REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA

DGJP
DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA

DGJP
DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

ÍNDICE DE CONTENIDO

Memoria institucional 2023

PRESENTACIÓN 1
I. RESUMEN EJECUTIVO 3
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 11
2.1 Marco filosófico institucional 11
a. Misión 11
b. Visión 12
c. Valores 12
2.2 Base legal 12
2.3 Estructura organizativa 15
Listado de funcionarios principales 16
2.4 Planificación estratégica institucional 17
III. RESULTADOS MISIONALES 19
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales 19
3.1.1 Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones 19
Departamento de Gestión de Servicios 19
Instituto Dominicano de Seguridad Social 21
División de Call Center y Servicios Electrónicos 22
Departamento de Trámites de Pensiones 24
División de Análisis de Solicitudes 24
División de Modificaciones de Pensiones 25
Departamento de Autoseguro 26
División de Validación y Registro de Instrumento Legal 27
3.1.2 Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados 29
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones 29
División de Presupuesto de Pensiones 29
División de Nómina de Pensionados 33
Mecanismos de control 45

Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados 52
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 59
4.1 Desempeño de Área Administrativa Financiera 59
Ejecución Presupuestaria 59
Balances de las Cuentas 63
Índice de Gestión Presupuestaria 66
Administración de Procesos y Portal de Compras y Contrataciones 66
4.2 Departamento de Recursos Humanos 68
Análisis de los resultados del SISMAP 68
Reclutamiento y Selección 70
Salud y seguridad ocupacional 76
Registro y Control de Nómina 80
Evaluación del Desempeño y Capacitación 82
Otras actividades desarrolladas durante el año 86
4.3 Departamento Jurídico 89
Desempeño de los Procesos Jurídicos 89
Consolidación de alianzas con grupos de interés 90
4.4 División de Tecnologías de la Información y Comunicación 97
Avances en materia de tecnología, innovación 97
4.5 Departamento de Planificación y Desarrollo 101
Desarrollo Institucional 101
Nivel de cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) 2023 108
4.6 División de Comunicaciones 112
Gestión de Comunicaciones 112
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 121
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio 121
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información 123
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 125
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia 125
VI. LOGROS AGOSTO 2020 – DICIEMBRE 2023 127
ANEXOS 153

PRESENTACIÓN

Memoria institucional 2023

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), continuando con su enfoque de prestar su servicio bajo las premisas de *calidad y justo a tiempo*, durante el año 2023 reforzó su compromiso con su misión y visión institucional. Continuó impulsando el logro de los objetivos definidos en su Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) y en función de ello articuló su Plan Operativo Anual (POA 2023) que sirvió de referente para coordinar el accionar de todas las unidades organizativas.

Los datos que se muestran en la presente memoria son el resultado de todas las ejecutorias que se impulsaron durante el año desde la Dirección General y que contaron con el apoyo de todo el equipo directivo y cada uno de los colaboradores.

En el contenido de este documento se describen los principales logros alcanzados por la DGJP durante el año 2023, considerando principalmente los siguientes aspectos:

- Cantidad de personas a las cuales se les prestó servicio por los diferentes canales establecidos;
- Cantidad de personas impactadas con el otorgamiento de pensiones durante el año;
- Detalles de la nómina de pensionados (composición, monto, cantidad de pensiones, cantidad de pensionados, etc.);
- Novedades sobre el Sistema de Reparto;
- Desempeño financiero, tanto para los procesos operativos y/o administrativos como para el manejo del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados;

- Desempeño institucional en materia de recursos humanos, tecnología, comunicación y sistema de gestión;
- Gestión de alianzas y procesos jurídicos;

Asimismo, de cara al ciudadano se muestran los resultados obtenidos en materia de transparencia, percepción de los usuarios y el manejo de quejas, reclamos y sugerencias. Igualmente, se presenta un resumen de los principales logros alcanzados por la institución durante los últimos tres años, periodo agosto 2020- diciembre 2023 y, finalmente, se muestra una proyección de los principales desafíos que estaremos afrontando durante el año 2024, siguiendo bajo el enfoque de garantizar el otorgamiento oportuno de los derechos previsionales de los afiliados, jubilados y pensionados del Estado Dominicano, procurando contribuir así con mejorar su calidad de vida.

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2023

Presentamos en resumen los principales logros alcanzados por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) tanto durante toda la gestión que inició en agosto 2020 como los correspondientes al cierre del año 2023:

Desde agosto 2020 a diciembre 2023, se han otorgado un total de 109,404 nuevas pensiones mediante distintos instrumentos legales. Entre estas, 52,826 (48.28%) fueron Pensiones Solidarias; 26,903 (24.59%) pertenecieron a Pensiones de la derogada ley 1896-48 del Instituto Dominicano de Seguridad Social (IDSS); 8,677 (7.93%) fueron otorgadas como Pensiones Especiales; 8,198 (7.49%) se asignaron a Pensiones Civiles; 4,400 (4.02%) correspondieron a Pensiones de la Policía Nacional.

Con relación a los procesos misionales (registro y análisis de solicitudes), la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones, a través de su Departamento de Gestión de Servicios, prestó asistencia a 127,772 personas, atendidas en los diferentes puntos de atención habilitados (sede principal, oficinas regionales de Santiago y la Romana, Punto *GOB, oficinas de los Consulados de Nueva York y Madrid, además de la sede del antiguo IDSS). Vía Call Center fueron atendidas 176,048 llamadas, registrando una efectividad del 98.4% y se atendieron 10,328 consultas y/o solicitudes recibidas a través el correo info@dgjp.gob.do. De su parte, el Departamento de Análisis y Trámites de Pensiones analizó y procesó un total de 58,459 solicitudes que incluyen nuevas pensiones y modificaciones de trámites (civiles y policías). Asimismo, se completaron los expedientes de 8,367 solicitudes de pensión amparadas en la derogada Ley 1896-48. A través del Autoseguro fueron atendidas 217

personas y se otorgaron 199 nuevas pensiones (discapacidad y sobrevivencia) a afiliados activos del Sistema de Reparto (civiles y policías) y/o a sobrevivientes de estos. Finalmente, esta dirección gestionó instrumentos legales que contenían beneficio de 33,030 pensiones nuevas y el reajuste 378 pensiones.

Respecto a la administración de la nómina de pensionados, la Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados, recibió la asignación de un presupuesto de RD$41,312,581,539.00 para el pago de 222,497 pensiones proyectadas para el año 2023. El 2023 cerró con el pago de RD$41,205,870,619.58 por este concepto, correspondiente a 217,582 pensiones a favor de 204,890 pensionados, incluidos civiles, policías y solidarias, más la nómina de retroactivos y el Pago Único Compensatorio de 57 pensiones. Estas pensiones son pagadas en dos modalidades, 99.73% mediante transferencia electrónica y solo 0.27% por cheque. Con la reducción progresiva del uso de cheques, procuramos garantizar mayor control financiero de los fondos gestionados y reducir el riesgo de fraudes al erario.

Las variaciones en la nómina se produjeron en función de la inclusión de 34,380 (RD$532,428,721) nuevas pensiones, el reajuste de otras 26,526 (RD$55,270,184), la exclusión de 7,773 pensiones (RD$90,375,308.90) y la suspensión de 1,960 pensiones (RD$27,081,304.73) que ya formaban parte de la nómina.

De su parte, la nómina de pensionados correspondiente al Autoseguro (compuesta por pensiones de discapacidad y sobrevivencia de afiliados amparados en la Ley 379-81, la derogada 1896-48 y la 590-16), al cierre del año, contiene 1,525 pensiones a favor de la misma cantidad de personas. El monto que se destinó para el pago de dicha nómina asciende a RD$254,750,193.71, que incluye la nómina ordinaria y el pago de retroactivos correspondientes.

En relación con el Sistema de Reparto, al cierre del año 2023, se registró una población de 93,760 afiliados civiles. De este total, 27,002 (29%) son cotizantes activos. Por otro lado, la cartera de la Policía Nacional cuenta con 55,276 afiliados, todos ellos cotizantes.

Los cotizantes activos, tanto civiles como policías, realizaron aportes significativos al Sistema, contribuyendo con un monto total de RD$3,075,678,080.05. De este total, el 40% proviene de los afiliados civiles, mientras que el 60% corresponde a los afiliados pertenecientes a la Policía Nacional.

Los ingresos generados por estas contribuciones se distribuyen de manera detallada según su procedencia:

- ✓ Sector Público: RD$1,076,550,834.35.
- ✓ Sector Privado: RD$146,826,066.72.
- ✓ Policía Nacional: RD$1,852,301,178.57.

Asimismo, durante el año se traspasaron 837 afiliados del Sistema de Capitalización Individual (SCI) al Sistema de Reparto (SR), aportando al fondo la suma de RD$695,904,524.15, mientras que 43 fueron transferidos del SR hacia (SCI) sin retirar ninguna partida del fondo.

En lo concerniente a la gestión financiera para los trámites administrativos, destacan las siguientes informaciones:

Para los gastos administrativos y de operación se le asignó a la DGJP un presupuesto de RD$617,060,996.50 para todo el año, distribuido en las siguientes partidas: Remuneración y Contribuciones (83%); Contratación de Servicios (12%); Materiales y Suministros (3%); Transferencias Corrientes (0.04%); y Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles (2%). De dicha asignación, durante el año se ejecutó el 99.84%, equivalente a la suma de RD$ 616,048,343.40, manteniendo un balance en cuentas de RD$ 1,012,653.10. En lo referente a la

administración del portal transaccional, para el año se organizaron ciento veintiséis (126) procesos de compra para los cuales se erogaron RD$40,810,280.30 con la finalidad de adquirir los bienes y servicios requeridos para la operatividad de la institución.

En relación con la gestión del Capital Humano podemos resaltar, entre otros aspectos que se detallan en el informe, que durante el 2023 se ejecutaron varias acciones de fortalecimiento y otras a favor del personal, dentro de ellas podemos citar que:

- ✓ La institución alcanzó un cumplimiento promedio de 88.43% de en los indicadores del SISMAP. Varios de ellos se encuentran en proceso de revisión y actualización por lo que se espera aumento en los próximos meses.
- ✓ En cuanto a las novedades del personal, la nómina tuvo un incremento neto de 97 nuevos colaboradores, considerando las entradas y salidas registradas en las diferentes nóminas (fija, contratados, temporeros y seguridad).
- ✓ En los aspectos de organización del trabajo y compensaciones se realizaron varias actividades de integración; tres operativos médicos en los que participaron 87 colaboradores; se les brindó atención primaria a 1,150 personas; y se impartieron seis charlas para promover el bienestar del personal en las que participaron 156 servidores.
- ✓ En lo concerniente a la evaluación del desempeño y la capacitación, se completó el proceso de evaluación de los acuerdos de desempeño del año 2022 y se elaboraron los correspondientes al 2023, acorte con las metas del Plan estratégico Institucional (PEI 2021-2024) y el Plan Operativo Anual (POA 2023), según lo dispuesto por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Además, se completaron 36

jornadas de capacitación en las cuales participaron un total de 510 colaboradores, potenciando así sus competencias técnicas. En cuanto al desempeño de los procesos jurídicos, durante el año se elaboraron 2,480 escritos legales de diferentes tipos para dar cumplimiento a varios procesos jurídico-administrativos demandado por la institución y los tribunales. Asimismo, se concretizaron acuerdos de cooperación con tres entidades públicas:

- ✓ Radio Televisión Educativa (RTE). Firma de acuerdo interinstitucional para difundir información relacionada con pensiones y el sistema previsional público. Bajo este acuerdo se puso en marcha el programa radial "Hablemos de Pensiones."
- ✓ Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI). Firma de acuerdo para que los colaboradores de la DGJP puedan participar en los programas formativos impartidos por esta entidad.
- ✓ Consulado Dominicano de Madrid. A partir de este acuerdo, los pensionados o beneficiarios de pensión residentes en España podrán realizar trámites de la DGJP desde la sede de este consulado. Con ellos se sigue cumpliendo el compromiso de colocar los servicios cada vez más cerca de los usuarios.

También se llevaron a cabo acciones de cooperación con otras cuatro instituciones:

- ✓ Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP). Proceso de cooperación en el cual los colaboradores de la DGJP participaron en el curso introductorio de Alianzas Público-privadas como parte del programa de promoción que lleva a cabo la DGAPP.
- ✓ Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA). Colaboración de la DGJP en los programas de

cuidados al medio ambiente que coordina MIMARENA, Reforestación y Limpieza de Costas con la participación de los colaboradores de la entidad.

- ✓ Colaboración entre la DGJP, el Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Deportes donde se impartió un taller para instruir a pensionados en cómo cultivar huertos caseros, una actividad que además de la ayuda económica que representa, también tiene un valor terapéutico. El taller contó con la participación de 41 personas y los pensionados de la DGJP fueron los invitados especiales.

Además, durante su visita en Madrid, el director sostuvo un encuentro con las autoridades de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) con el objetivo de estrechar los lazos de cooperación que tiene la DGJP como miembro de esta entidad. Este encuentro abre la posibilidad de que la DGJP y la OISS pueda compartir experiencias y abordar temas que contribuyan a mejorar la seguridad social y la protección de los adultos mayores en la región iberoamericana.

Entre los avances en materia de tecnología, la DGJP se sitúa en la posición 122 del ranking iTICge con una puntuación de 68.68%. Todo ello debido las iniciativas que se pusieron en marcha durante el año. Dentro de ellas destacan: el inicio de las gestiones para obtener la certificación de la NORTIC A5 y su consecuente automatización de los servicios. También fueron aplicadas mejoras significativas en la atención telefónica con la implementación de telefonía virtual en el área de Call Center (Softphone VoIP). Asimismo, se reforzaron los aspectos de seguridad para el acceso remoto y se completaron los requisitos para la recertificación de tres |Normas de Tecnología de la Información y Comunicaciones (NORTIC A2, A3 y E1). Además, como parte de su servicio de apoyo en la institución, los técnicos del área prestaron asistencia interna a más de 3,100 requerimientos.

En lo que respecta al desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional, se continuó con el monitoreo de las iniciativas definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) para garantizar que se cumplan los objetivos planteados. Durante el año se completaron varias iniciativas que se encontraban dentro de la programación y el Plan Operativo Anual (POA) mantuvo un nivel de cumplimiento promedio por encima del 95%. Asimismo, se continúa con los avances en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que cierra el 2023 con una calificación de 88%. También, la DGJP mantuvo su compromiso con la calidad de los servicios públicos, realizando su autodiagnóstico bajo el Modelo CAF 2023; completando los requisitos para la obtención de la certificación del Sello CAF+300, manteniendo un índice de satisfacción de los usuarios por encima del 96% y logrando la misma valoración de cumplimiento de su Carta Compromiso al Ciudadanos por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

De cara al fortalecimiento institucional se avanzó en la formalización de 63 procedimientos requeridos para estandarizar los procesos, y garantizar mejoras en el desempeño de las áreas. También se están sentando las bases para empezar a aplicarle auditoría a cada uno de estos procesos. Igualmente, con la implementación del Sistema de Jubilaciones y Pensiones (SJP), se contribuye con el objetivo de simplificación de trámites y burocracia cero, aplicando mejoras significativas en el servicio a los ciudadanos/clientes.

La estrategia comunicacional que la DGJP ha puesto en marcha está enfocada en mejorar significativamente la imagen institucional ante la ciudadanía y establecer relaciones efectivas con los grupos de interés relevantes. Bajo esa línea, durante el año se pusieron en ejecución varias iniciativas dentro de las que destacan:

- ✓ Diseño y puesta en marcha una campaña publicitaria con contratación de cuñas en 20 espacios de radio y televisión.
- ✓ Participación del director general en 12 entrevistas en diferentes programas de radio y televisión.
- ✓ Colocación de varias notas de prensa en diferentes medios de comunicación.
- ✓ Puesta en el aire el programa radial “Hablemos de Pensiones.”
- ✓ Varios acercamientos y la firma de tres acuerdos de cooperación con grupos de interés relevantes.
- ✓ Atención y seguimiento oportuno a los perfiles en Redes Sociales.

Todo esto ha dado como resultado una notable mejoría en la imagen pública de la institución y que nuestros relacionados (usuarios del servicio, servidores públicos, los envejecientes y la ciudadanía) esté mejor informada sobre el Sistema de Reparto y el rango de acción de la DGJP.

En cuanto al manejo transparente de nuestras operaciones se destaca que la institución mantuvo una calificación promedio mensual durante este año de 98%, según evaluaciones a nuestro Portal de Transparencia por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Esto se corresponde con que durante el año fueron respondidas dentro del plazo establecido el 96% de las solicitudes información, el 100% las quejas recibidas a través de los diferentes medios de contacto habilitados, y con que los requerimientos del portal se mantienen actualizados según las disposiciones de la ley.

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2023

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) fue fundada como Dirección General el 27 de diciembre del año 2006, a raíz de la promulgación de la Ley Núm. 494-06, sobre la organización del Ministerio de Hacienda. Se crea ante la imperiosa necesidad de administrar eficientemente el Sistema de Pensiones a cargo del Estado; atender oportunamente el pago de las pensiones de los afiliados pasivos; y monitorear la gestión del Sistema Dominicano de la Seguridad Social y las distintas unidades del Estado vinculadas. Con los avances en materia de seguridad social, además de las atribuciones contenidas en la Ley No. 379-81, la DGJP asume las funciones que le confieren las leyes 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y 397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, orientadas principalmente a la administración de las pensiones otorgadas bajo el amparo de la Ley No. 1896 sobre Seguros Sociales (ya derogada), así como aquellas otorgadas al amparo del Autoseguro.

2.1 Marco filosófico institucional

a. Misión

Administrar efectivamente el sistema de jubilaciones y pensiones a cargo del Estado, procurando la garantía oportuna de los derechos previsionales de los afiliados, jubilados y pensionados, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

b. Visión

Ser una institución integrada al SDSS, reconocida por la transparencia en la gestión, que brinde un servicio de calidad y justo a tiempo, apoyada en un personal comprometido y cualificado, donde los afiliados, jubilados y pensionados sean atendidos con equidad y alta sensibilidad humana.

c. Valores

Integridad: actuamos con entereza moral, rectitud y honradez.

Transparencia: administramos recursos públicos abiertos al escrutinio de la ciudadanía.

Excelencia: estamos comprometidos con la mejora constante de la calidad y la entrega de nuestros servicios justo a tiempo.

Trabajo en Equipo: actuamos convencidos de que unidos lo hacemos mejor.

Compromiso: asumimos con empeño nuestro trabajo a fin de lograr la satisfacción de afiliados, jubilados y pensionados, cumpliendo con las metas institucionales.

Equidad: brindamos atención de manera justa, efectiva y oportuna a todos nuestros afiliados, jubilados y pensionados.

Sensibilidad Humana: adecuamos la prestación del servicio a las necesidades de nuestros usuarios.

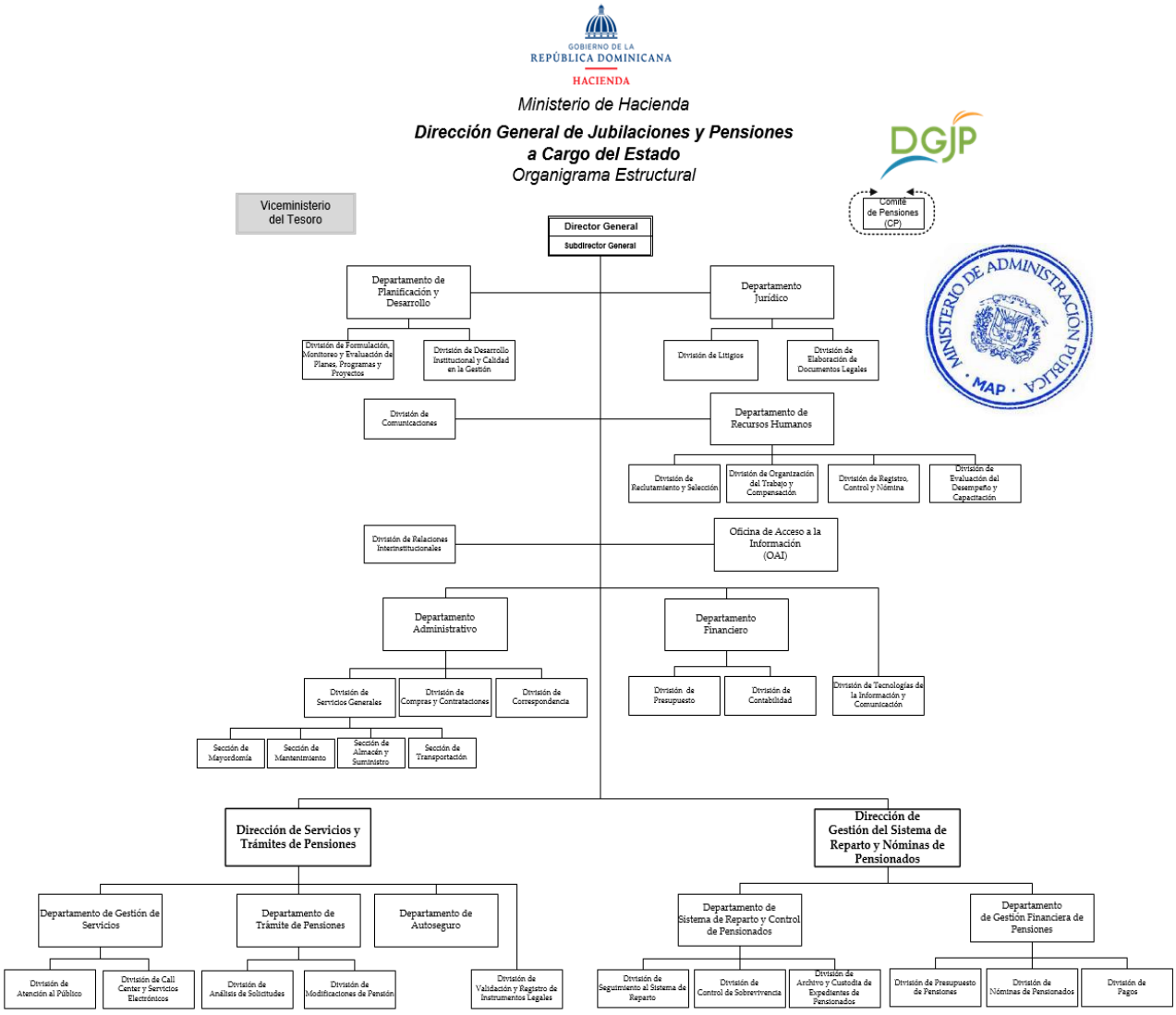
2.2 Base legal

- **Constitución de la República**, proclamada el 13 de junio, 2015.
- **Ley No. 397-19.** Que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales. Deroga en su artículo no. 49 la Ley No. 1896, de fecha 30 de agosto de 1948, sobre Seguros Sociales (IDSS).
- **Ley No. 590-16**, Ley Orgánica de la Policía Nacional, promulgada el 15 de julio, 2016.

- **Ley No. 177-09**, que otorga amnistía a todos los empleadores públicos y privados, sean personas físicas o morales, con atrasos u omisiones en el pago de las cotizaciones relativas a los aportes del trabajador y las contribuciones del empleador al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), que hayan estado operando durante la vigencia de la Ley No. 87-01, promulgada el 22 de junio, 2009.
- **Ley No. 188-07**, que introduce modificaciones a la Ley No. 87-01, promulgada el 9 de agosto, 2007.
- **Ley No. 16-06**, de fecha 10 de febrero de 2006, que dispone pensionar a los expresidentes y exvicepresidentes constitucionales de la República y a las viudas y viudos de estos, promulgada el 10 de febrero, 2006.
- **Ley No. 494-06**, de fecha 27 de diciembre de 2006, sobre la Organización del Ministerio de Hacienda, promulgada el 27 de diciembre, 2006.
- **Ley No. 370-05**, que modifica tanto el artículo no. 1 de la Ley No. 87-01, del 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), como la Ley No. 340-98, de 14 de agosto de 1998, que crea el Instituto de Previsión Social del Congresista Dominicano, promulgada el 20 de septiembre, 2005.
- **Ley No. 87-01**, de fecha 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), promulgada el 9 de mayo, 2001.
- **Ley No. 397-01**, de fecha 27 de junio de 2001, que dispone pensionar, conforme a la ley vigente, a todos los militares y policías que se encuentran fuera de las filas de cualquier rama castrense o policial, que participaron en la gloriosa guerra del 24 de abril del 1965, promulgada el 9 de agosto, 2001.

- **Ley No. 85-99**, de fecha 6 de agosto de 1999, que otorga pensiones del Estado a toda persona que haya sido exaltada al Salón de la Fama del Deporte Nacional, y aquellos atletas que hayan logrado poner en alto el nombre de la República, tanto en el país como en el extranjero, promulgada el 6 de agosto, 1999.
- **Ley No. 352-98**, sobre protección de las personas envejecientes, promulgada el 15 de agosto, 1998.
- **Ley No. 275-81**, de fecha 8 de mayo de 1981, que autoriza al Poder Ejecutivo a conceder pensiones del Estado a toda persona que haya sido exaltada al Salón de la Fama del Deporte Nacional, promulgada el 8 de mayo, 1981.
- **Ley No. 379-81**, de fecha 11 de diciembre de 1981, que establece un nuevo régimen de Jubilaciones y Pensiones Civiles del Estado Dominicano para los funcionarios y empleados públicos, promulgada el 11 de diciembre, 1981.

2.3 Estructura organizativa



Listado de funcionarios principales

FUNCIONARIOS	CARGO	ÁREA
Juan Rosa	Director General	Despacho
Felix Joel Almonte	Subdirector	Dirección General
Rosa Emilia Ventura Santana	Directora	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones
Nimio Carvajal Duval	Director	Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados
María Asunción Fadón Infante	Encargada	Departamento de Recursos Humanos
Elvin Ramón Villanueva Moreta	Encargado	Departamento Jurídico
Edgar Neuton Ramírez Mejía	Encargado	Departamento Administrativo
Carmen Adelina Gómez García	Encargada Interina	Departamento Financiero
Rafael David Colón	Encargado	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones
Heidi Altagracia Vílchez Marranzini	Responsable de Acceso a la Información	Oficina de Libre Acceso a la Información
Santiago Guillermo Ventura	Encargado	Departamento de Planificación y Desarrollo
Margarita Altagracia Peralta Campos	Encargada	Departamento de Gestión de Servicios
Pedro Francisco Correa Domínguez	Encargado	Departamento de Trámite de Pensiones
María Isabel Nina Cedano	Encargada Interina	Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados

FUNCIONARIOS	CARGO	ÁREA
Fausto De la Rosa	Encargado	Departamento de Autoseguro

2.4 Planificación estratégica institucional

Con el propósito de establecer las directrices que enmarcan la gestión de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) durante el periodo de gobierno (2020-2024), en el año 2021 se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). De este plan se desprenden cuatro ejes estratégicos que orientan el accionar de la institución y la planificación operativa. A continuación, una breve descripción de cada uno de ellos y sus respectivos objetivos generales:

Eje Estratégico 1. Administración Efectiva del Sistema Previsional Público

Por medio del Sistema Previsional Público el Estado garantiza la protección social a la población más vulnerable ante los riesgos de vejez, discapacidad, enfermedad, cesantía por edad avanzada, además de otras condiciones de riesgo social. Este eje tiene como objetivo estratégico principal ***Administrar efectivamente el sistema previsional a nuestro cargo, creando mecanismos que ayuden a garantizar la sostenibilidad de los planes de pensiones, recomendando medidas que aseguren el pago del pasivo contingente en el corto, mediano y largo plazo.*** A través de este eje se apoya la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en el segundo eje, ***Desarrollo Social***, con el objetivo específico de *Garantizar un sistema universal, único y sostenible de Seguridad Social frente a los riesgos de vejez, discapacidad y sobrevivencia, integrando y*

transparentando los regímenes segmentados existentes, en conformidad con la ley 87-01.

Eje Estratégico 2. Fortalecimiento Institucional

Bajo este eje estratégico se abordan una serie de iniciativas orientadas a potencializar el desarrollo de las capacidades internas requeridas para garantizar la calidad del servicio e impulsar la innovación y el logro de los objetivos institucionales. Persigue como objetivo estratégico ***Disponer de un modelo organizacional efectivo, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales y que permita dar respuestas de calidad y justo a tiempo a las demandas de los clientes internos y externos.***

Eje Estratégico 3. Calidad en el Servicio

Cada iniciativa bajo este eje está orientada a la creación de condiciones que faciliten el acceso de las personas hacia la institución, adecuando y acercando el servicio a las necesidades del público. Su objetivo estratégico es ***Garantizar la excelencia en el servicio prestado, fortaleciendo de manera continua la funcionalidad de los diferentes canales disponibles (presenciales y alternos).***

Eje Estratégico 4. Comunicación Institucional

Las iniciativas contenidas en este eje tienen el propósito de fortalecer la imagen corporativa mediante la habilitación de diferentes vías de interacción con los grupos de interés, garantizándoles el acceso oportuno a informaciones confiables y al mismo tiempo, dando apertura para que los mismos puedan participarnos sus intereses, pareceres y expectativas. En consecuencia, este objetivo estratégico persigue ***Fortalecer la imagen institucional de la DGJP, mediante la implementación de un sistema de comunicación efectiva.***

III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

Esta sección abarca información cuantitativa y cualitativa de los procesos misionales, los cuales se llevan a cabo a través de nuestras dos áreas principales: la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones, y la Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados.

3.1.1 Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

La Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones (DSTP), compuesta por tres departamentos y cinco divisiones, se erige como el rostro visible de nuestra institución ante la población a la que nos dirigimos. Su propósito fundamental consiste en asegurar la concesión puntual de los derechos previsionales de los afiliados, jubilados y pensionados, a través de una gestión eficaz en la recepción, análisis y tramitación de solicitudes de servicios, así como el registro de los documentos legales que respaldan las pensiones otorgadas, garantizando la plena conformidad con las normativas legales y los estándares de calidad establecidos.

A continuación, destacamos los logros más sobresalientes obtenidos en este año por las áreas que integran esta dirección.

Departamento de Gestión de Servicios

El Departamento de Gestión de Servicios (DGS) se compone de dos divisiones: la División de Atención al Público, encargada de la atención presencial; y la División de Call Center y Servicios Electrónicos, destinada a la atención a distancia. Su misión es recibir

y registrar las solicitudes de servicios relacionadas con los regímenes de pensiones administrados por la DGJP, así como verificar que los solicitantes cumplan con los requisitos necesarios para acceder a dichos servicios. Además, esta unidad se encarga de supervisar los diversos canales de acceso que los ciudadanos utilizan para interactuar con la institución, ya sea de manera presencial, telefónica o electrónica.

En este sentido, la División de Atención al Público ha registrado un total de 106,454 solicitudes en el transcurso de este año, abarcando una variedad de tipos de servicios ofrecidos por la institución.

Cuadro 1
Solicitudes recibidas en la División de Atención al Público
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Tipo de solicitud	Entradas
Modificación Datos Críticos	74
Pensión por sobrevivencia	1,790
Registro de Poderes	1,798
Solicitud Aplicación/Suspensión de Descuento 2%	1,290
Solicitud de actualización de datos Pensionados	52,628
Solicitud de Exclusión	6,421
Solicitud de Inclusión a Nómina	37,310
Solicitud de Reajuste de Pensión	84
Solicitud de Reclamación de Deuda	605
Solicitud Pago Único Compensatorio	86
Solicitud Pensión	2,674
Solicitud Reactivación/Re-inclusión Pensión	1,636
Solicitud Traspaso	58
Total de solicitudes recibidas	**106,454**

Fuente: División de Atención al Público.

Instituto Dominicano de Seguridad Social

En la antigua sede del extinto Instituto Dominicano de Seguridad Social (IDSS), seguimos brindando servicios de apoyo a todos los ciudadanos que acuden a reclamar sus derechos adquiridos a través de la ley 1896-48, derogada posteriormente por la ley 397-19. Durante el período considerado, hemos atendido a un total de 12,951 ciudadanos que han presentado solicitudes de pensiones.

Adicionalmente, hemos procesado y tramitado exitosamente un total de 8,367 solicitudes de pensión en beneficio del mismo número de personas.

Cuadro 2
Gestión de operaciones del IDSS por categoría de expedientes
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Mes	Ley 1896	Expedientes con 400 o más cotizaciones	Expedientes con 300-399 o más cotizaciones	Expedientes con 200-299 o más cotizaciones
	Recepción de solicitudes	Procesados y remitidos a DAS	Remitidos a la DAS	
Enero	893	269	0	0
Febrero	1,068	321	291	0
Marzo	1,397	446	67	135
Abril	893	123	0	40
Mayo	1,221	709	77	0
Junio	985	737	114	41
Julio	1,059	699	50	72
Agosto	1,089	801	178	51
Septiembre	1,231	845	99	114
Octubre	957	676	0	0
Noviembre	1,079	574	87	45
Diciembre	1,079	574	87	45
Total	**12,951**	**6,774**	**1,050**	**543**

Fuente: Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones.

División de Call Center y Servicios Electrónicos

En un contexto de crecimiento sostenido de las tecnologías de la información, la comunicación a través de canales telefónicos y digitales ha permitido satisfacer la creciente demanda de información por parte de los usuarios sin necesidad de que se desplacen físicamente a nuestras instalaciones. Durante este período, se logró asistir a un total de 176,048 llamadas por vía telefónica.

Cuadro 3
Gestión de llamadas recibidas
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y porcentajes)

Mes	Llamadas Manejadas	Llamadas Presentadas	Llamadas en cola	Índice de Manejo (%)
Enero	13,858	14,103	245	98.26
Febrero	16,411	16,742	331	98.02
Marzo	17,878	18,193	313	98.27
Abril	13,059	13,265	206	98.45
Mayo	12,747	12,926	179	98.62
Junio	14,146	14,327	181	98.74
Julio	17,789	18,078	289	98.40
Agosto	14,447	14,642	195	98.67
Septiembre	12,430	12,595	165	98.69
Octubre	15,063	15,376	313	97.96
Noviembre	14,782	15,024	242	98.38
Diciembre	13,438	13,658	220	98.31
Total de personas atendidas	**176,048**	**178,929**	**2,879**	**98.40**

Fuente: División de Call Center y Servicios Electrónicos.

Según se muestra en los cuadros 4 y 5, hemos contactado a más de 37,700 ciudadanos para proporcionarles información sobre los servicios solicitados. De este total, aproximadamente el 98.3% buscaba la inclusión en la nómina y la gestión de reclamos de

cheques. Además, hemos atendido 6,274 solicitudes diversas a través del correo electrónico info@dgjp.gob.do, 4,049 certificaciones y hemos abordado 5 quejas recibidas a través del buzón de quejas y sugerencias. Estas acciones no solo han mejorado la comunicación con los ciudadanos, sino que también han contribuido a resolver eficientemente sus necesidades específicas, promoviendo así la generación de valor público.

Cuadro 4
Gestión de contactos con usuarios por tipo
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Mes	Certificaciones	Carta de liberación de fondos	Comunicaciones pendientes	Inclusiones a nómina/cheques
Enero	8	112	2	10,173
Febrero	9	110	0	179
Marzo	10	13	0	-
Abril	7	0	0	128
Mayo	8	139	0	10,572
Junio	12	0	4	3,508
Julio	20	0	0	2,238
Agosto	13	0	0	-
Septiembre	6	0	0	3,278
Octubre	9	58	1	433
Noviembre	10	43	0	3,050
Diciembre	9	39	0	3,500
Total	**121**	**514**	**7**	**37,059**

Fuente: División de Call Center y Servicios Electrónicos.

Cuadro 5
Solicitudes de usuarios atendidas por renglón
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Mes	Correo institucional	Repuesta a buzón de quejas	Certificación de pensión ordinaria	Certificación de no pensión
Enero	420	1	53	215
Febrero	426	1	59	508
Marzo	631	1	13	62
Abril	461	0	1,236	308
Mayo	527	0	1,380	215
Junio	646	0	0	0
Julio	518	1	0	0
Agosto	483	0	0	0
Septiembre	463	1	0	0
Octubre	694	0	0	0
Noviembre	526	0	0	0
Diciembre	479	0	0	0
Total	**6,274**	**5**	**2,741**	**1,308**

Fuente: División de Call Center y Servicios Electrónicos.

Departamento de Trámites de Pensiones

Compuesto por las unidades de División de Análisis de Solicitudes y la División de Modificaciones de Pensión, tiene la responsabilidad de procesar las diversas solicitudes gestionadas por la institución.

División de Análisis de Solicitudes

Con la responsabilidad de evaluar y calificar las solicitudes de pensión, así como los reajustes de pensión bajo la Ley 379-81, y revisar y tramitar las solicitudes de pensión amparadas en la derogada Ley 1896-48, la unidad procesó un total de 12,477 trámites durante el período. Más del 72% de estos trámites correspondieron a solicitudes de pensiones amparadas en la Ley 1896-48. Este logro

refleja el compromiso de la gestión de proporcionar respuestas a miles de asegurados del extinto sistema que han estado esperando respuestas por décadas.

Cuadro 6
Solicitudes de pensiones procesadas por la DAS
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Tipo de Solicitud	Procesadas
Solicitud de Pensión (Ley 379-81)	2,646
Reajuste de Pensión (Ley 379-81)	74
IDSS (Ley 1896)	9,061
Convenio Dominico-Español	6
Traspaso del Sistema de Capitalización Individual (SCI) a Reparto	16
Relaciones exteriores	674
Total de beneficiarios	**12,477**

Fuente: División de Análisis de Solicitudes.

División de Modificaciones de Pensiones

Como unidad encargada de evaluar, analizar y tramitar las solicitudes de inclusiones y movimientos que afectan la nómina de pensionados, es notable que durante el año 2023 se logró la aprobación de 45,982 solicitudes. De este total, aproximadamente el 75% correspondieron a inclusiones en la nómina, cercano a un 7% a modificaciones de montos de pensiones y de igual magnitud con un 7% aproximado a pagos de retroactivos. Estos resultados destacan el compromiso y eficiencia de la unidad en facilitar y mejorar los procesos que impactan directamente en los beneficiarios del sistema de pensiones.

Cuadro 7
Modificaciones procesadas por tipo de solicitud
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Tipo de Solicitud	Procesadas
Pensión por sobrevivencia conyugue	1,403
Pensión por sobrevivencia concubina	233
Pensión por sobrevivencia menor	97
Pensión por sobrevivencia padres	6
Pensión por sobrevivencia estudiante P.N.	32
Pensión por sobrevivencia hijo discapacitado P.N.	2
Solicitud modificación monto pensión	3,160
Solicitud de inclusión a nómina	34,459
Reactivación	530
Re-inclusión	900
Solicitud de aplicación de descuento ADL	76
Solicitud de suspensión de descuento SDL	340
Reembolso - RE	176
Retroactivo – RT	3,128
Retroactivo – RTI	1,440
Total	**45,982**

Fuente: División de Modificaciones de Pensión.

Departamento de Autoseguro

A través de los servicios del Autoseguro, se brinda atención a los afiliados activos del Sistema de Reparto y/o a los sobrevivientes de estos que solicitan el otorgamiento de pensión por discapacidad y/o sobrevivencia, de acuerdo con lo establecido en la Ley 87-01. En el transcurso del año, esta unidad recibió un total de 217 solicitudes, de las cuales aproximadamente el 53% correspondieron a Pensiones Civiles, y el 47% restante a pensiones de la Policía Nacional. En la misma línea, se concedieron un total de 199 pensiones, de las cuales más del 54% corresponden a Pensiones Civiles, y el 46% restante a pensiones de la Policía Nacional. Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la unidad en proporcionar respuestas

efectivas a las necesidades de los afiliados y sobrevivientes, contribuyendo así al cumplimiento de las disposiciones de la Ley 87-01.

Cuadro 8
Solicitudes recibidas y otorgadas de pensiones por sobrevivencia y discapacidad, según su tipo
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Solicitudes	Sobrevivencia		Discapacidad		Total
	Civil	P.N.	Civil	P.N.	
Recibidas	76	101	38	2	**217**
Otorgadas	55	89	53	2	**199**
				TOTAL	**416**

Fuente: Departamento de Autoseguro.

División de Validación y Registro de Instrumento Legal

En esta unidad se validan y registran en el sistema de tramitación de pensiones los instrumentos legales que respaldan las pensiones otorgadas a cargo del fondo del Estado. Durante el periodo considerado, se registraron diversos tipos de instrumentos legales que contenían un total de 33,030 pensiones. Las pensiones solidarias representaron aproximadamente el 54% del total, los asegurados del IDSS representaron el 21%, mientras que aproximadamente el 9% y el 3% de los beneficiados obtuvieron pensiones especiales y de la Policía Nacional, respectivamente. El 13% restante se distribuye entre beneficiarios de pensiones civiles, de sobrevivencia P.N., para personal médico, de sobrevivencia transferida y del Pabellón de la Fama. Además de lo mencionado, se registraron ajustes de pensiones a favor de 378 pensionados. Estos resultados evidencian la diversidad y amplitud de los beneficiarios, así como la atención y gestión diligente de la unidad en el registro de los instrumentos legales que respaldan las pensiones otorgadas.

Cuadro 9
Pensiones y aumentos otorgados por sector
Enero - Diciembre 2023
(En unidades)

Tipo	Cantidad de beneficiarios	
	Asignación de pensión	Reajuste de pensión
Pensión civil	2,057	76
Pensión especial	2,949	275
Policía nacional	1,062	0
Pensiones por sobrevivencia policía nacional complementariedad riesgo laboral	25	0
Pensión especial personal médico	2,063	27
Resolución IDSS	7,056	0
Pensión por sobrevivencia transferida por instrumento legal (PS-TIL)	29	0
Pabellón de la fama, ley 275-81	12	0
Pensiones solidarias	17,777	0
Total	**33,030**	**378**

Fuente: División de Validación y Registro de Instrumentos Legales

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

Bajo esta dirección sustantiva, la DGJP gestiona todo lo relacionado con el pago y control de la nómina de pensionados. Además, también se monitorea el comportamiento del Sistema de Reparto, teniendo en cuenta las novedades de los afiliados activos. A continuación, se detallan los resultados alcanzados en todas sus unidades durante el año.

Departamento de Gestión Financiera de Pensiones

Este departamento gestiona y administra el presupuesto de pensionados, además de procesar las novedades para hacer efectivo el pago de la nómina correspondiente. A continuación, se presentan los detalles de sus ejecutorias durante el año 2023.

División de Presupuesto de Pensiones

En la gestión del presupuesto para el pago de la nómina de pensionados, es importante destacar que la proyección presupuestal para el año 2023 se fundamentó en las estimaciones de crecimiento neto que experimentarían las distintas nóminas administradas, así como en nuevos compromisos, planes y traspasos de pagos que la institución debía asumir. En este sentido, el presupuesto solicitado para estos fines se estimó en RD$43,885.03 millones.

El Cuadro detallado a continuación presenta la distribución contemplada para las pensiones civiles, de la Policía Nacional y las pensiones amparadas en el Régimen Subsidiado de la Ley 87-01. Además, se observa que el presupuesto consignado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para estos fines, mediante Comunicación Núm. DGP-SAL-2023-000132, de fecha 27 de enero de 2023, fue por un monto total de RD$40,263.35 millones. Esta asignación se distribuye, según lo descrito en el Cuadro adjunto, en

RD$29,801.89 millones para pensiones civiles, RD$8,891.65 millones para los pensionados de la Policía y RD$2,619.04 millones para el pago de pensiones solidarias, debido a que se aprobó una reformulación (modificado) de nuestro presupuesto, adicionando RD$1,049.23 millones.

Ilustración 1
Cuadro de Presupuesto de Pensionados solicitado, asignado y ejecutado
Enero - Diciembre 2023
(En millones de RD$)

Tipo de Pensión	Solicitado	Asignado	Reclasificado	Modificado	Total real asignado	Diferencia solicitado	Valor ejecutado	Ejecución (%)
Civiles	30,870.63	28,240.76	1,000.	561.13	29,801.89	-2,629.87	29,797.37	99.98%
PN	9,422.35	8,403.55	.	488.10	8,891.65	-1,018.79	8,828.55	99.29%
Solidarias	3,592.06	3,619.04	-1,000.	0.00	2,619.04	26.98	2,579.95	98.51%
Total	**43,885.03**	**40,263.35**	**.**	**1,049.23**	**41,312.58**	**-3,621.68**	**41,205.87**	**99.74%**

Nota: Ejecuciones de meses noviembre, diciembre y regalías son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

En relación con lo anterior, la ejecución presupuestaria del año, que abarca la nómina mensual, el pago de retroactivos y el monto del Pago Único Compensatorio (PUC), alcanzó la cifra de RD$41,205.87 millones representando el 99.74% del presupuesto total real asignado para el año, y el 98.71% de la programación total presupuestaria.

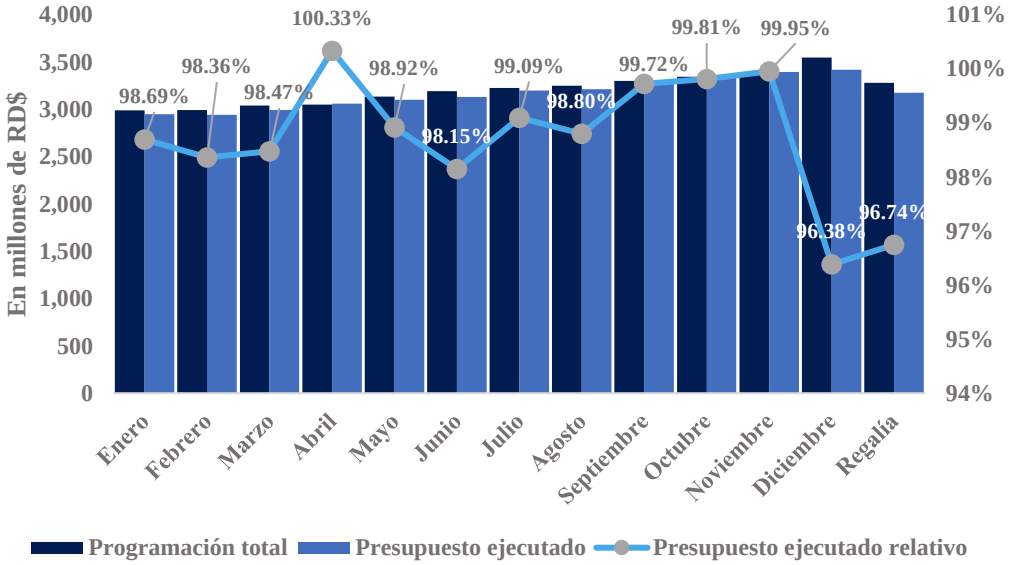
De dicho monto ejecutado, el 72.31% se destinó al pago de pensiones civiles, el 21.43% se asignó a pensionados de la Policía, y un 6.26% se canalizó hacia pensiones solidarias.

Cuadro 10
Ejecución presupuestaria
Enero - Diciembre 2023
(En millones de RD$ y porcentajes)

Mes	Programación		Ejecutado		Restante	
	Ordinaria	Total	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Enero	2,987.60	2,987.60	2,948.61	98.69%	39.00	1.31%
Febrero	2,952.23	2,991.60	2,942.53	98.36%	49.07	1.64%
Marzo	2,990.52	3,039.95	2,993.54	98.47%	46.41	1.53%
1er Trimestre	8,930.35	9,019.16	8,884.68	99.48%	46.41	0.52%
Abril	3,003.94	3,050.78	3,060.97	100.33%	-10.20	-0.33%
Mayo	3,143.19	3,133.55	3,099.58	98.92%	33.98	1.08%
Junio	3,155.99	3,191.05	3,131.97	98.15%	59.08	1.85%
2do Trimestre	9,303.12	9,375.38	9,292.52	99.37%	59.06	0.63%
Julio	3,166.75	3,226.85	3,197.59	99.09%	29.26	0.91%
Agosto	3,217.51	3,251.32	3,212.37	98.80%	38.95	1.20%
Septiembre	3,257.76	3,301.71	3,292.52	99.72%	9.20	0.28%
3er Trimestre	9,642.02	9,779.89	9,702.48	99.91%	9.18	0.09%
Octubre	3,330.13	3,344.14	3,337.77	99.81%	6.37	0.19%
Noviembre	3,387.20	3,395.38	3,393.84	99.95%	1.54	0.05%
Diciembre	3,440.11	3,548.65	3,420.27	96.38%	128.38	3.62%
Regalía	3,279.64	3,281.18	3,174.31	96.74%	106.87	3.26%
4to Trimestre	13,437.08	13,569.35	13,326.19	99.05%	128.38	0.95%
Total	41,312.58	41,743.77	41,205.87	99.69%	128.36	0.31%

Nota 1: A los cálculos del Presupuesto Ejecutado Relativo, el Restante Absoluto y el Restante Relativo se les suma el monto devengado generado durante el 1er, 2do, 3er y 4to trimestre, por montos equivalentes a RD$736,884.49; RD$2,044,064.96; RD$10,575,569.49 y RD$8,289,485.23, respectivamente.
Nota 2: El Monto Restante del mes de abril incluye los pagos de nóminas adicionales correspondientes a los Retroactivos #1 y #2 de la Policía Nacional, correspondientes al mes de abril de 2023. Estos pagos se realizaron durante la primera quincena de mayo.
Nota 3: Los datos referentes a noviembre, diciembre y regalía son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Gráfico 1
Evolución de la ejecución presupuestaria
Enero - Diciembre 2023
(En millones de RD$ y porcentajes)



Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Estos resultados destacan la asignación precisa de recursos y reflejan un manejo eficiente de los fondos, evidenciando un impacto significativo en el apoyo a los beneficiarios específicos.

División de Nómina de Pensionados

Para el presente año, la nómina de pensionados acumula un total de 217,582 pensiones, lo que representa un incremento del 16% aproximado con respecto al año anterior. De este conjunto, 152,595 pensiones corresponden a civiles, 25,032 a la Policía Nacional y 39,955 a personas beneficiadas con pensiones solidarias.

El impacto directo de este desembolso se refleja en la vida de 204,890 ciudadanos pensionados, distribuidos entre 140,036 civiles, 24,899 policías retirados y 39,955 personas en situación de vulnerabilidad. La suma total utilizada para el pago de estas pensiones durante el periodo asciende a RD$40,774.58 millones. De este monto, RD$29,552.21 millones (72.48%) se destina a la nómina de pensionados civiles, RD$8,642.42 millones (21.19%) corresponde a los policías retirados, y RD$2,579.95 millones (6.33%) se asigna a pensiones solidarias.

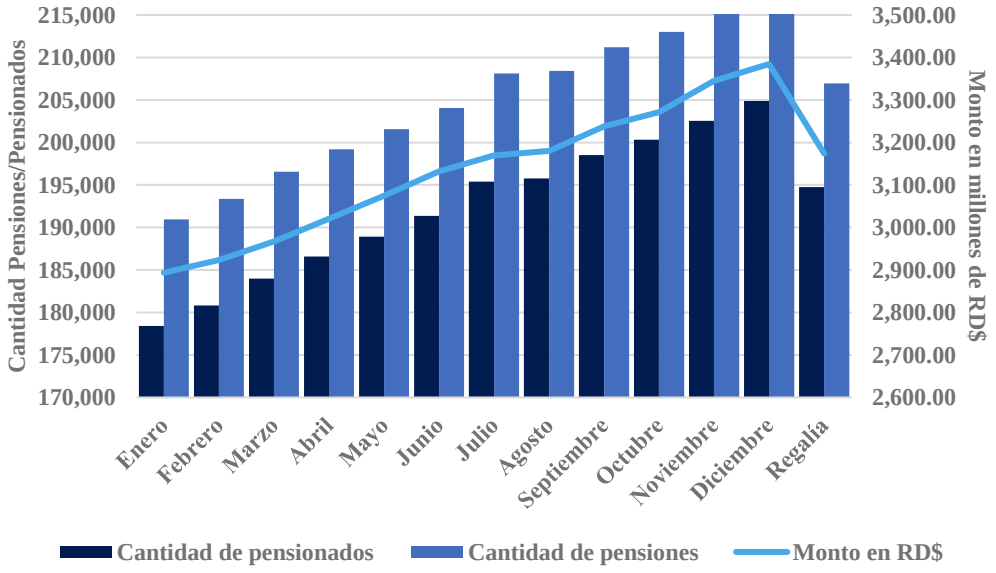
Cuadro 11
Nómina mensual de pensionados
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y monto en millones de RD$)

Mes	Cantidad Pensionados	Cantidad Pensiones	Monto
Enero	178,419	190,965	2,893.58
Febrero	180,812	193,373	2,923.67
Marzo	183,991	196,556	2,967.31
1er Trimestre	**183,991**	**196,556**	**8,784.56**
Abril	186,583	199,197	3,020.79
Mayo	188,913	201,568	3,074.63
Junio	191,356	204,033	3,131.97
2do Trimestre	**191,356**	**204,033**	**9,227.39**
Julio	195,393	208,107	3,169.45
Agosto	195,769	208,416	3,180.26
Septiembre	198,504	211,200	3,237.72
3er Trimestre	**198,504**	**211,200**	**9,587.42**
Octubre	200,329	212,995	3,271.32

Mes	Cantidad Pensionados	Cantidad Pensiones	Monto
Noviembre	202,560	215,252	3,345.16
Diciembre	204,890	217,582	3,384.42
Regalía	194,741	206,943	3,174.31
4to Trimestre	**204,890**	**217,582**	**13,175.21**
Total	**204,890**	**217,582**	**40,774.58**

Nota 1: No incluye montos de pagos de retroactivos ni PUC.
Nota 2: Los datos referentes a noviembre, diciembre y regalía son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Gráfico 2
Evolución de la nómina mensual de pensionados
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y monto en millones de RD$)



Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

En virtud de los criterios y bases legales que respaldan cada pensión, al término del periodo, la nómina quedó configurada de la siguiente manera:

1. Pensiones Civiles:

- 33,504 pensiones (15.40% del total en pensiones).
- Representando el 16.55% del monto total asignado.

2. Pensiones del IDSS:
- 67,008 pensiones (30.08% del total en pensiones).
- Alcanzando el 21.49% del monto total asignado.

3. Glorias del Deporte:
- 253 pensiones (0.12% del total en pensiones).
- Equivalente al 0.24% del monto total asignado.

4. Pabellón de la Fama:
- 169 pensiones (0.08% del total en pensiones).
- Representando el 0.26% del monto total asignado.

5. Otorgadas por el Poder Legislativo:
- 234 pensiones (0.11% del total en pensiones).
- Simbolizando con el 0.24% del monto total asignado.

6. Por el Poder Ejecutivo:
- 31,687 pensiones (14.56% del total en pensiones).
- Correspondiendo al 26.09% del monto total asignado.

7. Policía Nacional:
- 25,032 pensiones (11.50% del total en pensiones).
- Equivalente al 21.20% del monto total asignado.

8. Pensiones Solidarias:

- 39,955 pensiones (18.36% del total en pensiones).
- Correspondiendo con el 6.33% del monto total asignado.

9. Pensiones por Sobrevivencia:

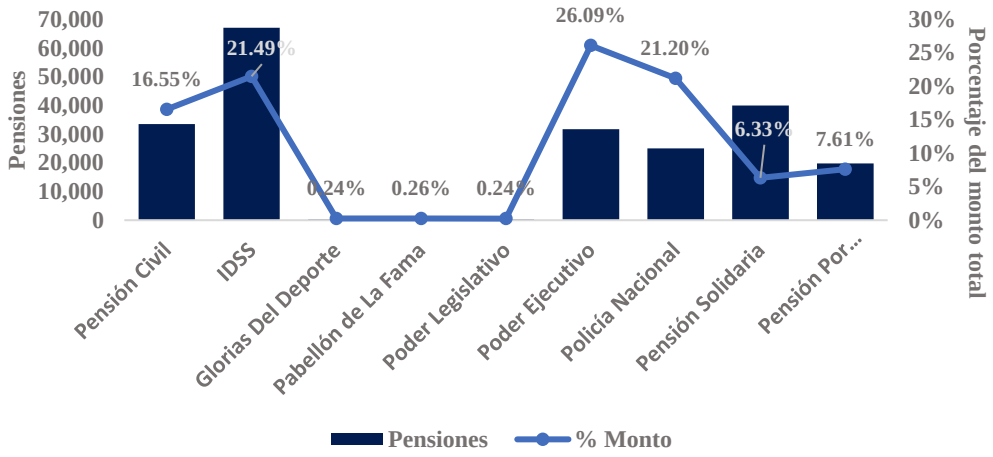
- 19,740 pensiones (9.07% del total en pensiones).
- Representando el 7.61% del monto total asignado.

Cuadro 12
Composición de la Nómina de Pensionados
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y millones de RD$)

Tipo De Pensión	Pensiones		Monto	
	Cantidad	Porcentaje del total	Absoluto	Porcentaje del total
Pensión Civil	33,504	15.40%	6,747.26	16.55%
IDSS	67,008	30.80%	8,762.48	21.49%
Glorias Del Deporte	253	0.12%	98.79	0.24%
Pabellón De La Fama	169	0.08%	106.55	0.26%
Poder Legislativo	234	0.11%	97.13	0.24%
Poder Ejecutivo	31,687	14.56%	10,638.69	26.09%
Policía Nacional	25,032	11.50%	8,642.42	21.20%
Pensión Solidaria	39,955	18.36%	2,579.95	6.33%
Pensión Por Sobrevivencia	19,740	9.07%	3,101.31	7.61%
Total General	**217,582**	**100.00%**	**40,774.58**	**100.00%**

Nota: Meses de noviembre, diciembre y regalía son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Gráfico 3
Composición de la Nómina de Pensionados
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y porcentajes)



Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Estos datos proporcionan una visión detallada y estructurada de la composición de la nómina de pensiones, destacando la diversidad de categorías y su respectivo impacto en el presupuesto asignado, lo que facilita la evaluación y gestión eficiente de los recursos destinados a cada tipo de pensión.

Nómina de reembolsos y retroactivos

Los retroactivos constituyen pagos pendientes a los pensionados, generados debido a la diferencia entre la fecha de otorgamiento de una pensión y su inclusión efectiva en nómina. Por otro lado, los reembolsos se refieren a pagos revertidos al Tesoro que posteriormente son reclamados por los beneficiarios.

Durante este año, la DGJP desembolsó la cantidad de RD$405.56 millones en concepto de reembolsos y retroactivos, beneficiando a 4,883 pensionados. De este monto total, RD$220.44 millones

(54.35%) se destinaron a pensiones civiles (involucrando a 2,772 pensionados), mientras que el 45.65% restante, equivalentes a unos RD$185.12 millones (2,111 pensionados), corresponden a pensiones de la Policía Nacional. En la nómina de pagos se incluyeron un total de 5,053 pensiones, de las cuales 2,966 son civiles y 2,087 pertenecen a la Policía Nacional.

Cuadro 13
Pago de Retroactivos y Reembolsos
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos en millones de RD$)

Mes	Civiles			Policía Nacional			Monto total
	Pensionados	Pensiones	Monto	Pensionados	Pensiones	Monto	
Enero	287	325	25.06	345	348	29.97	55.03
Febrero	212	231	13.54	48	48	4.06	17.60
Marzo	199	226	15.88	151	153	10.35	26.23
Abril	230	230	21.79	169	169	18.39	40.18
Mayo	146	155	12.79	118	118	9.89	22.68
Junio	0	0	0.00	0	0	0.00	0.00
Julio	291	317	18.27	112	112	8.17	26.44
Agosto	287	300	19.26	156	156	12.85	32.11
Septiembre	375	399	24.23	484	481	29.50	53.73
Octubre	277	265	31.88	132	108	19.87	51.75
Noviembre	237	271	19.36	220	220	26.66	46.01
Diciembre	231	247	18.37	176	174	15.43	33.80
Totales	**2,772**	**2,966**	**220.4**	**2,111**	**2,087**	**185.1**	**405.5**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Estos detalles ofrecen una visión clara de la distribución de los pagos por reembolsos y retroactivos, resaltando la proporción entre pensiones civiles y de la Policía Nacional, así como el número total de beneficiarios involucrados en estas transacciones.

Pago Único Compensatorio (PUC)

El Pago Único Compensatorio (PUC) se establece según la Ley 379-81 en beneficio del cónyuge superviviente, hijos menores de edad o padres de un pensionado fallecido. Este pago compensatorio equivale al monto equivalente a 12 meses de la pensión de un pensionado difunto que no haya autorizado el descuento del 2%, según lo estipula la ley para que estos beneficiarios puedan recibir una pensión de sobrevivencia.

Durante este período, se asignó un total de RD$25.73 millones para el pago de 57 PUC en favor de la misma cantidad de personas. De estas, 54 son sobrevivientes de pensionados civiles y 3 son de la Policía Nacional. Este monto representa el 0.06% de la ejecución presupuestaria. Del total pagado, el 96.07% corresponde a pensiones civiles, mientras que el restante 3.93% se destina a pensiones de la Policía Nacional.

Esta distribución resalta el compromiso con los beneficiarios del PUC y su papel en proporcionar apoyo financiero a aquellos afectados por la pérdida de un pensionado. La asignación precisa de estos recursos refleja un manejo cuidadoso y orientado al bienestar de los beneficiarios de pensiones civiles y de la Policía Nacional.

Cuadro 14
Pagos Únicos Compensatorios
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos en millones de RD$)

Mes	Pensiones Civiles			P.N.			Total		
	Pensionados	Pensiones	Monto	Pensionados	Pensiones	Monto	Pensionados	Pensiones	Monto
Enero	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
Febrero	6	6	1.14	1	1	0.12	7	7	1.26
Marzo	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
1er Trimestre	**6**	**6**	**1.14**	**1**	**1**	**0.12**	**7**	**7**	**1.26**
Abril	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
Mayo	11	11	2.09	1	1	0.18	12	12	2.27
Junio	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
2do Trimestre	**11**	**11**	**2.09**	**1**	**1**	**0.18**	**12**	**12**	**2.27**
Julio	5	5	1.70	0	0	0.00	5	5	1.70
Agosto	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
Septiembre	8	8	1.07	0	0	0.00	8	8	1.07
3er Trimestre	**13**	**13**	**2.77**	**0**	**0**	**0.00**	**13**	**13**	**2.77**
Octubre	13	13	14.00	1	1	0.71	14	14	14.70
Noviembre	6	6	2.66	0	0	0.00	6	6	2.66
Diciembre	5	5	2.06	0	0	0.00	5	5	2.06
4to Trimestre	**24**	**24**	**18.72**	**1**	**1**	**0.71**	**25**	**25**	**19.43**
Total	**54**	**54**	**24.72**	**3**	**3**	**1.01**	**57**	**57**	**25.73**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Modalidad de pago de pensiones

El pago mensual de las pensiones se realiza mediante dos modalidades:

- **Pago Electrónico:** Se efectúa a través de transferencias a las cuentas del Banco de Reservas, específicamente creadas para este propósito.

- **Pago con Cheques:** Se lleva a cabo mediante la entrega de cheques, tanto por ventanilla como mediante pagos a domicilio. Esta modalidad se utiliza para atender a pensionados indocumentados y como un mecanismo de control para mantener el contacto con aquellos pensionados que presentan algún grado de vulnerabilidad.

En este contexto, a través del método electrónico, se realizaron pagos para 216,873 pensiones, alcanzando un monto total de RD$40,666.30 millones, lo que equivale al 99.73% del total pagado. Por otra parte, mediante la emisión de cheques, se efectuaron pagos por la suma de RD$108.28 millones, beneficiando a un total de 709 pensiones, representando el 0.27% del monto total de la nómina.

Cabe destacar que la estrategia de eliminar progresivamente el uso de cheques se implementa con el objetivo de asegurar un mayor control financiero sobre los fondos gestionados y reducir el riesgo de posibles fraudes en el erario. Esta medida busca modernizar los procesos de pago, mejorando la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos públicos.

Cuadro 15
Composición de la nómina según modalidad de pago
Enero – Diciembre 2023
(En unidades y montos en millones de RD$)

Forma de Pago	Civiles		Policía Nacional		Pensiones Solidarias		Totales
	Pensiones	Monto	Pensiones	Monto	Pensiones	Monto	
Electrónico	151,902	29,465.29	25,028	8,621.99	39,943	2,579.02	40,666.30
Cheque	693	86.92	4	20.43	12	0.94	108.28
Totales	**152,595**	**29,552.2**	**25,032**	**8,642.42**	**39,955**	**2,579.95**	**40,774.58**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Variaciones de la nómina de pensionados

La variación en la nómina de pensionados se sustenta en los siguientes movimientos:

1. **Inclusiones:** Se refieren a las nuevas pensiones que ingresan a la nómina para su pago mensual. Desde una perspectiva estadística, su impacto es positivo, ya que aumentan tanto la cantidad de pensiones/pensionados como el monto total. Durante este año, se incluyeron 34,380 nuevas pensiones, distribuidas entre 15,050 civiles; 1,330 de la Policía y 18,000 solidarias. Este proceso generó una erogación de RD$532.43 millones, desglosada en RD$358.42 millones para pensiones civiles, RD$66.01 millones para la Policía y RD$108 millones para pensiones solidarias.

2. **Reajustes:** Consisten en aumentos aplicados al monto de las pensiones, según lo establecido en el Párrafo Único del Art. 11 de la Ley No. 379-81. A nivel estadístico, su impacto es positivo, incrementando únicamente el monto, ya que los beneficiarios ya forman parte de la nómina. En este período, se efectuaron reajustes por un total de RD$55.27 millones, distribuidos en RD$10.51 millones para pensiones civiles y RD$44,76 millones para pensiones de la Policía, aplicados a 26,526 pensiones en total (529 civiles y 25,997 policías).

3. **Suspensiones:** Representan la paralización temporal en el pago de una pensión, sin afectar el derecho adquirido por el beneficiario. A nivel estadístico, su impacto es negativo, ya que disminuye tanto la cantidad de pensiones/pensionados como el monto total. Durante este periodo, se suspendieron

1,960 pensiones, de las cuales 1,481 son civiles, 279 de la Policía y 200 solidarias. La disminución en la nómina por este concepto ascendió a RD$27.08 millones, distribuidos en RD$20.59 millones para pensiones civiles, RD$5.29 millones para pensiones de la Policía y RD$1.20 millones para pensiones solidarias.

4. **Exclusiones:** Consisten en la cancelación definitiva del pago de una pensión, eliminándola permanentemente de la nómina. A nivel estadístico, su impacto es negativo, reduciendo tanto la cantidad de pensiones/pensionados como el monto total. Durante este año, se excluyeron 7,773 pensiones, de las cuales 5,164 son civiles, 496 de la Policía y 2,113 solidarias. Esta exclusión representó un monto total de RD$90.38 millones, desglosado en RD$68.70 millones para pensiones civiles, RD$9 millones para pensiones de la Policía y RD$12.68 millones para pensiones solidarias.

En resumen, estos movimientos reflejan la dinámica cambiante de la nómina de pensionados, evidenciando tanto los aumentos como las reducciones en términos de cantidad y monto, y respaldan el continuo esfuerzo por mantener un sistema de pensiones eficiente y sostenible.

Cuadro 16
Movimientos registrados en la nómina de pensiones
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos en millones de RD$)

Mes	Inclusiones		Pensiones por Sobrevivencia		Reactivaciones & Reinclusiones		Reajuste Monto Pensiones		Exclusiones		Suspensiones		Total	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Mont	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Enero	2,977	36.68	196	2.69	77	0.96	63	1.24	1,520	16.11	404	4.80	1,326	20.65
Febrero	2,656	32.97	102	1.35	50	0.87	56	1.28	321	5.01	79	1.36	2,408	30.09
Marzo	4,170	50.83	115	1.64	161	1.33	105	0.59	1,167	9.91	96	1.30	3,183	43.18
1er Trimestre	**9,803**	**120.48**	**413**	**5.68**	**288**	**3.15**	**224**	**3.10**	**3,008**	**31.03**	**579**	**7.46**	**6,917**	**93.92**
Abril	2,797	54.18	155	2.36	54	0.63	41	0.68	269	3.17	96	1.21	2,641	53.48
Mayo	2,496	54.07	156	2.11	121	1.39	130	2.08	284	4.17	118	1.64	2,371	53.84
Junio	2,649	60.17	128	1.86	239	1.92	30	0.49	442	5.42	109	1.68	2,465	57.34
2do Trimestre	**7,942**	**168.41**	**439**	**6.33**	**414**	**3.95**	**201**	**3.25**	**995**	**12.75**	**323**	**4.53**	**7,477**	**164.66**
Julio	4,086	37.27	218	3.21	218	1.72	72	1.70	280	3.90	168	2.52	4,074	37.48
Agosto	1,755	27.02	179	2.61	127	1.04	50	0.81	1,624	19.02	128	1.66	309	10.81
Septiembre	2,790	57.36	207	3.16	101	0.81	37	0.63	207	3.04	107	1.47	2,784	57.46
3er Trimestre	**8,631**	**121.65**	**604**	**8.98**	**446**	**3.58**	**159**	**3.14**	**2,111**	**25.97**	**403**	**5.65**	**7,167**	**105.74**
Octubre	2,535	43.00	145	2.35	75	0.58	11	0.23	733	9.48	227	3.07	1,795	33.61
Noviembre	2,604	34.52	123	1.77	74	1.01	23,721	44.27	279	3.62	265	4.12	2,257	73.84
Diciembre	2,865	44.37	157	2.28	118	1.12	2,210	1.28	647	7.53	163	2.26	2,330	39.25
4to Trimestre	**8,004**	**121.89**	**425**	**6.41**	**267**	**2.70**	**25,942**	**45.77**	**1,659**	**20.63**	**655**	**9.45**	**6,382**	**146.70**
Total	**34,380**	**532.43**	**1,881**	**27.40**	**1,415**	**13.38**	**26,526**	**55.27**	**7,773**	**90.38**	**1,960**	**27.08**	**27,943**	**511.03**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Mecanismos de control

División de Control de Sobrevivencia

En la División de Control de Sobrevivencia se llevan a cabo actividades dirigidas a identificar de manera oportuna a los pensionados fallecidos, con el propósito de mantener actualizada la base de datos de beneficiarios. Durante este año, se realizaron diversas acciones, como visitas a cementerios, llamadas de monitoreo, seguimiento a obituarios y visitas domiciliarias, con el resultado de la exclusión de 2,071 pensiones por presunción de fallecimiento. Además, se suspendieron temporalmente 989 pensionados con el objetivo de establecer contacto personal.

Este conjunto de medidas no solo contribuyó a la actualización precisa de la base de datos de pensionados, sino que también generó un ahorro significativo de RD$40.75 millones en el presupuesto asignado al pago de pensiones. Este ahorro se redirige estratégicamente para cubrir otros compromisos asociados a la nómina, demostrando la eficiencia del proceso de control de sobrevivencia en la gestión de recursos.

Estas acciones no solo optimizan la asignación de recursos, sino que también subrayan el compromiso de la División de Control de Sobrevivencia en mantener la integridad y precisión de la información, garantizando la eficiencia y transparencia en la administración de los fondos destinados al pago de pensiones.

Cuadro 17
Suspensiones y Exclusiones tramitadas
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos en millones de RD$)

Mes	Suspensión para Contacto Personal	Exclusión Por Presunción de Fallecimiento	Exclusión por Notificación de Fallecimiento	Monto
Enero	68	199	0	3.54
Febrero	106	237	0	4.43
Marzo	72	189	0	3.05
Abril	113	112	0	3.22
Mayo	77	229	0	3.69
Junio	72	161	0	2.99
Julio	82	197	0	3.92
Agosto	55	130	0	2.42
Septiembre	55	130	0	3.21
Octubre	150	174	0	4.19
Noviembre	54	149	0	2.58
Diciembre	85	164	0	3.51
Totales	**989**	**2,071**	**0**	**40.75**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados

Recuperación de Fondos

La Recuperación de Fondos constituye el proceso de reintegro de montos depositados en exceso en las cuentas de pensionados fallecidos hacia la cuenta del Tesoro Nacional. Este procedimiento se lleva a cabo mediante un acuerdo interinstitucional con el Banco de Reservas y la Tesorería Nacional. Los pagos en exceso suelen deberse al desfase existente entre la fecha de defunción de un pensionado y la detección o notificación de dicho fallecimiento por parte de la DGJP.

Durante el año 2023, se solicitó al Banco de Reservas la devolución de fondos por un total de RD$75.04 millones. En este periodo, se

logró recuperar un total de RD$25.27 millones, lo que equivale a más del 33% de la suma solicitada. De este monto recuperado, RD$20.04 millones (79.33%) corresponden a fondos transferidos en años anteriores, mientras que el 20.67% restante, equivalente a RD$5.22 millones, corresponde al año 2023. Esta distribución se debe a un proceso exhaustivo de revisión y validación llevado a cabo entre la DGJP y el Banco de Reservas.

Es importante destacar que este proceso demuestra el compromiso de ambas instituciones en asegurar la integridad de los fondos públicos y la transparencia en la gestión financiera. La colaboración interinstitucional y la rigurosidad en la revisión de los montos a recuperar son fundamentales para garantizar la eficacia y eficiencia de la recuperación de fondos.

Cuadro 18
Recuperación de Fondos por Transacciones Mensuales Aplicadas
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos en millones de RD$)

Mes	Cantidad solicitudes	Monto solicitudes	Monto Recuperado		Total recuperado	
			Años Anteriores	Año en Curso	Absoluto	Relativo
Enero	24	1.72	0.00	0.00	0.00	0.00%
Febrero	192	12.21	0.00	0.00	0.00	0.00%
Marzo	83	5.51	3.53	0.00	3.53	64.01%
1er Trimestre	**299**	**19.43**	**3.53**	**0.00**	**3.53**	**18.15%**
Abril	63	2.72	1.74	0.12	1.87	68.71%
Mayo	115	7.60	2.12	0.06	2.18	28.62%
Junio	113	5.16	1.91	0.27	2.18	42.20%
2do Trimestre	**291**	**15.48**	**5.77**	**0.45**	**6.22**	**40.18%**
Julio	129	7.08	1.32	0.42	1.73	24.47%
Agosto	69	5.24	2.63	1.37	3.99	76.17%
Septiembre	119	5.64	0.89	1.26	2.15	38.08%
3er Trimestre	**317**	**17.96**	**4.84**	**3.04**	**7.87**	**43.84%**
Octubre	155	10.10	2.68	0.90	3.58	35.48%
Noviembre	63	6.30	1.68	0.44	2.12	33.67%
Diciembre	99	5.77	1.54	0.40	1.94	33.67%

Mes	Cantidad solicitudes	Monto solicitudes	Monto Recuperado		Total recuperado	
			Años Anteriores	Año en Curso	Absoluto	Relativo
4to Trimestre	317	22.17	5.91	1.74	7.65	34.50%
Total	1,224	75.04	20.04	5.22	25.27	33.67%

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Nómina de pensionados del Autoseguro

El Autoseguro, establecido en la Ley 87-01 con el propósito de proporcionar cobertura de seguro de vida y discapacidad a los afiliados del Sistema de Reparto y a los asegurados amparados por la derogada Ley 1896-48 (sustituida por la Ley 397-19), ha cumplido su función de respaldar financieramente a los beneficiarios. En el presente año, la erogación total para el pago de pensiones del Autoseguro ascendió a RD$254.75 millones. Este monto se distribuye en RD$30.24 millones destinados a pensiones por discapacidad y RD$224.51 millones para pensiones por sobrevivencia.

Estos recursos beneficiaron a un total de 1,525 pensionados, distribuidos de la siguiente manera: 221 pensiones por discapacidad (219 civiles y 2 de policías) y 1,304 pensiones por sobrevivencia (552 civiles y 752 de policías). La nómina correspondiente a estos pagos se tramitó mensualmente, siguiendo el detalle especificado en el cuadro adjunto. Es importante destacar que esta nómina incluye tanto los pagos regulares como las deudas acumuladas por concepto de pagos retroactivos.

Este esfuerzo económico demuestra el compromiso continuo del Autoseguro en garantizar la estabilidad financiera de los beneficiarios, especialmente en situaciones de discapacidad o en casos de fallecimiento. La inclusión de deudas acumuladas resalta la

responsabilidad de asegurar la retroactividad en los pagos, asegurando la integridad y equidad en el trato a los pensionados.

Cuadro 19
Nómina mensual de Autoseguro
Enero - Junio 2023
(En unidades y monto en millones de RD$)

Meses	Cantidad Beneficiarios	Monto Nómina
Enero	1,347	17.81
Febrero	1,356	18.03
Marzo	1,378	18.39
Abril	1,415	18.84
Mayo	1,443	19.42
Junio	1,446	19.59
Julio	1,466	19.92
Agosto	1,461	19.86
Septiembre	1,470	19.98
Octubre	1,513	20.62
Noviembre	1,519	20.93
Diciembre	1,525	21.24
Regalía	1,473	20.12
Total	**1,525**	**254.75**

Nota: Los datos referentes a noviembre, diciembre y regalía son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

En el cuadro 20, se presentan los detalles de las pensiones pagadas durante el año por concepto de discapacidad, desglosadas entre pensiones de civiles y policías.

Cuadro 20
Nómina mensual de Discapacidad Civil
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y monto en millones de RD$)

Mes	Discapacidad Civil		Discapacidad P.N.		Totales	
	Beneficiarios	Monto	Beneficiarios	Monto	Beneficiarios	Monto
Enero	196	2.15	1	0.01	197	2.16
Febrero	193	2.12	1	0.01	194	2.13
Marzo	197	2.18	2	0.03	199	2.20
Abril	208	2.32	2	0.03	210	2.35
Mayo	210	2.34	2	0.03	212	2.36
Junio	209	2.32	2	0.03	211	2.34
Julio	214	2.36	2	0.03	216	2.38
Agosto	213	2.32	2	0.03	215	2.35
Septiembre	214	2.34	2	0.03	216	2.37
Octubre	215	2.37	2	0.03	217	2.40
Noviembre	217	2.40	2	0.03	219	2.42
Diciembre	219	2.42	2	0.03	221	2.45
Regalía	209	2.30	2	0.02	211	2.33
Total	**219**	**29.94**	**2**	**0.29**	**221**	**30.24**

Nota: Los datos referentes a noviembre, diciembre y regalía son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

El cuadro 21 detalla los pagos realizados por concepto de pensiones de sobrevivencia a los afiliados al Sistema de Reparto de las Leyes 379-81 y 1896-48, así como a los miembros del Sistema de Reparto Especial de la Policía Nacional, amparados por la Ley 590-16.

Cuadro 21
Nómina mensual de Sobrevivencia
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y monto en millones de RD$)

Mes	Nómina de Sobrevivencia				Total de Beneficiarios	Total Nómina
	Civil		Policía Nacional			
	Cantidad Beneficiarios	Monto	Cantidad Beneficiarios	Monto		
Enero	501	8.21	649	7.44	**1,150**	**15.65**
Febrero	508	8.39	654	7.51	**1,162**	**15.90**
Marzo	513	8.55	666	7.64	**1,179**	**16.19**
Abril	520	8.67	685	7.82	**1,205**	**16.49**
Mayo	531	8.91	700	8.14	**1,231**	**17.05**
Junio	530	9.01	705	8.24	**1,235**	**17.25**
Julio	540	9.22	710	8.32	**1,250**	**17.54**
Agosto	534	9.17	712	8.34	**1,246**	**17.51**
Septiembre	539	9.22	715	8.39	**1,254**	**17.61**
Octubre	548	9.37	748	8.86	**1,296**	**18.23**
Noviembre	550	9.49	750	9.02	**1,300**	**18.51**
Diciembre	552	9.62	752	9.18	**1,304**	**18.79**
Regalía	532	9.12	730	8.67	**1,262**	**17.79**
Total	**552**	**116.95**	**752**	**107.56**	**1,304**	**224.51**

Nota: Los datos referentes a noviembre, diciembre y regalía son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Gestión Financiera de Pensiones.

Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados

El Departamento de Sistema de Reparto tiene la responsabilidad de monitorear las incidencias del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), especialmente aquellas relacionadas con el subsistema de Reparto, además de llevar a cabo otras labores administrativas. A continuación, se presenta el desempeño de dicho sistema durante el año 2023.

Afiliados y cotizantes

La cantidad de afiliados y cotizantes al Sistema de Reparto engloba a todos aquellos afiliados que, al 1 de junio de 2003, tenían más de 45 años y contaban con derechos adquiridos bajo la Ley No. 379-81. Además, se incluyen los cotizantes que son miembros de la Policía Nacional, amparados por la Ley No. 590-16.

En relación con lo anterior, al cierre del año, el sistema cuenta con un total de 93,760 afiliados civiles. De este total, 27,002 están cotizando (28.8%), mientras que 66,758 (71.2%) no han realizado cotizaciones durante el periodo. Por otro lado, los afiliados al Sistema de Reparto Especial de los miembros de la Policía Nacional suman alrededor de 55,276 miembros.

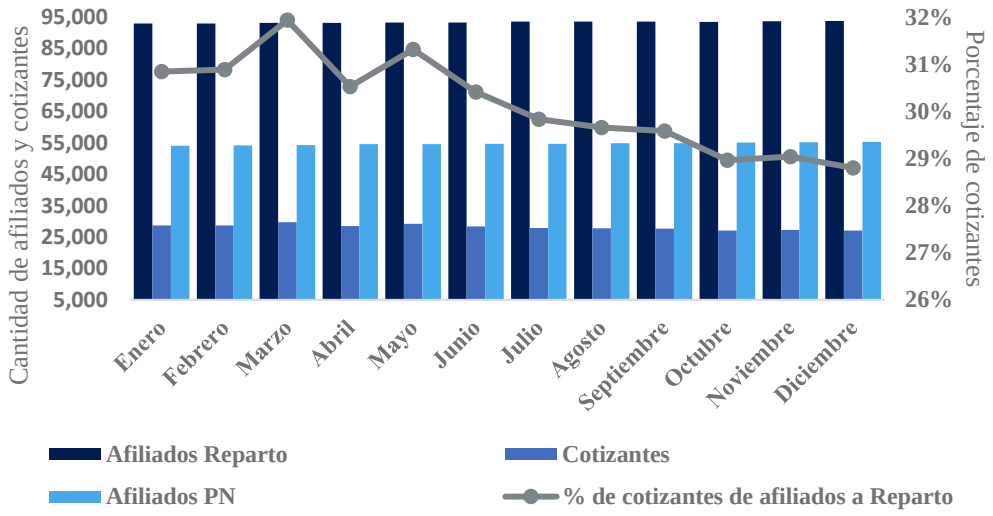
Cuadro 22
Afiliados y cotizantes del Sistema de Reparto, y afiliados P.N.
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y porcentajes)

Mes	Afiliados Reparto	Cotizantes	Porcentaje de cotizantes	Afiliados P.N.
Enero	92,991	28,682	30.84%	54,052
Febrero	92,991	28,719	30.88%	54,187
Marzo	93,148	29,747	31.94%	54,277
Abril	93,143	28,435	30.53%	54,538
Mayo	93,301	29,218	31.32%	54,574
Junio	93,290	28,370	30.41%	54,653

Mes	Afiliados Reparto	Cotizantes	Porcentaje de cotizantes	Afiliados P.N.
Julio	93,547	27,907	29.83%	54,684
Agosto	93,537	27,742	29.66%	54,824
Septiembre	93,533	27,668	29.58%	54,839
Octubre	93,515	27,088	28.97%	55,103
Noviembre	93,690	27,207	29.04%	55,184
Diciembre	93,760	27,002	28.80%	55,276

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

Gráfico 4
Afiliados y cotizantes del Sistema de Reparto, y afiliados P.N.
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y porcentajes)



Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

Dispersión de Cotizantes

En el periodo mencionado, los fondos transferidos al Sistema de Reparto por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) en concepto de aportes de los afiliados ascendieron a RD$3,075.68 millones. De esta cantidad, RD$1,223.38 millones corresponden a los afiliados amparados bajo la Ley 379-81, representando aproximadamente el

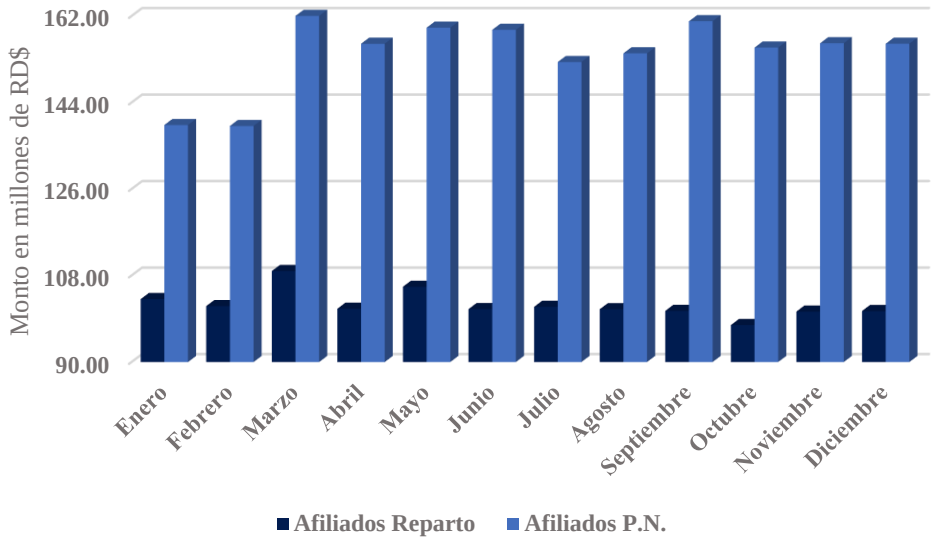
40% del total de fondos. El 60% restante, equivalente a RD$1,852.30, fue aportado por los afiliados de la Policía Nacional.

Cuadro 23
Dispersión de montos de los cotizantes
Enero - Diciembre 2023
(En millones de RD$)

Meses	Afiliados Reparto	Afiliados P.N.	Total
Enero	103.10	139.31	**242.41**
Febrero	101.63	139.11	**240.74**
Marzo	108.94	163.45	**272.39**
Abril	101.10	156.21	**257.32**
Mayo	105.66	159.57	**265.23**
Junio	101.01	159.11	**260.12**
Julio	101.50	152.42	**253.92**
Agosto	100.99	154.23	**255.22**
Septiembre	100.65	160.90	**261.55**
Octubre	97.70	155.43	**253.12**
Noviembre	100.50	156.33	**256.83**
Diciembre	100.60	156.22	**256.83**
Monto total	**1,223.38**	**1,852.30**	**3,075.68**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

Gráfico 5
Dispersión de montos de los cotizantes
Enero - Diciembre 2023
(En millones de RD$)



Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

Individualización de Aportes por Tipo de Empleador

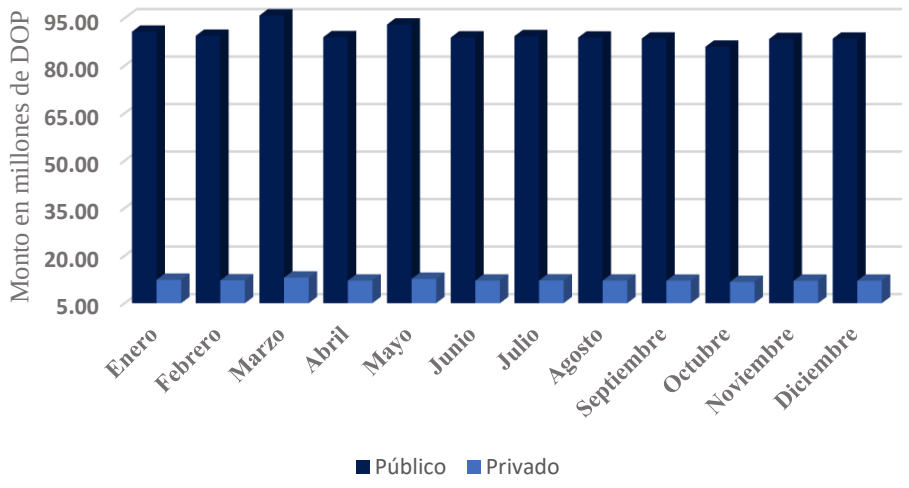
En el presente año, los aportes recibidos de los cotizantes bajo la Ley 379-81 alcanzan la suma de RD$1,223.38 millones, distribuidos de la siguiente manera según el tipo de empleador: Aproximadamente el 88% de los aportes, equivalente a RD$1,076.55 millones, fue generado por el sector público, mientras que el 12% restante, equivalente a RD$146.83 millones provino del sector privado.

Cuadro 24
Dispersión de montos de los cotizantes
Enero - Diciembre 2023
(En millones de RD$)

Meses	Público	Privado	Total
Enero	90.73	12.37	103.10
Febrero	89.44	12.20	101.63
Marzo	95.86	13.07	108.94
Abril	88.97	12.13	101.10
Mayo	92.98	12.68	105.66
Junio	88.89	12.12	101.01
Julio	89.32	12.18	101.50
Agosto	88.87	12.12	100.99
Septiembre	88.57	12.08	100.65
Octubre	85.97	11.72	97.70
Noviembre	88.43	12.08	100.50
Diciembre	88.53	12.08	100.60
Monto Total	**1,076.55**	**146.83**	**1,223.38**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

Gráfico 6
Dispersión de montos de los cotizantes
Enero - Diciembre 2023
(En millones de RD$)



Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

Transferencias del Sistema de Capitalización Individual (SCI) al Sistema de Reparto

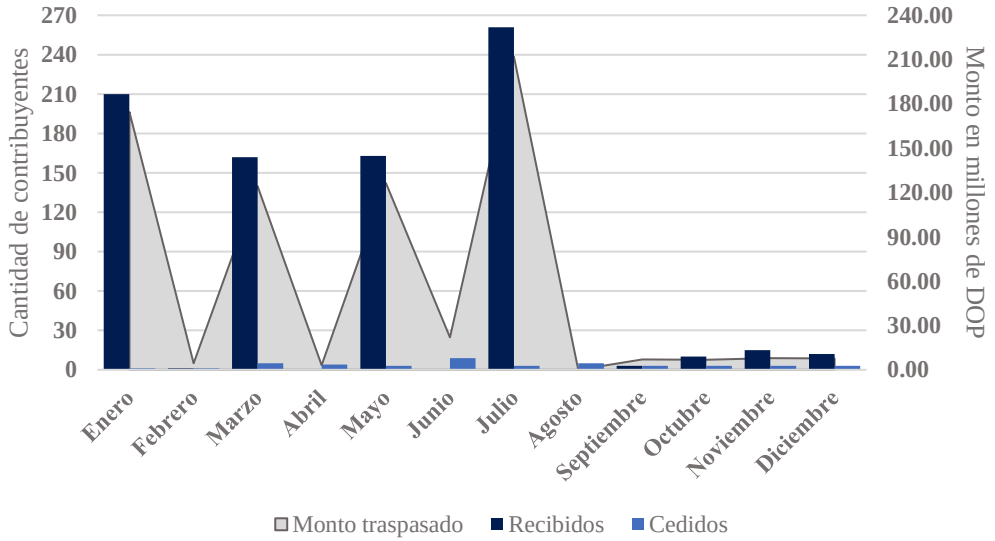
En el transcurso del año, se realizaron traspasos de un total de 837 afiliados desde el Sistema de Capitalización Individual (SCI) a Reparto, aportando al fondo la suma de RD$695.90 millones. En contraste, 43 afiliados realizaron el traspaso desde Reparto a SCI.

Cuadro 25
Transferencias de contribuyentes del SCI al Sistema de Reparto
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y monto en millones de RD$)

Mes	Recibidos	Cedidos	Monto traspasado
Enero	210	1	174.41
Febrero	1	1	4.41
Marzo	162	5	124.13
Abril	0	4	3.07
Mayo	163	3	126.39
Junio	0	9	21.98
Julio	261	3	211.98
Agosto	0	5	0.00
Septiembre	3	3	7.09
Octubre	10	3	6.79
Noviembre	15	3	7.96
Diciembre	12	3	7.70
Total	**837**	**43**	**695.90**

Nota: Meses de noviembre y diciembre son proyecciones estimadas.
Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

Gráfico 7
Transferencias de contribuyentes del SCI al Sistema de Reparto
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y monto en millones de RD$)



Fuente: Departamento de Sistema de Reparto y Control de Pensionados.

IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño de Área Administrativa Financiera

Ejecución Presupuestaria

Durante el año 2023 la asignación presupuestaria para los gastos operativos y administrativos fue de RD$563,854,610.00. En el transcurso del año se realizaron modificaciones por RD$53,206,386.50 para terminar con un presupuesto total de RD$617,060,996.50.

Cuadro 26
Presupuesto Administrativo
Enero - Diciembre 2023
(Montos en RD$)

Asignación Inicial	Partida Adicional	Presupuesto Vigente
563,854,610.00	**53,206,386.50**	**617,060,996.50**

Fuente: Departamento Financiero.

La ejecución del presupuesto destinado para los gastos administrativos y operativos ascendió a la suma de RD$616,048,344.44, equivalente al 99.84% de la programación. Ver detalles de distribución de presupuesto administrativo en el cuadro 27.

Cuadro 27
Distribución de Presupuesto Administrativo
Enero - Diciembre 2023
(En porcentajes y montos en RD$)

Mes	Programación Trimestral	Ejecutado		Restante	
	Monto	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Enero	33,294,691.10	32,763,928.64	98.41%	530,762.46	1.59%
Febrero	33,544,691.10	33,205,275.88	98.99%	339,415.22	1.01%
Marzo	37,653,391.10	38,913,006.76	103.35%	-1,259,615.66	-3.35%
1er Trimestre	104,492,773.30	104,882,211.28	100.37%	-389,437.98	-0.37%
Abril	57,624,154.56	57,530,255.86	99.84%	93,898.70	0.16%
Mayo	35,809,882.76	36,934,293.00	103.14%	-1,124,410.24	-314%
Junio	35,809,882.76	35,024,382.52	97.81%	785,500.24	2.19%
2do Trimestre	129,243,920.08	129,488,931.38	100.19%	-245,011.30	-0.19%
julio	38,332,228.19	36,968,296.22	96.44%	1,363,931.97	3.56%
Agosto	41,852,228.19	41,137,661.05	98.29%	714,567.14	1.71%
Septiembre	39,815,559.49	36,833,199.96	92.51%	2,982,359.53	7.49%
3er Trimestre	120,000,015.87	114,939,157.23	95.78%	5,060,858.64	4.22%
Octubre	79,811,553.92	78,971,163.91	98.95%	840,390.01	1.05%
Noviembre*	51,910,816.74	51,910,817.00	100.00%	-0.26	0.00%
Diciembre*	106,748,289.26	111,080,522.04	104.06%	-4,332,232.78	-4.06%
Regalía*	24,853,627.33	24,775,540.56	99.69%	78,086.77	0.31%
4to Trimestre	263,324,287.25	266,738,043.51	101.30%	-3,413,756.26	-1.30%
Total	**617,060,996.50**	**616,048,343.40**	**99.84%**	**1,012,653.10**	**0.16%**

Nota: *Datos de noviembre, diciembre y regalía son proyectados.
Fuente: Departamento Financiero.

Los fondos en cuestión fueron distribuidos en las siguientes partidas, en las proporciones indicadas a continuación:

- ✓ Remuneraciones y Contribuciones.

Para este rubro fueron asignados RD$509,658,314.90, los cuales se ejecutaron en un 100%. Esta partida representa 57.37% del presupuesto total asignado.

- ✓ Contratación de Servicios.

Este acápite recibió asignación por RD$76,521,555.60, de lo cual se ejecutaron RD$75,746,034.09 equivalente al 98.99%. La partida asignada representa el 12.40% del presupuesto total asignado.

- ✓ Materiales y Suministros.

Para este rubro se destinaron RD$16,356,636.00, dicha asignación se ejecutó en su totatalidad, es decir, el 100% del monto asignado. La partida representó el 2.65% del presupuesto total asignado.

- ✓ Transferencias Corrientes.

Para esta cuenta se destinaron RD$250,000.00, y se ejecutaron RD$227,488.40, equivalente al 91.00%. La partida representó el 0.04% del presupuesto total asignado.

- ✓ Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles

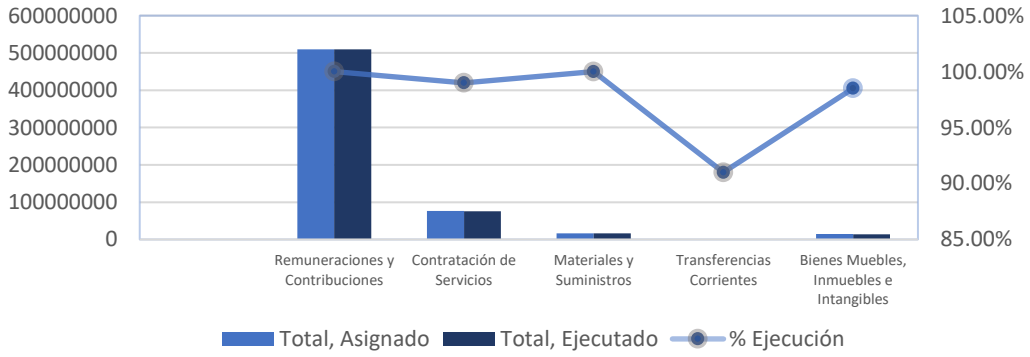
Para este rubro se destinaron RD$14,274,490.00, se ejecutaron unos RD$14,059,870.01, equivalente al 98.50% de la asignación. La partida representó el 2.31% del presupuesto total asignado.

Cuadro 28
Distribución de fondos
Enero - Diciembre 2023
(En porcentajes y montos en RD$)

Concepto	Total, Asignado	Total, Ejecutado	% Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	509,658,314.90	509,658,314.90	100.00%
Contratación de Servicios	76,521,555.60	75,746,034.09	98.99%
Materiales y Suministros	16,356,636.00	16,356,636.00	100.00%
Transferencias Corrientes	250,000.00	227,488.40	91.00%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	14,274,490.00	14,059,870.01	98.50%
Total	**617,060,996.50**	**616,048,343.40**	99.84%

Fuente: Departamento Financiero

Gráfico 8
Distribución de fondos
Enero - Diciembre 2023



Fuente: Departamento Financiero

Balances de las Cuentas

Al cierre del año 2023 se ha ejecutado el 99.84% del presupuesto asignado, equivalente a la suma de RD$616,048,343.40. Permanece un balance en cuenta ascendente a la suma de RD$1,012,653.10; equivalente al 0.16% de la asignación total.

Cuadro 29
Balances de las Cuentas
Enero - Diciembre 2023
(En porcentajes y montos en RD$)

Concepto	Total, Asignado	Disponible	% Ejecución
Remuneraciones y Contribuciones	509,658,314.90	-	0.00%
Contratación de Servicios	76,521,555.60	775,521.51	1.01%
Materiales y Suministros	16,356,636.00	-	0.00%
Transferencias Corrientes	250,000.00	22,511.60	9.00%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	14,274,490.00	214,619.99	1.50%
Total	**617,060,996.50**	**1,012,653.10**	**0.16%**

Fuente: Departamento Financiero, SIGEF

- ✓ **Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar y Obligaciones Comerciales**

Las cuentas por cobrar y Obligaciones Comerciales, no aplican para esta Dirección General.

- ✓ **Cuentas por Pagar**

Al cierre del año 2023, las cuentas por pagar ascienden a RD$2,804,004.74 (Dos Millones Ochocientos Cuatro mil Cuatro Pesos con 74/100). Cumpliendo con las políticas de pago para la cancelación de deudas y compromiso del Gobierno Central, las mismas están en proceso de pago. Ver detalles en la siguiente ilustración.

Ilustración 2
Cuentas por Pagar
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos expresado en RD$)

Código objetal	Fecha de Registro	Número de Factura o Comprobante	Acreedor	Concepto	Valor DOP
2.3.7	13/10/2023	B1500001672	ECOPETROLEO DOMINICANA S.A	ADQUISICION TICKETS DE COMBUSTIBLE	1,400,000.00
2.2.2	15/10/2023	B1500000002	ISABEL ACEVEDO REYNOSO	SERVICIOS DE PUBLICIDAD	11,800.00
2.3.1	16/10/2023	B1500006854	GRUPO ALASKA S.A	ADQUISICION DE BOTELLONES DE AGUA	8,700.00
2.2.9	19/10/2023	B1500001828	MISTER SANDWICH COMIDAS Y MAS	SUBSIDIO DE ALMUERZO	60,250.80
2.3.1	25/10/2023	B1500006858	GRUPO ALASKA S.A	ADQUISICION DE BOTELLONES DE AGUA	8,700.00
2.2.9	25/09/2023	B1500001799	MISTER SANDWICH COMIDAS Y MAS	SUBSIDIO DE ALMUERZO	453,999.03
2.2.9	25/09/2023	B1500001800	MISTER SANDWICH COMIDAS Y MAS	SUBSIDIO DE ALMUERZO	100,748.40
2.2.7	25/10/2023	B1500000080	DFK AUTO SOLUCIONES S.R.L	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	3,776.00
2.2.7	25/10/2023	B1500000081	DFK AUTO SOLUCIONES S.R.L	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	70,977.00
2.2.7	25/10/2023	B1500000082	DFK AUTO SOLUCIONES S.R.L	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	7,670.00
2.2.7	25/10/2023	B1500000083	DFK AUTO SOLUCIONES S.R.L	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	7,670.00
2.2.7	25/10/2023	B1500000084	DFK AUTO SOLUCIONES S.R.L	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	35,400.00
2.2.7	25/10/2023	B1500000085	DFK AUTO SOLUCIONES S.R.L	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	69,506.99
2.3.9	26/10/2023	B1500000214	IAPE DOMINICANA S.R.L	ADQUISICION DE ARTICULOS DE MANT.	29,660.58
2.2.7	27/10/2023	B1500000130	DIFO ELECTROMECANICA S.R.L	MANTENIMIENTO AIRES ACONDICIONADOS	205,000.00
2.3.6	27/10/2023	B1500000951	KHALICCO INVESTMENTS S.R.L	ADQUISICION ARTICULOS MANTENIMIENTO	20,275.94
2.3.6	27/10/2023	B1500000648	DOS GARCIA S.R.L	ADQUISICION ARTICULOS MANTENIMIENTO	179,301.00

Fuente: Departamento Financiero.

Índice de Gestión Presupuestaria

En relación a la gestión y manejo presupuestario, la DGJP mantuvo un IGP promedio de 97% durante el 2023, según evaluación de la Direción General de Presupuesto.

Cuadro 30
Comportamiento IGP por trimestre
Enero - Diciembre 2023
(En datos expresados en porcentaje)

IGP			
T1	**T2**	**T3**	**T4**
96%	95%	99%	97%

Fuente: Departamento Financiero.

Administración de Procesos y Portal de Compras y Contrataciones

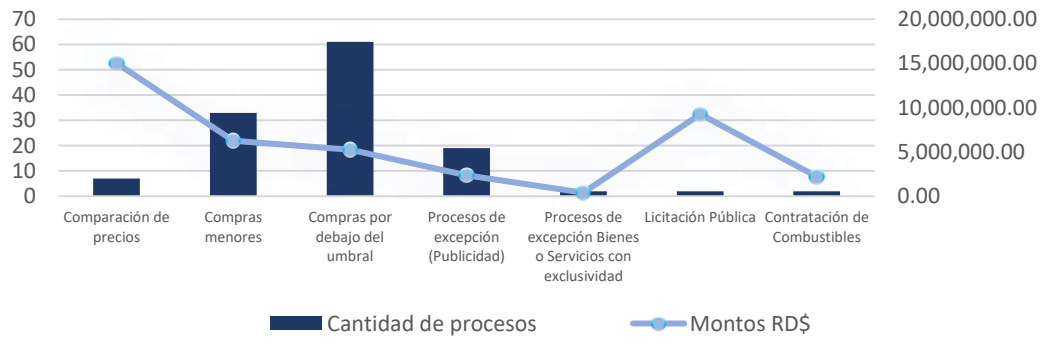
Durante el 2023, se ejecutaron ciento veintiséis (126) procesos de compras y contratación por un monto equivalentes a RD$40,810,280.30, el cual representa un 81% del total del plan de compras (RD$50,192,497.15). Estos procesos se organizaron acogiéndose a los diferentes tipos de procedimientos de acuerdo con los umbrales establecidos.

Cuadro 31
Compras y Contrataciones
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos expresado en RD$)

Modalidad de Contratación	Cantidad de procesos	Montos DOP
Comparación de precios	7	15,030,000.00
Compras menores	33	6,269,707.80
Compras por debajo del umbral	61	5,254,750.00
Procesos de excepción (Publicidad)	19	2,351,489.00
Procesos de excepción Bienes o Servicios con exclusividad	2	400,000.00
Licitación Pública	2	9,283,833.50
Contratación de Combustibles	2	2,220,500.00
Total	**126**	**40,810,280.30**

Fuente: División de Compras y Contrataciones

Gráfico 9
Procesos de compras y contrataciones
Enero - diciembre 2023
(En unidades y montos expresado en RD$)



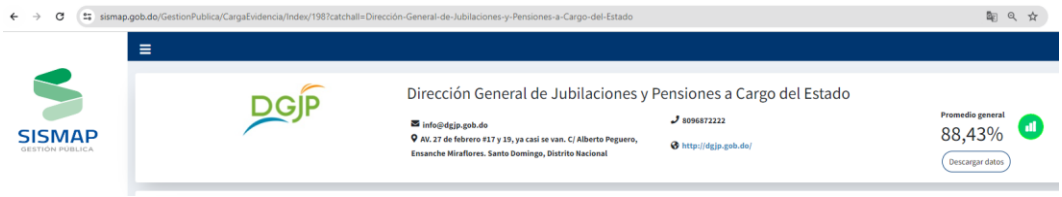
Fuente: División de Compras y Contrataciones

4.2 Departamento de Recursos Humanos

Análisis de los resultados del SISMAP

En el marco del fortalecimiento institucional, el Departamento de Recursos Humanos ha colaborado estrechamente con el Departamento de Planificación y Desarrollo para mantener actualizadas las informaciones necesarias en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Con ello, al cierre del 2023 obtuvo satisfactorios resultados, manteniéndonos en la posición 75 frente a las 186 instituciones registradas en el ranking, alcanzando un puntaje de 88%.

Ilustración 3
Promedio general índice SISMAP
Enero - Diciembre 2023



Fuente: https://www.sismap.gob.do

- ✓ **Desempeño de Recursos Humanos en los Sud-Indicadores del SISMAP**

En lo adelante se muestra el desempeño de los catorce (14) subindicadores del SISMAP que pertenecen a las gestiones de Recursos Humanos, los cuales promediaron durante el año un nivel de cumplimiento del 84.91%.

Cuadro 32
Resultados sud-indicadores R.R.H.H SISMAP
Enero – Diciembre 2023

Indicadores de RRHH	% Nivel de cumplimiento	Justificación de no cumplimiento
02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa	80%	
03.1 Planificación de RR.HH.	100%	
04.3 Manual de Cargos Elaborado	60%	A la espera emisión y firma de las autoridades del MAP.
05.1 Concursos Públicos	50%	Se tomó un candidato del archivo de elegibles para el área de Planificación y Desarrollo.
05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	100%	
06.1 Escala Salarial Aprobada	80%	Implantación de la escala salarial se encuentra en espera de los fondos presupuestarios.
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	100%	
07.3 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	100%	
08.1 Plan de Capacitación	88%	En proceso de avance. Este indicador se alimenta a medida que se avanza en el plan de capacitación.
09.1 Asociación de Servidores Públicos	70%	Se realizó el 23 de mayo del 2023 la asamblea de conformación de la asociación de servidores públicos, actualmente los documentos se encuentran en revisión en el MAP en espera de la resolución oficial.
09.2 Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	59%	Estamos a la espera de los libramientos firmados por parte del Departamento Financiero
09.3 Institucionalización	100%	

Indicadores de RRHH	% Nivel de cumplimiento	Justificación de no cumplimiento
del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.		
09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	77%	El 17 de marzo del 2023 se conformó el nuevo comité mixto seguridad, el mismo se encuentra realizando los trabajos y reuniones correspondientes para la implementación del SISTAP.
09.5 Encuesta de Clima Laboral	100%	
Total sud-indicadores RR. HH	**84.91 %**	

Fuente: Portal SISMAP, Recursos Humanos

Reclutamiento y Selección

Con la finalidad de completar la plantilla del personal requerido de acuerdo con la nueva estructura organizacional, procedimos a aplicar los procesos de reclutamiento y selección y completar el banco de candidatos con ciento setenta y seis (176) profesionales cualificados, los cuales cumplieron con las pruebas y evaluaciones reglamentarias del proceso.

Cuadro *33*
Reclutamiento y Selección
Enero – Diciembre 2023

Ingresos enero-diciembre	Total
Nómina fija (GO I, II y algunos del III)	118
Nómina de contratados (GO algunos del III, IV y V)	18
Nomina fija (operativo) GO II, III, IV	40
Total de Personal Reclutado	176

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Cabe destacar que 40 colaboradores del total del personal reclutado fueron temporales y formaron parte de un operativo desarrollado durante el primer trimestre, enfocado en agilizar el proceso de análisis de las solicitudes pertenecientes al antiguo Instituto Dominicano de Seguro Social (IDSS) que se encontraban en atraso desde el año 2011. Este operativo tuvo una duración de tres meses (enero-marzo) y sirvió para dar respuesta a una gran cantidad de solicitudes rezagadas.

Organización del Trabajo y Compensación

Con la finalidad de contar con una plantilla de colaboradores motivados y comprometidos con la institución, desde la División de Organización del Trabajo y Compensación se procura garantizarles sus derechos y bienestar integral. En correspondencia con lo anterior, durante el año se entregaron varias bonificaciones que forman parte del paquete de compensaciones que ofrece la institución. A continuación, los detalles:

- ✓ **Bono por desempeño**

Durante el mes de abril, amparados en la resolución número 041-2020 que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos, se efectúo el pago del bono por desempeño a sesenta y dos (62) servidores de carrera. Asimismo, se pagó incentivo por rendimiento individual a cuatrocientos treinta y dos (432) colaboradores. Para ello se empleó la suma de RD$21,381,527.00. Este beneficio está reservado para aquellos servidores que durante el año 2022 obtuvieron calificaciones de por encima del 85%.

✓ **Subsidio educativo 2023-2024**

En cumplimiento de las políticas de incentivos, con el propósito de contribuir al desarrollo y educación de los hijos del personal en servicio activo, en trámite de pensión, así como del personal policial y militar, en el mes de octubre se efectuó el pago de del bono para subsidio escolar impactando en doscientos treinta y cinco (235) colaboradores. El monto pagado fue de ocho millones doscientos treinta y dos mil quinientos noventa y tres con 51/100 pesos dominicanos (RD$8,232,593.51 DOP).

✓ **Incentivo por Cumplimiento de Indicadores SISMAP**

Durante el mes de septiembre se gestionó el pago del bono incentivo por cumplimiento de los indicadores del SISMAP, cuyo promedio, al cierre del año 2023 superó una puntuación de 88%. Este bono, por un monto de veinticuatro millones ciento ochenta y seis mil ochocientos ochenta y cinco con 56/100 (RD$24,186,885.56), se hizo efectivo en el mes de noviembre, beneficiando a seiscientos quince (615) colaboradores.

Cuadro 34
Pago Bono SISMAP
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos expresado en RD$)

Modalidad	Colaboradores	Monto pagado
Personal Fijo y Temporero	559	23,287,635.55
Personal de Seguridad	56	899,250.01
Total, general	**615**	**24,186,885.56**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

✓ **Programa de incentivos No Monetarios**

Desde el año 2020 la DGJP puso en marcha el programa de incentivos no monetarios con la finalidad de fomentar el reconocimiento público de aquellos equipos y colaboradores que hayan presentado un desempeño sobresaliente en sus tareas planificadas y en los requerimientos de la institución. En ese sentido, durante el año 2023 se efectuaron varios reconocimientos que incluyeron colaboradores, equipos y departamentos que mostraron un rendimiento sobresaliente o que aportaron de forma extraordinaria al logro de y aporte a los objetivos institucionales. Estas fueron las categorías que durante este período fueron reconocidas:

Cuadro 35
Reconocimientos del año
Enero - Diciembre 2023

Reconocimiento	Descripción
Equipo departamentos del Año	Mejor resultados en el (PEI) y el (POA) respecto a los resultados del año 2022
Equipo con mejor desempeño en los trimestres	T1, T2, T3, T4
Alto Nivel de Compromiso y Colaboración	Por alto compromiso, contribución y colaboración con la organización.
Antigüedad en el Servicio	Por el tiempo de labor ininterrumpida en el Estado Dominicano.
Líder del Año	Mayor desempeño cómo líder durante el año 2022.
Colaborador Destacado del Año	Mejor desempeño en los resultados individuales y colectivos durante el año 2022.
Orientación en el Servicio	Mayor disposición al brindar un servicio eficiente, con calidad, calidez y entrega durante el año 2022.

Reconocimiento	Descripción
Orientación en el Servicio y Alta Productividad	Disposición al brindar un servicio eficiente, con calidad, calidez, entrega y por cumplir con excelencia los objetivos individuales durante el año 2022.
Espíritu de Trabajo en Equipo	Por su excelente actitud para trabajar y fomentar un clima de respeto e integración con el equipo durante el año 2022.
Milla extra	Actitud para trabajar, alto nivel de optimismo, respeto a los compañeros, esfuerzo extra para la obtención en los resultados durante el año 2022.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Ilustración 4
Reconocimientos al desempeño realizado durante el año
Enero – Diciembre 2023

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

✓ **Actividades de integración**

Con el objeto de promover un ambiente laboral sano y empático para los colaboradores, el Departamento de Recursos Humanos realizó varias actividades para celebrar algunas fechas conmemorativas de gran valor emocional para las personas. Estas son algunas de ellas:

- En el mes de febrero, conmemoración del Día de la Amor y la Amistad en las oficinas de la SEDE y del IDSS.
- En marzo, celebración del Día Internacional de la Mujer con la charla ''Una mujer que florece''.
- En abril, conmemoración del día de las secretarias para resaltar la importancia su labor para la organización.
- En mayo se realizó una jornada de juegos lúdicos con motivo de la celebración del Día del Trabajador y la Madres, además se agasajaron a las madres por su importante rol tanto para la institución como para la sociedad.
- En julio se realizó una jornada de juegos lúdicos con motivo de la celebración del Día del Padres.
- En octubre se celebró el Día Mundial de la Salud Mental donde se celebró un evento titulado “Green Wellness Party”. Igualmente, se celebró una actividad de recreación dando apertura a la pelota invernal en la DGJP con juegos lúdicos.
- En noviembre la DGJP celebro el día nacional de los adultos mayores con diversas actividades recreativas, involucrando a los pensionados, reconociendo a los envejecientes pensionados de mayor longevidad. En el mismo mes se realizó la actividad de apertura de la Navidad 2023 con el encendido del arbolito y brindis de té para los colaboradores y usuarios que nos visitaban. Asimismo, se dio inicio al concurso ''Decora tu Puerta'' como actividad para fomentar la integración y el trabajo en equipo.

- En el mes de diciembre se realizó la actividad de alineación estratégica mediante Team Bonding también para fomentar el trabajo en equipo.

Ilustración 5
Actividades de integración y charlas impartidas al personal
Enero – Diciembre 2023

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Salud y seguridad ocupacional

Enfocados en asegurar que nuestro personal cuente con buenas condiciones de salud, durante el año se difundieron mediante el correo institucional, cápsulas informativas con relación al tema de la Epilepsia, sus síntomas y de cómo ayudar a quien pueda requerirlo. Asimismo, se organizaron tres (3) jornadas de salud que impactaron a ochenta y siete (87) colaboradores de manera directa.

Cuadro 36
Salud y seguridad ocupacional

Enero – Diciembre 2023

Actividad Realizada	No. De Participantes
Charla Prevención de Riesgos Laborales con el IDOPPRIL	28
Charla Estilo de Vida Saludable con SENASA	29
Convocatoria para explicar beneficios de los planes complementarios y jornada de traspaso con SENASA	30
Total	**87**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Además, la institución, con el apoyo del médico ocupacional, creó el registro antropométrico con el propósito de conocer las condiciones del estado corporal y la composición del organismo de todo el personal, para posteriormente realizar un plan de acción de actividades que impacten en la salud integral de todos. Al cierre del año se ha recolectado la información de trescientos treinta y tres (333) colaboradores.

En el mismo tenor, el Departamento de Recursos Humanos a través del Dispensario Médico, durante el año 2023, brindó consultas primarias a un total de mil ciento cincuenta (1,150) personas, incluyendo a parte del personal de la institución y usuarios que lo requirieron. De igual forma se efectuó la jornada de bienestar y la salud emocional de los colaboradores, contribuyendo con su felicidad y transformación humana a través del programa de bienestar

emocional. En ese orden, se ejecutó el 100% del plan de acción diseñado para el año, completando las seis (06) actividades programadas, en las cuales participaron ciento cincuenta y seis (156) personas.

Cuadro 37
Salud emocional
Enero - Diciembre 2023

Detalle	Cantidad de participantes
• Taller Planifica felizmente tu año 2023	22
• Conferencia del día Internacional de la felicidad	19
• Cómo descubrir tú propósito de vida	14
• Pausas laborales activas	36
• Charlas de Finanzas Saludables	22
• Taller salud y bienestar mental en el trabajo.	43
Total	**156**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

✓ **Clima y cultura organizacional**

Enfocados en fomentar un clima y una cultura organizacional sanos para la institución y los colaboradores, durante este período se ejecutaron las quince (15) actividades programadas en el plan de acción producto del resultado de la encuesta de clima realizadas en el año 2022 que obtuvo un 86%. El cumplimiento de las actividades realizadas en el año 2023 representó un nivel de avance del 97% del referido plan.

Cuadro 38
Resultados clima Organizacional
Enero - Diciembre 2023

Detalle	%Porcentaje Obtenido
• Creación de propuesta de reconocimiento	100%
• Celebración formal de entrenamiento	100%
• Elaboración programa de capacitación de lideres de mandos medios	100%
• Ejecutar programa de capacitación de lideres y mandos medios.	100%
• Elaborar el plan de capacitación en materia de gestión del cambio y la innovación en el trabajo.	100%
• Seleccionar el personal a participar en las capacitaciones programadas.	100%
• Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.	55%
• Elaborar borrón de procedimiento de viáticos	100%
• Realizar mesas de trabajo con el Departamento de Planificación y Desarrollo para revisión.	100%
• Aprobación y socialización del procedimiento	100%
• Gestionar la habilitación de la sala de lactancia institucional.	100%
• Plan de acción de talleres con temas motivacionales de bienestar emocional	100%
• Ejecución de charlas de bienestar emocional.	100%
• Actualizar programa de flexibilidad laboral	
• Aprobación y socialización del programa de flexibilidad laboral	100%
Total Promedio	**97%**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Registro y Control de Nómina

✓ Pago de Bono por desempeño

Durante el año 2023 la División de Registro y Control de Nómina estuvo concentrada en darle curso al pago de las distintas compensaciones otorgada a favor de los colaboradores, además del registro y control de las novedades del personal.

Mes de abril: pago del bono por desempeño e incentivo por rendimiento individual.

Cuadro 39
Bono por desempeño
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos expresado en RD$)

Detalle	Total de colaboradores impactados	Monto pagado DOP
Bono desempeño de personal activo	60	3,422,566.67
Incentivo rendimiento individual activo	427	17,642,210.33
Bono de desempeño personal inactivo	2	80,000.00
Incentivo rendimiento individual inactivo	5	236,750.00
Total general	**494**	**21,381,527.00**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

✓ Pago de beneficios laborales a personal inactivo

Durante el año 2023 se efectuó el pagó de indemnización económica y vacaciones no disfrutadas a dos exempleados de la institución por un monto de RD$1,388,534.91.

- ✓ **Novedades del personal**

Durante el transcurso del año, se registraron novedades en la nómina de personal, además de otros trámites administrativos: se incluyeron ciento veintiséis (126) nuevos colaboradores y siete (07) nuevos ingresos a la nómina de la prima de transporte; ocho (08) colaboradores de seguridad recibieron reajuste salarial; se registró la salida de veintiséis (26) colaboradores de la institución, uno (01) de la nómina de prima de transporte y once (11) miembros de la seguridad. a continuación, los detalles en el cuadro 40.

Cuadro 40
Novedades del personal
Enero - Diciembre 2023

Novedad de personal	Cantidad Novedades	Cantidad Salidas
Nómina Fija	108	26
Nómina de Temporeros	18	3
Ingreso personal operativo	40	40
Nómina de Seguridad	10	11
Nómina Prima de Transporte	7	1
Reajuste Salarial	66	
Reajuste Salarial Seguridad	8	
Acciones de Personal	232	
Licencias Médicas	276	
Permisos	594	
Vacaciones	370	

Fuente: Departamento de Recursos Humanos
Nota: las causas de los permisos varían cada mes, pero los más comunes son: 1. Diligencias personales, 2. Hijos enfermos, 3. Citas médicas, 4. Problemas de salud, 5. Padres enfermos.

Evaluación del Desempeño y Capacitación

✓ Evaluación del Desempeño

A pesar de que la evaluación de los colaboradores se completa a final de año, cada trimestre se completa la revisión y actualización de los acuerdos de desempeño, de conformidad con los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP). Los resultados que se muestran a continuación se corresponden con el proceso de evaluación del desempeño del año 2022, el cual se completó en el mes de diciembre de ese mismo año. En el mismo fueron evaluados 494 colaboradores de un total de 496 que componía la plantilla de nómina fija y contratados de la dirección. Esto debido a que uno (1) de los servidores se encontraba en proceso de pensión y a que la evaluación del director general (1) se completa bajo la plantilla del Viceministerio del Tesoro. Del total evaluado, 274 eran mujeres y 220 hombres. A continuación, se muestra los detalles de la evaluación clasificados por grupo ocupacional.

Cuadro 41
Evaluación de desempeño
Enero - Diciembre 2023

Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino	Cantidad evaluados
Grupo I	34	44	78
Grupo II	74	51	125
Grupo III	56	59	115
Grupo IV	88	47	135
Grupo V	22	19	41
Total General	**274**	**220**	**494**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos.

✓ **Acuerdos de desempeño 2023**

Durante el mes de enero se concluyó la elaboración de 489 acuerdos de desempeño para el año en curso al mismo número de colaboradores. En la siguiente tabla se detallan la cantidad de hombres y mujeres por cada grupo ocupacional con acuerdos elaborados.

Cuadro 42
Acuerdos de desempeño
Enero - Diciembre 2023

Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino	Cantidad evaluados
Grupo I	34	44	78
Grupo II	73	51	124
Grupo III	57	59	116
Grupo IV	88	44	132
Grupo V	20	19	39
Total general	272	217	489

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

✓ **Capacitación y Desarrollo**

En el Plan Anual de Capacitación del 2023 se programaron dieciocho (18) capacitaciones las cuales fueron efectuadas, lo que representa un nivel de complimiento de un 100%. Otro hecho importante a resaltar en este apartado es que durante este año también se completaron otras dieciocho (18) capacitaciones que no estuvieron contempladas en el Plan de Capacitación.

Un total de 510 colaboradores fueron impactados con las capacitaciones impartidas. A continuación, detalles por género en el cuadro 43 y participación por capacitación brindada en el cuadro 44.

Cuadro 43
Capacitaciones por genero
Enero - Diciembre 2023

Género	Total
Hombres	206
Mujeres	304
Total	**510**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Cuadro 44
Participación por capacitaciones brindadas
Enero - Diciembre 2023

No.	Nombre de capacitación	Cantidad de participantes
1	Administración de Contratos de Bienes y Servicios de consultoría en General	1
2	Maestría de Ceremonias	27
3	Gestión del Proceso de Licitación Pública Nacional	8
4	Protocolo Gubernamental	26
5	Trato digno a nuestros adultos envejecientes	31
6	Alianza Publico Privadas	27
7	Fundamentos del Sistema Nacional de Control Interno (NOBACI)	24
8	Respiración Cardio Pulmonar (RCP)	26
9	Fundamentos del Sistema de Jubilaciones y Pensiones basado en la Atención al Pensionado	24
10	Gestión de Redes Sociales	26
11	Gestión de Redes Sociales	21
12	Auditoria de Procesos	13
13	Elaboración de términos de referencia para contrataciones efectivas	4
14	Encuentro de Lideres 2023	35
15	Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones Publicas	4

No.	Nombre de capacitación	Cantidad de participantes
16	Charla de Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) y ley 87-01	33
17	Primeros Auxilios	20
18	Gestión y Elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas	3
19	Inducción a la Administración Pública, Nivel 2	18
20	Cortesía Telefónica	22
21	Gestión de Proyectos	24
22	Competencias Gerenciales	26
23	Excel Básico	27
24	Simplificación de Trámites	23
25	Gestión y Resolución de conflictos	22
26	Atención al cliente y calidad en el servicio	20
27	Taller de ley 41-08 de función pública	27
28	Gestión del cambio e innovación en el trabajo	20
29	Derechos Previsionales de los miembros de la policía Nacional dentro del ámbito de las leyes 590-16 y 96-04	25
30	Liderazgo Gerencial y Supervisión	20
31	Inteligencia Emocional	20
32	ortografía y Redacción	27
33	Principios Básicos de Genero	24
34	Redacción y Presentación de Informes Técnicos	23
35	Derechos Previsionales de los miembros de la policía Nacional dentro del ámbito de las leyes 590-16 y 96-04	18
36	Gestión de Proyectos	26
Total		**765**

Fuente: Departamento de Recursos Humanos
Nota: La cantidad de participantes a lo largo del proceso fue de 765, beneficiando a 510 colaboradores, ya que algunos de ellos participaron en más de una capacitación.

Otras actividades desarrolladas durante el año

✓ Fomento de la responsabilidad social institucional

El Departamento de Recursos Humanos, con el apoyo del Departamento de Planificación y Desarrollo, actualizó la Política Ambiental y Responsabilidad Social que procura reafirmar el compromiso de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones con la protección del medio ambiente. Mediante esta política, la institución se compromete a alinear sus estrategias y operaciones en cuatro ámbitos de actuación: ahorro de energía, uso del agua, reciclaje y disposición de desechos sólidos y responsabilidad social. Bajo este marco, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Dia mundial de agua
- Donación de sangre
- Limpieza de costa y Reforestación

Ver detalles a continuación:

✓ **Socialización con información sobre la celebración del día mundial del agua mediante correo institucional.**

Ilustración 6

- ✓ **Colaboración con el Hemocentro Nacional al organizar un operativo de donación de sangre, donde los colaboradores voluntarios recibieron orientación sobre los beneficios de esta acción para el bien común.**

El 15 de marzo de 2023, en colaboración con la División de Relaciones Interinstitucionales, se llevó a cabo una jornada de donación de sangre en conjunto con el Hemocentro Nacional. Durante este evento, se ofreció una charla informativa a todos los colaboradores interesados, explicando el proceso de donación, sus beneficios y cómo el acto de donar sangre contribuye a salvar vidas. En el evento se identificaron quince (15) colaboradores voluntarios y se recolectaron nueve (9) bolsas de sangre.

Ilustración 7

- ✓ **Participación en la jornada de limpieza de costas y reforestación que organiza el Ministerio de Medio ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).**

Durante el mes de junio de 2023, el Departamento de Recursos Humanos, en colaboración con la División de Relaciones Interinstitucionales, organizó una jornada de reforestación y limpieza en alianza con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).

La jornada fue llevada a cabo en la playa de Nigua, provincia de San Cristóbal, la cual contó con el apoyo de treintaicinco (35) Colaboradores de la institución.

Ilustración 8

4.3 Departamento Jurídico

Desempeño de los Procesos Jurídicos

Dentro de los procesos jurídicos que tuvieron mayor incidencia de cara a los clientes internos y externos dentro del período Enero-diciembre del año 2023, destacan los siguientes productos o servicios:

Se redactaron dos mil doscientos una (2,201) opiniones legales, requeridas tanto por usuarios externos como por las distintas áreas de la Institución. También se elaboraron veinte (20) actas administrativas y una (1) resolución administrativa a requerimiento de la Dirección General. Asimismo, se elaboraron noventa (90) borradores de decretos para otorgamiento de pensiones bajo la Ley 379-81 y doce (12) resoluciones para pensiones aprobadas bajo el amparo de la Ley No.1896-48 del Instituto Dominicano de Seguridad Social (IDSS).

En ese mismo orden, para el período se redactaron sesenta y siete (67) escritos de defensa institucional, relacionados a demandas en los tribunales de la República, dieciocho (18) escritos de defensa de revisión constitucional y dos (2) Recurso de Reconsideración. Asimismo, dimos respuesta a cuarenta (40) actos de alguacil, relacionados a procesos judiciales y administrativos que lleva a cabo la Institución, once (11) oficios de pagos de Sentencias, cinco (5) denuncias penales y trece (13) acuerdos de desistimiento.

Cuadro 45
Procesos Jurídicos
(En unidades y en porcentajes)

Actividad	Cantidad de casos	% Porcentaje
Opiniones Legales	2,201	89%
Actas Administrativas	20	1%
Elaboración de Resoluciones Administrativas	1	0%
Elaboración de Borradores de Decretos	90	4%
Resolución Según La Ley 1896-48 (IDSS)	12	0%
Escritos de Defensa	67	3%
Escritos de Defensa De Revisión Constitucional	18	1%
Recurso de Reconsideración	2	0%
Repuesta Acto de Alguacil	40	2%
Oficio Pago dee Sentencias	11	0%
Denuncias Penales	5	0%
Acuerdos de Desistimientos	13	1%
Total:	**2,480**	**100%**

Fuente: Departamento jurídico

Consolidación de alianzas con grupos de interés

En otro orden, para dar cumplimento a los objetivos planteados en la planificación estratégica relacionados con afianzar las relaciones efectivas con los grupos de interés relevantes, durante el período Enero-diciembre del año 2023, la DGJP completó la firma de varios acuerdos de cooperación dentro de los que podemos citar:

- ✓ **Carta de Entendimiento Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)-Radio Televisión Educativa (RTE).**

En el mes de febrero la DGJP y RTE pactaron promover actividades, programas, cápsulas y material educativo con miras a educar y orientar de manera efectiva a la población estudiantil, pensionados y jubilados, así como al público en general en temas relativos a pensiones. Producto de este acuerdo, a partir de marzo inició la

transmisión del programa radial "Hablemos de Pensiones" que se transmite semanalmente por esta planta radiodifusora conducido por miembros de la DGJP.

Ilustración 9

- ✓ **Colaboración Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)-Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP).**

Bajo esta colaboración, en el mes de febrero, personal de la DGJP recibió el curso introductorio sobre Alianzas Público-privadas, impartido por la DGAPP, para reforzar los conocimientos de los participantes en la materia que rigen este instrumento de gestión.

Ilustración 10

- ✓ **Acuerdo Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)- Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI).**

Este convenio tuvo lugar en el mes de marzo y su objetivo es que ambas instituciones colaboren en mejorar y fortalecer las competencias técnicas del personal. Bajo este acuerdo, los colaboradores de la DGJP tendrán acceso a los programas de capacitación que imparte el CAPGEFI en materia de tesorería, control interno, presupuesto público, entre otros.

Ilustración 11

- ✓ **Colaboración Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)-Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).**

Con el objetivo de fomentar la responsabilidad social institucional y contribuir con el cuidado del medio ambiente, en el mes de junio, la DGJP participó en los operativos de limpieza de costas y de reforestación coordinado por MIMARENA. Ambos operativos contaron con la participación voluntaria de los colaboradores de la DGJP.

- ✓ **Acuerdo Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)- Consulado Dominicano en Madrid.**

Con la finalidad de colocar los servicios de la DGJP a disposición de los usuarios que residen en España, en el mes de junio, el director general, el Sr. Juan Rosa y el cónsul dominicano en Madrid, el Sr. Miguel Vásquez Peña firmaron un acuerdo de cooperación mutua. Este acuerdo es parte del compromiso del Consulado General de Madrid y de la DGJP de acercar cada vez más los servicios a los dominicanos residentes en esta jurisdicción.

Los servicios de la DGJP que se ofrecerán en este punto son:

- Pensión por Antigüedad
- Pensión por Discapacidad
- Inclusiones en la Nómina de Pensiones, (SIN)
- Pensión de Sobrevivencia para el Cónyuge
- Pensión de Sobrevivencia para Parejas no Matrimoniales
- Pensión de Sobrevivencia para hijos
- Pensión de Sobrevivencia para Padres
- Suspensión de Pensión

Entre otros servicios.

Esta colaboración, permitirá el acceso a los servicios que ofrece la DGJP; a los dominicanos radicados en Madrid y en toda la Jurisdicción que tiene competencia en España el Consulado dominicano.

Ilustración 12

- ✓ **Encuentro de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) en Madrid-España**

  Con la finalidad de afianzar las relaciones de cooperación entre ambas entidades, en el mes de junio se llevó a cabo un encuentro encabezado por el director general de la DGJP, el Sr. Juan Rosa y la

secretaria general de la OISS, la Sra. Gira Magnolia Riaño. El objetivo de esta reunión fue afianzar el compromiso de ambas entidades en mejorar los sistemas de seguridad social en la región iberoamericana.

En el encuentro se discutieron temas relacionados con la seguridad social, la protección de los derechos de las personas mayores y los avances tecnológicos aplicados a la prevención en la Seguridad Social. Ambas partes expresaron su interés en estrechar la colaboración y compartir experiencias para mejorar los sistemas de seguridad social en la región.

La DGJP, como miembro de la OISS tiene la oportunidad de acceder a los programas de capacitación que ofrece esta entidad y a participar en la formulación de políticas globales en materia de seguridad social. Esto le permite contribuir a la creación de estándares y directrices que beneficien al país y a la comunidad internacional en general.

Ilustración 13

- ✓ **La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) en colaboración con el Ministerio de Deportes y el Ministerio de Agricultura realizan taller de cómo cultivar huertos caseros.**

Desde la DGJP en el mes de julio se realizaron las gestiones para que el Ministerio de Agricultura compartiera su programa de fomento de huertos caseros con pensionados de esta institución. El propósito es compartir con las personas técnicas de cultivo que le permitan dar una respuesta rápida y oportuna a la demanda de productos de ciclo corto y de gran valor alimenticio. Esto igualmente constituyen una gran oportunidad para ayudar a mejorar la calidad de vida de la población de bajo poder adquisitivo, al mismo tiempo de que es una actividad que emocionalmente nos da mucha satisfacción.

El taller fue impartido por expertos del Ministerio de Agricultura, los cuales compartieron técnicas de cómo cultivar los huertos, hacer la siembra, sistemas de riego y control de plagas. En el taller participaron 41 personas donde los invitados especiales fueron los pensionados de esta institución.

Ilustración 14

4.4 División de Tecnologías de la Información y Comunicación

Avances en materia de tecnología, innovación

En lo que se refiere a nuevas implementaciones, durante el 2023 se puso en marcha la ejecución de un proyecto para la implementación de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5:2019), el cual tiene como finalidad automatizar la prestación de los servicios a través de los distintos mecanismos y medios electrónicos existentes. Al cierre del año se ha completado el primer entregable de este proyecto.

Por otro lado, para mejorar la prestación de servicios vía telefónica se implementó en el área de Call Center y Servicios Electrónicos el uso de softphone el cual es un software basado en la tecnología Voz sobre IP o VoIP que permite realizar y recibir llamadas utilizando una aplicación web o una app, sin necesidad de utilizar un teléfono tradicional.

En materia de seguridad, se fortalecieron los mecanismos de conexión remota a los usuarios de la institución utilizando un nuevo aplicativo de VPN “Virtual Private Network" o en español a lo que se refiera a una Red privada virtual esto con el propósito de crear una conexión segura y cifrada, dificultando así el seguimiento de las actividades en línea y el robo de datos por parte de terceros.

- ✓ **Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos**.

Durante todo el año, se ha estado implementando la Metodología para la Valoración y Administración de los Riesgos (VAR) la cual busca identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los riegos que

pueden afectar el rendimiento de los procesos tecnológicos. De igual forma se ha estado trabajando de la mano con las unidades que prestan servicios al ciudadano para identificar e implementar mecanismos tecnológicos que faciliten la prestación del servicio y permitan simplificar los procesos internos de cara al público.

- ✓ **Certificaciones obtenidas; desempeño de la mesa de servicio; y proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal. Resaltar participación de mujeres en TIC**

Para mantener vigentes las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), durante el período se lograron las recertificaciones en las siguientes normas:

1. NORTIC A2:2021 “Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano”.
2. NORTIC A3:2014 “Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano”.
3. NORTIC E1:2022 “Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales”.

Ilustración 15

Fuente: Portal web DGJP

Asimismo, en colaboración con el Ministerio de Hacienda, fue documentada y aprobada la Política Interna de Accesibilidad Web, la cual tiene como propósito facilitar el acceso a los contenidos web a los usuarios en general, incluyendo aquellas personas con algún tipo de discapacidad, garantizando que la información publicada y servicios en línea sean más inclusivos.

En cuanto a los servicios de asistencia técnica, durante el período se atendieron unos 3,100 requerimientos internos a través de mesa de ayuda a los cuales se le dio respuesta a través de nuestro equipo técnico.

En cuanto a la participación de las mujeres, actualmente, el área de tecnología cuenta con la colaboración de 3 mujeres, dentro de ellas la encargada del área, quienes se desempeñan de manera efectiva aportando sus conocimientos y habilidades en temas de infraestructura, así como también en el análisis de sistemas tecnológicos.

- ✓ **Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge) durante el año y justificación en caso de incumplimiento.**

Para el cierre del año 2023 la DGJP se situó en la posición No. 122 del ranking iTICge con una puntuación de 68.68% en base a un 100%. Este descenso, en comparación con el puntaje del primer semestre, se debe a la incorporación de nuevos parámetros de medición definidos por el órgano rector, la OGTIC. Se están tomando las medidas para elevar la puntuación, dentro de las que destacan la incorporación de nuevas políticas internas y optimización en algunos procesos claves.

De acuerdo con los componentes que evalúa el iTICge se muestra a continuación el detalle del puntaje obtenido por cada pilar del ranking:

Cuadro 46
Índice de Uso de TIC
Enero -diciembre 2023
(En unidades expresado porcentaje)

Pilares	Valor Porcentual	Puntaje Obtenido	Justificación de incumplimiento
Uso de las TIC	25%	14.05%	Se requiere fortalecer la estructura acorde con la Gestión de Eventos y Continuidad de Negocios, desarrollo y gestión del software, además de métodos y controles de seguridad TIC.
Implementación de E-Gob	25%	12.81%	Se requieren diseñar planes acordes con buenas prácticas nacionales e internacionales como también programas de capacitación continua para el personal de TIC.
Gobierno abierto y E-Participación	25%	21.80%	Se están realizando mejoras de la web institucional para la gestión del espacio y nivel de participación de la institución, y que estas estén acordes a lo recomendado por las buenas prácticas nacionales e internacionales.
Desarrollo de E-Servicios	25%	20.01%	El desarrollo de los servicios en línea está en proceso. Por la naturaleza de la institución no se brindan servicios transaccionales.
Total	100%	68.67%	

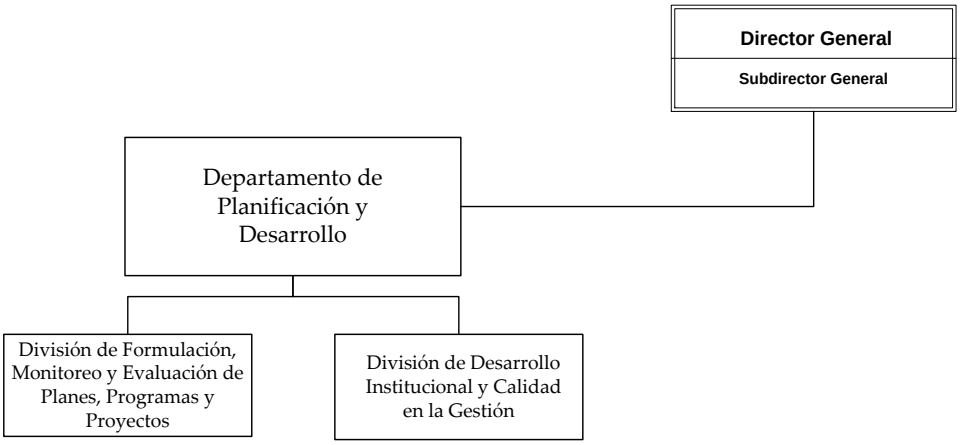
Fuente: División de tecnología

4.5 Departamento de Planificación y Desarrollo

Desarrollo Institucional

De conformidad con la resolución 14-2013 que aprueba los modelos de estructura organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD), en su última actualización la DGJP se acogió de forma parcial al modelo B señalado en dicha resolución, no contando actualmente con unidad de Cooperación Internacional:

Ilustración 16



En lo relacionado a la planificación estratégica y operativa, durante el año 2023 todas las unidades organizativas han trabajado enfocadas en asegurar el cumplimiento de las iniciativas y los objetivos programados. En ese sentido, de acuerdo con los resultados de los informes de monitoreo, presentamos a continuación los logros alcanzados a nivel de Plan Estratégico Institucional 2021-2024 así como en el Plan Operativo Anual 2023.

Cuadro 47
Avances del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024
(PEI)

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Avances
Objetivo General: Administrar efectivamente el sistema previsional a nuestro cargo, creando mecanismos que ayuden a garantizar la sostenibilidad de los planes de pensiones, recomendando medidas que aseguren el pago del pasivo contingente en el corto, mediano y largo plazo.	**Iniciativa Estratégica 1.1.** Gestionar la actualización del marco jurídico y normativo a fin de fortalecer los procesos institucionales para lograr mejores beneficios a favor de afiliados, jubilados y pensionados a cargo del Estado.	✓ Avances de un 75% en la documentación de los procedimientos del Dpto. de Gestión Financiera de Pensiones. Del total de 16 procedimientos identificados, se han formalizado 12 y 4 se encuentran en fase de revisión. ✓ Avances en la implementación del SJP. En el mes de diciembre se corrió la nómina en paralelo con el SIJUPEN.

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Avances
Objetivo General: Disponer de un modelo organizacional efectivo, orientado al logro de los objetivos institucionales y que permita dar respuestas de calidad y justo a tiempo a las demandas de los clientes internos y externos.	**Iniciativa Estratégica 2.1.** Implementación de un modelo de gestión eficiente que contemple la gestión de proyectos, tecnologías y procesos que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.	✓ Manual de Cargos actualizado y aprobado por el MAP. ✓ Completado el primer entregable del proyecto de implementación de la NORTIC A5. ✓ Se completan los entregables para el corrido de la nómina en el sistema SJP. ✓ Se ha completado la aprobación de 53 procedimientos de los 59 identificados. El nivel de avance de esta línea alcanza el 90%. ✓ Gestiones para la obtención del Sello CAF +300 del MAP.
	Iniciativa Estratégica 2.2 Fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	✓ continuación de la implementación de la VAR con avances de un 86%. ✓ Índice de implementación de las NOBACI alcanzó el 88%.

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Avances
	Iniciativa Estratégica 2.3. Habilitación de espacios que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio.	✓ Concluyó la segunda versión del Programa de Entrenamiento Cruzado con la participación de 120 colaboradores. ✓ Puesto en funcionamiento el Comité de Calidad Institucional. ✓ Avances de 85% en el plan de acción generado por el trabajo con los grupos focales. ✓ Se realizaron 7 actividades de Benchmarking para identificar buenas prácticas en el área de Recursos Humanos y gestión de la calidad.
	Iniciativa Estratégica 2.4. Fortalecimiento del sistema de monitoreo y medición para incentivar el logro de metas y la mejora continua.	✓ Avanza positivamente la implementación del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación, en coordinación con el MH. ✓ Se celebraron 4 actividades para el reconocimiento del logro de metas a nivel de equipos y de manera individual.
	Iniciativa Estratégica 2.5. Diseño e implementación de	✓ Promoción continuada del marco estratégico y su importancia institucional.

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Avances
	programas de interacción con el personal que promuevan la integración, el sentido de pertenencia y su bienestar emocional.	✓ Habilitación de la sala de lactancia en la sede central a 70% de avance. ✓ Se realizaron 2 operativos de salud integral a favor del personal. ✓ Gestiones para que el personal que lo requiera tenga acceso a secciones de terapia profesional. ✓ Inicio de creación del registro antropométrico del personal con avance de un 67%. ✓ Se realizaron 5 jornadas de capacitación orientadas a fortalecer las competencias de los mandos medios que contaron con la participación de 53 personas.
Objetivo General: Garantizar la excelencia en el servicio prestado, fortaleciendo de manera continua la	**Iniciativa Estratégica 3.1** Fortalecimiento de la prestación del servicio ofrecido a través de los canales alternos.	✓ Inicio de las gestiones para poner en funcionamiento un equipo evaluador de la calidad de la atención telefónica. ✓ Continuación de las gestiones para la puesta en funcionamiento la prestación de servicios en línea.

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Avances
funcionalidad de los diferentes canales disponibles (presenciales y alternos).		
	Iniciativa Estratégica 3.2 Aumento de la cantidad de Centros y medios habilitados para la prestación del servicio.	✓ Elaboración del informe de levantamiento para identificar puntos estratégicos para la apertura de centros de atención. ✓ Se completaron las gestiones para la apertura de puntos de atención en el consulado de Madrid.
	Iniciativa Estratégica 3.3 Gestión de beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.	✓ Continuación de las gestiones para concertar acuerdos de cooperación orientados a obtener beneficios para los pensionados.
	Iniciativa Estratégica 3.4. Desarrollo de programas y	✓ Iniciado el proceso de evaluación y selección de los trámites a simplificar.

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Avances
	proyectos para impulsar la simplificación de trámites.	
Objetivo General: Fortalecer la imagen institucional de la DGJP mediante la implementación de un sistema de comunicación efectiva.	**Iniciativa Estratégica 4.1.** Fortalecimiento de los canales y mecanismos de la comunicación a los fines de garantizar que la información llegue de forma clara y oportuna a los usuarios de la misma.	✓ Puesta en marcha un plan piloto para el intercambio de información entre áreas.
	Iniciativa Estratégica 4.2. Establecimiento de un vínculo efectivo de interacción con los grupos de interés y el entorno.	✓ Se completaron 11 encuentro con diversas entidades con el objetivo de fortalecer las relaciones con los grupos de interés relevantes.
	Iniciativa Estratégica 4.3. Promoción a través de los medios de comunicación de la	✓ Se actualizó y se difundió de manera exitosa de la campaña publicitaria en los medios contratados. ✓ Participación de autoridades en diferentes medios.

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Avances
	labor y los logros institucionales.	✓ Puesta en marcha el programa radial **Hablemos de Pensiones.**

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

Nivel de cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) 2023

En lo relacionado a la planificación operativa, durante el 2023 se ejecutaron las acciones programadas, las cuales se definieron en función de los objetivos del PEI 2021-2024 y las actividades rutinarias. En ese sentido, los informes de monitoreo trimestral muestran un nivel de cumplimiento general en promedio de 95% durante el año 2023.

Cuadro 48
Resultados POA
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional
Enero – Diciembre 2023

Resultados POA obtenidos durante período 2023						
Área	Total de Actividades Programadas 2022	% Cumplimiento				Promedio de cumplimiento
		T1	T2	T3	T4	
Departamento de Planificación y Desarrollo	63	97%	100%	98%	100%	99%
Departamento Jurídico	20	97%	100%	100%	100%	99%
Departamento de Recursos Humanos	83	94%	97%	83%	100%	94%
División de Comunicaciones	38	93%	97%	91%	95%	94%
Departamento Administrativo	32	95%	93%	97%	100%	96%
Departamento Financiero	21	100%	100%	100%	100%	100%
División de Tecnología de la	32	100%	95%	100%	92%	97%

Resultados POA obtenidos durante período 2023						
Área	Total de Actividades Programadas 2022	% Cumplimiento				Promedio de cumplimiento
		T1	T2	T3	T4	
Información y Comunicaciones						
División de Relaciones Interinstitucionales	33	100%	100%	100%	86%	97%
Oficina Libre Acceso a la Información	15	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	26	97%	41%	80%	87%	76%
Departamento de Gestión de Servicios	22	92%	94%	91%	97%	94%
Departamento de Trámite de Pensiones	20	100%	91%	90%	100%	95%
División de Validación y Registro de Instrumentos Legales	8	100%	75%	100%	100%	94%
Departamento de Autoseguro	8	100%	88%	94%	99%	95%
Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados	10	83%	67%	100%	100%	88%
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	13	100%	100%	100%	100%	100%
Departamento del Sistema de Reparto y Control de Pensionados	35	97%	100%	100%	87%	96%
Total Promedio		**97%**	**90%**	**96%**	**97%**	**95%**

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

Nota: Los resultados promediados presentados en el segundo trimestre (T1, T2, T3) están compuesta por datos reales, mientras que el T4 del año 2023, es una proyección conforme al histórico del nivel de cumplimiento cuarto trimestre (T4), El mismo se ha extraído de los resultados del año 2022.

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La DGJP se encuentra inmersa en el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Como parte de los esfuerzos, durante el 2023 se ha trabajado arduamente en la incorporación de la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR). Al cierre del año 8 áreas (Recursos Humano, Financiero, Planificación y Desarrollo, Jurídico, Oficina de Acceso a la Información, Tecnología y Comunicaciones) han trabajado las matrices de la metodología, mostrando un nivel de avance promedio de un 86%. Asimismo, el informe generado a través del Sistema para diagnóstico de las NOBACI, administrado por la Contraloría General de la República (CGR), muestra que durante el año la institución alcanzó un nivel de avance del 88% del proceso.

Ilustración 17

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		100.00%		0
Valoración y Administración de Riesgos	100.00%		100.00%		0
Actividades de Control	72.00%		68.00%		1
Información y Comunicación	95.45%		95.45%		0
Monitoreo y Evaluación	76.92%		76.92%		0
%Totales	88.88%		88.08%		1

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

En la DGJP se trabaja la calidad bajo el enfoque del Marco Común de Evaluación (CAF). En ese sentido, durante el 2023 se realizó la revisión y actualización de Autodiagnóstico bajo este modelo. Asimismo se remitieron al Ministerio de Administración Pública

(MAP) los informes de avance del plan de acción vigente para este año que contempló los compromisos para subsanar las áreas de mejoras identificadas en el 2022. Todos los entregables fueron revisados y validados por el MAP, órgano Rector en la materia.

De igual forma se tomaron en cuenta las áreas de mejoras identificadas en el informe de retorno de nuestra participación en el Premio Nacional a la Calidad en el año 2022, y esto impulsó que la institución presentara su postulación para obtener la Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300 que ofrece el MAP para aquellas instituciones que muestran avances importantes en su sistema de gestión de la calidad.

c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

La DGJP se ha propuesto documentar y formalizar todos los procesos que la institución requiere para prestar su servicio de manera oportuna y más eficiente. Con este enfoque, durante el 2023 se trabajaron las diferentes iniciativas que se fijaron para fortalecer los procesos de las unidades sustantivas. En ese orden, bajo la línea estratégica ***No. 1.1.3 ¨Impulsar la adecuación y documentación de los procedimientos vinculados a la gestión de los sistemas de pensiones***¨, con mira a eficientizar los procesos bajo la responsabilidad del Departamento de Gestión Financiera de Pensiones, se identificaron 24 procedimientos de los cuales se han formalizado 20, el 83% del total. Asimismo, se continúa trabajando con los procedimientos vinculados a la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones, logrando avanzar con la formalización del 82% de los procedimientos en los que intervienen las unidades bajo esta dirección completando 32 de los 39 identificados. Con ello se busca ofrecer un servicio más estandarizado a los ciudadanos y cumplir con el indicador “01.3 Estandarización de Procesos” del SISMAP Ejecutivo, el cual está en un 70% de avance.

Además de lo anterior, en este año la Institución tiene en ejecución la línea estratégica del Plan Estratégico Institucional (PEI) ***No. 2.1.4. ¨Desarrollar un programa de documentación y auditoría de procesos que contribuya a fortalecer el marco normativo interno y el correcto desenvolvimiento de los procesos¨,*** con el fin de continuar la ruta del fortalecimiento institucional. Esta iniciativa buscar completar la documentación del 80% de todos los procesos de la institución en este año 2023 y sentar las bases para iniciar aplicar auditoría a los procesos internos y así detectar oportunidades de mejora y corregir desviaciones.

De igual modo, con el objetivo de automatizar los procesos internos y la simplificación de trámites, la DGJP ha realizado arduos esfuerzos para avanzar hacia la implementación del nuevo sistema informático denominado Sistema Automatizado de Jubilaciones y Pensiones (SJP). Durante este año se completó el desarrollo de los módulos de manejo de acreedores y pago de la nómina de pensionados. Con ello se sustituye por completo el uso del Sistema de Jubilaciones y Pensiones (SIJUPEN), en el cual solo estaba en funcionamiento para ejecutar el pago de la nómina de forma híbrida. Este nuevo sistema facilitará el acceso remoto mediante la web y agilizará los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

4.6 División de Comunicaciones

Gestión de Comunicaciones

En el marco de su planificación estratégica, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) ha asignado uno de sus ejes principales al ámbito de la comunicación, con el objetivo de fortalecer la imagen institucional y consolidar relaciones efectivas con sus grupos de interés relevantes. En consonancia con esta premisa, se han implementado diversas estrategias de comunicación orientadas a mantener informados tanto a los colaboradores internos

como a la sociedad en general acerca de las actividades de la organización

En el proceso de desarrollo, contamos con la asesoría y el acompañamiento de la División de Comunicaciones y durante el año 2023 hemos se llevaron a cabo diversas iniciativas, destacando las siguientes:

- ✓ **Definición de campañas publicitaria:**

Bajo esta iniciativa, se llevó a cabo una campaña publicitaria con el objetivo de difundir información relevante dirigida a nuestro público meta, que incluye pensionados, solicitantes de pensión, sus allegados y familiares, así como la sociedad en su conjunto. Para este concepto se hizo una inversión de DOP 2,469,689.40 que se empleó en la difusión de cuñas publicitarias en un total de 20 espacios televisivos, radiales y de prensa.

Cuadro 49
Ejecución presupuestaria de comunicación y publicidad
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y Montos en RD$)

Periodos contratados	Cantidad de programas	Monto asignado
Julio - Agosto	1	553,337.40
Julio - Septiembre	7	1,066,752.00
Julio - Octubre	1	47,200.00
Julio - Diciembre	9	637,200.00
Noviembre	2	165,200.00
Total	**20**	**2,469,689.40**

Fuente: División de Comunicaciones.

Esta campaña se centra en la promoción de diversos aspectos, tales como nuestra identidad institucional, el público al que nos dirigimos, los servicios que proporcionamos, nuestra ubicación, así como nuestro horario y formas de contacto.

- ✓ **Participación del director general en entrevistas de radio y televisión:**

Durante este año, el Sr. director ha participado activamente en un total de 12 entrevistas, utilizando estos espacios para promover las actividades institucionales y la base legal sobre la que sustentan, además de divulgar los logros de esta gestión en el ámbito de la seguridad social, especialmente en lo relacionado con el Sistema de Reparto y el sistema previsional público.

Cuadro 50
Desglose de Participaciones del Director General en Entrevistas
Enero - Diciembre 2023

Programa	Fecha	Canal de comunicación	URL
El sol de la mañana	16 de febrero	Zol 106.5 FM	https://www.youtube.com/watch?v=u81AWmaBzUc
Gobierno de la tarde	03 de febrero	Z 101	https://youtu.be/Jm7AKKDlf0k
El día	20 de febrero	Tele sistema Canal 11	https://www.youtube.com/watch?v=1dhsaYxovkE
Programa Hoy Mismo	23 de febrero	Color visión Canal 9	https://www.youtube.com/watch?v=_tuYfxTa9t0
Infórmate con Ana Jiménez y Danilsa Vargas	19 de marzo	Informate	https://www.youtube.com/watch?v=hx9MuZ7OPss
Programa Seguimos Cambiando	17 de junio	Canal del Sol 6	
Programa Politikal	19 de julio	94.5 FM	https://www.instagram.com/reel/Cu7WVSuLiCH/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFlZA==
Gobierno de la tarde	13 de julio	Z 101	https://www.youtube.com/watch?v=yi7pf8J3K3A
Programa el Sol de la mañana	29 de agosto	Zol 106.5 FM	https://www.youtube.com/watch?v=3sghRfviI-E
Programa sociedad y seguridad social	1 de septiembre	Cine Visión Canal 19	

Programa	Fecha	Canal de comunicación	URL
Gobierno de la mañana	8 de septiembre	Z 101	https://www.youtube.com/watch?v=AZ8255zFCTk
Programa Despierta RD	9 de septiembre	Canal 13	

Fuente: División de Comunicaciones.

Estas entrevistas han desempeñado un papel fundamental al facilitar el contacto directo con la población y esclarecer cualquier confusión existente sobre el rol de la institución en el marco del Sistema Dominicano de la Seguridad Social. Este enfoque proactivo no solo ha permitido difundir información clave sobre las ejecutorias de la DGJP, sino que también ha contribuido a fortalecer la transparencia y la comprensión pública de las funciones y responsabilidades de la institución en el sector al que pertenece.

✓ Colocación de notas de prensa

Con el objetivo de dar a conocer el trabajo que se ha realizado en la DGJP, durante el año también se han colocado notas de prensa en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos y digitales y en el portal web de la institución.

Cuadro 51
Enlace de notas de prensa
Enero - Diciembre 2023

Notas de Prensa	Fecha	Canal de comunicación (Correo, periódicos medio digital)
3	Enero	https://elnuevodiario.com.do/director-de-pensiones-realiza-visita-de-cortesia-en-radio-television-educativa/
		https://www.elradar.do/dominicana/dgjp-y-radio-television-educativa-acuerdan-educar-a-los-ciudadanos-sobre-pensiones/
		https://www.dgjp.gob.do/director-de-pensiones-realiza-visita-de-cortesia-en-radio-television-educativa-rtve/
		https://elnuevodiario.com.do/inap-reconoce-a-jubilaciones-y-pensiones-por-alto-desempeno-en-indicador-de-gestion/
		https://www.armariodenoticias.com/2023/01/inap-reconoce-dgjp-por-alto-desempeno.html?m=0
		https://www.dgjp.gob.do/inap-reconoce-dgjp-por-alto-desempeno-en-indicador-de-gestion/
		https://www.dgjp.gob.do/dgjp-imparte-curso-taller-maestro-de-ceremonias-a-sus-colaboradores/
4	Febrero	https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-imparte-charla-a-colaboradores-trato-digno-al-adulto-mayor/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-realiza-charla-curso-introductorio-alianzas-publico-privadas/

Notas de Prensa	Fecha	Canal de comunicación (Correo, periódicos medio digital)
		https://www.dgjp.gob.do/colaboradores-de-la-direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-reciben-certificado-del-diplomado-en-gestion-de-proyectos/
		https://www.dgjp.gob.do/ministerio-de-administracion-publica-map-otorga-certificado-a-la-direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-dgjp/
7	Marzo	https://www.dgjp.gob.do/jubilaciones-y-pensiones-imparte-curso-taller-protocolo-y-ceremoniales-de-estado-a-colaboradores/
		https://www.dgjp.gob.do/jubilaciones-y-pensiones-imparte-charla-a-colaboradores-con-motivo-del-dia-internacional-de-la-mujer/
		https://www.dgjp.gob.do/dgjp-dicta-charla-sobre-regimen-etico-y-disciplinario/
		https://elnuevodiario.com.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-reconoce-colaboradores-por-sus-logros-y-eficiencia/
		https://atento.com.do/2023/03/11/direccion-de-jubilaciones-y-pensiones-reconoce-colaboradores-por-sus-logros-y-eficiencia/
		https://elnuevodiario.com.do/reporteros-graficos-reconocen-labor-de-juan-rosa-al-frente-de-jubilaciones-y-pensiones/
		https://noticiasviprd.com/reporteros-graficos-reconocen-labor-de-juan-rosa-frente-a-la-dgjp/
		http://www.bohechiodigital.com/2023/03/reporteros-reconocen-labor-director.html?m=1
		https://atento.com.do/2023/03/16/reporteros-graficos-reconocen-labor-de-juan-rosa-frente-a-la-dgjp/
		https://www.apuntonoticias.com/2023/03/reporteros-graficos-reconocen-labor-de.html
		https://elnuevodiario.com.do/jubilaciones-y-pensiones-lanza-e-inicia-programa-radial-hablemos-de-pensiones/
		https://www.youtube.com/watch?v=qhGI6wdtZYQ
		https://www.armariodenoticias.com/2023/03/jubilaciones-y-pensiones-lanza-e-inicia.html
		https://elnuevodiario.com.do/dos-entidades-firman-acuerdo-para-profesionalizar-a-sus-servidores-publicos/
3	Abril	https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-realiza-charla-titulada-encuentro-entre-lideres-2023/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-realiza-charla-sobre-administradora-de-fondos-de-pensiones-y-ley-87-01/
		https://www.dgjp.gob.do/empleados-de-la-dgjp-participan-en-jornada-sobre-beneficios-de-cooperativa-de-hacienda/
2	Mayo	https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-celebra-el-dia-de-las-madres/
		https://www.dgjp.gob.do/servidores-publicos-de-la-dgjp-disfrutan-de-tarde-de-juegos-recreativos/
5	Junio	https://hoy.com.do/dgjp-realiza-jornada-de-reforestacion-y-limpieza-de-costas/
		https://www.armariodenoticias.com/2023/06/dgjp-realiza-jornada-de-reforestacion-y.html
		https://primicias.net/web/dgjp-realiza-jornada-de-reforestacion-y-limpieza-de-costas/
		https://elnuevodiario.com.do/dgjp-realiza-jornada-de-reforestacion-y-limpieza-de-costas/
2	Julio	https://elnuevodiario.com.do/consulado-dominicano-en-madrid-ofrecera-servicios-de-pensiones-tras-firma-de-acuerdo/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-ofrece-servicios-desde-consulado-dominicano-en-madrid/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-celebra-el-dia-de-los-padres-con-varias-actividades/
5	Agosto	https://www.dgjp.gob.do/dgjp-imparte-curso-taller-sobre-gestion-y-resolucion-de-conflictos-a-colaboradores-de-la-institucion/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-imparte-charla-sobre-atencion-al-cliente-y-calidad-en-el-servicio/
		https://www.dgjp.gob.do/juan-rosa-valora-resultados-en-la-presentacion-del-plan-operativo-anual/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-realiza-entrega-de-reconocimientos/
		https://www.dgjp.gob.do/miles-de-pensiones-no-han-sido-reclamadas-en-la-direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones/
		https://www.diariolibre.com/actualidad/nacional/2023/09/01/miles-de-beneficiarios-no-han-reclamado-pensiones/2449004
		https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/ministro-de-jubilaciones-y-pensiones-afirma-miles-de-pensiones-no-han-sido-reclamadas-por-beneficiarios/
		https://hoy.com.do/miles-de-pensiones-no-han-sido-reclamadas-afirma-la-dgjp/
		https://pasoapaso.com.do/miles-de-pensionados-no-han-reclamado-pensiones/
		https://elnuevodiario.com.do/dgjp-dice-que-miles-de-pensiones-no-han-sido-reclamadas/
4	Septiembre	https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-imparte-curso-taller-liderazgo-gerencial-y-supervision-a-sus-colaboradores/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-imparte-charla-sobre-seguro-de-riesgos-laborales/
		https://www.dgjp.gob.do/direccion-general-de-jubilaciones-y-pensiones-imparte-curso-taller-sobre-inteligencia-emocional/
		https://www.dgjp.gob.do/95-mil-525-pensiones-se-han-otorgado-durante-actual-gestion-de-gobierno/

Notas de Prensa	Fecha	Canal de comunicación (Correo, periódicos medio digital)
		https://conmipueblopoliticasyalgomas.com/?p=2590
		https://elnuevodiario.com.do/juan-rosa-en-tres-anos-abinader-ha-otorgado-95525-pensiones-contempla-entregar-otras-20-mil-solidarias-en-el-2024/
		https://youtu.be/jBJs52yX2pE?si=5I3K70zHozJB112p
		https://periodicoelsol.com/2023/09/20/95-mil-525-pensiones-se-han-otorgado-durante-actual-gestion-de-gobierno/
		https://robertocavada.com/nacionales/2023/09/20/informan-95-mil-525-pensiones-se-han-otorgado-durante-actual-gestion-de-gobierno/
		https://noticiasviprd.com/95-mil-525-pensiones-se-han-otorgado-durante-actual-gestion-de-gobierno/
		https://nycpressnews.com/2023/09/20/95-mil-525-pensiones-se-han-otorgado-durante-actual-gestion-de-gobierno/
		https://www.elcaribe.com.do/panorama/dinero/en-tres-anos-via-la-dgjp-del-estado-se-han-entregado-95525-pensiones/
2	Octubre	https://hoy.com.do/director-de-pensiones-resalta-logros-con-motivo-dia-del-envejeciente/
		https://robertocavada.com/nacionales/2023/10/02/video-celebran-dia-nacional-del-envejeciente-tiempo-de-espera-para-recibir-pension-sigue-siendo-uno-de-los-principales-retos/
		https://hoy.com.do/imparten-charla-sobre-prevencion-cancer-de-mama/
		https://elnuevodiario.com.do/empleadas-de-la-dgjp-reciben-charla-sobre-prevencion-del-cancer-de-mama/
		https://cronicards.com/2023/10/dgjp-imparte-charla-a-sus-empleadas-sobre-prevencion-cancer-de-mama/
		https://samantharadio.blogspot.com/2023/10/dgjp-imparte-charla-sus-empleadas-sobre.html
Total: 37		

Fuentes: División de Comunicaciones

- ✓ **Programa radial ''Hablemos de Pensiones.**

Con el objetivo de orientar a la población sobre los temas relacionados con jubilaciones y pensiones, el Sistema de Reparto y otras informaciones generales vinculada a la seguridad social, en el mes de marzo, se puso al aire el programa semanal ''Hablemos de Pensiones'' a través de Radio Educativa Dominicana. El programa se transmite cada marte de 4:00 a 5:00 p.m. Al cierre del año se han emitieron 32 programas sin interrupciones, contando con el acompañamiento de profesionales den materia de seguridad social.

- ✓ **Atención a los grupos de interés.**

Parte de la estrategia comunicacional está enfocada en reforzar las relaciones con los grupos de interés relevantes para la DGJP. En ese orden, se ha estado ejecutando un programa de acercamiento con entidades claves, cuyo accionar impactan nuestros procesos internos y/o

nuestro público meta. Dentro de las ejecutorias destacan: acercamiento con el Consejo Nacional para la Discapacidad (CONADIS) para recibir orientación de cómo asistir adecuadamente a las personas en condiciones de discapacidad que visitan nuestras oficinas; gestionar el cumplimiento de las partes del acuerdo firmando con el Consejo Nacional para la Persona Envejeciente (CONAPE) en el año 2022 para impartir charlas de orientación a los adultos mayores que visitan ambas instituciones; Gestiones ante el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) para que el personal de la DGJP reciba capacitaciones en diferentes acciones de formación impartidas por este centro; colaboración con el Hemocentro Nacional para participar en su campaña de donantes voluntarios para así contribuir con la importante labor de esta institución en su colecta de sangre para salvar vida; acercamiento con la Dirección General de Alianzas Público Privadas para gestionar capacitaciones que contribuyan a fortalecer las competencias de los colaboradores de la DGJP; acercamiento al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para colaborar en sus programas de reforestación y limpieza de costas; gestiones para la concertación de acuerdo con la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) para intercambio de información que le permita a la DGJP una identificación temprana de pensionados fallecidos; encuentro con las autoridades de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) para reforzar los lazos de cooperación entre ambas entidades, entre otras.

- ✓ **Comunicación interna.**

Al mismo tiempo en que la DGJP ha estado trabajando en construir una buena imagen de la institución hacia afuera, también se está ocupando de mejorar la interacción y los canales de comunicación internos, con el objetivo de que todas las áreas conozcan las directrices generales y

puedan trabajar de manera más coordinada en ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos. En ese sentido, durante el año se puso en marcha en marcha el programa de comunicación interdepartamental para promover la fluidez de información entre unidades claves. Asimismo, para mantener informados a todos los colaboradores, también se utilizan herramientas como de Microsoft Teams, murales y boletines informativos, difusión de correos masivos, entre otras.

✓ **Redes Sociales**

Con la finalidad de aprovechar el alcance y el impacto que ofrece este medio, la DGJP mantiene presencia como @pensionesrd en las redes sociales más importantes del país (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube). A continuación, mostramos el alcance e impacto obtenido en cada una de ellas.

Cuadro 52
Presencia en Redes Sociales
Enero - Diciembre 2023

Redes Sociales	Alcance e impacto
Twitter	6,647 seguidores orgánicos.
	1,504 publicaciones.
	2,846 cuentas alcanzadas.
	5,520 impresiones.
	2,1 mil interacciones.
	1,859 visitas al perfil.
	203 menciones.
	Nota: a través de esta red se recibe un promedio de 5 mensajes diarios para consultas sobre casos y preguntas de información.
Facebook	1,7 mil seguidores.
	11,159 personas alcanzadas.
	486 mil interacciones con el público.
Instagram	8,782 seguidores.
	1,489 publicaciones.
	8,3 mil cuentas alcanzadas.
	47,560 impresiones.
	4,6 mil interacciones.
	8,623 visitas al perfil.
	467 visitas a la página web.
YouTube	108 suscriptores.

Redes Sociales	Alcance e impacto
	4,537 visitas al canal.
	36,6 mil impresiones.
	3.6% tasa de clics de las impresiones.
	31,1mil vistas provenientes de impresiones.
	13.35 horas de reproducción.
	2:05 horas en duración promedio de visitas.
	35.6% de visitas externas, 26% canales de usuarios y 9% directas o desconocidas.

Nota: Nota: Algunas de las informaciones presentadas tuvieron una relevancia destacada durante el primer semestre del año. Sin embargo, debido a actualizaciones en las plataformas mencionadas, algunas de estas informaciones ya no están disponibles.
Fuente: División de comunicaciones

.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

La DGJP se auxilia de la Carta Compromiso al Ciudadano como uno de sus principales mecanismos para garantizar la prestación de servicios bajo estándares de calidad acorde a las necesidades de los usuarios. A lo largo del año se llevan a cabo diferentes controles internos con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos. En ese sentido, durante el año 2023 el promedio de cumplimiento de los atributos definidos para los tres servicios comprometidos alcanzó un promedio de 98.82%. Ver detalles en la siguiente ilustración.

Ilustración 18

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA. VERSIÓN) ENERO-AGOSTO 2023							
Servicio	**Atributos de Calidad**	**Meta**	**Fuente de Datos**	**Cantidad de Solicitudes Procesadas**		**Cantidad de Solicitudes Procesadas en Tiempo**	**% De Cumplimiento**
Certificación de Pensión	Tiempo de Respuesta	2 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	15,868		15,868	100.00%
	Atributos de Calidad	**Meta**	**Fuente de Datos**	**Cantidad de Muestra**		**Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno**	**% Nivel de Satisfacción**
	Amabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido por parte del personal, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	482		481	99.79%
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de las solicitudes, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	482		478	99.17%
Servicio	**Atributos de Calidad**	**Meta**	**Fuente de Datos**	**Cantidad de Muestra**		**Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho/Satisfecho**	**% Nivel de Satisfacción**
Inclusión a Nómina de Pensionados	Tiempo de Espera	90% de satisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	320		296	92.50%
	Atributos de Calidad	**Meta**	**Fuente de Datos**	**Cantidad de Muestra**		**Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno**	**% Nivel de Satisfacción**
	Dominio, Conocimiento y Preparación del Personal	90% de satisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	320		319	99.69%
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	640		631	98.59%
Servicio	**Atributos de Calidad**	**Meta**	**Fuente de Datos**	**Cantidad de Solicitudes Procesadas**		**Cantidad de Solicitudes Procesadas en Tiempo**	**% De Cumplimiento**
Registro de Poder de Representación de Pensionado	Tiempo de Respuesta	3 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	3,205		3,205	100.00%
	Atributos de Calidad	**Meta**	**Fuente de Datos**	**Cantidad de Muestra**		**Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno**	**% Nivel de Satisfacción**
	Amabilidad	90% de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido por parte del personal, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	260		258	99.23%
	Fiabilidad	90% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	260		258	99.23%
Seguimiento a las Inquietudes (Quejas, Sugerencias y/o Reclamaciones)		**Meta**	**Fuente de Datos**	**Cantidad de Inquietudes Recibidas**	**Cantidad de Inquietudes Aplicables para ser Respondidas**	**Cantidad de Inquietudes Respondidas en el Plazo Establecido (15 Días Laborables)**	**% De Cumplimiento**
		Respuesta al ciudadano dentro de los primeros 15 días laborables.	Matriz Monitoreo Quejas y Sugerencias	19	19	19	100.00%

Asimismo, en el mes de octubre el MAP auditó nuestra carta donde calificó con un 96% el cumplimiento de las obligaciones de la institución con este instrumento. Igualmente resaltó el funcionamiento de los canales de comunicación y el cumplimiento de los estándares comprometidos.

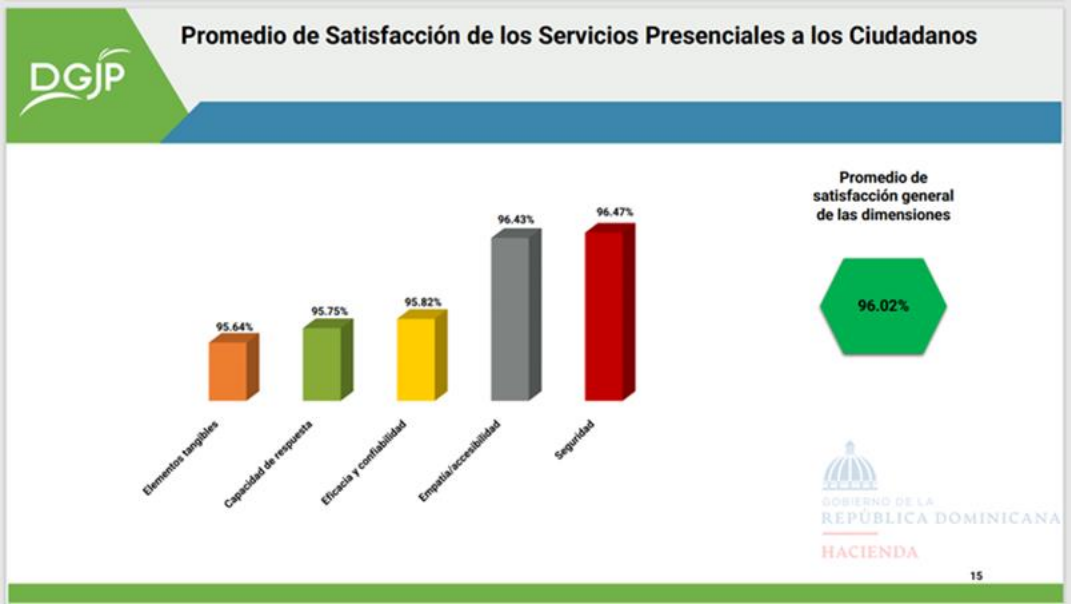
En cuanto al nivel general de Satisfacción con el servicio, la encuesta ciudadana del MAP, aplicada a 383 usuarios arrojó un índice

de satisfacción de 96.02% con 372 respuestas positivas. Ver detalles en la siguiente ilustración.

Dimensiones:

- Elementos Tangibles: 95.64%
- Eficacia y confiabilidad: 95.82%
- Capacidad de Respuesta: 95.75%
- Seguridad: 96.47%
- Empatía/Accesibilidad: 96.43%

Ilustración 19



5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Durante el transcurso del año 2023 la DGJP a través de su Oficina de Acceso a la Información ha trabajado para dar fiel cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 200-04. En ese sentido, durante el período el sub-portal de Transparencia se mantuvo

actualizado con las informaciones requeridas y, además, fueron recibidas, gestionadas las 89 solicitudes de información que hicieron los ciudadanos, las cuales fueron respondidas oportunamente dentro del plazo establecido en un 97%.

En el siguiente cuadro mostramos la cantidad de solicitudes recibidas a través de las diferentes canales, desglosadas por mes y clasificadas conforme a su reglón correspondiente.

Ilustración 20

Relación de cantidades de solicitudes recibidas vía SAIP, 311 otros, enero-diciembre, 2023													
Vía recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
311 reclamaciones	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
311 quejas	0	0	1	2	2	1	0	0	1	1	0	1	9
311 denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
311 sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAIP	4	1	4	0	4	4	5	6	6	4	3	4	45
Correo electrónico	4	2	3	0	1	5	0	5	7	1	2	2	32
Mesa entrada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	8	3	8	2	9	11	5	11	14	6	5	7	89

A continuación, se muestra el tiempo empleado para responder cada solicitud, destacando que el 96% de estas fueron gestionadas por la Oficina de Libre Acceso a la Información en tiempo oportuno, dentro de los 15 días hábiles establecidos por la ley. Esto, contando con el apoyo de las áreas dueñas de los procesos en cuestión. ver cuadro con detalles a continuación:

Ilustración 21

Cumplimiento de los plazos Enero-diciembre, 2023																		
Vía recepción	16 días o más	15 días	14 días	13 días	12 días	11 días	10 días	9 días	8 días	7 días	6 días	5 días	4 días	3 días	2 días	1 día	Total	Observaciones
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
311	0	1	2	1	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	10	
SAIP	2	1	2	0	4	6	2	3	2	2	0	1	0	0	3	5	33	1 día y 19 días fuera del plazo de los 15 días
Correo electrónico	3	4	0	0	0	2	2	0	1	1	1	3	0	3	1	5	26	22 días fuera del plazo de los 15 días
Mesa entrada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	
Otros	0											1	0				1	
Total	5	6	4	1	5	10	5	3	3	3	2	5	0	8	5	10	75	

5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante al año 2023, a través de los diferentes canales establecidos, se recibieron 19 inquietudes, 11 de ellas vía sistema 311. De acuerdo con la valoración hecha en el portal de transparencia y en la auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano, se indica que todas fueron respondidas oportunamente dentro del plazo establecido por la ley. De igual forma se hizo un análisis de los principales motivos de reclamo y nos encontramos que para el 2023 los principales son con relación a solicitudes de pensión ante el antiguo IDSS, solicitudes de certificaciones, transferencia de fondos, estatus de solicitudes, conocer sobre compatibilidad entre pensiones, desglose o detalle sobre el pago de pensión, entre otros. A continuación, detalle de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través del 311.

Ilustración 22

CANTIDAD DE SOLICITUDES VÍA 311, ENERO-DICIEMBRE, 2023														
Vía	Detalle	ENE.	FEB.	MAR	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOST	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	MOTIVOS
311	RECLAMACIONES	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1- El número de solicitud es 4625, solicita le den respuesta, porque según ve solo tiene un pago realizado por la suma de 10,063.00 pesos. 2- Mediante reclamación indica, estoy pensionada, pero hace varios meses que no recibo mi pensión y este dinero lo necesito para mis medicamentos y poder sobrevivir.
	QUEJAS	0	0	1	2	2	1	0	0	1	1	0	1	1-solicitud de pensión no responcida descuentos de 5 meses que no aparecen. 2- pensionada visitada para constatar si vive y que le fue retenido el pago de la pensión y anteriormente lo habían retenido por dos meses. 3- Misma solicitud que la anterior. 4- El número de recibo de solicitud es 4625, favor darme respuesta, repito según puedo ver solo tengo un pago realizado fuera de mes por la suma de 10,063.00 pesos. 5- Mediante queja expresa: favor facilitarme los decretos en los cuales yo aparezco en dicha institución. Favor no colocarme el decreto 208 16. 6- Su padre laboró 35 años en el CEA y el Ministerio de Hacienda rechaza la solicitud sin ninguna justificación valida mandándolo al CEA nuevamente. 7- Imposibilidad para comunicarse por no tomar el teléfono, favor solucionar el inconveniente. 8- Requiero se investigue inconveniente con los poderes consulares ya que solo hay dos personas brindando atención a los 45 envejecientes que atienden a diario, hay maltrato a la diáspora envejeciente. Negligencia por la falta de personal. Requiero que se investigue la situación. Estoy a la espera de respuestas. 9- En espera depósito de dinero de la pensión solicitada y no le dan respuesta en ninguna de las oficinas.
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL	**0**	**0**	**1**	**2**	**4**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**1**	**11**

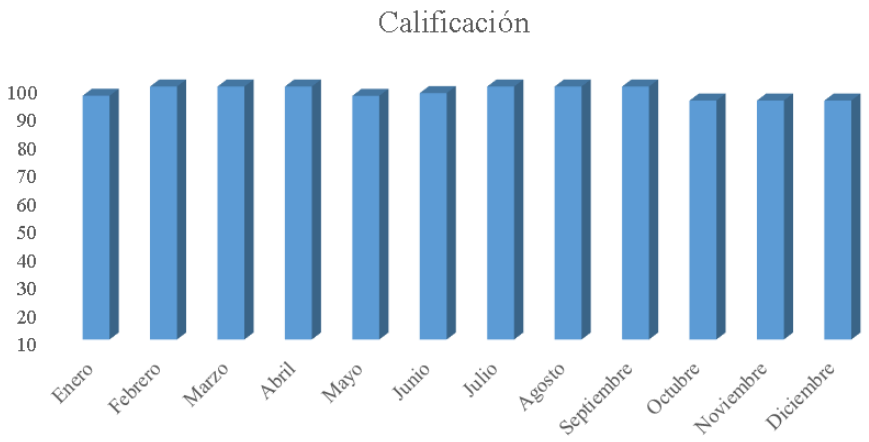
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia

Los resultados obtenidos en las mediciones que realiza la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), muestran una calificación promedio de 98 puntos, lo que refleja el compromiso de la DGJP con la transparencia y lo que establece la normativa de

referencia en la materia. En ese orden, la Cuadro siguiente muestra la calificación obtenida durante el año detalladas por mes:

Cuadro 53

Mes	Puntuación
Enero	96.71
Febrero	100
Marzo	100
Abril	100
Mayo	96.69
Junio	97.67
Julio	100
Agosto	100
Septiembre	100
Octubre	95
Noviembre	95
Diciembre	95



VI. LOGROS AGOSTO 2020 – DICIEMBRE 2023

Pago de Pensiones

Durante el período 2020-2023 la DGJP erogó 128.14 miles de millones de pesos dominicanos, para el pago de la nómina de pensionados. Con el referido monto se pagaron 217,582 pensiones a favor de 204,890 pensionados, cuya cantidad varía en función de las pensiones nuevas que se incluyeron y las exclusiones y suspensiones que se registraron a lo largo del período. Del total pagado se destinó aproximadamente el 75% a pensiones civiles, 21% para pensionados de la Policía Nacional y 4% para pensiones solidarias. A continuación, los detalles de la distribución:

Cuadro 54
Resultados 2020-2023
Composición Nomina de Pensionados

Composición Nómina de Pensionados					
Tipo De Pensión	**Pensiones**	**Pensionados**	**Monto (RD$)**	**%**	**Año**
Pensión Civil	125,774	113,372	19,171,765,398	75%	2020
Policía Nacional	21,078	21,023	5,733,498,621	23%	
Pensiones Solidarias	6,993	6,993	438,799,500	2%	
Total	**153,845.0**	**141,388.00**	**25,344,063,518.35**	100%	
Tipo De Pensión	**Pensiones**	**Pensionados**	**Monto (RD$)**	**%**	**Año**
Pensión Civil	129,626	117,259	20,463,649,597	75%	2021
Policía Nacional	21,419	21,355	5,963,027,713	21%	
Pensiones Solidarias	16,112	16,112	844,323,500	4%	
Total	**167,157**	**154,726**	**27,271,000,810**	**100%**	

Composición Nómina de Pensionados					
Tipo De Pensión	**Pensiones**	**Pensionados**	**Monto (RD$)**	**%**	**Año**
Tipo De Pensión	**Pensiones**	**Pensionados**	**Monto (RD$)**	**%**	**Año**
Pensión Civil	141,890	129,401	25,807,218,191.23	74%	2022
Policía Nacional	23,726	23,652	7,304,801,539.65	21%	
Pensiones Solidarias	22,145	22,145	1,643,583,524.00	5%	
Total	**187,761**	**175,198**	**34,755,603,255**	**100%**	
Tipo De Pensión	**Pensiones**	**Pensionados**	**Monto (RD$)**	**%**	**Año**
Pensión Civil	152,595	140,036	29,552,212,063	**72%**	2023
Policía Nacional	25,032	24,899	8,642,418,219	**21%**	
Pensiones Solidarias	39,955	39,955	2,579,952,262	**6%**	
Total	**217,582**	**204,890**	**40,774,582,544**	**100%**	
Total	**217,582.00**	**204,890.00**	**128,145,250,126.9**	**100%**	**2020-2023**

Fuentes: Matrices estadísticas años 2020-2021- 2022-2023
Datos 2023 incluyen proyecciones, del trimestre octubre- diciembre.

Asimismo, durante los años 2020-2023 conforme al criterio legal de procedencia de las pensiones, fueron entregadas las siguientes pensiones a los siguientes sectores:

Cuadro 55
Resultados 2020-2023
Tipo de Pensiones

Tipo De Pensión	2020		2021		2022		2023	
	Pensiones							
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Pensión Civil	31,822	21%	30,782	18%	32,211	17%	33,504	15%
IDSS	58,477	38%	60,253	36%	64,555	35%	67,008	31%
Glorias Del Deporte	283	0%	267	0%	256	0%	253	0%
Pabellón De La Fama	164	0%	159	0%	156	0%	169	0%
Poder Legislativo	323	0%	268	0%	248	0%	234	0%
Poder Ejecutivo	19,143	12%	19,897	12%	26,988	13%	31,687	15%

Tipo De Pensión	2020		2021		2022		2023	
	Pensiones							
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Policía Nacional	21,143	14%	18,000	13%	24,336	13%	25,032	12%
Pensión Solidaria	7,009	5%	21,419	10%	30,708	11%	39,955	18%
Pensión Por Sobrevivencia	16,511	11%	16,112	11%	19,287	10%	19,740	9%
TOTAL	**154,875**	**100%**	**167,157**	**100%**	**198,745**	**100%**	**217,582**	**100%**

Fuentes: Menorías anuales 2020-2022, Matrices estadísticas financieras años 2020-2022 y 2023 incluye Proyecciones del trimestre octubre-diciembre. 2023.

Otorgamiento nuevas pensiones

En la Unidad de Validación y Registro de Instrumentos Legales (DVRIL) se realizan los registros de los instrumentos legales que respaldan los otorgamientos de nuevas pensiones. En el periodo comprendido entre 2020 y 2023, se han emitido decretos e instrumentos legales para un total de 109,404 nuevas pensiones. Es importante destacar que una parte significativa de estas pensiones han sido incluidas en la nómina correspondiente.

Durante el periodo de agosto de 2020 a diciembre de 2023, la nómina de pensiones ha experimentado un notable crecimiento del 41.7%, con un total de 64,045 nuevas pensiones incorporadas. Este incremento refleja el compromiso de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) en proporcionar seguridad y bienestar a un creciente número de beneficiarios. Estas pensiones, sustentadas en los diferentes regímenes administrados por nuestra entidad, han contribuido significativamente a elevar el poder adquisitivo y mejorar la calidad de vida de un considerable número de ciudadanos.

Además de las nuevas pensiones, hemos registrado ajustes en las pensiones a favor de 100,391 ciudadanos. Estos ajustes, llevados a cabo de manera cuidadosa y justa, reflejan el compromiso continuo del Gobierno Dominicano a través de la DGJP para garantizar que las pensiones se ajusten adecuadamente a las necesidades cambiantes de los beneficiarios.

Este esfuerzo conjunto del Gobierno Dominicano, materializado a través de la DGJP, no solo ha permitido la expansión de la cobertura de pensiones, sino que también ha contribuido de manera directa a mejorar las condiciones de vida de personas pertenecientes a diversos grupos sociales.

Cuadro 56
Resultados 2020-2023
Otorgamiento de Nuevas Pensiones

PENSIONES Y AUMENTOS OTORGADOS POR SECTOR (AGOSTO 2020 - NOVIEMBRE 2023)		
Tipo	**Pensiones**	**Reajustes**
	Total	
Pensiones Civiles	**8,198**	**225**
Pensiones Especiales (Diversos)	**7,915**	**649**
Pensión especial Abogados	**65**	**1**
Pensión especial Bomberos	**30**	**0**
Pensión especial Periodistas	**47**	**1**
Pensión especial Periodistas y Camarógrafos	**62**	**0**
Pensión especial Locutores	**210**	**18**
Pensión especial Cronistas de Arte Dominicanos	**10**	**1**
Pensión especial Reporteros Gráficos	**42**	**0**
Pensión Especial Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas (DIGECAC)	**175**	**0**
Pensión Especial Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA)	**121**	**0**
Resoluciones Forzosas Policía Nacional	**82**	**0**

PENSIONES Y AUMENTOS OTORGADOS POR SECTOR (AGOSTO 2020 - NOVIEMBRE 2023)		
Tipo	Pensiones	Reajustes
	Total	
Decretos Policía Nacional	4,292	0
Oficio DGJP Policía Nacional	1	0
Pensiones por Sobrevivencia Policía Nacional Complementariedad Riesgo Laboral	25	0
Pensión Convenio Médico	2,225	951
Gremios Sector Salud	3,618	0
Resolución IDSS	18,167	0
Decreto IDSS (300 - 399 cotizaciones)	7,862	0
Pensión por Sobrevivencia Transferida por Instrumento Legal (PS-TIL)	112	0
Pabellón de la Fama, Ley 275-81	27	0
Pensión por Riesgo Laboral del IDSS	44	0
Pensiones Trabajadores Portuarios	507	0
Pensiones Solidarias	52,826	0
Pensiones Cañeros	874	0
Pensiones a los Agropecuarios	704	564
Pensiones a los Economistas	129	33
Cartera Transferida Ayuntamiento Distrito Nacional	294	0

PENSIONES Y AUMENTOS OTORGADOS POR SECTOR (AGOSTO 2020 - NOVIEMBRE 2023)		
Tipo	Pensiones	Reajustes
	Total	
Cartera Transferida Ayuntamiento Higüey	53	0
Cartera Transferida de Jubilados del MIVHED	53	0
Cartera Transferida de Jubilados del INAVI	148	0
Cartera Transferida de Jubilados CAASD	321	0
Cartera Transferida de Jubilados JCE	165	0
Nivelación Pensiones Pabellón Fama	0	135
Nivelación Pensiones Gloria del Deporte	0	264
Nivelación Pensiones Civiles	0	90,522
Nivelación Pensiones Policía Nacional	0	6,981
Nivelación Pensiones Médicos-Odontólogos	0	46
Total	109,404	100,391

Nota: Incluye Proyecciones Noviembre-diciembre. 2023
Fuente: División de Validación y Registro de Instrumentos Legales.

Calidad en el servicio

Con el propósito de brindar un servicio que responda a las necesidades de nuestros ciudadanos, en el año 2021, la DGJP aplicó importantes cambios en la infraestructura física en el área de Atención al Público, destacando la creación de rampas para facilitar el acceso a discapacitados y usuarios con movilidad limitada,

barandillas, baños, adición de pantallas para monitoreo y control de turnos en el área de espera y la adquisición del sistema de turnos de E-Flow, para organizar a los usuarios y agilizar el proceso de atención.

Asimismo, enfocados en acercar el servicio a los usuarios, durante el período 2020-2023 se habilitaron 4 nuevos puntos de atención en diferentes localidades: la Oficina Regional Este en La Romana, presencia en el Punto *GOB Parada de la Cultura en Santo Domingo Este, una unidad de atención al público colocada en el Consulado Dominicano en la ciudad de Nueva York y otra en el Consulado de Madrid. Igualmente se aplicaron mejoras de conectividad e infraestructura de la oficina del antiguo IDSS en el Ensanche La Fe.

Estas mejoras en los medios de asistencia al público habilitados por la DGJP se han traducido en un mayor alcance en la prestación de los servicios y fortalecimiento de los vínculos usuarios-institución. A continuación, detallamos la cantidad de personas atendidas durante el período a través de los diferentes canales establecidos.

Cuadro 57
Consolidado de atenciones período 2020-2023

Período 2020- 2023	
Medios de Atención	**Cantidad de usuarios atendidos**
Atención Presencial	**200,000 (+)**
Call Center	**176,048 (+)**
Correo	**10,000 (+)**
Buzón de Sugerencia	**20 (+)**

Fuente: Memorias anuales 2020-2022 e insumos memoria 2023.

Sistema de Gestión

En materia de ejecución presupuestaria, durante el período 2020-2023 la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, tuvo el siguiente comportamiento:

Cuadro 58
Resultados Ejecución Presupuestaria 2020-2023

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL AÑOS 2020-2023			
Año	**Presupuesto (RD$)**	**Ejecutado (RD$)**	**% Presupuesto**
2020	451,149,487.00	419,090,907.58	93%
2021	555,747,839.00	553,827,752.11	100%
2022	588,714,772.00	580,647,466.78	99%
2023	617,060,996.00	616,048,343.40	100%
Total	**2,212,673,094.00**	**2,169,614,469.87**	**98%**

Fuente: Reporte presupuestario Departamento Financiero.

El porcentaje de cumplimiento del IGP, el en perdido 2020-2023 alcanza el 99%. Indicando que la gestión presupuestaria ha cumplido con lo estipulado.

Con la finalidad de fortalecer el sistema de gestión y los controles internos, en el año 2021, la DGJP, gestionó ante la Contraloría General de la República, la habilitación de una Unidad de Auditoría Interna (UAI), la cual al 2023 sigue trabajando en óptimas condiciones. A esto se le suma la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual al cierre del año 2023 alcanza un nivel de avance de 88%. Asimismo, se trabaja con la implementación de la Metodología de Valoración y Administración de Riesgo (VAR) la cual está en un nivel de avance promedio de 86% con la participación de 8 áreas.

En materia de Fortalecimiento Institucional, con la puesta en marcha de la línea estratégica 2.1.2. “Promover la implementación de una

estructura organizativa ajustada a las necesidades institucionales", en el año 2022 bajo la resolución No. 006-2022, en coordinación con el Ministerio de Hacienda se aprobó una nueva estructura organizacional para el fortalecimiento de la DGJP ajustada a las necesidades del entorno. Posteriormente, cumpliendo con los lineamientos del MAP, se gestionó la actualización el Manual de Funciones (MOF) ajustado a esa estructura.

Asimismo, entre los años 2020-2023 de cara al Plan Estratégico Institucional, la DGJP ha cumplido con la publicación del 80% de los procesos de la institución, sentando las bases para iniciar los trabajos de auditoría Interna. Dando respuesta a la línea estratégica 2.1.4. que busca ¨Desarrollar un programa de documentación y auditoría de procesos que contribuya a fortalecer el marco normativo interno y el correcto desenvolvimiento de los procesos.

Siguiendo estos lineamientos, esta dirección ha trabajado con la implementación de políticas y procedimientos internos que contribuyen con la regularización de los procesos y estandarización de la prestación de servicios, algunos aspectos importantes a destacar son: actualizados los procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y mejoras en los procesos Administrativos de cara a los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

De igual forma, para el monitoreo de la calidad en el servicio y la gestión, se ha continuado con la aplicación del autodiagnóstico del Marco Común de Evaluaciones (CAF, Por sus siglas en inglés), y su respectivo plan de mejora, cuya ejecución en el período 2020-2023 ha mostrados una puntuación sobre el 90% del cumplimiento. Por igual, destacamos los alcances en el cumplimiento en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), en la cual hemos obtenido calificaciones que sobrepasan el 95% entre los años 2020-2023.

El área de Recursos humanos, como ente responsable de velar por el bienestar del capital humano, durante la gestión 2020-2023, se incorporaron importantes mejoras dentro de las que destacan: participación en la actualización de políticas, protocolos y procedimientos institucionales que contribuyen con la política de empleo, la elaboración del Manual de Inducción Institucional, protocolo institucional ante la crisis sanitaria del Covid-19, entre otras.

Durante este período, específicamente entre los años 2022 y 2023, un logro significativo es la puesta en marcha del proyecto de "Sala Amiga Para Las Familias Lactantes", este proyecto busca habilitar una sala de lactancia en la DGJP que permita a las madres lactantes dispongan de una seguro y adecuado para esta función. Con ello se busca fortalecer los vínculos familia-empleados-institución. Bajo este mismo enfoque se implementó el plan de bienestar emocional del año 2023. Este programa busca contribuir con la salud emocional de los colaboradores ofreciendo talleres que abordan charlas de finanzas saludables, así como de salud y bienestar mental en el trabajo.

De igual forma, destacamos la participación en acuerdos y alianzas interinstitucionales para la adquisición de programas de capacitaciones. Del plan de capacitaciones presentado durante el período 2020-2023, se evidencia la realización de un total de 124 capacitaciones impartidas con la asistencia de 765 participantes. Gracias a esto durante este período hemos sido reconocidos por el (INAP), por dos años consecutivos por los buenos resultados obtenido en el subindicador 8.1 del plan de capacitación del (SISMAP).

En ese mismo orden, durante este perdido se llevaron a cabo varias jornadas de salud y operativo médicos a favor de empleados y

usuarios entre los que destacan: Jornadas de odontología, jornadas de vacunación evaluación general, entre otras.

Del mismo modo, dentro de las funciones ordinarias de Recursos Humanos destaca: Pago bono de desempeño, incentivo reservado para aquellos servidores que durante este período obtuvieron calificaciones de desempeño de por encima del 85%; pago de bonos de subsidio escolar para los hijos de los colaboradores; servicios de cafetería a favor del personal; revisión de escala salarial; incentivos no monetarios, entre otras.

En el ámbito tecnológico, desde el año 2020 hasta el año 2023 la DGJP ha presentado mejoras significativas, destacando entre estos avances, la adquisición de equipos más modernos y el mantenimiento de los ya existentes durante el año 2020. En ese mismo orden, durante el año 2021 se mejoró la capacidad y velocidad de impresión en respuesta al alto volumen de documentos que requieren ser impresos en las distintas áreas de la institución. Para ampliar la cobertura del servicio interno de transmisión de datos y telefónica, también, fueron instalados 30 nuevos puntos de red con la finalidad de conectar un mayor número de equipos, teléfonos e impresoras.

En coordinación con la Dirección de Gestión del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (DIGES), durante este año (2021), se le inicia la etapa de implementación de nuevo Sistema de Jubilaciones y Pensiones (SJP), en reemplazo del (SIJUPEN). Este nuevo sistema, desarrollado en un ambiente web, es para eficientizar el proceso de recepción y registro de solicitudes, la gestión y pago de la nómina de pensionados y administración del subsistema de reparto.

Como parte del proceso de incorporación a la DGJP de las funciones del antiguo Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS), entidad disuelta a partir de la Ley No. 397-19, se implementó un

sistema de interconexión entre ambas entidades, iniciando con la inclusión de los usuarios al dominio, actualización de los mecanismos de seguridad de los equipos y la configuración de extensiones telefónicas vía voz sobre IP (VoIP).

En cumplimiento con las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), se gestionó la recertificación de la NORTIC A2:2016 “Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano”. Con la finalidad de mantener la uniformidad de los medios web para ofrecer a los usuarios finales calidad en los medios electrónicos. Asimismo, la institución obtuvo en el último semestre del año 2021 la certificación NORTIC A4:2014 “Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano”, esta se logró como resultado del esfuerzo para facilitar el intercambio de información entre nuestra institución y la Tesorería de la Seguridad Social a fin de continuar prestando servicios con calidad, accesibles, transparentes, seguros y oportunos, garantizando además una debida observancia de la confidencialidad. Para 2022, completamos los requisitos para alcanzar la certificación de la NORTIC A3 y la recertificación de las NORTIC E1 y A2.

En el 2023, para mejorar la prestación de servicios vía telefónica se implementó en el área de Call Center y Servicios Electrónicos el uso de softphone, software basado en la tecnología Voz sobre IP o VoIP que permite realizar y recibir llamadas utilizando una aplicación web o una app, sin necesidad de utilizar un teléfono tradicional. En materia de seguridad, se fortalecieron los mecanismos de conexión remota a los usuarios de la institución utilizando un nuevo aplicativo de VPN llamado “Virtual Private Network". Asimismo, se espera agregar otros avances con la implementación de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5:2019), el cual tiene

como finalidad automatizar la prestación de los servicios a través de los distintos mecanismos y medios electrónicos existentes.

Por otra parte, Comprendiendo que la colaboración interinstitucional es clave para potenciar el logro de los objetivos de una forma más eficiente, la DGJP destaca la consecución de alianzas y acuerdos obtenidos en el período 2020-2023. Entre ellas destacan: Participación activa en iniciativas de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS); acuerdo de cooperación con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP); acercamiento con el MIREX que ha permitido la apertura de oficinas internacionales; Acuerdo con el (MAP) para establecer compromisos para las mejoras de procesos de la DGJP; acuerdo de cooperación con el SIUBEN que permite la interoperabilidad entre ambas entidades para facilitar la identificación y localización de pensionados; convenio con la casa de altos estudios CEF-UDIMA, enfocado en la obtención de descuentos especiales en los programas de formación que ofrece esa entidad; acuerdo con la OGTIC para incluir los servicios de la DGJP en los puntos *GOB habilitados; convenio con PROMESE/CAL enfocado en garantizar la adquisición de medicamentos e insumos médicos a precios asequibles. Los convenios en cuestión ayudaron a la DGJP a capitalizar varias iniciativas definidas en su plan estratégico.

En materia de comunicación, durante este periodo la DGJP ha procurado de forma activa abogar por la mejora continua en su imagen institucional. para esto ha definido en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 un eje exclusivo para para la comunicación institucional que ha permitido llevar a la práctica las siguientes iniciativas: aplicación de encuestas de la percepción de la imagen de la DGJP, tanto a nivel interno como externo; implementación de campañas publicitarias a través de diferentes medios radiales,

televisivos y redes sociales; participación de las autoridades a lo largo de este período en más de 20 entrevistas; colocación de más de 1700 cuñas en diferentes medios, entre otras. Asimismo, se han implementado diferentes mecanismos para dinamizar el perfil institucional en redes sociales, teniendo presencias como @pensionesrd en las de mayor alcance (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Telegram).

Otro logro importante en esta materia fue la creación del programa radial "Hablemos de Pensiones" que se transmite semanalmente a través de Radio Educativa Dominicana. Es un espacio creado para brindar orientación y conocimiento a la población en temas relacionados con la seguridad social, el sistema de reparto y otros asuntos de interés. Con la implementación del programa radial, la institución ha logrado llegar a más usuarios, concientizando a la población con relación a los servicios ofrecidos en la DGJP.

Como parte del esquema de comunicación interna, destaca la implementación de un programa de intercambio de información entre departamentos, con el objetivo de garantizar la eficiencia y tener una visión holística de las acciones llevadas a cabo por cada área.

En el desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional, se puede evidenciar que durante el período 2020-2023, la programación se completó a un promedio de 93%, teniendo un aumento en el porcentaje de cumplimento de las metas entre 2020 y 2023 de un 8%.

Cuadro 59
Resultados POA 2020-2023
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

	POA Anual				Total, Promedio General
	2020	2021	2022	2023	
T1	91%	94%	96%	96%	93%
T2	92%	96%	91%	97%	
T3	92%	96%	87%	96%	
T4	77%	95%	95%	96%	
Total, Promedio Anual	88%	95%	92%	96%	

Finalmente, todos los esfuerzos llevados a cabo en cada una de las áreas mencionadas se reflejan en el comportamiento de los índices institucionales de las metas presidenciales, monitoreadas por el Poder Ejecutivo a través del Cuadro de Mando Integral definido para tales fines.

Cuadro 60
Resultados 2020-2023
Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Publica

Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)				
Indicador	2020	2021	2022	2023
SISMAP	95%	85%	82%	88%
iTICge	80%	85%	68%	68%
Cumplimiento de la Ley 200-04	98%	95%	98%	98%

Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)				
Indicador	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
IGP	96%	100%	99%	99%
Contrataciones Públicas	98%	100%	97%	97%
Transparencia Gubernamental	93%	95%	96%	95%
SISANOC	--	98%	92%	88%
NOBACI	--	25%	87%	88%
PROMEDIO	**94%**	**87%**	**91%**	**92%**

Nota: Algunos indicadores no fueron evaluados en el año 2020.
Fuentes: Insumos menorías anuales 2020-2022. Datos 2023 obtenidos del informe de cumplimientos de las metas gubernales del SIGOB.

VII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2023

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado tiene previsto continuar fortaleciendo sus procesos internos, a la par, seguirá impulsando el cumplimiento y logro de los objetivos del Plan Estratégico Institucional y las metas gubernamentales contenidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan de Gobierno. Continuará desempeñando su papel en el tejido económico y social del país, administrando adecuadamente el sistema previsional público y garantizando de forma directa el bienestar de uno de los segmentos de la población más vulnerable, los adultos mayores. Es por ello por lo que, para el próximo año 2024 considera relevante las siguientes iniciativas:

• Continuar colaborando con el Programa Burocracia Cero que ha puesto en marcha el Gobierno Central a través del decreto número 640-20, el cual busca elevar la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes que permiten la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones.

• Emprender acciones concretas hacia la transformación digital, cumpliendo los requisitos exigidos por la OGTIC para obtener las certificaciones de las normas que se demandan en la administración pública.

• Revisar y actualizar el Plan Estratégico Institucional de esta Dirección General con miras a definir el rumbo de la organización para el próximo período de gobierno, el cuatreño 2025-2028.

• Dentro de las proyecciones de la oficina de acceso a la información (OAI), para el año 2024 resaltan, actualizaciones y adecuaciones en el Portal de Datos, con la finalidad de dar el seguimiento oportuno a

cada componente del Sub-Portal de Trasparencia y al cumplimiento del indicador gubernamental.

Además, de acuerdo con la planificación estratégica institucional vigente, para el 2024 se proyectan los siguientes logros:

Cuadro 61
Periodo 2020-2023
Eje 1. Administración Efectiva del Sistema Previsional Público

Acciones Programadas	Logros Proyectados
1.Fortalecimiento del marco jurídico y normativo vinculados a la gestión de las carteras de pensiones a cargo del Estado.	1.1 Adecuación y/o documentación del 100 % de los procedimientos vinculados a la gestión de los sistemas de pensiones.
2. Fortalecimiento de los vínculos de la DGJP con los actores del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.	2.1 Participación en al menos el 85% de las mesas de trabajo organizadas por las entidades que conforman el Sistema Dominicano de la Seguridad Social. 2.2 Firma de al menos una alianza o acuerdo de cooperación con organismos internacionales de Seguridad social.

Acciones Programadas	Logros Proyectados
3. Establecimiento de mecanismos de seguimiento, monitoreo y control para la gestión efectiva del pasivo previsional.	3.1 Solicitar al Ministerio de Hacienda los resultados de la realización de un estudio actuarial del fondo de pensiones que permita estimar el pasivo contingente previsional en el corto, mediano y largo plazo. 3.2 Limpieza y organización de al menos 35,000 expedientes de pensionados. 3.3 Actualización de datos de al menos 20,000 pensionados. 3.4 Actualización de datos de al menos 19,500 afiliados activos contactados. 3.5 Firma de al menos un acuerdo con entidades públicas o privada para el intercambio de información relevante.

Cuadro 62
Periodo 2020-2023
Eje 2. Fortalecimiento Institucional

Acciones Programadas	Logros Proyectados
1. Implementación de un modelo de gestión eficiente que contribuya a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.	1.1 Formulación y ejecución de al menos 1 proyecto de Inversión. 1.2 Obtención de una calificación del 80% indicador iTICge, y la implementación de al menos una herramienta tecnológica. 1.3 Completar la documentación al 100% de los procedimientos de los procesos internos.

Acciones Programadas	Logros Proyectados
	1.4 Incorporar la auditoría de procesos en al menos el 100% de los procesos sustantivos. 1.5 Continuar reforzando la implementación del Modelo CAF.
2.Fortalecimiento del control interno y la implementación de las NOBACI.	2.1 Mantener un nivel de implementación de las NOBACI igual o superior al 88%.
3. Habilitación de espacio que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio.	3.1 Completar al menos dos actividades de intercambio de buenas prácticas con instituciones públicas o privadas. 3.2 Organización de al menos un grupo focal interno para identificar acciones de mejora e innovación en los procesos. 3.3 Abarca al menos un 30% del personal en materia de capacitaciones y entrenamientos cruzados para la promocionar y fomentar la cultura de trabajo en equipo.
4. Fortalecimiento del sistema de monitoreo y medición de metas.	4.1 Mantener el nivel de cumplimiento de los objetivos programados por encima del 95%.
5. Implementación de programas de integración del personal y bienestar emocional.	5.1 Capacitación en materia de gerencia y liderazgo al 100% del personal directivo y mandos medios.

Cuadro 63
Periodo 2020-2023
Eje 3. Calidad en el Servicio

Acciones Programadas	Logros Proyectados
1. Fortalecimiento de la prestación del servicio a través de los canales alternos.	1.1 Participación en el programa Burocracia Cero que promueve el Gobierno Central con la habilitación de 6 servicios: Solicitud de Inclusión a Nómina, Solicitud y Emisión de Certificaciones, Solicitud de Pensión por cotizaciones (Seguro Social), Solicitud de Registro de Poder de Representación de Pensionados, Solicitud de Pensión por antigüedad en el Servicio y Solicitud de Pensión Sobrevivencia Cónyuge.
2. Aumento de la cantidad de centros y medios habilitados para la prestación del servicio.	2.1 Habilitación de un nuevo punto de atención en un punto estratégico (provincia clave) del país.
3. Gestión de beneficios sociales a favor de los pensionados.	3.1 Completar mecanismo de identificación del 50% de la nómina de pensionados. 3.2 Firma de al menos un acuerdo interinstitucional que contenga beneficios directos en favor de los pensionados.

Cuadro 64
Periodo 2020-2023
Eje 4. Comunicación Institucional

Acciones Programadas	Logros Proyectados
1. Fortalecimiento de los canales de información	1.1 Alcanzar un nivel de percepción de los grupos de interés con el accionar de la institución igual o mayor a un 80%. 1.2 Alcanzar un nivel de satisfacción con la comunicación interna por parte de los colaboradores de un 90%.

2. Fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés.	2.1 Alcanzar un índice de percepción positiva sobre el accionar de la DGJP de un 80% por parte de los grupos de interés. 2.2 Firma de al menos un acuerdo de cooperación con grupos de interés relevantes. 2.3 Organización y participación en al menos una actividad de responsabilidad social.
3. Promoción y posicionamiento de quehacer institucional.	3.1 Lograr un mínimo de 4 intervenciones de las autoridades de la DGJP en medios de comunicación. 3.2 Alcanzar un índice de percepción positiva de la sociedad de un 80% sobre el accionar institucional.

Proyección De Gastos Administrativos y Financieros 2024

Para los meses de enero y febrero del 2024, se prevé tener un gasto ascendente de unos RD$74,205,049.14, por concepto de cargas fijas y remuneraciones.

Cuadro 65
Gastos Administrativos y Financieros 2024
Enero - Diciembre 2023
(En unidades y montos expresado en RD$)

Concepto	Ene-24	Feb-24	Total
Gastos Fijos	37,102,524.57	37,102,524.57	74,205,049.14

Estadística histórica de los gastos administrativos y financieros

Proyección Desempeño Jurídico

Para el mes de enero y febrero del 2024, se prevé tener los siguientes productos:

Cuadro 66
Proyección Actividades Jurídicas
Enero – Febrero 2024

Nombre	Enero-febrero 2024
Opiniones legales	440
Actas administrativas	4
Resoluciones administrativas	1
Borradores de decreto	15
Resoluciones del CAP	2
Escritos de defensa	11
Escritos de defensa de revisión constitucional	3
Recurso de reconsideración	1
Respuestas a actos de alguacil	6
Oficios pagos de Sentencias	1
Denuncias penales	1
Acuerdos de Desistimiento	1
TOTAL:	**486**

Proyección de la nómina de pensionados

Para el período 2024, se prevé tener un gasto ascendente de unos RD$46,518,134,735.24 por concepto de ejecuciones

Cuadro 67
Proyección Nomina de Pensionados 2024

Programación	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
Cantidad Pensiones	235,704.97	247,114.39	258,904.22	271,279.84	N/A
Financiera (RD$)	**9,778,068,133.78**	**10,238,639,090.05**	**10,943,997,261.47**	**15,557,430,249.95**	**46,518,134,735.25**

Fuente: Matriz IGP indicador de gestión presupuestaria. Proyecciones nómina de pensionados 2024.

Cuadro 68
Desglose Proyección Nomina de Pensionados 2024
(En RD$)

AÑO 2024	
Enero	3,219,419,775.73
Febrero	3,257,422,125.38
Marzo	3,301,226,232.68
Abril	3,351,717,842.68
Mayo	3,409,917,925.63
Junio	3,477,003,321.74
Julio	3,554,330,537.47
Agosto	3,643,463,174.97
Septiembre	3,746,203,549.03
Octubre	3,864,629,130.91
Noviembre	4,001,134,555.98
Diciembre	4,158,480,044.96
Regalía	3,533,186,518.10
Proyección	**46,518,134,735.25**

Fuente: Matriz IGP indicador de gestión presupuestaria. Proyecciones nómina de pensionados 2024.

Anexo 1
Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP)
Enero - Diciembre 2023

INDICADOR DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA (IGP)

CAPÍTULO 0205 - MINISTERIO DE HACIENDA

SUBCAPÍTULO 01 - MINISTERIO DE HACIENDA

UNIDAD EJECUTORA 0012 - DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

AÑO 2023

TRIMESTRE Ene - Mar

Subindicadores / criterios		Ponderación	Alcance	Brecha
IGPS01 - Nivel de cumplimiento		**50%**	**48%**	**2%**
S01-01	Cumplimiento físico	20%	19.5%	0%
S01-02	Evidencia del cumplimiento	10%	8.8%	1%
S01-03	Cumplimiento financiero	20%	20.0%	0%
IGPS02 - Autoevaluación		**30%**	**30%**	**0%**
S02-01	Causas de desvío físico financiero	30%	30.0%	0%
IGPS03 - Modificaciones presupuestarias		**10%**	**8%**	**2%**
S03-01	Modificaciones presupuestarias aprobadas	10%	8.0%	2%
IGPS04 - Reprogramaciones financieras		**10%**	**10%**	**0%**
S04-01	Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido por ley	10%	10.0%	0%
	Resultado IGP	**100%**	**96%**	**4%**

INDICADOR DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA (IGP)

CAPÍTULO 0205 - MINISTERIO DE HACIENDA

SUBCAPÍTULO 01 - MINISTERIO DE HACIENDA

UNIDAD EJECUTORA 0012 - DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

AÑO 2023

TRIMESTRE Abr - Jun

Subindicadores / criterios		Ponderación	Alcance	Brecha
IGPS01 - Nivel de cumplimiento		**50%**	**50%**	**0%**
S01-01	Cumplimiento físico	20%	19.5%	0%
S01-02	Evidencia del cumplimiento	10%	10.0%	0%
S01-03	Cumplimiento financiero	20%	20.0%	0%
IGPS02 - Autoevaluación		**30%**	**30%**	**0%**
S02-01	Causas de desvío físico financiero	30%	30.0%	0%
IGPS03 - Modificaciones presupuestarias		**10%**	**5%**	**5%**
S03-01	Modificaciones presupuestarias aprobadas	10%	5.0%	5%
IGPS04 - Reprogramaciones financieras		**10%**	**10%**	**0%**
S04-01	Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido por ley	10%	10.0%	0%
	Resultado IGP	**100%**	**95%**	**5%**

INDICADOR DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA (IGP)

CAPÍTULO 0205 - MINISTERIO DE HACIENDA

SUBCAPÍTULO 01 - MINISTERIO DE HACIENDA

UNIDAD EJECUTORA 0012 - DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

AÑO 2023

TRIMESTRE Jul - Sep

Subindicadores / criterios		Ponderación	Alcance	Brecha
IGPS01 - Nivel de cumplimiento		**50%**	**49%**	**1%**
S01-01	Cumplimiento físico	20%	19.9%	0%
S01-02	Evidencia del cumplimiento	10%	10.0%	0%
S01-03	Cumplimiento financiero	20%	19.2%	1%
IGPS02 - Autoevaluación		**30%**	**30%**	**0%**
S02-01	Causas de desvío físico financiero	30%	30.0%	0%
IGPS03 - Modificaciones presupuestarias		**10%**	**10%**	**0%**
S03-01	Modificaciones presupuestarias aprobadas	10%	10.0%	0%
IGPS04 - Reprogramaciones financieras		**10%**	**10%**	**0%**
S04-01	Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido por ley	10%	10.0%	0%
	Resultado IGP	**100%**	**99%**	**1%**

Fuente: Departamento Financiero, SIGEF

Anexo 2
Gestión de Compras y Contrataciones
Enero - Diciembre 2023

RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS

DATOS DE CABECERA PACC

Monto estimado total	**$50,192,497.15**
Monto total contratado	$40,809,780.30
Cantidad de procesos registrados	126
Capítulo	0205
Sub-capítulo	01
Unidad ejecutora	0012
Unidad de compra	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	10 de Octubre 2023

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN

Bienes	$22,490,748.15
Obras	N/A
Servicios	$27,701,749.00
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES

MIPYMES	$14,237,609.50
MIPYMES mujer	$4,693,561.00
No MIPYMES	$31,261,326.65

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Compras por debajo del umbral	$4,328,164.60
Compra menor	$8,125,832.55
Comparación de precios	$15,820,000.00
Licitación pública	$16,560,000.00
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	$400,000.00
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	$2,738,000.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	N/A
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	$2,220,500.00

El monto Inicial Planificado, tuvo una disminución debido a modificaciones realizadas para el T4.
Fuente: Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado

Fuente: División de Compras y Contrataciones