



**SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Eje estratégico: Fortalecimiento Institucional

Objetivo estratégico: Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa Institucional

Estrategia	Resultado efecto	Producto	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos			
											T-I			T-II			T-III			T-IV						
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Asegurado el mejoramiento continuo del desempeño institucional	Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de Satisfacción de los Servicios Institucionales (Partes Interesadas)		94%	90%	1. Informe de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Institucionales (Partes Interesadas) 2. Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana cargado en el SISMAP	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	1	Elaborar programa de evaluación de la satisfacción de los usuarios de servicios Institucionales (Partes Interesadas).	Analistas Departamento de Calidad en la Gestión / Directora de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Estudios (CAU)														RD\$0.00		
								2	Remitir programación y Ficha Técnica al MAP.																	
								3	Solicitar actualización de la base de datos a las áreas misionales (Escuela Previsional, Control operativo, control de beneficios, control de Inversiones y SCRYLJ).																	
								4	Remitir encuesta a las partes interesadas.																	
								5	Realizar procesamiento de las encuestas de satisfacción de los servicios institucionales (partes interesadas).																	
								6	Realizar informe del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios institucionales (Partes Interesadas).																	
		7	Requerir a las diferentes áreas el plan de mejora de los principales aspectos que impactaron negativamente el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios institucionales (Partes Interesadas).																							
		8	Programar la realización de encuestas.																							
		9	Realizar cálculo de la muestra.																							
		10	Remitir programación y ficha técnica al MAP.																							
		11	Solicitar a las áreas responsables los índices de satisfacción de servicios virtuales, servicios presenciales y servicios institucionales (partes interesadas).																							
		12	Realizar informe del nivel de satisfacción ciudadana.																							
Memoria Institucional	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional	Primeros 13 días hábiles del mes de diciembre	Primeros 13 días hábiles del mes de diciembre	1. Memoria Institucional 2024. 2. Resumen ejecutivo 2024. 3. Captura de carga de Memoria Institucional 2024 en el SAMI. 4. Informe Semestral. 5. Captura de carga de Informe Semestral en el SAMI. 6. Captura resultados Indicador Memoria Institucional.	Encargada de Desarrollo Institucional	1	Elaborar resumen de la memoria institucional 2023 para su posterior remisión al CNSS.	Analistas de Desarrollo Institucional															RD\$0.00			
						2	Recopilar las informaciones y solicitar datos requeridos a las áreas para Memoria Institucional y resumen ejecutivo 2024.	Analistas de Desarrollo Institucional																		
						3	Elaborar documento de la memoria institucional.	Analistas de Desarrollo Institucional																		
						4	Revisar documento de la memoria institucional.	Directora de Planificación y Desarrollo																		
						5	Cargar memoria institucional en el Sistema de Administración de las Memorias Institucionales (SAMi).	Analistas de Desarrollo Institucional																		
						6	Recopilar las informaciones y solicitar datos requeridos a las áreas para informe semestral.	Analistas de Desarrollo Institucional																		

