



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

**Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
(DGJP)**

**Informe Primeros Avances Implementación Plan de Mejora
Institucional 2020-2021
Basado en la Metodología CAF**

**Elaborado por:
Departamento de Planificación y Desarrollo
División Desarrollo institucional y Calidad en la Gestión**

**Junio 2021
Santo Domingo, D.N.**

ÍNDICE

I.	Introducción	2
II.	Acciones implementadas.....	3
III.	Cuadro Resumen.....	30

I. Introducción

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), como institución está comprometida con el fortalecimiento de nuestros procesos y con esto buscamos que la gestión se vea enriquecida con el uso de herramientas y técnicas en gestión de calidad para que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes.

En ese sentido, asumimos hace dos años implementar el modelo CAF, que es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en la administración pública, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

En este informe de avance que detallamos a continuación, responden a las acciones implementadas de cada área de mejora priorizada y sus evidencias, como además el cuadro resumen, donde colocamos en verde las acciones que ya han sido implementadas, en amarillo aquellas que están en fase de producción y en rojo las que aún no se han logrado. Reflejando el esfuerzo en conjunto de las unidades, en favor de acciones que realcen los niveles de calidad de la institución. Dicho informe contempla un periodo de los primeros meses de ejecución (plan aún en vigencia).

II. Acciones implementadas:

Criterio 2. Estrategia y Planificación

Subcriterio 2.1-1 Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. (LOGRADO)

Acción realizada: En la DGJP identificamos nuestros grupos de interés relevantes y socializamos con la Alta Dirección, esto con el fin de establecer alianzas estratégicas orientadas a crear vínculos de fortalecimiento institucional y la obtención de intercambio de beneficios a favor de los jubilados y pensionados del estado dominicano.

Evidencia 1: Matriz con la identificación de los grupos de interés.

Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Cooperación Nacional e Internacional

Propuesta Convenios y Acuerdos Interinstitucional 2021

Objetivo Específico: Establecer alianzas estratégicas orientadas a crear vínculos de fortalecimiento institucional y la obtención de intercambio de beneficios a favor de los jubilados y pensionados del estado dominicano.

Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).	-Servicios de Asesoría en procesos de Planificación -Asistencia técnica para la formulación de proyectos de cooperación internacional. -Solicitud de financiamiento para investigaciones sobre temas económicos y sociales entre la población de la tercera edad. -Becas y Estudios para el fortalecimiento institucional.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 08 al 12 de febrero 2021.	Av. México, esq. Dr. Delgado, Distrito Nacional, Santo Domingo. Teléfono(s) (809) 688-7000
Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).	-Colocación de una Farmacias del Pueblo en el primer nivel de las instalaciones de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) en virtud de facilitar la dispensación de medicamentos de calidad certificada al menor costo para los pensionados, garantizando sus derechos adquiridos como afiliados al Sistema de Seguridad Social.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 15 al 19 de febrero 2021.	Av. Konras Adenauer, Prolongación Charles de Gaulle, Municipio Santo Domingo Norte, al lado del Hospital Dr. Ney Arias Lora, Ciudad Salud. Teléfono(s): (809)518-1313/ (829)893-4764 Ext. 1000/1001/1003
El Instituto Nacional de la Vivienda (INVI)	-Seguimiento al acuerdo que compromete a reservar una unidad de vivienda de cada proyecto habitacional que se construya a nivel nacional para ser asignados a los pensionados y jubilados precalificados por la DGJP y dos viviendas cuando el proyecto supere las 150 unidades de viviendas. -Concretizar acuerdo de mejoramientos de vivienda y/o reconstrucción con condiciones precarias.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 22 al 26 de febrero 2021.	Av. Pedro Henríquez Ureña, esq. Av. Alma Mater, Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s):(809)732-0600

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	-Establecer acuerdo Interinstitucional para el otorgamiento de servicio especial de transporte gratuito para los jubilados y pensionados del estado dominicano. -Servicio gratuito a la institución de transporte en actividades de relevancia institucional.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 01 al 05 de marzo 2021	C/Trolongación 27, Las Caobas. Teléfono(s): (809) 221-6672
Seguro Nacional de Salud (SENASA)	-Establecer acuerdo interinstitucional con facilidades para terapias físicas, cobertura de altos costos y pre-autorización para jubilados y pensionados de la DGJP.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 08 al 12 de marzo 2021	Av. 27 de Febrero # 232, casi esq. Tiradentes, La Esperilla, Distrito Nacional. Teléfono(s): (809) 333-3821/(809) 732-3821/ (809) 701-3821
Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	-Establecer acuerdo interinstitucional para la adquisición de dispositivos de apoyo para los pensionados con situaciones de discapacidad y circunstancias socio-económicas vulnerables. (Sillas de ruedas, bastones de 1 y 4 apoyos, bastones blancos, andadores y muletas, entre otros)	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 15 al 19 de marzo 2021	C/Proyecto 27 de Febrero #12 Ensanche Miraflores, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Teléfono(s): (809) 687-5480
Plan de Asistencia Social de la Presidencia	-Establecer acuerdo Interinstitucional en virtud de poder asistir y dar apoyo a jubilados y pensionados afectados con alguna discapacidad y de escasos recursos económicos. - La adquisición del servicio de ayudas sociales para la mitigación de los problemas socio-económicos que afectan a los pensionados más vulnerable a través de donaciones de raciones alimenticias, electrodomésticos y materiales de construcción. -Facilidades de atención en los Centro de Salud Comunitaria del PASP en virtud de contribuir a elevar la calidad de vida de los pensionados más necesitados, en virtud de poder brindarles una atención primaria adecuada con vocación de servicio y calidez en los barrios con mayores niveles de pobreza.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 22 al 26 de marzo 2021	Av. España #2, Villa Duarte, Santo Domingo Este, República Dominicana Teléfono(s): (809) 592-4810/ Ayudas Sociales Ext. 2249

Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU)	-Acuerdo Interinstitucional entre las partes que facilite el acceso a los diferentes planes de servicios velatorios municipales según el domicilio del pensionado (Incluyen venta de ataúdes, preparación de fallecido, capillas y más).	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 29 de marzo al 02 de abril 2021	Elvira de Mendoza #104, Zona Universitaria, Santo Domingo, Distrito Nacional. Teléfono(s): (809) 683-5145
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)	-Acuerdo Interinstitucional entre las partes que facilite la entrega de alimentos crudos para pensionados. -El suministro de raciones cocidas de alimentos subsidiados para pensionados.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 05 al 09 de abril 2021	Av. San Vicente de Paul # 419, esq. Presidente Estrella Ureña, Los Mina, Santo Domingo Este. Teléfono(s): (809) 592-1819
Administradoras de Subsidios Sociales (ADESS)	- Acuerdo Interinstitucional que viabilice el ofrecer a los pensionados de la DGJP los servicios de las instituciones del Gabinete de Política Social, relacionado con los programas y subsidios a la población más vulnerable.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 12 al 16 de abril 2021	Av. Leopoldo Navarro #61, Edificio San Rafael 6to. Nivel, Ensanche San Juan Bosco Santo Domingo. Teléfono(s): (809) 534-2105
Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP)	-Acuerdo Interinstitucional que viabilicen facilidades para los pensionados de la DGJP a los Puntos Cuida tu Salud, Puntos Culturales y Planes de Alfabetización.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 19 al 23 de abril 2021	Av. México esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, República Dominicana. Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, 6to. Piso Teléfono(s): (809)-686-1800
Oficina para el Recordenamiento del Transporte (OPRET)	- Acuerdo Interinstitucional entre las partes que facilite la entrega pasajes institucionales para los servidores usuario de ese tipo de transporte (El sistema de transporte integrado Metro – Teleférico). -Adquirir Tarjetas Recargables o de Carga Única de pasajes individuales para los pensionados de la DGJP.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 26 al 30 de abril 2021	Av. Máximo Gómez esq. Av. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo. Teléfono(s): (809)-732-2670
Consejo Nacional de las Personas Envejecientes (CONAPE)	-Acuerdo Interinstitucional en virtud de viabilizar facilidades de asistencia en atención gerontológica, geriátrica y psiquiátrica para los pensionados de mayor nivel de vulnerabilidad.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 03 al 07 de mayo 2021	Calle Santiago #4, Gazebo Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s): (809)688-4433

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Banco del Reservas	Viabilizar acuerdo interinstitucional integral de soluciones financieras disponibles para las instituciones gubernamentales. (Asesorías, gamas de productos a disposición según las necesidades detectadas al fortalecimiento institucional)	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 10 al 14 de mayo 2021	Av. Winston Churchill esq. Porfirio Herrera, Plantini, Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s): (809)960-4100/809-683-4188
Supermercado Bravo	Acuerdo entre las partes para facilidades y tratos preferenciales para el público de la tercera edad.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 17 al 21 de mayo 2021	Av. Winston Churchill #202, Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s): (809)740-5001
Rehabilitación Dr. Figueroa	Acuerdo entre las partes para facilidades en terapias rehabilitación física.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 24 al 28 de mayo 2021	La Esperilla #3 Don Bosco, Santo Domingo, República Dominicana. Mega-centro, Santo Domingo Este. Teléfono(s): (809)687-1561

Resultados esperados:

- Más presencia institucional.
- Fidelización de los pensionados con la institución.
- Facilitar el acceso a servicios gratuitos.
- Identificación y empatía de los pensionados al momento de visitar la instalación (DGJP).
- Posibilitar a los usuarios beneficios tangibles entre los acuerdos.
- Realizar acuerdo con empresas privada para ofrecer descuento único.
- Permitir comprar de forma más sencilla y rápida en los establecimientos.

Subcriterio 2.2-2 Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. (LOGRADO)

Acción realizada: Se han realizado varios encuentros y convenios con algunos grupos de interés para el desarrollo de la estrategia y la planificación, como con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), el Instituto Nacional de Américas (ITLA), el Banco de Reservas, el Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL), Banco de Reservas, Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Unidad de terapia Dr. Figueroa y Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), entre otros.

Evidencia 1: Acuerdo interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN




Presidencia de la República Dominicana
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

Santo Domingo, R.D.
27 de noviembre de 2020

Señor
Juan Rosa
Director General
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)
Ciudad.-

Asunto: Remisión de Acuerdo de Entendimiento Interinstitucional.


Distinguido Señor Rosa:

Luego de enviarle un cordial y afectuoso saludo, tenemos a bien remitirle un (1) original del Acuerdo de Entendimiento Interinstitucional, para la Incorporación a los Canales de Atención Ciudadana, suscrito entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), y la **Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)**, de fecha veinticuatro (24) de noviembre del año 2020, debidamente notarizado.

Agradeciendo su colaboración, se despide,


Atentamente,


Juan Pardilla
 Director Administrativo y Financiero
 JP/ap.-

ACUERDO DE ENTENDIMIENTO INTERINSTITUCIONAL PARA LA INCORPORACIÓN A LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA (TELEFÓNICO Y PRESENCIAL) FIRMA DIGITAL, NORTIC Y ALOJAMIENTO EN DATACENTER DEL ESTADO DOMINICANO.

ENTRE:



 DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO (DGJP)

Y


 OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)

Santo Domingo, República Dominicana
2020

je

1 

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Evidencia 2: Minuta de reunión con el Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL).



	<i>Ministerio de Hacienda</i> <i>Viceministerio del Tesoro</i> <i>Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado</i>	
MINUTA DE REUNIÓN		
TEMA DE REUNION:	Solicitud de colocación de Botica Popular	
OBJETIVO(S):	Facilitar a los pensionados la obtención de sus medicamentos.	
Lugar:	PROMESE/CAL	Fecha: 22/10/2020
Hora de Inicio:	3:30 PM.	Hora de término: 4:30 pm
Convocada por:	Licda. Laury Magallanes	Reunión No.: 01
ASISTENTES:		
Nombre:	Cargo / Departamento / Institución:	
1. Licda. Laury Magallanes	Coordinadora de Coordinación Nacional e Internacional de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado.	
2. Licda. Eduvigis Capellán	Analista de Coordinación Nacional e Internacional de la DGJP	
3. Licdo. Adolfo Perez de León	Director General de PROMESE/CAL	
4. Licdo. Cesar Bidó	Jurídico de PROMESE/CAL	
5.		
6.		
7.		
8.		
TEMAS TRATADOS:		
1- Solicitud de la colocación de una farmacia del Pueblo en la DGJP.		
2- Solicitud de flexibilidad en los precios de los medicamentos para los Jubilados y pensionados.		
COMPROMISO(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA ESPERADA
1- Se acordó que por vía de comunicación motivada al señor director, Lic. Adolfo Perez León, vía el Lic. Cesar Bidó, hacer la solicitud de la colocación de una farmacia del pueblo en la DGJP.	Licda. Laury Magallanes Licda. Eduvigis Capellán	En espera de respuestas.
2- El Lic. Perez León se comprometió a darle seguimiento a la solicitud e inmediatamente tenga todo listo enviar un personal hacer la evaluación del lugar para sí calificamos proceder a la colocación de la misma.		
3- También converso de hacer un paquete de ayuda adicional que se conversaran más adelante para los Jubilados y pensionados.		

REUNIÓN DE CIERRE SOBRE EL TEMA:

Elaborado por: Eduvigis Capellán

Fecha del Reporte: 23/10/2020.

Evidencia 3: Convenio con el Instituto Nacional de Américas (ITLA).



CONVENIO DE COOPERACIÓN TECNOLÓGICA ENTRE EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA) Y LA DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO (DGCP).

ENTRE:

De una parte, el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA), Institución del Estado Dominicano creada en virtud del Decreto Núm. 1296-00, de fecha 15 de diciembre del 2000, modificado por el Decreto Núm. 240-08 de fecha 14 de junio del 2008, provista de su Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) Núm. 423000589, con domicilio social y asiento principal en la Autopista Las Américas, Kilómetro 27 ½, Distrito Municipal La Caleta, Municipio Boca Chica, Provincia Santo Domingo, debidamente representado por su Rector, el **ING. OMAR MENDEZ LLUBERES**, dominicano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad y electoral Núm. 001-1098337-6, domiciliado y residente en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, designado por Decreto Presidencial Núm. 339-20 de fecha 16 de agosto del año 2020, emitido por el Presidente Constitucional de la República Dominicana, Luis Abinader Corona, institución que a los fines del presente acuerdo, se denominará: El **ITLA** o por su nombre completo, y,

De la otra parte, la DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO (DGCP), la Entidad Pública con personalidad jurídica, RNC. No.430-06194-8, adscrita al Ministerio de Hacienda, ubicada en la Avenida 27 de febrero, Nos.17/19, Ensanche Miraflores, de esta Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, debidamente representada por su Director General, **LIC. JUAN ROSA**, dominicano, mayor de edad, casado, titular de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0353047-3, domiciliado y residente en esta Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, nombrado mediante Decreto del Poder Ejecutivo No.339-20, de fecha 16 de agosto del año dos mil veinte (2020), para representarle; institución quien en lo que sigue del presente Acuerdo se denominará: **DGJP**, o por su nombre completo.

PREÁMBULO

CONSIDERANDO: Que el **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)** es una institución preocupada por la educación y desarrollo nacional aplicando los avances de las tecnologías de la información y la innovación.

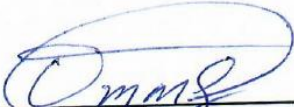
CONSIDERANDO: Que el **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)** es una organización del Estado Dominicano dedicada a la educación superior y tecnológica y al fomento de la cultura tecnológica y la innovación en la República Dominicana.

CONSIDERANDO: Que el **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)** debe contribuir al desarrollo de las instituciones gubernamentales, educativas y del sector privado, mediante la formación de recursos humanos con la capacidad de utilizar la

b) La **DGJP**, en su domicilio social en la Avenida 27 de febrero Núms. 17 y 19, casi esq. Calle Alberto Peguero, Ensanche Miraflores, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional;

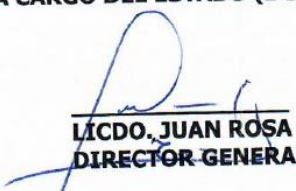
Hecho y firmado de buena fe en tres (03) originales de un mismo tenor y efecto, uno para cada una de **LAS PARTES**, y otro para el Notario actuante. En el Distrito Municipal La Caleta, Municipio Boca Chica, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, a los Veintitrés (23) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020).

POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMERICAS (ITLA):



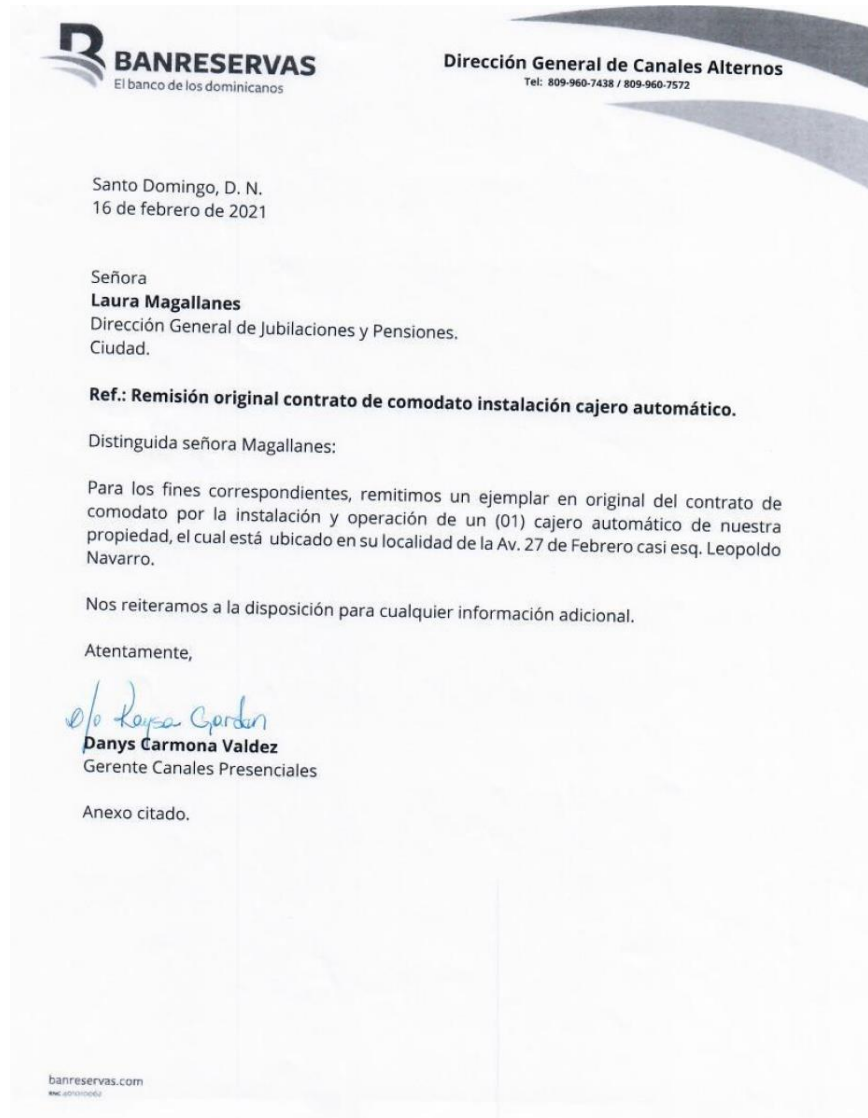
ING. OMAR MENDEZ LLUBERES
RECTOR

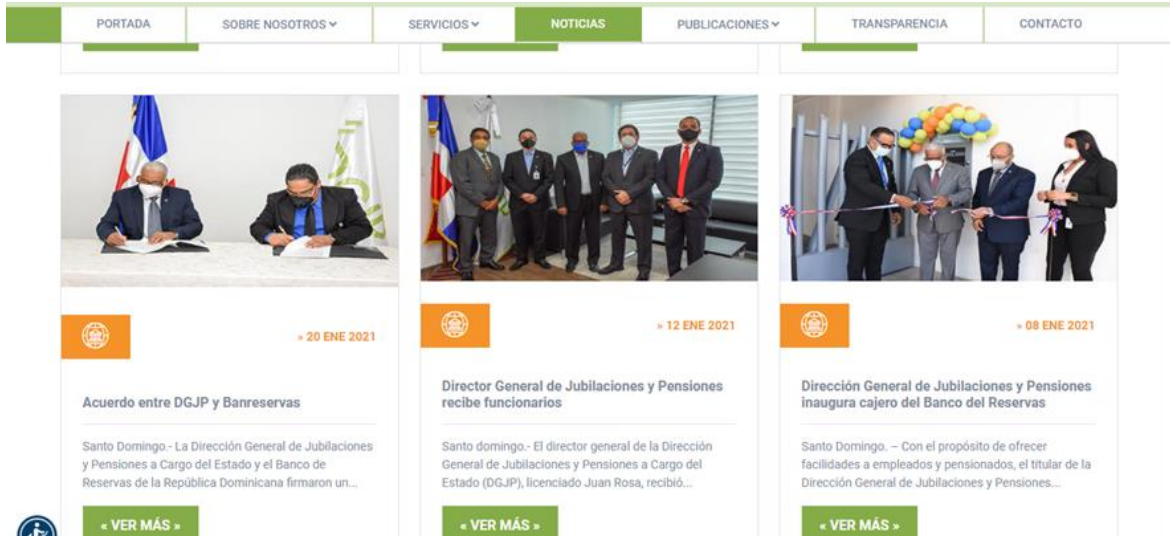
POR LA DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO (DGCP):



LICDO. JUAN ROSA
DIRECTOR GENERAL

Evidencia 4: Convenio con el Banco de Reservas (BANRESERVAS) y fotos.







Subcriterio 2.2-6 Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. (EN PRODUCCIÓN)



Acción realizada: El Departamento de Recursos Humanos tiene creado una política de responsabilidad social y medio ambiente establecido en nuestra institución y de la misma se desprenden una serie de actividades que serán presentadas al Director General en el primer trimestre del año siguiente y posteriormente su implementación.

Evidencia 1: Política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente.

 Ministerio de Hacienda Viceministerio del Tesoro	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General	 Código: POL-DGJP-DRH-002 Fecha Emisión: 15/07/20 Fecha Revisión: N/A Versión: 01
	Departamento de Recursos Humanos	
	Política:	
	Responsabilidad Social y Medio Ambiente	

I. Objetivo:	Establecer los lineamientos generales para promover la responsabilidad social y medioambiental, como un compromiso voluntario y estratégico, procurando la consecución de los objetivos institucionales, cumpliendo rigurosamente con sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad y estabilidad en las relaciones con sus grupos de interés, a fin de contribuir con la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la sociedad.
II. Alcance:	Esta política aplicará a todos los colaboradores de Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo de Estado (DGJP).
III. Responsable(s):	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Recursos Humanos: Es responsable de la correcta aplicación de la política establecida en el presente documento. Departamento de Planificación y Desarrollo: Es responsable de actualizar y publicar este documento.
IV. Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Desecho Sólido: conocido comúnmente como "basura" que representa una amenaza por su producción excesiva e incontrolada, ya que, contribuyen a la contaminación de las aguas, la tierra, el aire y también afecta el paisaje. Medio Ambiente: todo aquello que nos rodea y que debemos cuidar para mantener nuestro hábitat limpio. Es el espacio donde interactuamos con la naturaleza. Preservación: Protección o cuidado sobre alguien o algo para conservar su estado y evitar que sufra un daño o un peligro. Protección: Acción de proteger o impedir que una persona o una cosa reciba daño o que llegue hasta ella algo que lo produzca.

Página 1 de 14

 Ministerio de Hacienda Viceministerio del Tesoro	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General	 Código: POL-DGJP-DRH-002 Fecha Emisión: 15/07/20 Fecha Revisión: N/A Versión: 01
	Departamento de Recursos Humanos	
	Política:	
	Responsabilidad Social y Medioambiente	

VII. Aprobaciones

Aprobado por:


Ing. German Nova Heredia
 Director General de Jubilaciones y Pensiones

Aprobado por:


Lic. Jenniffer Rubio
 Encargada Departamento de Recursos Humanos

Revisado por:


Ing. Paola Lora
 Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo

Elaborado por:
Lic. Isis Olmos
Analista de Desarrollo Organizacional

Revisado por:
Lic. Vicaly Carmona
Encargada Interina División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión

Página 13 de 14

Evidencia 2: Cronograma de trabajo.

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO											
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS											
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CONFORME AL AUTODIAGNÓSTICO METODOLOGÍA CAF 2020-2021											
No.	Criterio	No. Subcriterio No	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Fecha de ejecución		Recursos necesarios	Indicador	Responsables de ejecución
3	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2-6	Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Desarrollar una política de responsabilidad social y definir un programa	Definir un programa de responsabilidad social donde se integre todo el personal	1. Socializar la Política de Responsabilidad Social con todo el personal.	jun-21	jun-21	N/A	Programa de responsabilidad social elaborado e incorporado en los planes	Coordinación de Beneficios y Relaciones Laborales
						2. Elaborar propuesta de un programa y presentarla al DG.	jul-21	ago-21			
						3. Realizar cronograma de trabajo para desarrollarse en este 2021-2022.	jul-21	ago-21			
						4. Lanzamiento de las actividades a todo el personal.	nov-21	dic-21			

Subcriterio 2.3-4 Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. (LOGRADO)

Acción realizada: En la DGJP comunicamos los planes y objetivos a todos los niveles dentro de la organización, mediante la elaboración, publicación y socialización de los informes de monitoreo con los resultados de los trimestres por los medios internos correspondientes.

Evidencia 1: Informe PEI y POA T4-2020.



Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
Departamento de Planificación y Desarrollo

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2021
INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL
Octubre – diciembre 2020

Santo Domingo, República Dominicana
Enero 2021



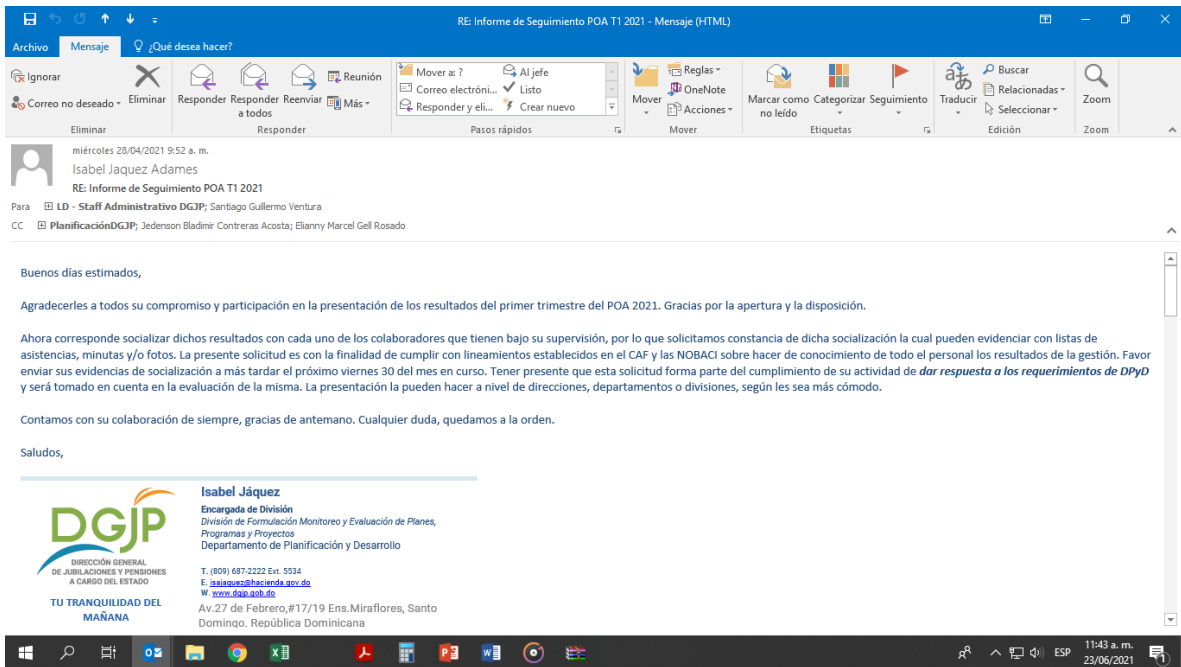
DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO
DEL ESTADO
Departamento de Planificación y Desarrollo

PLAN OPERATIVO ANUAL 2020
Informe de Monitoreo Trimestral
Octubre-Diciembre



Santo Domingo, R.D.
Enero 2021

Evidencia 2: Socialización correo electrónico resultados POA Oct-Dic 2020 y 2021.



miércoles 28/04/2021 9:52 a. m.
 Isabel Jáquez Adams
 RE: Informe de Seguimiento POA T1 2021
 Para: LD - Staff Administrativo DGJP; Sanbago Guillermo Ventura
 CC: PlanificaciónDGJP; Jedenson Bladimir Contreras Acosta; Ekanny Marcel Gell Rosado

Buenos días estimados,

Agradecerles a todos su compromiso y participación en la presentación de los resultados del primer trimestre del POA 2021. Gracias por la apertura y la disposición.

Ahora corresponde socializar dichos resultados con cada uno de los colaboradores que tienen bajo su supervisión, por lo que solicitamos constancia de dicha socialización la cual pueden evidenciar con listas de asistencias, minutos y/o fotos. La presente solicitud es con la finalidad de cumplir con lineamientos establecidos en el CAF y las NOBACI sobre hacer de conocimiento de todo el personal los resultados de la gestión. Favorecer enviar sus evidencias de socialización a más tardar el próximo viernes 30 del mes en curso. Tener presente que esta solicitud forma parte del cumplimiento de su actividad de **dar respuesta a los requerimientos de DPYD** y será tomado en cuenta en la evaluación de la misma. La presentación la pueden hacer a nivel de direcciones, departamentos o divisiones, según les sea más cómodo.

Contamos con su colaboración de siempre, gracias de antemano. Cualquier duda, quedamos a la orden.

Saludos,

DGJP
 DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
 TU TRANQUILIDAD DEL MAÑANA

Isabel Jáquez
 Encargada de División
 División de Formulación Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
 Departamento de Planificación y Desarrollo
 T. (809) 687-2222 Ext. 5334
 E. isajquez@hacienda.gov.do
 W. www.gob.do
 Av. 27 de Febrero, #17/19 Ens. Miraflores, Santo Domingo, República Dominicana

Evidencia 3: Socialización resultados PEI y POA.

MINISTERIO DE HACIENDA
 Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
 LISTA DE PARTICIPANTES


DGJP DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

(1)

NO.	NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO	CARGO	EMAIL/TEL/EXT
1	José Manuel Díaz	Finanzas - S.D.U.	Director	jdiaz@hacienda.gov.do
2	Carolina Comed	Dir. Organización Institucional	Analista	carolina.comed@hacienda.gov.do
3	José Iván	Pagos	Encargado	osel@hacienda.gov.do
4	José Delgado Soto	Seguimiento al Sist. Reportes	Encargado	delgado@hacienda.gov.do
5	Rosalba María	Control Subvenciones	Encargada	rosalbamaria@hacienda.gov.do
6	Leonilda Blanco	Dir. Presupuesto	Encargada	lblanco@hacienda.gov.do
7	Maria Teresa Peña	Dir. Jurídica	Abogada	maritpe@hacienda.gov.do
8	Lilith Rojas	Dir. Archivo	Encargada	lilithrojas@hacienda.gov.do
9	María Reyes-R	Dir. Registro y Validación	Encargada	maria.reyes@hacienda.gov.do
10	Yolanda Comed	Departamento Sinde	Encargada	ycomed@hacienda.gov.do
11	Michelle Cor	Depto. RRHH	Coordinadora	mcor@hacienda.gov.do
12	Maria A. Jaderon	Depto. RRHH	Encargada	mjaderon@hacienda.gov.do
13	Laura Magallanes	Depto. Cooperación Man. Chet	Encargada	lmagallanes@hacienda.gov.do
14	Daniela Nieves B.	Trámite de Pensiones	Encargada	dnieves@hacienda.gov.do
15	Edgar D. Ramírez	Depto. Administrativo	Encargado	edgar.ramirez@hacienda.gov.do

2


MINISTERIO DE HACIENDA
 Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
LISTA DE PARTICIPANTES


DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

Actividad Socialización sobre los resultados de los indicadores PEI y POA				
Fecha: 22 de enero del 2021				
Lugar: Salón 4ta Planta (DGJP)			Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>	
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO	CARGO	EMAIL/TEL/EXT
1	Rosa María	Dirección Serv. Jurídico	Directora Jura	rosamaria@hacienda.gov.do
2	Pablo José Cayula	Dir. Serv. Jurídico	Encargado	pablocayula@hacienda.gov.do
3	Margarita Parilla	Sección de Servicios	Encargada	mparilla@hacienda.gov.do
4	Pedro P. Jiménez	División Genl.	Asistente Genl.	pedrojimenez@hacienda.gov.do
5	Aracelis Estrella	Sub. Dirección	Asistente	aracelis@hacienda.gov.do
6	Simón Benigno	Dirección Demora Pensiones	Director	simonbenigno@hotmail.com
7	Rosendo Díaz	Call Center y S.M. electrónicas	En Cargado	rosendo@hacienda.gov.do
8	Seyra Pérez	Transportación	Encargada	seyra@hacienda.gov.do
9	Elanny Gell	Planificación y Desarrollo	Analista Planificación	elannygell@hacienda.gov.do
10	Simón Benigno	Comunicación	Coordinador	simonbenigno@hacienda.gov.do
11	Vivian Carmona	Planificación Institucional	Asistente	viviancarmona@hacienda.gov.do
12	Joselina Carmona	Planificación y Desarrollo	Analista	joselina@hacienda.gov.do
13				
14				
15				

Subcriterio 2.4-1 Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación y la creación de laboratorios del conocimiento. (LOGRADO)

Acción realizada: En la institución se definieron indicadores en el PEI 2020 con sus respectivas metas, asociados a focos e iniciativas estratégicas, para diseñar e implementar el Programa de Captación de Ideas Creativas e Innovación para incorporar mejoras en los procesos.

Evidencia 1: Programación en el Plan Estratégico de Ideas Creativas.

Plan 2017-2021 (2017/09/01 - 2021/12/31) - DGJP - Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado		
Descripción	Inicio	Fin
1- Administración Eficiente del Sistema Previsional Público	04/01/2018	31/12/2021
2.3- Crear un programa de rediseño y actualización de los procesos logrando la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.	01/11/2017	31/12/2021
2.3.2- Diseñar Programa de Captación de Ideas Creativas e Innovación para incorporar mejoras en los procesos.	03/12/2018	31/12/2021
2.3.2.2- Apoyar la implementación de la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	01/06/2019	31/12/2019
2.3.2.3- Evaluar la factibilidad de implementar ideas vinculadas a la DGJP destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	02/01/2020	30/01/2020
2.3.2.4- Programar la implementación de las ideas destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	01/02/2020	15/03/2020
2.3.2.5- Poner en marcha el programa de implementación de ideas.	01/06/2020	31/12/2020

Evidencia 2: Bases del concurso Ideas Creativas.



Ministerio de Hacienda

Bases del concurso
“Ideas Creativas”

Coordinación de elaboración:

Dirección de Planificación y Desarrollo
y
Dirección de Administración de Recursos Humanos

Mayo, 2019

Evidencia 3: Informe factibilidad Ideas Creativas destacadas DGJP.




DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
 DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
 DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

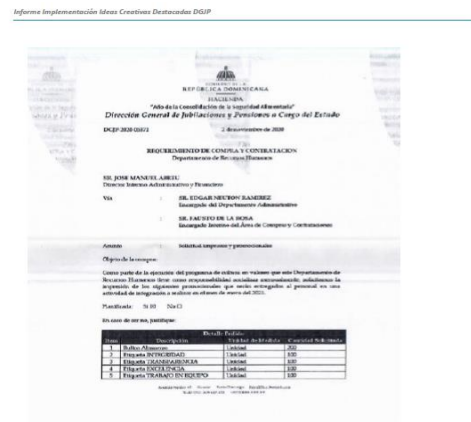
6. Anexo:

No.	Área	Nombre de la Propuesta	Presupuesto	Tiempo de Implementación Propuesto por las Unidades	Responsable
1	División de Seguimiento al Sistema de Reporte	Primer contacto para orientación al Estado actualizado	RD\$41,000.25	2 meses	Seguimiento al Sistema de Reporte, Comunicaciones y Control de Sobrevida
2	Departamento Jurídico	Conciliación Verde	No definido	2 meses	Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Comunicaciones y Tecnología
3	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	El valor práctico de lo que hacemos	No definido	1 año	Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Comunicaciones y Tecnología

Nombres/Firmas	
Elaborado por: Lic. Anensky Martínez Coordinadora División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Validado / Aprobado por: Ing. Paola Lora Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo



Evidencias 4: Informe final programa Ideas Creativas destacadas.



Elaborado por:
 Anensky Martínez
 Coordinadora Calidad en la Gestión

Revisado por:
 Vicky Carmona
 Enc. Interina Div. Desarrollo Institucional y Calidad en G.

Aprobado por:
 Santiago Guillermo
 Encargado Dpto. Planificación y Desarrollo

Isabel Jáquez
 Enc. Div. Formul., Monitoreo y Evaluac. de Planes, Programas y Proyectos

Criterio 3. Personas.

Sub-Criterio 3.3-7 Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. (LOGRADO)


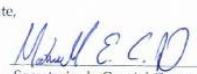
Acción realizada: en la DGJP procuramos proveer buenas condiciones de trabajo a los colaboradores, mediante el cual implementamos un programa de seguridad laboral, cuidado de la salud y su bienestar. Contamos con un dispensario y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio. Igualmente contamos con una ruta de evacuación.

Evidencia 1: Registro de participante y foto taller del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP).

		REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES			FO-SGC-025	
Fecha de Emisión: Octubre 2020				Versión: 02		
				Página 1 de 1		
Nombre de la Actividad: Charla del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP)			Área organizadora: Dirección de Relaciones Laborales			
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: 5/2/2021	Plataforma utilizada: ZOOM MEET	Código de enlace a plataforma: 837 5278 8120			
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación): Lic. Yessica J. Inoa Peña, Coordinadora de Relaciones Laborales						
No.	Nombre del(a) convocado(a)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
					SI	NO
1	Lizeto Buesi	001-0353981-3	DGJP	lizetobuesi@hotmail.com	✓	
2	Grissel Julis	402-2666797-6	DGJP	GrisselJulis@Hainanda.com	✓	
3	Alexandrina Suarez	001-12463855	DGJP	alex.b.eva@Hainanda.com	✓	
4	Orquimonia Dizon	001-1133365-4	DGJP	Dizon	✓	
5	Melisson Escoto	001-1813170-3	DGJP	mescoto@Hainanda.com	✓	
6	Lidela de la Cruz	402-1002334-3	DGJP	Lidela.cruz@Hainanda.com	✓	✓
7	Yuliy Rosado	001-16326110	II	yrosado@Hainanda.com		
8	Ornela Rodriguez	402-2153163-1	DGJP	OrnelaRodriguez@Hainanda.com	✓	
9	Arabella Torres	00100959129	DGJP	ArabellaTorres@Hainanda.com	✓	
10	Betsy Paez	002-0155567-9	DGJP	BetsyPaez@Hainanda.com	✓	



Evidencia 2: Solicitud de Registro y Acta Directiva del Comité Gestor.

<p>SOLICITUD DE REGISTRO DE COMITÉ GESTOR, ASP.</p> <p>14/06/2021</p> <p>Señor Lic. Darío Castillo Lugo Ministro de Administración Pública, Su Despacho.</p> <p>Distinguido Ministro:</p> <p>Muy cortésmente, tenemos a bien dirigirnos a usted, en ocasión de someter a esta institución, de conformidad con los que establecen los artículos 68 y siguiente de la Ley 41-08 del 16 de enero del 2008 de Función Pública y el artículo 81 del reglamento No. 523-09 del 21 de julio del año 2009 de Relaciones Laborales en la Administración Pública, la solicitud de Registro del Comité Gestor, de la Asociación de Servidores Públicos de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.</p> <p>a) Solicitud de Registro b) Acta de convocatoria dirigida al personal c) Copia de registro de participantes d) Acta de la directiva electa e) Solicitud de Técnico f) Copia de cedula de identidad y electoral de la directiva electa</p> <p> Presidente de Comité Gestor, ASP</p>	<p>ACTA DE DIRECTIVA DE COMITÉ GESTOR, ASP</p> <p>Fecha Comité 14/06/2021 Fecha Asamblea General Constitutiva 14/06/2021</p> <p>DIRECTIVA COMITÉ GESTOR, ASP</p> <p>INSTITUCION:</p> <p>Presidente: Angel Salomón Martínez Cedula: 00115358947 Tel: 849-652-0407 Email: alquisofra@hotmail.com</p> <p>Vicepresidente: Sandra C. Ortiz Cedula: 001-1605356-2 Tel: 829-664-0582 Email: sandra@hacienda.gva.do</p> <p>Tesorero: Braulio Ysrael Haya Figueroa Cedula: 601-0926219-6 Tel: 849-638-2204 Email: fito.haya2275@gmail.com</p> <p>Secretaria: Mahuél E. Cabán Duarte Cedula: 223 0118070-3 Tel: 829-326-1140 Email: CabanMahuél2805@gmail.com</p> <p>Vocal: Melissa Escoto Cedula: 011813170-3 Tel: 829-656749 Email: melissoto@dgjp.gub.do</p> <p>Muy atentamente,  Secretario de Comité Gestor, ASP</p>
--	---

Evidencia 3: Fotos del Dispensario Médico.



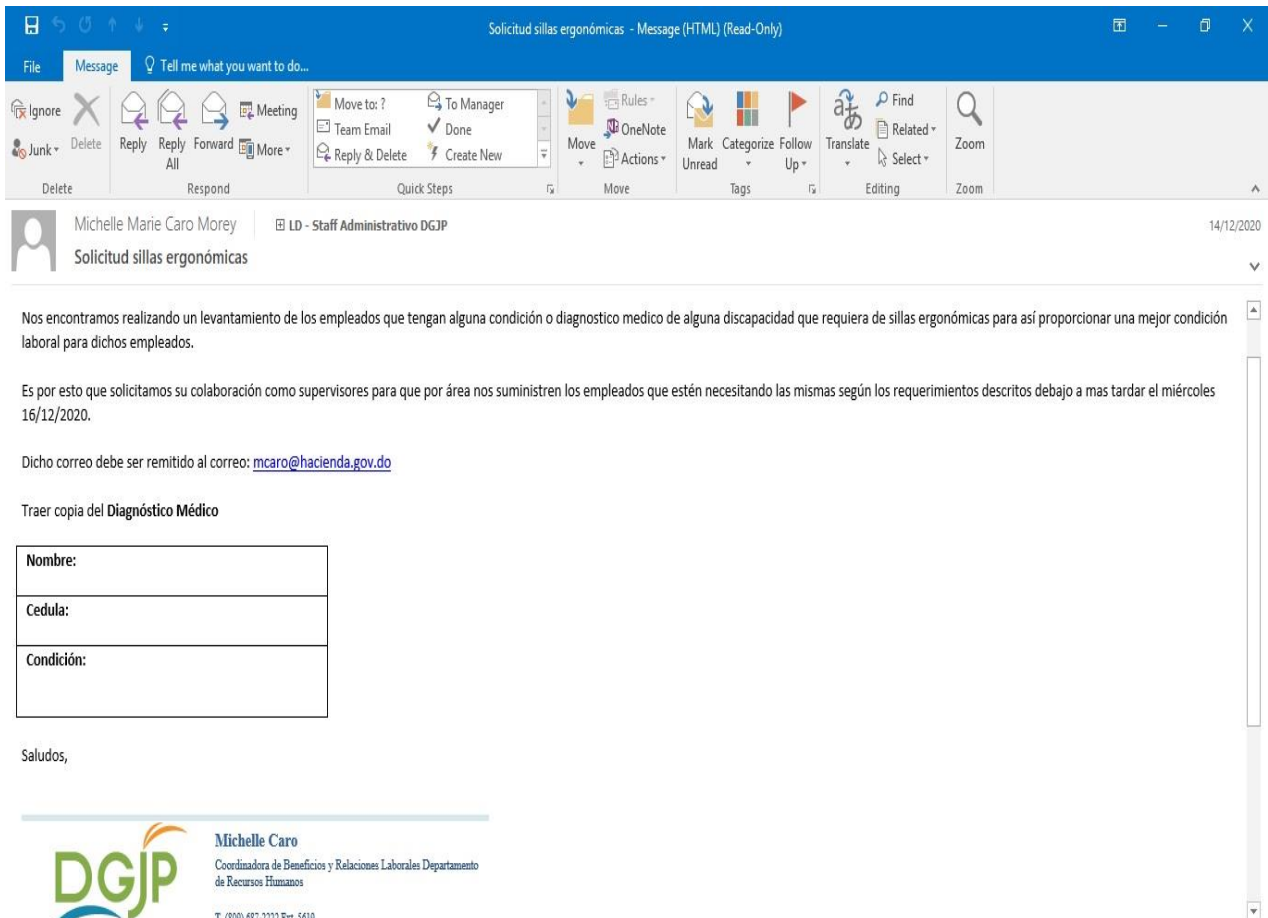
Evidencia 4: Fotos ruta de evacuación en la Institución.



Sub-Criterio 3.3-9 Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. (EN PRODUCCIÓN)

Acción realizada: En la institución prestamos especial atención a los colaboradores que posean alguna enfermedad o discapacidad. Para eso iniciamos identificando esos colaboradores con alguna condición de salud y detectando sus necesidades.

Evidencia 1: Correo electrónico solicitando a los responsables de áreas, la identificación de los colaboradores con alguna condición de salud que conlleve a la adquisición de sillas ergonómicas.



Solicitud sillas ergonómicas - Message (HTML) (Read-Only)

Michelle Marie Caro Morey | LD - Staff Administrativo DGJP | 14/12/2020

Solicitud sillas ergonómicas

Nos encontramos realizando un levantamiento de los empleados que tengan alguna condición o diagnostico medico de alguna discapacidad que requiera de sillas ergonómicas para así proporcionar una mejor condición laboral para dichos empleados.


Es por esto que solicitamos su colaboración como supervisores para que por área nos suministren los empleados que estén necesitando las mismas según los requerimientos descritos debajo a mas tardar el miércoles 16/12/2020.

Dicho correo debe ser remitido al correo: mcaro@hacienda.gov.do

Traer copia del **Diagnóstico Médico**


Nombre:
Cedula:
Condición:

Saludos,

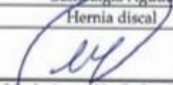


Michelle Caro
Coordinadora de Beneficios y Relaciones Laborales Departamento de Recursos Humanos
T. (809) 687-2222 Ext. 5619

Evidencia 2: Matriz de colaboradores con alguna condición de salud.

 MATRIZ COLABORADORES CON UNA DISCAPACIDAD DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO			
No.	Nombre	Condición	Acción
1	Anensky Martínez	Vertebroplastia previa por desgaste en varios discos (columna)	Silla Ergonomica
2	Rosa Minerva Nuñez	Espondilosis y Espondiloartrosis Dorso-Lumbar	Silla ergonomica
3	Chantal Rodriguez	Columna cervical rectificada	Silla ergonomica
4	Guillermo Antonio Martinez	Espondiloartrosis Lumbar Incipiente Pequeña Protrusión Focal Discal Central Hernia Discal Central Estrechez Del Canal Medular L4-L5 de Carácter Multifactorial	Silla ergonomica
5	Marlene Abreu Martínez	Espondilosis Cervical, rectificación de la lordosis	Silla ergonomica
6	Josefa Mises	Hernia discal	Silla ergonomica
7	Vilma Ynmaculada Reyes Herrera	IRM de Columna Lumbar	Silla ergonomica
8	Maria Teresa Peña	Lumbalgia Aguda	Silla ergonomica
9	Yajahira Cruz Peynado	Hernia discal	Silla ergonomica

Aprobado por:



 Maria Asunción Fadon Infante
 Encargada de Recursos Humanos



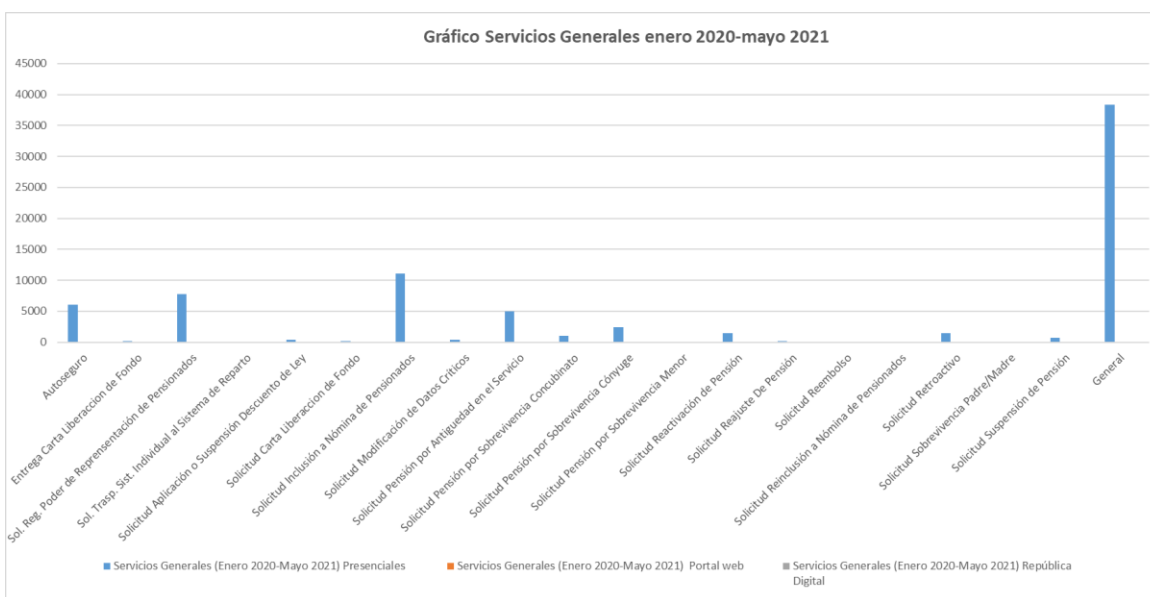
Criterio 6. Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes

Sub-Criterio 6.2-3 Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. (LOGRADO)

Acción realizada: Determinamos el grado de utilización de los métodos innovadores puestos a disposición de los Ciudadanos, mediante los reportes generados por la División de TI de los distintos medios que poseemos y mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la DGJP 2020 y 2021.

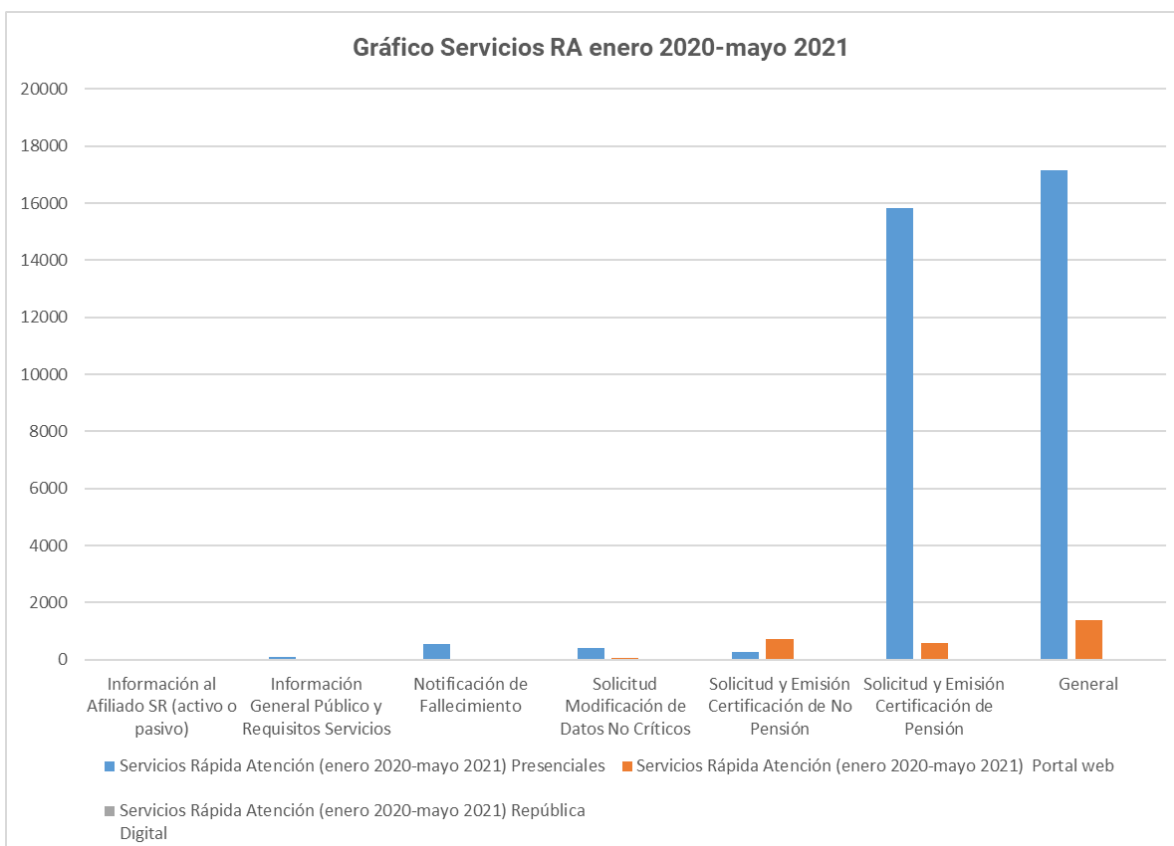
Evidencia 1: Tabulación y gráfico canales establecidos de los servicios generales.

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO			
Servicios Generales (Enero 2020-Mayo 2021)			
Descripción	Presenciales	Portal web	República Digital
Autoseguro	6095	0	0
Entrega Carta Liberacion de Fondo	187	0	0
Sol. Reg. Poder de Representación de Pensionados	7752	0	0
Sol. Trasp. Sist. Individual al Sistema de Reparto	33	0	0
Solicitud Aplicación o Suspensión Descuento de Ley	362	0	0
Solicitud Carta Liberacion de Fondo	138	0	0
Solicitud Inclusión a Nómina de Pensionados	11061	0	0
Solicitud Modificación de Datos Críticos	406	0	0
Solicitud Pensión por Antigüedad en el Servicio	4994	0	0
Solicitud Pensión por Supervivencia Concubinato	1019	0	0
Solicitud Pensión por Supervivencia Cónyuge	2408	0	0
Solicitud Pensión por Supervivencia Menor	70	0	0
Solicitud Reactivación de Pensión	1460	0	0
Solicitud Reajuste De Pensión	182	0	0
Solicitud Reembolso	70	0	0
Solicitud Reinclusión a Nómina de Pensionados	49	0	0
Solicitud Retroactivo	1408	0	0
Solicitud Supervivencia Padre/Madre	6	0	0
Solicitud Suspensión de Pensión	699	0	0
General	38399	0	0



Evidencia 2: Tabulación y gráfico canales establecidos de los servicios de Rápida Atención.

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO			
Servicios Rápida Atención (enero 2020-mayo 2021)			
Descripción	Presenciales	Portal web	República Digital
Información al Afiliado SR (activo o pasivo)	6	0	0
Información General Público y Requisitos Servicios	105	0	0
Notificación de Fallecimiento	548	30	0
Solicitud Modificación de Datos No Críticos	406	52	0
Solicitud y Emisión Certificación de No Pensión	276	718	0
Solicitud y Emisión Certificación de Pensión	15823	582	0
General	17164	1382	0



Evidencia 3: Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana DGJP 2020 y 2021.

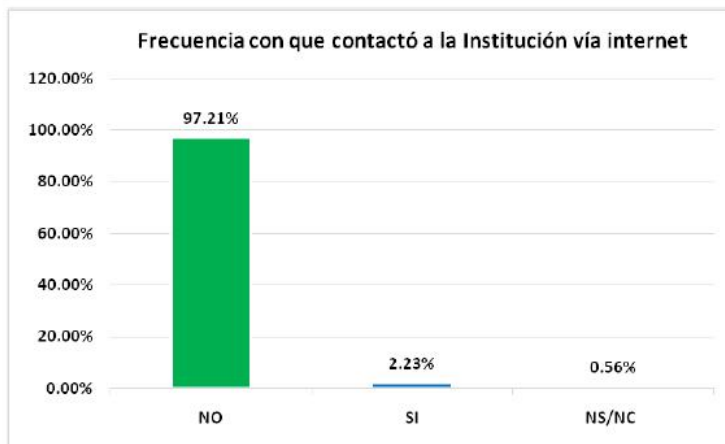


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

Mayo 2020

1



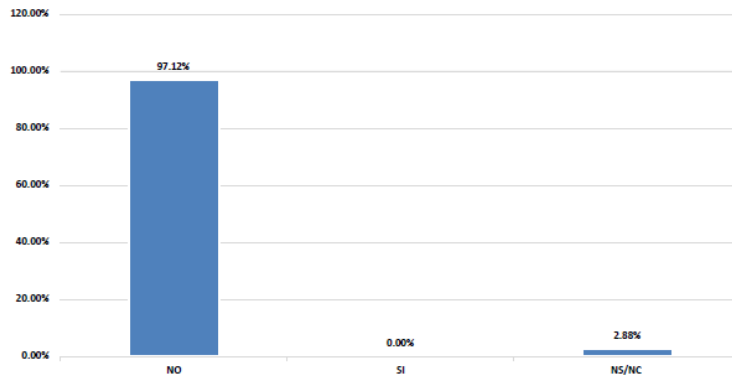


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MAYO 2021




Frecuencia contacto a la Institución vía Internet




Debido a que de los 382 encuestados, ninguno utilizó la página web en los últimos 6 meses, las preguntas 11,12,13 no recibieron respuestas.

Evidencia 4: Instrumento/Encuesta.



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos por ti





DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.

Buenos días.

Soy (nombre y primer apellido del encuestador). Estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución (DGJP) y le agradeceríamos que colaborara con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. (Si la persona seleccionada no desea colaborar nos despedimos amablemente y pasamos a otra entrevista).

En esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio. Lo que usted nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos.

Yo leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, de esas respuestas, con cuál está más de acuerdo. Si no las entiende, se las vuelvo a repetir y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada.

P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Sí.....1
 No.....2
 NS/NC.....99

PASE A P14 (DATOS DE CLASIFICACIÓN)

P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Obtener información sobre algún servicio.....1
 Descargar formularios.....2
 Enviar o completar un formulario.....3
 Otros:.....4

NS/NC.....99

P12.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

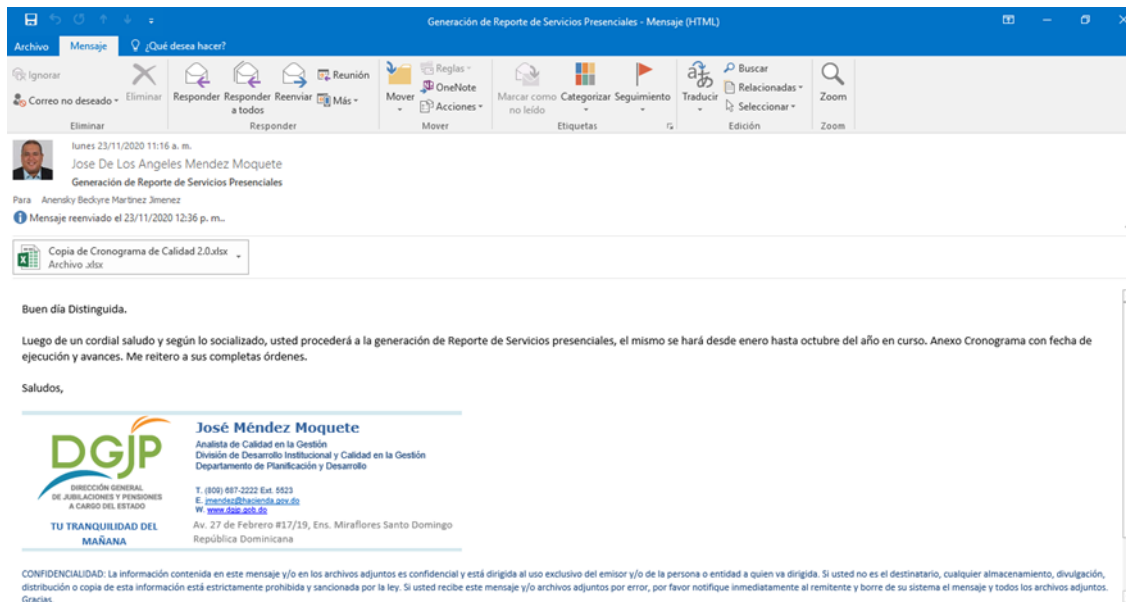
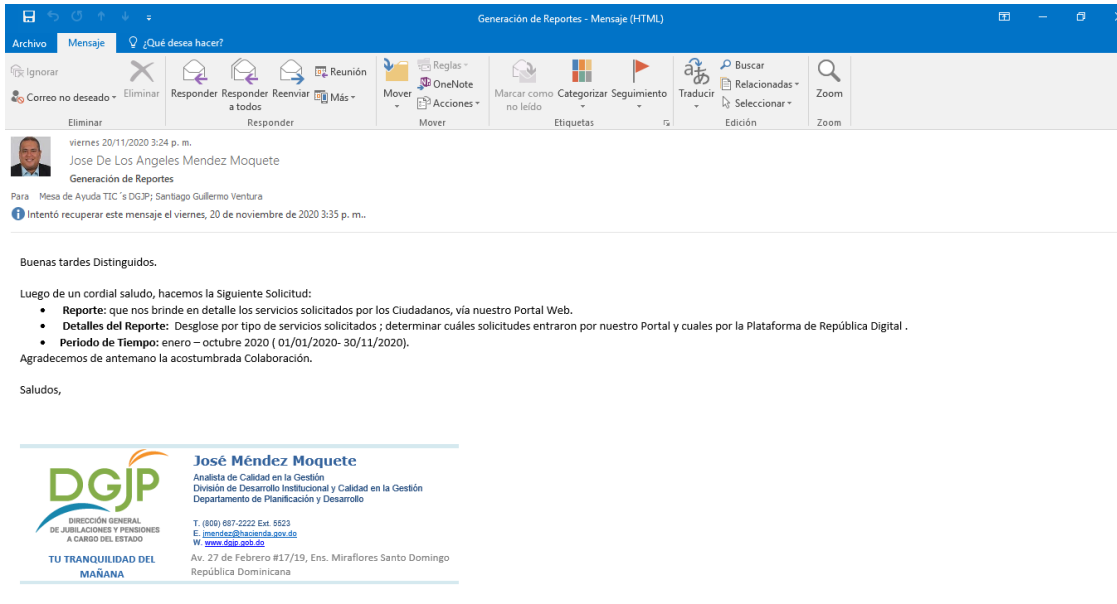
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P13.- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

En persona.....1
 Por teléfono.....2
 Por internet.....3

4

Evidencia 5: Correos electrónicos de la solicitud.



RE: Solicitud de Reporte Servicios en Línea - Dirección de Jubilaciones y Pensiones - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más + Mover a: ? Al jefe Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo Mover OneNote Acciones - Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Buscar Relacionadas - Seleccionar - Zoom

martes 18/05/2021 11:10 a. m.
 Anensky Beckyre Martinez Jimenez
 RE: Solicitud de Reporte Servicios en Línea - Dirección de Jubilaciones y Pensiones
 Para Bianca Puello Tejeda


De: Bianca Puello Tejeda
Enviado el: martes, 16 de marzo de 2021 12:33 p. m.
Para: Jose De Los Angeles Mendez Moquete <jmendez@dgjp.gob.do>
CC: Santiago Guillermo Ventura <sguillermo@hacienda.gov.do>; Anensky Beckyre Martinez Jimenez <anemartinez@dgjp.gob.do>; Carolina Corniel Taveras <ccorniel@hacienda.gov.do>
Asunto: Solicitud de Reporte Servicios en Línea - Dirección de Jubilaciones y Pensiones

Buenas tardes,

Para su conocimiento, a través de la plataforma República Digital, no se recibieron solicitudes de nuestros servicios.

Pueden ver la información debajo.

Saludos.

 **Bianca Puello**
 Web Master
 División de Tecnologías de la Información y Comunicación

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
 Y: (809) 687-2222 Ext. 5029
 E: bpuello@dgjp.gob.do
 W: www.dgjp.gob.do

TU TRANQUILIDAD DEL MAÑANA
 Av. 27 de Febrero, #17/19, Ens. Miraflores, Santo Domingo, República Dominicana

RE: Solicitud de Reporte Servicios en Línea - Dirección de Jubilaciones y Pensiones - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más + Mover a: ? Al jefe Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo Mover OneNote Acciones - Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Buscar Relacionadas - Seleccionar - Zoom

martes 18/05/2021 11:10 a. m.
 Anensky Beckyre Martinez Jimenez
 RE: Solicitud de Reporte Servicios en Línea - Dirección de Jubilaciones y Pensiones
 Para Bianca Puello Tejeda

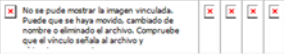
De: Alexander Hilario Osorio
Enviado el: martes, 16 de marzo de 2021 10:48 a. m.
Para: Bianca Puello Tejeda: Ayuda
Asunto: RE: Solicitud de Reporte Servicios en Línea - Dirección de Jubilaciones y Pensiones

Buen día,

En este caso, en ese rango de fecha no tienen solicitudes.

Ing. Alexander Hilario
 Encargado de Desarrollo e Implementación de Sistemas

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
 Av. 27 de Febrero #419, Bvo. Piso, El Millón, Santo Domingo, R. D.
 Tel: 809-286-1009 Ext: 4449
 Cel: 829-520-5241
 E-mail: alexander.hilario@optic.gob.do
 URL: www.optic.gob.do



III. Cuadro Resumen

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020-2021 CUADRO RESMEN PRIMEROS AVANCES						
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Avance
1		2.1-1	Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Conocer todos nuestros grupos de interés con el fin de actuar conjuntamente con otras organizaciones	Elaborar una matriz para la identificación de todos los grupos de interés de la organización	Logrado
2	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2-2	Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades	Involucrar a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la implementación de los planes e incorporar sus necesidades y expectativas	Programar encuentros con los grupos de interés para involucrarlos en el desarrollo de la planificación	Logrado
3		2.2-6	Desarrollamos una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Desarrollar una política de responsabilidad social y definir un programa	Definir un programa de responsabilidad social donde se integre todo el personal	En producción
4		2.3-4	Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización	Comunicar los planes y objetivos a todos los niveles dentro de la organización	Elaborar y publicar los informes de monitoreo con los resultados a todos los niveles de la organización	Logrado
5		2.4-1	Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento	Crear y desarrollar una cultura para la innovación	Implementar una cultura de innovación para incorporar mejoras en los procesos	Logrado
6	Criterio 3. PERSONAS	3.3-7	Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral	Proveer buenas condiciones de trabajo y garantizar la seguridad laboral en la institución	Implementar un programa de seguridad laboral, cuidado de la salud y el bienestar del personal	Logrado
7		3.3-9	Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestar especial atención a los empleados con condiciones de salud desfavorables	Cubrir las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad	En producción
8	Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.1-4	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones externas.	Mejorar el control de los acuerdos y las alianzas externas	Establecer matriz de monitoreo de las alianzas y acuerdos	No logrado
9	Criterio 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.2-3	Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Determinar el grado de uso de los métodos innovadores de atención puestos a disposición de los ciudadanos/clientes	Revisar reportes de servicios utilizados por los distintos medios	Logrado
10	Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2-10	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización	Sensibilizar y concientizar al personal sobre la Política de Responsabilidad Social	Implementar el programa de Responsabilidad Social	No logrado

Leyenda	
No logrado	0%
En producción	25/50/75%
Logrado	100%
Cumplimiento 70%	