recepción y tramitación interna y externa de correspondencias institucional.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.19.2 Proporcionar asistencia y capacitación a los usuarios de TRANSDOC en la DGJP.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.19.3 Realizar levantamiento de con las áreas para revisión y actualización de la parametrización de TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.19.4 Gestionar a través de Tecnología la actualización de la parametrización de TRANSDOC identificada a través del levantamiento realizado.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.22.3 Gestionar la aprobación y carga del PACC 2025"</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.22.4 Organizar y coordinar los procesos de compras y contrataciones programados en el PACC 2024.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.24.13 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de DA	0.00%	0.00%	0.00%
1.30.3 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	97.44%	100.00%	98.72%
1.31.2 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. 2025"	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.3 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.33.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.	0.00%	0.00%	0.00%
1.34.3 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.	100.00%	100.00%	100.00%
1.36.2 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos	100.00%	100.00%	100.00%

### División de Tecnologías de la Información y Comunicación (94.98 %)

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 cuarta fase del desarrollo del SJP.	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.1.3.1 Gestionar la implementación de la intranet institucional.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.3.2 Gestionar la implementación del Software de gestión de Recursos Humanos.</b>	N/A	N/A	N/A
<b>2.1.3.3 Gestionar la implementación de la central telefónica.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.2.1.22 Ejecutar las acciones de mitigación relacionadas con las NOBACI del área de la DTIC</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.2.1.24 Ejecutar el plan de acción NOBACI relacionado de área DTIC</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.2.1.7 Completar los requerimientos tecnológicos para la habilitación de puntos de atención."</b>	N/A	N/A	N/A
<b>1.13.3 Ejecutar el plan de mantenimiento y soporte de herramientas tecnológicas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.14.1 Brindar asistencia técnica para la implementación de herramientas tecnológicas.</b>	99.17%	100.00%	99.59%
<b>1.14.2 Gestionar la prestación de asistencia tecnológica a las áreas.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.14.4 Realizar encuesta de satisfacción de los colaboradores con el servicio de tecnología.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.14.3 Actualizar portal web y subportal de transparencia.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.14.4 Realizar encuesta de satisfacción de los colaboradores con el servicio de tecnología.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.15.1 Gestionar y coordinar la recertificación de la NORTIC A2.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.15.2 Gestionar y coordinar la recertificación de la NORTIC A3.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.15.3 Gestionar y coordinar la recertificación de la NORTIC E1.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.15.4 Desarrollar los requerimientos del Proyecto NORTIC A5, relacionados con DTIC.</b>	N/A	N/A	N/A
<b>1.15.5 Gestionar y coordinar que se completen los requerimientos de la NORTIC A4."</b>	N/A	N/A	N/A
<b>1.25.7 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la DTIC</b>	95.00%	95.00%	95.00%
<b>1.25 .14 Cumplir los requerimientos de carta compromiso relacionado con el área de Tecnología.</b>	95.00%	95.00%	95.00%
<b>1.25 .15 Gestionar la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.</b>	95.00%	95.00%	95.00%
<b>1.30.8 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.9 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión."</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.9 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.34.8 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.7 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	100.00%

### División de Relaciones Interinstitucionales (85.71%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.2.2.3 Gestionar la concertación de alianzas con la entidad u organismo seleccionado."</b>	0%	0%	0%
<b>2.3.1.4 Coordinar el acercamiento con entidades u organismos para intercambio de buenas prácticas "</b>	100%	100%	100%
<b>3.3.2.2 Ejecutar plan de visitas con las entidades identificadas."</b>	100%	100%	100%
<b>3.3.2.3 Gestionar la formalización entre DGJP y entidades receptoras."</b>	100%	100%	100%
<b>4.1.1.2 Gestionar la implementación de las acciones de mejora identificadas en las encuestas realizadas a los grupos de interés.</b>	0%	0%	0%
<b>4.1.1.3 Aplicar encuesta de monitoreo para medir la satisfacción de los grupos de interés.</b>	100%	100%	100%
<b>4.2.1.1 Gestionar la implementación del protocolo de comunicación con los grupos de interés ya realizado.</b>	100%	100%	100%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>4.2.1.3 Realizar encuentros con grupos de interés relevante identidades en el plan para revisión de temas comunes.</b>	100%	100%	100%
<b>4.2.2.3 Gestionar la formalización de acuerdo de cooperación con la institución seleccionada."</b>	0%	0%	0%
<b>4.2.3.1 Gestionar con instituciones recreativas y culturales actividades de recreación a beneficio de afiliados y pensionados.</b>	100%	100%	100%
<b>1.10.1 Coordinar e impartir charlas institucionales sobre el Sistema de Reparto a nuestro cargo.</b>	100%	100%	100%
<b>1.11.1 Registrar novedades del registro de acreedores.</b>	100%	100%	100%
<b>1.12.1 Elaborar informes de monitoreo y cumplimiento de alianzas, acuerdos y acercamiento llevados a cabo en la institución.</b>	100%	100%	100%
<b>1.24.14 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	100%	100%	100%
<b>1.24.16 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de DRI</b>	100%	100%	100%
<b>1.30.5 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100%	100%	100%
<b>1.31.5 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. 2025"</b>	100%	100%	100%

**Oficina de Libre Acceso a la Información (64.29%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.1.14 Ejecutar las acciones de mitigación relacionadas con las NOBACI del área de la OAI	100.00%	100.00%	100.00%
2.2.1.16 Ejecutar el plan de acción NOBACI relacionado de área de OAI	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.23 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.	100.00%	100.00%	100.00%
1.24.25 Dar cumplimiento a las asignaciones del plan de mejora CAF relacionada con el área de OAI	0.00%	0.00%	0.00%
1.25.6 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado a la OAI.	0.00%	0.00%	0.00%
1.29.1 Gestionar la actualización de los documentos del portal de transparencia.	100.00%	100.00%	100.00%
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.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.3 Gestionar la actualización de los documentos del portal de Datos Abiertos.	100.00%	100.00%	100.00%
1.29.4 Gestionar los informes trimestrales del plan de trabajo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)"	0.00%	0.00%	0.00%
1.30.6 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.31.6 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión."</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.32.6 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.34.6 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.5 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	0.00%	0.00%	0.00%

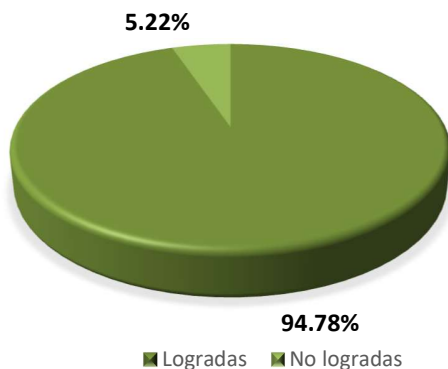


## Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

En esta Dirección se agrupan las áreas misionales encargadas de brindar atención directa a los usuarios. Durante el período evaluado, se programaron 61 actividades bajo su responsabilidad, vinculadas a las distintas unidades que la componen. De estas, se ejecutaron 58 actividades, de las cuales 53 alcanzaron resultados óptimos 4 registró resultados deficientes.

Adicionalmente, 3 actividades fueron suspendidas en este trimestre, sin impactar negativamente en los resultados de evaluación. Considerando el desempeño particular de cada una de las unidades que dependen de esta dirección, el porcentaje promedio alcanzado en el Indicador de Desempeño fue de 94.78%.

**Gráfico 4**  
**Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado**  
**Nivel de desempeño de la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones**  
**Período Octubre-Diciembre 2024**  
**(En porcentajes)**



**Fuente:** Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4 2024.

A continuación, los resultados obtenidos por las áreas que conforman la Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones con relación a las tareas y productos bajo su responsabilidad, atendiendo a su ejecución y al cumplimiento de los plazos establecidos.

**Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones (100%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>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.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.1.2.5 Gestionar la habilitación de un enlace que permita la consulta del estatus de solicitudes en línea.</b>	N/A	N/A	N/A
<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.</b>	N/A	N/A	N/A
<b>3.1.2.7 Completar conjuntamente con la División de Tecnología los requerimientos para la implementación de la NORTIC A5.</b>	N/A	N/A	N/A
<b>3.2.1.5 Gestionar el suministro del personal y los insumos requeridos para hacer efectiva la prestación de servicio en los puntos de atención habilitados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>4.1.3.1 Programar y ejecutar reuniones trimestrales con las unidades sustantivas para discutir temas relacionados a la prestación del servicio.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.9 Completar los procesos requeridos para dar cumplimiento de sentencias emitidas relacionadas con el servicio.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.30.10 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.10 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.1 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.34.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.9 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	100.00%

### Departamento de Gestión de Servicios (76.04 %)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.5.3.7 Asistir y participar en la jornada de integración y dinámicas de grupo programada por RR.HH. (Oficina Regional Norte)</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>3.1.1.4 Evaluar el plan piloto e identificar oportunidades de mejora.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>3.1.2.4 Monitorear y apoyar el área de tecnología en el cumplimiento de los servicios comprometidos.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.24.28 Participar activamente en las iniciativas impulsadas por el Comité Institucional de la Calidad y demás temas relacionados.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.25.17 Apoyar en los requerimientos de carta compromiso relacionado al Departamento de Gestión de Servicios.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>2.1.1 Recibir y registrar de forma eficiente las solicitudes de servicios recibidas de forma presencial.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.2 Gestionar la correcta evaluación y aprobación de los poderes.</b>	95.12%	95.12%	95.12%
<b>2.1.5 Coordinar y controlar la prestación de servicios de las oficinas regionales y puntos de atención.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.6 Atender y canalizar los requerimientos del público a través de los canales alternos (teléfono, correo electrónico, servicios web.)</b>	97.60%	97.60%	97.60%
<b>2.1.7 Monitorear la recepción y el registro de las solicitudes de pensión amparadas en la ley 1896-48.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.1.8 Instrumentar los expedientes de solicitudes de pensión amparados en la ley 1896-48.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.30.9 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.31.11 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión."</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.11 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.34.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.10 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	100.00%

### Departamento de Trámite de Pensiones (100%)

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%	100.00%
<b>2.2.2 Analizar y tramitar las solicitudes de asegurados al amparo de la ley 1896-48.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.2.3 Elaborar informe de opinión técnica sobre traspaso de SCI a Reparto.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>2.2.4 Dar respuesta a consulta de estatus de solicitudes de pensión institucional.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>2.2.5 Analizar y gestionar la aprobación de diferentes tipos de solicitudes que modifican la nómina de pensionados.</b>	100.00%	100.00%	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).</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.30.12 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.14 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión. 2025</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.14 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.11 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.34.11 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.11 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.3.4 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.3.5 Cumplir con la devolución de los expedientes a la unidad de archivo dentro del plazo establecido.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

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

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

### Departamento de Autoseguro (98%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
2.2.7. Recibir y registrar las solicitudes de pensiones de sobrevivencia y discapacidad al amparo del Autoseguro	82.97%	82.97%	82.97
2.2.8 Analizar y tramitar solicitudes de pensiones de sobrevivencia y discapacidad al amparo del Autoseguro.	100.00%	100.00%	100.00%
1.30.14 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.	100.00%	100.00%	100.00%

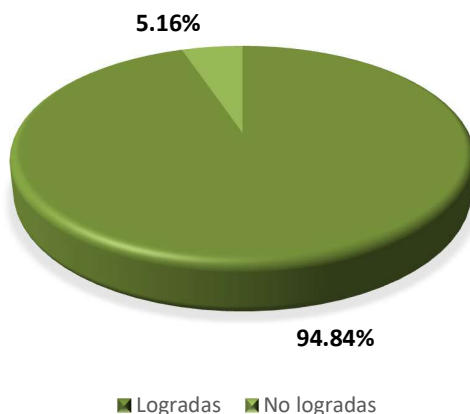
<b>1.31.18 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.18 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.14 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.34.13 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.13 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	100.00%



## Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados

En esta Dirección se concentran las áreas misionales encargadas de realizar las gestiones para efectuar el pago de la nómina de pensionados. Bajo esta dirección, se programaron 43 actividades, contando con la responsabilidad de las diferentes unidades que la conforman para su ejecución. Según los resultados del monitoreo de las tareas programadas, se lograron ejecutar 43 actividades, 41 de ellas finalizadas con resultados óptimos y ninguna actividad fue suspendida. 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 94.84 %.

**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 2024**  
**(En porcentajes)**



**Fuente:** Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4 2024.

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%)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
1.1.3.10 Socializar con el personal involucrado los procedimientos documentados.	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.	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%
1.31.19 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
1.32.19 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.	100.00%	100.00%	100.00%
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 (84.62 %)**

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.1.3.9 Aprobar mediante firma los procedimientos documentados</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.2.1.1 Asistir a las convocatorias realizadas por las instituciones que conforman el SDSS en representación de las autoridades competentes.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.3.1.1 Solicitar mediante comunicación formal los resultados de la realización del estudio actuarial vinculado a los afiliados del Sistema de Reparto Civil Ley 379-81 y 1896-48, así como Sistema de Reparto Policial Ley 590-16.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.1.1 Registrar las novedades de la nómina de pensionados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.1.2 Tramitar el pago de la nómina de pensionados.</b>	94.63%	94.63%	94.63%
<b>3.1.3 Programar y controlar la ejecución del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.1.4 Elaborar planes de visitas y operativos de pagos de cheques.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.1.5 Ejecutar los operativos de pagos y el plan de visitas a domicilio.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>1.30.16 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.20 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.20 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.20 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

<b>1.34.16 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	0.00%	0.00%	0.00%
--	-------	-------	-------

### Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados (100%)

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<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%	100.00%
<b>1.3.2.1 Mantener organizado y archivadas las solicitudes de inclusión a nómina recibidas durante el 2024.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.3.2.2 Completar limpieza de expedientes de pensionados.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.3.3.3 Ejecutar protocolo de captación de prueba de vida.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<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%	100.00%
<b>3.2.2 Elaborar informe trimestral al viceministro del tesoro de la deuda del SDSS.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.2.3 Registrar y procesar las solicitudes de traspaso del sistema de reparto a capitalización individual.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<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%	100.00%
<b>3.3.2 Completar los Requerimientos de las solicitudes de préstamos de expedientes</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<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%	100.00%
<b>3.4.3 Ejecutar el plan de visitas acorde a la programación establecida</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.4.4 Gestionar las exclusiones y suspensiones que se generan internamente.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.4.5 Gestionar solicitudes de cambio de modalidad de pago a pensionado de electrónico a cheque.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>3.4.6 Gestionar y tramitar las solicitudes de actualización de datos generales de los pensionados</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.30.17 Dar respuesta en plazo establecido a las correspondencias recibidas a través del TRANSDOC.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.31.21 Elaborar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.32.21 Evaluar los acuerdos de desempeño del personal bajo su supervisión.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.33.21 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de la Oficina de Acceso a la Información.</b>	100.00%	100.00%	100.00%

Actividades	Cumplimiento	Cumplimiento en tiempo	Promedio
<b>1.34.17 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos de Planificación y Desarrollo.</b>	100.00%	100.00%	100.00%
<b>1.36.18 Apoyar dentro del plazo establecido los requerimientos Departamento de Recursos Humanos</b>	100.00%	100.00%	100.00%

## 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 90 indicadores de logros que, considerando el promedio de los resultados por dirección, los objetivos se completaron en un 97.50%. 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>					
2.1.2	Porcentaje de implementación de la escala salarial aprobada.	50%	100%	50.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.1.3	Porcentaje de procesos documentados.	85%	100%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.1.4	Cantidad de procesos automatizados Incluidos en el SJP.	1	100%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.3	Cantidad de herramientas tecnológicas implementadas	3	2	66.67%	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones
1.1.4	Cantidad de procesos automatizados Incluidos en el SJP.	3	2	66.67%	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones
1.14	Índice de satisfacción de los colaboradores con la asistencia tecnológica.	95%	95%	100.00%	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones
1.15	Cantidad de certificaciones NORTIC obtenidas	3	2	66.67%	División de Tecnología de la

<b>Producto/actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcanzado</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>
					<b>Información y Comunicaciones</b>
<b>2.1.4</b>	Porcentaje de procesos sustantivos auditados	1	1	100.00%	<b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b>
<b>2.1.4</b>	Porcentajes de procesos identificados y documentados.	1	1	100.00%	<b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b>
<b>2.2.1</b>	Nivel de cumplimiento con los requerimiento de las NOBACI	1	1	100.00%	<b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b>
<b>2.3.2</b>	Cantidad de encuentros realizados.	4	4	100.00%	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>
<b>2.3.1</b>	Cantidad de acercamientos realizados	100%	100%	100.00%	<b>División de Relaciones Interinstitucionales</b>
<b>3.3.2</b>	Cantidad de alianzas logradas.	1	1	100.00%	<b>División de Relaciones Interinstitucionales</b>
<b>4.2.1</b>	Índice de percepción de los grupos de interés con el accionar de la DGJP.	1	1	100.00%	<b>División de Relaciones Interinstitucionales</b>
<b>4.2.1</b>	Cantidad de encuentros realizados.	4	4	100.00%	<b>División de Relaciones Interinstitucionales</b>
<b>4.2.2</b>	Cantidad de alianzas estratégicas gestionadas.	4	4	100.00%	<b>División de Relaciones Interinstitucionales</b>



<b>Producto/actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcanzado</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>
4.2.3	Cantidad de actividades de recreación realizadas.	2	2	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
1.1	Índice de satisfacción de los asistentes con las charlas impartidas.	90%	90%	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
1.11	Cantidad de informes elaborados	1	1	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
1.12	Cantidad de informes de monitoreo de alianzas, acuerdos y acercamientos elaborados	2	2	100.00%	División de Relaciones Interinstitucionales
2.3.3	Porcentajes del personal participante en el programa de entrenamiento cruzado	30%	30%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.4	Cantidad de personas capacitadas en materia de gestión del cambio	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.4.2	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados	95%	95.00%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.5.3	Porcentaje de mandos medios impactado por el programa.	1	1	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.1.3	Porcentaje de requerimientos completados	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.1	Nivel de eficiencia en la respuesta a los requerimientos de asesoría legal.	95%	95%	100.00%	Departamento Jurídico
1.1	Tiempo de respuesta en la recepción y validación de poderes de representación.	2H	2H	100.00%	Departamento Jurídico
1.16	Índice de satisfacción de los colaboradores con los servicios generales.	0.85	0.85	100.00%	Departamento Administrativo

<b>Producto/actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcanzado</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>
1.19	Índice de eficiencia en la gestión y tramitación de correspondencia.	97%	98.14%	100.00%	Departamento Administrativo
1.2	Índice de gestión presupuestaria.	98%	98%	100.00%	Departamento Financiero
1.23	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.	97%	100%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.24	Índice del SISMAP	90%	89%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.24	Nivel de cumplimiento de los requerimientos del CAF	1	1	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.26	Cantidad de planes estratégicos formulados y aprobados	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.27	Cantidad de planes formulados.	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.28	Cantidad de informes de monitoreo de planes elaborados.	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.29	Índice de cumplimiento de la (Ley 200-04)	90.00%	90.00%	100.00%	Oficina de Libre Acceso a la Información
1.29	Cantidad de informes cargados al Portal de transparencia	4	4	100.00%	Oficina de Libre Acceso a la Información

**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Octubre-Diciembre 2024**

<b>Producto/actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcanzado</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>
1.35	Cantidad de informes de rendición de cuentas elaborados	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.4.3	Nivel de satisfacción de los colaboradores con el programa de incentivos.	90.00%	100.00%	90.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.1	Porcentaje servidores que identifican y comprenden el marco estratégico mediante encuesta.	80.00%	100.00%	80.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.2	Cantidad de jornadas de salud realizadas	2	2	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.2	Cantidad de Programa de Jubilación Momentos de Disfrutar revisado y aprobado	1	1	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.2	Nivel de satisfacción del personal con los programas implementados	85.00%	100.00%	85.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.3	Cantidad de jornadas de integración de grupo realizadas	4	4	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.1	Cantidad de acercamientos realizados.	1	1	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.2	Índice de gerencia y liderazgo.	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.2	Porcentaje de cumplimiento con el plan de acción del clima organizacional.	85.00%	100.00%	85.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.3	Porcentaje de acuerdos elaborados y evaluados.	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.4	Cantidad de colaboradores capacitados.	100.00%	100.00%	100.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.5	Índice de satisfacción de los colaboradores con los servicios de Recursos Humanos	92.00%	100.00%	92.00%	Departamento de Recursos Humanos

**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Octubre-Diciembre 2024**

Producto/actividad	Descripción	Meta	Alcanzado	Nivel de cumplimiento	Responsable
1.6	Índice de satisfacción de los colaboradores con la atención del Dispensario Médico.	85.00%	100.00%	85.00%	Departamento de Recursos Humanos
1.22	Índice de compras y contrataciones.	95.00%	94.03%	98.98%	Departamento Administrativo
<b>Promedio</b>		<b>95.80%</b>			
<b>Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones</b>					
2.1	Índice de eficiencia en la prestación de servicio en las OR y PA.	98%	98.01%	100.00%	Departamento de Gestión de Servicios
2.1	Reducción en un 50% del tiempo de respuesta en el registro de solicitudes	6H%	3H%	100.00%	Departamento de Gestión de Servicios
2.1	Índice de eficiencia en la atención telefónica y electrónica.	90%	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión de Servicios
2.1	Nivel de eficiencia en la instrumentación de expedientes.	95%	100.00%	100.00%	Departamento de Gestión de Servicios
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
2.1	Índice de eficiencia en la atención telefónica y electrónica.	97%	97.00%	100.00%	División de Call Center y Servicios Electrónicos

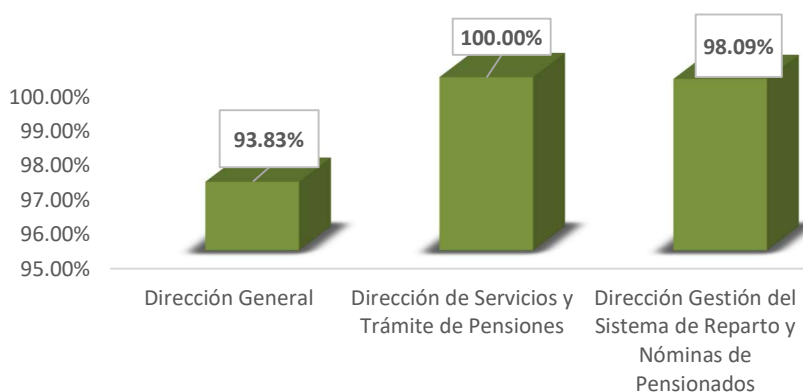
<b>Producto/actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcanzado</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>
3.1.1	Cantidad de buenas prácticas incorporadas.	1	1	100.00%	<b>División de Call Center y Servicios Electrónicos</b>
2.2	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis de las solicitudes de pensión.	95%	95%	100.00%	<b>División de Análisis de Solicitudes</b>
2.2	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis de las solicitudes de pensión y reajuste.	85%	85%	100.00%	<b>División de Análisis de Solicitudes</b>
2.2	Nivel de cumplimiento de la fecha de corte para remisión de las novedades de la nómina de pensionados al Dpto. Financiero de pensiones	100%	100%	100.00%	<b>Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones</b>
2.2	Porcentaje de sentencias ejecutadas	100%	100%	100.00%	<b>Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones</b>
4.1.3	Índice de percepción de los colaboradores de las áreas sustantivas con la comunicación interna.	90%	100%	111.11%	<b>Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones</b>
2.2	Nivel de eficiencia en el registro de solicitudes recibidas	90%	90%	100.00%	<b>Departamento de Autoseguro</b>
2.2	Nivel de eficiencia en la remisión de expedientes de las solicitudes recibidas.	90%	90%	100.00%	<b>Departamento de Autoseguro</b>
2.3	Índice de beneficiarios de pensión notificados	90%	90%	100.00%	<b>División de Validación y Registro de Instrumentos Legales</b>

Producto/actividad	Descripción	Meta	Alcanzado	Nivel de cumplimiento	Responsable
2.2	Porcentaje de solicitudes recibidas	100%	100%	100.00%	División de Análisis de Solicitudes
2.2	Porcentaje de correos respondidos	95%	95%	100.00%	División de Análisis de Solicitudes
2.2	Nivel de cumplimiento del plazo establecido para completar el análisis de las solicitudes de pensión del CMD	85%	85.00%	100.00%	División de Análisis de Solicitudes
<b>Promedio</b>		<b>100%</b>			
<b>Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados</b>					
1.2.1	Nivel de participación de la DGJP en las mesas de trabajo.	85%	100%	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.2.1	Cantidad de charlas impartidas	10	15	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.3.2	Porcentaje de expedientes de SIN organizados y archivados	15%	15%	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
3.2	Cantidad de informes aprobados por el director de Nóminas.	4	4	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
3.2	Cantidad de oficios recibidos por la DG.	4	4	100.00%	División de Seguimiento al sistema de Reparto.
1.3.2	Cantidad de expedientes con limpieza realizada.	8,750	13,766	100.00%	División de Control de Supervivencia
1.3.3	Cantidad de pensionados con datos revisados y actualizados.	6,750	7,989	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.1	Cantidad de operativos programados y ejecutados.	3	3	100.00%	División de Pagos
3.1	Cantidad de pensiones pagadas.	240,293.00	234,243	97.48%	División de Presupuesto de Pensiones

Producto/actividad	Descripción	Meta	Alcanzado	Nivel de cumplimiento	Responsable
3.2	Cantidad de informes aprobados por el director de Nóminas.	1	1	100.00%	División de Control de Supervivencia
1.3.2	Porcentaje de expedientes de SIN organizados y archivados	15	15	100.00%	División de Archivo y Custodia de Expedientes
1.3.2	Cantidad de expedientes con limpieza realizada.	35,000.00	35,000.00	100.00%	División de Archivo y Custodia de Expedientes
3.3	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del periodo	90%	90%	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.2	Cantidad de oficios recibidos por la DG.	3	3	100.00%	División de Archivo y Custodia de Expedientes
3.3	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del periodo	90%	90%	100.00%	División de Archivo y Custodia de Expedientes
3.3	Porcentaje de requerimientos de préstamos atendidos	90%	90%	100.00%	División de Archivo y Custodia de Expedientes
3.4	Porcentaje de visitas realizadas	80%	80%	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.4	Cantidad de oficios emitidos	4	4	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.4	Cantidad de solicitudes tramitadas con cambio de modalidad de pago	2,000	2,000	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.4	Porcentaje de pensionados con poder emitido que hayan cumplido 12 meses contactados vía telefónica.	85%	85%	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.4	Cantidad de pensionados con actualizados	10,000	10,000	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.4	Cantidad de oficios emitidos	1	1	100.00%	División de Control de Supervivencia
3.4	Cantidad de pensionados con actualizados	5,000.00	8,184.00	100.00%	División de Control de Supervivencia
<b>Promedio</b>		<b>99.64%</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 Octubre-Diciembre 2024**  
**(En porcentajes)**



**Fuente:** Departamento de Planificación, Matriz de Evaluación de Áreas – T4 2024.



**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
**Informe de Monitoreo Consolidado**  
**Octubre-Diciembre 2024**



**Revisado y Aprobado por:**  
José Odalis Gil  
Encargado División de PPP

**Elaborado por:**  
Elangel Peña  
Analista de Planificación

**Elaborado por:**  
Silem Santana Ortega  
Analista de Planificación