



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**Sistema Único de Beneficiarios**

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

Sistema Único de Beneficiarios

# INDICE

---

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>9</b>
2.1. Marco Filosófico Institucional.....	9
2.2. Base Legal.....	10
2.3. Estructura Organizativa.....	10
2.4. Planificación Estratégica Institucional.....	12
<b>III. RESULTADOS MISIONALES.....</b>	<b>13</b>
3.1. Actualización y creación de nuevo de los índices de categorización de los hogares.....	13
3.2. Producción y difusión de información para la toma de decisiones de las políticas sociales.....	17
3.3. Procesos de empadronamiento y actualización de información de los hogares: Hacia la consolidación del Registro Social Universal de Hogares y Registro Único de Beneficiarios.....	23
<b>IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....</b>	<b>30</b>
4.1. Desempeño Administrativo y Financiero.....	31
4.2. Desempeño de los Recursos Humanos.....	31
4.3. Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	36
4.4. Desempeño de la Tecnología.....	37
4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	41
4.6. Desempeño del área de Comunicaciones.....	52
<b>V. SERVICIOS AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>58</b>
5.1. Nivel de la Satisfacción con el Servicio.....	57
5.2. Nivel de cumplimiento de Acceso a la Información.....	59
5.3. Resultados: sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	60
5.4. Resultados: mediciones del Portal de Transparencia.....	60
<b>VI. PROYECCIONES PARA EL AÑO 2022.....</b>	<b>622</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>677</b>



## I. RESUMEN EJECUTIVO

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es una institución del Gobierno Dominicano, creada por disposición del Poder Ejecutivo mediante el Decreto 1073-04 del 31 de agosto del 2004 para identificar y categorizar las personas carenciadas a fin de asegurar su acceso a programas de protección social y subsidios monetarios conforme a su grado de carencia.

El nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024, planteó una ruta de desarrollo basada en tres ejes fundamentales: “Implementación del Registro Social Universal y el Registro Único de Beneficiarios”, “Gobernanza y Fortalecimiento Institucional” y la “Investigación, Inteligencia de Datos y Difusión de la Información”, en cada uno de estos ejes han habido importantes logros, como resultado del trabajo de una gestión caracterizada por un liderazgo firme y el compromiso de un equipo altamente competitivo.

En la implementación del Registro Social Universal y el Registro Único de Beneficiarios el SIUBEN ha demostrado un alto nivel de compromiso en el cumplimiento de su misión estratégica, la cual consiste en crear el registro universal de hogares, enfocando sus funcionalidades a los requerimientos de información y análisis de las políticas sociales en la República Dominicana. Al mes de diciembre 2021, el país cuenta con información socioeconómica correspondiente a 2,104,325 hogares, lo cual representa un logro significativo para el apoyo de las políticas de protección social.

Durante el 2021 fueron gestionados 121,247 hogares en diversos operativos, siendo los más grandes un empadronamiento completo en el municipio Los Alcarrizos, con 74,381 hogares levantados y Las Matas de Farfán, con 11,107 hogares levantados.



El gran empadronamiento de Los Alcarrizos, permitió poner en marcha esa nueva operativa de SIUBEN Más, de modo que sirva para consolidar una estrategia de levantamiento sólida que sea la guía para los próximos levantamientos del SIUBEN.

A pesar de los efectos del COVID-19, el SIUBEN implementó una agenda centrada en la mejoría de los principales procesos que determinan la clasificación de los hogares según su nivel de pobreza, así como generar información oportuna para los tomadores de decisiones en la implementación de las políticas sociales con un enfoque adaptativo e inclusivo, y por último, se generaron importantes iniciativas para mejorar los procesos de empadronamiento y actualización de información de los hogares. El primer punto de esta agenda consistió en la actualización del Índice de Calidad de Vida (ICV), el Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC). En adición, el SIUBEN desarrolló un modelo de ingreso que sirva como complementario para a la categorización de hogares basado en variables estructurales. Sin dudas, el país cuenta con tres instrumentos que permitirán una selección transparente y equitativa de los participantes beneficiarios de las políticas sociales.

Otros esfuerzos se centraron en la revisión del Cuestionario de Caracterización Socioeconómica de Hogares. El cual representa el principal instrumento de actualización de las condiciones de vida de los hogares en la República Dominicana.

Otro punto de esta agenda es la generación de información para la toma de decisiones, lo implicó la estructuración de una agenda de investigación, publicación de 11 infografías, apoyo a investigaciones, impulsando actualmente cinco proyectos de investigación y apoyando a cinco talentos dominicanos que se encuentran en universidades extranjeras, para un total de 10 proyectos en curso usando como referencia la base de datos del SIUBEN.



Para la mejora de la experiencia del servicio al ciudadano se continúa implementando herramientas que apoyen la gestión de la calidad de los servicios públicos ofrecidos. Por tercer año consecutivo se trabajó bajo los criterios de excelencia del Marco Común de Evaluación (CAF), por sus siglas en inglés, identificando puntos fuertes y de mejora y las acciones dirigidas a rebasar las barreras de desarrollo institucional.

En este sentido, el SIUBEN se encuentra certificado en las Normas de Continuidad de Negocios (ISO 22301:2020), en la de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015) y Gestión para la Seguridad de la Información (ISO 27000:2014) con el objetivo de lograr una adecuada interacción de los procesos y para obtener resultados de cumplimiento frente a los objetivos institucionales, operativos, sociales y de seguridad de la información.

En este año 2021, fue aprobada mediante la resolución no.156-2021 la nueva versión de la “Carta Compromiso al Ciudadano”, a través de la cual se establecieron los compromisos y estándares de calidad asumidos por la nueva gestión en el marco de la prestación de los servicios más demandados.

Como resultado de la labor realizada en términos de “Gobernanza y Fortalecimiento Institucional”, al cierre del año 2021 el SIUBEN logró posicionarse en el cuarto lugar de la Administración Pública Dominicana, con 97.10% alcanzado en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), así como sostuvo todo el año altos estándares en los indicadores de: Compras Públicas 100%, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 100%, Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE) 96.68%, y Transparencia Gubernamental 100%. Este último se ha mantenido en 100% de manera ininterrumpida por más de 15 meses.

El SIUBEN fue reconocido por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con la Categoría de Oro del Sello de Buenas Prácticas



Inclusivas “RD Incluye 2021”, por recolectar informaciones de personas con discapacidad para el desarrollo de políticas públicas. Con esta categoría buscamos seguir fomentando la aplicación del marco normativo nacional e internacional, en materia de derechos de las personas con discapacidad, y además fortalecer el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. También recibió un reconocimiento por parte de la Dirección General de Contabilidad Pública por haber obtenido un nivel alto en el cumplimiento de las normativas contables vigentes para el Sector Público en Octubre 2021, y por último, un reconocimiento por parte de la OGTIC por haber alcanzado la 7ma. posición dentro del ranking de 279 instituciones en el Índice de Uso de Tecnologías de Información y la Comunicación e Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado en el mes de abril 2021.

La implementación de la gran estrategia de SIUBEN MÁS +, ha permitido importantes avances de cara a lograr una mayor democratización de la data del SIUBEN para la toma de decisiones de las políticas de protección social adaptativa, entre estas:

- El SIUBEN es reconocido como uno de los programas fundamentales del Gobierno dominicano para garantizar mayor efectividad de las políticas de protección social, formando parte de los programas protegidos y del Plan Plurianual del sector público.
- Se cuenta con una plataforma tecnológica renovada, con un nuevo Data Warehouse, fortalecimiento de sitios alternos, licenciamiento para explotación de datos y además cuenta con un diagnóstico actualizado de cara a lograr de contar una infraestructura tecnológica robusta con capacidad para funcionar de manera interconectada con otros sistemas de información del Estado Dominicano.



- Disponibilidad de una estructura y plan de para garantizar el manejo ético y la preservación de los datos de los hogares que forman parte de nuestra base de datos.
- Un sistema que se está sustentado en las mejores buenas prácticas de América Latina, con el apoyo del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo.
- 18 instituciones han firmado acuerdo con el SIUBEN, para aunar en esfuerzo en la creación de una base de datos interoperable, con el objetivo de generar información que mejore la focalización de sus programas para hacer más efectiva la implementación de sus políticas.
- Se avanza en la constitución de un sistema de información interoperable, que articule y analice la información de las bases de datos de los programas sociales y de apoyo y que gestione dicha información de forma ética y accesible para todos.

El SIUBEN tuvo importante avances para convertirse, tal y como lo indicó el Presidente de la República Dominicana, Luis Abinader, en su discurso de rendición de cuentas el 27 de febrero del año 2021 con las siguientes palabras: “Hemos instruido al Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) para que actualice el padrón de hogares elegibles de los programas sociales y conforme el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios”.



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 2.1. Marco Filosófico Institucional

#### Misión

Gestionar el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios a fin de proveer las informaciones necesarias para la identificación de la población elegible de los diferentes beneficios que entrega el Estado para una asignación efectiva de recursos públicos.

#### Visión

Ser una institución innovadora con altos estándares técnicos, de gobernanza, transparencia y manejo ético de la información, que gestiona el Registro social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios de la República Dominicana con las mejores prácticas globales en el manejo de datos, agregando valor para orientar la asignación efectiva de recursos públicos.

#### Valores

- **Justicia:** Participamos en las políticas sociales apegados a los principios de equidad, transparencia, solidaridad, confiabilidad y disponibilidad para garantizar la atención e integridad de la población más vulnerable, sin ningún tipo de discriminación.
- **Respeto:** Actuamos de manera incondicional asumiendo a todos los seres humanos en igualdad de derechos, respetando su dignidad, su privacidad e intimidad.
- **Confidencialidad:** Resguardamos la información de los usuarios, como garantía del derecho que tiene toda persona a la confidencialidad de sus informaciones privadas, para ser protegidas en base al valor de la confianza.
- **Responsabilidad:** Actuamos en base a principios para el logro de nuestros objetivos, incorporando mejoras continuas y previendo las mejores consecuencias para nuestros usuarios.



## **2.2. Base Legal**

El SIUBEN tiene sus orígenes institucionales en los decretos 1073-04 (del 31 de agosto de 2004) y 426-07 (del 18 de agosto de 2007). El decreto 1073-04 lo identifica como el instrumento de carácter técnico, que se utilizará para identificar y priorizar a las familias que serán elegibles para recibir todos los beneficios de los programas sociales y subsidios que se efectúen con recursos públicos.

El Decreto 426-07 provee un marco funcional más específico para la institución, al definir su propósito de la siguiente manera: identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza, que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de la Pobreza y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas.

Asimismo, el decreto 426-07 establece que el SIUBEN es una entidad pública del Gabinete de Coordinación de Política Social, adscrita al Poder Ejecutivo.

## **2.3. Estructura Organizativa**

### **Director General**

Lic. Jeffrey Rafael Lizardo Ortiz

### **Asesoras y Asesores del SIUBEN**

- Tirsis Quezada - Consultora SIUBEN MÁS +
- Miguel Suazo – Asesor de Ética y Transparencia SIUBEN MÁS +
- Antonio Morillo - Asesor de Análisis
- José Pellerano - Asesor de Análisis
- Hugo Beras – Asesor de Seguridad de la Información



## **Encargadas y Encargados Nacionales**

- Marlon Galán – Encargado de Operaciones
- Giselle De Los Ángeles Feliz – Encargada Administrativa y Financiera
- Susana Doñé – Encargada de Planificación y Desarrollo
- Luz Quiñones – Encargada de Recursos Humanos
- Wilfredo Soto – Encargado de Tecnología de la Información y Comunicación
- Luis De Los Santos – Encargado de Análisis de la Información Socioeconómica
- Humberto Méndez – Encargado del Sistema del Gestión Integrado
- Darío López – Encargado de Cartografía
- Cesarín Ramírez – Encargado de Calidad de la Información
- Carmela Jacobo - Consultora de Comunicaciones

## **Encargadas y Encargados Regionales**

- Carlos David Núñez – Distrito Nacional
- Milyn Trisciuglio– Santo Domingo Este
- Amaury Mota – Santo Domingo Oeste
- Angie Perera – Este
- Lina Paredes – Valdesia
- Orangel Sena Díaz – Enriquillo
- Nicolás Núñez – El Valle
- Dilia Bencosme – Central
- Adalberto Almonte – Noroeste



- Geraldo Ortiz – Norcentral
- Liliana Abreu – Nordeste

#### **2.4. Planificación Estratégica Institucional**

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) en el primer semestre del año 2021 culminó el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, una iniciativa la cual pretende fortalecer al SIUBEN como el principal proveedor de información para los hacedores y tomadores de decisiones de las políticas de protección social a través de la consolidación del Registro Social Universal de Hogares, con una cobertura del 85% de la población dominicana y del Registro Único de Beneficiarios, pudiendo además agregar valor a los datos, haciendo análisis predictivos, desarrollo de investigaciones científicas y difusión de información.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 está compuesto por los siguientes ejes objetivos estratégicos:

- **Eje Estratégico 1: Implementación del Registro Social Universal y el Registro Único de Beneficiarios**
  - **Objetivo Estratégico 1.1:** Crear el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB), enfocando sus funcionalidades a los requerimientos de información y análisis de las políticas sociales.
- **Eje Estratégico 2: Gobernanza y Fortalecimiento Institucional.**
  - **Objetivo Estratégico 2.1:** Fortalecer el marco legal, normativo y funcional del SIUBEN.
  - **Objetivo Estratégico 2.2:** Posicionar al SIUBEN como una entidad clave para la eficientización de la asignación del gasto público y de las políticas del sector social.
- **Eje Estratégico 3: Investigación, Inteligencia de Datos y Difusión de la Información.**
  - **Objetivo Estratégico 3.1:** Dotar al SIUBEN de la capacidad para generar conocimientos a través de la investigación científica y la inteligencia de datos, para



ponerlos al servicio de los hacedores de políticas públicas y de la sociedad en general.

### **III. RESULTADOS MISIONALES**

En el 2021, a pesar de los efectos del COVID-19, el SIUBEN implementó una agenda centrada en la mejoría de los principales procesos que determinan la clasificación de los hogares según su nivel de pobreza, así como generar información oportuna para los tomadores de decisiones en la implementación de las políticas sociales con un enfoque adaptativo e inclusivo, y por último, se generaron importantes iniciativas para mejorar los procesos de empadronamiento y actualización de información de los hogares. El primer punto de esta agenda consistió en la actualización del Índice de Calidad de Vida (ICV), el Índice de Vulnerabilidad Ante Choques Climáticos (IVACC). En adición, el SIUBEN se desarrolló un modelo de ingreso que sirva como complementario para la categorización de hogares basado en variables estructurales. Otros esfuerzos se centraron en la revisión del Cuestionario de Caracterización Socioeconómica de Hogares, el cual representa el principal instrumento de actualización de las condiciones de vida de los hogares en la República Dominicana. Otro punto de esta agenda es la generación de información para la toma de decisiones, lo que implicó la estructuración de una agenda de investigación, publicación de infografías, apoyo a investigaciones con datos del SIUBEN, según se detalla en las próximas líneas:

#### **3.1 Actualización y creación de nuevo de los índices de categorización de los hogares**

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) tiene como función primordial identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias de acuerdo a su situación de pobreza utilizada como instrumento oficial el Índice de Calidad de Vida (ICV) y adicionalmente como una novedad para el año 2021 se crea el Índice de Ingreso Per Cápita a fin de disponer de insumos para el cálculo de la pobreza monetaria y así mejorar la identificación de la población elegible de los diferentes programas sociales gubernamentales y la capacidad de respuesta del Gobierno dominicano ante la ocurrencia de cualquier catástrofe. También se utiliza para medir la vulnerabilidad de los hogares el Índice de Vulnerabilidad Ante Choques Climáticos (IVACC).



En el proceso de estructuración se conformó una mesa técnica integrada por varias instituciones nacionales e internacionales relacionadas con el análisis de la pobreza y el diseño de políticas públicas para el combate a la pobreza y el desarrollo humano, que sirvieron de soporte tanto para este índice como para el ICC e IPM.

Esta mesa estaba compuesta por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Programa Mundial de Alimento (PMA), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Programa Supérate y UNICEF.

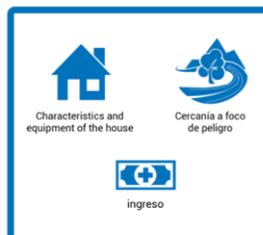
### Índice de Calidad de Vida



### IPM-RD



### Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos



## Actualización del Índice de Calidad de Vida (ICV)

En la República Dominicana se han realizado tres versiones de categorización por ICV. La primera versión se realizó en 1997 con datos de la ENDESA-1996 (SIUBEN 0); la segunda versión se elaboró en 2004 con datos de la ENDESA-2002 y censo 2002 (SIUBEN 1) y, por último, la tercera versión se realizó en el 2013



con datos de la ENFT-2011 y tiene dos variantes: SIUBEN 2, utilizada en el mapa de la pobreza 2014. Y en el 2021 en el marco de la nueva gestión se realizó una actualización denominada SIUBEN 2A, utilizando los datos de Tercer Estudio Socioeconómicos de Hogares del 2012 y 2018.

La actualización del modelo SIUBEN 2A dio paso al ajuste del Modelo ICV SIUBEN 3. Este nuevo modelo se diferencia de su predecesor en la incorporación de nuevas variables que explican la condición de vida de los hogares, como son la vulnerabilidad social y la brecha digital. Un cambio adicional consiste en el cambio de dimensiones, rural, urbano y metropolitano, al ámbito nacional. Este cambio basado en consideraciones de derecho generó implicaciones importantes sobre la clasificación de hogares pobres en el ámbito rural y urbano.

### **Modelo de Estimación de Ingreso per Cápita de los Hogares**

Los efectos de la pandemia del COVID-19 pusieron de manifiesto la necesidad de contar con modelos de categorización de la pobreza de los hogares que pudiera identificar cambio en los niveles de pobreza que fueran más allá de los factores estructurales. A tales fines, desde el SIUBEN se iniciaron los esfuerzos para el desarrollo de un modelo de ingreso que pudiera rápidamente reflejar efectos.

### **Índice de Vulnerabilidad Ante Choques Climáticos (IVACC 2)**

Los efectos más marcados del cambio climático, como mayor intensidad de lluvias, y períodos más prologados de sequía hicieron necesario iniciar un proceso de actualización de este índice que identifica la vulnerabilidad de los hogares ante efectos medioambientales. En ese tenor, durante el 2020 se llevó a la conformación de una mesa técnica para la revisión del modelo.

En la conformación de dicha mesa se logró la integración del Servicio Geológico Nacional (SGN), Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET), el Banco Mundial, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Ministerio de Agricultura, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Programa Mundial de Alimentos (PMA), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Defensa Civil de la República Dominicana, como institución rectora de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) y el Sistema Integrado Nacional de Información (SINI), Comité de Operaciones de



Emergencias (COE), Instituto Geográfico Nacional (IGN), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET), Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), Oficina Nacional de Estadística (ONE), Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

Esta mesa ratificó la necesidad de ajustar el modelo, a los fines de construir el mismo sobre la base de una muestra que posee alcance nacional e incluir en el modelo los efectos de fenómenos como la sequía. Este proceso de revisión será concluido en el 2022.

### **Índice de Pobreza Multidimensional (IPM)**

Durante el año 2021, el equipo técnico de la Dirección de Análisis de Pobreza, Desigualdad y Cultura Democrática del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) llevó a cabo el desarrollo de una versión reducida del Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) para ser utilizada como herramienta de focalización de los programas sociales. Con la incorporación de esta nueva herramienta al sistema de focalización, se persigue fortalecer el enfoque de derechos en la asignación de beneficios por parte del Estado y mejorar la identificación de hogares elegibles para programas sociales dirigidos a erradicar problemas específicos en las distintas áreas del bienestar humano: salud, educación, cuidados, vivienda, entre otros. Este esfuerzo fue llevado a cabo de forma conjunta entre el equipo técnico del MEPyD y el Departamento de Análisis de Información Socioeconómica del SIUBEN, utilizando los datos de la Encuesta IPM-RD 2019, levantada por el SIUBEN. Con el objetivo de fortalecer la propuesta inicial de este IPM reducido para focalización, el equipo de MEPyD presentó dicha propuesta en la Mesa Técnica de Actualización del ICV. En dicho espacio, las instituciones participantes hicieron valiosos aportes que el equipo técnico del MEPyD está incorporando en la propuesta definitiva, a presentarse en los primeros días del 2022.



## **3.2 Producción y difusión de información para las toma de decisiones de las políticas sociales**

El SIUBEN en el marco del nuevo Plan Estratégico Institucional ha dispuesto acciones tendientes a generar información y agregar valor a los datos de manera que estos sean útiles para la implementación de políticas de protección social contributiva y no contributiva de manera transparente y efectiva. En ese orden, en el 2021 se apoyó en el desarrollo de investigaciones, difusión de información, dossiers informativos y la realización de seminarios para fortalecer la estrategia SIUBEN MÁS +.

### **3.2.1 Apoyo al desarrollo de investigaciones**

#### **3.2.1.1. Diálogos para la construcción de una agenda de investigación**

Con el interés de agregar valor a los datos generados por el SIUBEN, la institución inició un diálogo con las instituciones con las que ha firmado convenios. Durante ese dialogo, se ha dado prioridad a identificar temas de investigación que sean de interés mutuo entre el SIUBEN y la institución firmante. En 2020 se logró concertar temas de investigación con la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), y con un consorcio integrado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), el Programa Supérate y el Banco Mundial (BM).

#### **3.2.1.2 Proyectos de Investigación**

##### **1. Evaluación del Componente de Cuidados**

Con el objetivo de coordinar bajo una misma sombrilla los servicios de cuidados para la población más vulnerable en situación de dependencia el Gobierno dominicano lanzó el Programa de Comunidades de Cuidado, como un nuevo componente del Programa SUPÉRATE. En este sentido, se llevará a cabo un piloto en los tres municipios priorizados –Santo Domingo Este, Azua y Bánica– durante los años 2022-2023. Esta propuesta ha sido trabajada en conjunto por el SIUBEN, SUPÉRATE, MEPYD, INFOTEP, INAIPI, CONAPE, CONADIS, entre otras instituciones. Conscientes del gran potencial de impacto de este programa, estamos trabajando



desde el SIUBEN en coordinación con el MEPYD y SUPÉRATE en el diseño e implementación del componente de evaluación de este piloto. La meta principal es documentar los efectos que tendrá la recepción de este servicio en los hogares beneficiarios, en especial, en las madres, las niñas y los niños, y de cara al posible escalamiento de este servicio dentro del marco del Servicio Nacional de Cuidados. Se espera implementar la evaluación durante los próximos dos años y realizar una primera evaluación de resultados durante el 2023. Esta evaluación cuenta con el apoyo de María Isabel Santana y Ben D'Exelle, investigadores de la Universidad de East Anglia en Inglaterra, y de Ryan Cooper, Coordinador de Política Experimental de la Dirección de Presupuesto de Chile.

## **2. Transferencias Monetarias Condicionadas y Desempeño Educativo**

En colaboración con el equipo de investigadores del IDEICE, se está desarrollando una agenda de investigación para analizar la intersección entre la política educativa y la política de protección social en el país. Específicamente, se estudia cómo se relacionan los posibles efectos del Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas SUPÉRATE e iniciativas como la Jornada Extendida con el desempeño escolar. Esto adquiere relevancia pues en los últimos años han coexistido importantes iniciativas con el objetivo de incrementar el rendimiento escolar sin que exista todavía evidencia de cómo la política de protección social complementa o no las iniciativas implementadas por las autoridades del sector educativo.

## **3. Incidencia del Empleo Formal en la Población Objetivo de la Política de Protección Social**

Como parte de la nueva estrategia institucional del SIUBEN de consolidarse como el registro universal de la protección social en el país, solicitamos a la Tesorería de la Seguridad Social durante el presente año parte importante del histórico laboral de la población en la base del SIUBEN. El propósito es robustecer la información en esta base, y por ende, los análisis y las herramientas desarrolladas y por desarrollar desde la institución. En análisis preliminares, se ha podido estudiar la incidencia de empleo formal en la población más vulnerable y a través de los cuatro grupos de ICV, así como también los niveles de salario en estos segmentos.



De cara a la agenda de investigación, la intención es desarrollar una línea de trabajo que analice la dinámica del empleo formal en la población objetivo de los programas sociales.

#### **4. Transferencias Monetarias Condicionales y Graduación del Nivel Medio: Evidencia de un Programa a Gran Escala en la República Dominicana**

Tras varios años de trabajo presentamos este documento donde se analiza el efecto de las transferencias para la asistencia escolar de PROSOLI –ahora SUPÉRATE– en la culminación del nivel medio.

Los resultados muestran que las transferencias adicionales recibidas a través del Bono Escolar Estudiante Progreso (BEEP) incrementaron en aproximadamente un 10-12% la probabilidad de completar la educación media en los hijos de los hogares beneficiarios. Para analizar los efectos del BEEP se compararon estudiantes en hogares beneficiarios expuestos tanto al BEEP como al ILAE con hogares similares que sólo habían recibido ILAE, controlando por las variables que componen el ICV así como también por el total de miembros del hogar, el año de nacimiento del estudiante, entre otras. En ese sentido, los resultados ponen de manifiesto que ha sido esta transferencia vía los mayores montos transferidos y focalizados a los estudiantes en esta parte del ciclo educativo los que han producido un impacto importante en la compleción del nivel medio. Este impacto implica a su vez efectos no menores en el empleo, salarios y la posposición de la edad a la que se tiene un primer hijo. Los resultados son robustos a diferentes análisis de robustez.

#### **5. Apoyo a otros investigadores dominicanos en universidades extranjeras**

Adicionalmente el SIUBEN ha estado apoyando con datos generados a investigadores dominicanos que actualmente se encuentran en universidades internacionales:

- Micely Díaz Espailat, Universidad para la Paz de las Naciones Unidas.
- María Isabel Santana, University of East Anglia, Inglaterra.
- Astrid Camille Pineda Taveras, Columbia University.



- Teresa García, Universidade Federal Fluminense, Niteroi, Rio de Janeiro, Brasil.
- Víctor Jiménez, Universidad de Chicago.

### 3.2.2. Publicación de Infografías Mensuales sobre Análisis Socioeconómicos

A los fines de generar información basada en los datos que posee el SIUBEN, durante el 2021 fueron generadas once infografías alusivas a distintos temas. En algunos casos alusivas a situaciones coyunturales de formulación de la política pública nacional, o en otras o casos en contexto con la celebración de un día nacional. La siguiente tabla presenta las infografías:

Nombre del Mes	Nombre de la Infografías
Enero	Hogares con niños y niñas de 0 a 12 años según registros en la base de datos del SIUBEN
Febrero	Datos socioeconómicos de la población indocumentada en áreas vulnerables de la República Dominicana
Marzo	Datos socioeconómicos de las mujeres en la República Dominicana según registros en la base de datos del SIUBEN
Abril	Información capacitación disponibilidad tecnológica de las personas y hogares registrados en la base de datos del SIUBEN
Mayo	Datos de personas con discapacidad según clasificación del grupo de Washington
Junio - Julio	Índice de Vulnerabilidad Ante Choques Climáticos (IVACC) y condiciones medioambientales de los hogares
Agosto	Datos vinculados a los ejes transversales del programa Supérate
Septiembre	Adultos mayores (65 años o más) empadronados en SIUBEN
Octubre	Jóvenes de 15 a 24 años empadronados en SIUBEN
Noviembre	Niños y niñas de 0 a 5 años empadronados en SIUBEN
Diciembre	Índices del SIUBEN: ICV, IPM-RD e IVACC para categorizar los hogares.



### 3.2.3 Servicios de Información Institucional

Durante el transcurso del año 2021, distintas instituciones y personas hicieron uso de la información socioeconómica que posee el SIUBEN. Dentro de las instituciones solicitantes se encuentran instituciones públicas, instituciones privadas y ONG's. En cuanto a las personas particulares hay investigadores, consultores y académicos nacionales e internacionales. Durante el año se le dio respuesta a un total de 120 requerimientos, los cuales se resumen en la siguiente tabla.

**Tabla No. 1:** Cantidad de requerimientos de Información Socioeconómica

Tipo de Requerimiento	Cantidad	%
Base de datos	18	15.00
Perfil Socioeconómico	97	80.83
Mapas	5	4.17
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Departamento de Análisis

### 3.2.4 Visualización de datos a través de mapas en línea (Webmapping).

Durante el último trimestre del 2021, el SIUBEN inició un proyecto de Servicio de Mapas en Línea (Web Mapping), con la asistencia técnica del Programa Mundial de Alimentos (PMA). Para la puesta en marcha de este proyecto, el SIUBEN adquirió la licencia de la plataforma ArcGIS Online, a través de la cual se configuraron los mapas interactivos en línea con la información socioeconómica de los hogares que integran la base de datos del SIUBEN. Además, el SIUBEN recibió de parte del PMA la capacitación técnica en el uso de dicha herramienta con asistencia del equipo regional ubicado en Panamá.

Durante dicho proceso de capacitación, el personal técnico de SIUBEN desarrolló una serie de productos preliminares de prueba para ser presentado a la alta gerencia de ambas instituciones. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, evidenciando que la transferencia de conocimientos hacia el personal de SIUBEN fue exitosa. Actualmente, dicho personal está preparando los productos definitivos, los cuales serán puestos a disposición del público a principios del año 2022.



### **3.2.4 Seminario sobre Políticas Públicas SIUBEN MÁS + 2021**

#### **Evaluación de Impacto de Políticas Públicas: La Experiencia de Política Experimental en la Dirección de Presupuestos del Gobierno de Chile**

**Expositor invitado: Ryan Cooper, Coordinador Dirección de Presupuesto Gobierno de Chile**

En este seminario el Sr. Cooper expuso sobre la importancia de la evaluación de impacto para la toma de decisiones de política pública. Presentó sobre sus años como director de J-PAL Latinoamérica y de cómo esta experiencia le sirvió luego para formar la División de Política Experimental en la Dirección de Presupuesto en Chile. Gracias a este esfuerzo, hoy en día dicha División ha diseñado e implementado más de diez proyectos de evaluación en su mayoría Pruebas Aleatorias Controladas o (RCT, por sus siglas en inglés) incluyendo temas como la obesidad infantil, habitabilidad, innovación empresarial, compras públicas, autoconsumo, entre otras. Cabe destacar que estas iniciativas han sido implementadas con diferentes ministerios, direcciones e instancias del Gobierno chileno, lo que ha fomentado no sólo la colaboración interinstitucional si no también la toma de decisiones basada en la evidencia, objetivo final de la evaluación de impacto.

#### **Programas de Alimentación Escolar a Gran Escala y la Salud de los Estudiantes: Evidencia de la China Rural**

**Expositor invitado: Manuel Hernández, Investigador Internacional Food Policy and Research Institute**

En este trabajo el investigador invitado presentó el impacto del Programa de Mejoramiento Nutricional (NIP, por sus siglas en inglés), un programa de alimentos a gran escala en la China rural, en la salud y la nutrición de los estudiantes entre los 6 y los 16 años. Utilizando datos de la Encuesta de Salud y Nutrición de China para los años 2004-2015 y explotando la variación a nivel municipal de la implementación, los autores encuentran que la participación en este programa está asociada, en promedio, con una mayor altura ajustada por la edad en el orden de 0.22-0.42 desviaciones estándar. Los impactos son mayores entre los estudiantes con mejor condición de salud, pero son menores o no estadísticamente significativos entre los más vulnerables. A partir de estos resultados, los autores



ponen en evidencia la necesidad de mejorar el alcance del programa precisamente en la población que más lo necesita.

### **Reduciendo el Free-Riding en la Provisión de Servicios Públicos: Una Aproximación Experimental para Fomentar el Pago del Servicio de Recogida de Basura en la República Dominicana**

**Expositor invitado: José A. Pellerano, Investigador Sistema Único de Beneficiarios**

Motivados por la baja tasa de recaudación del servicio de recogida de basura en la ciudad de Santo Domingo y en colaboración con el Ayuntamiento del Distrito Nacional, los autores implementaron un piloto experimental con el objetivo de fomentar el pago del servicio de la basura a través de una intervención informacional: un primer mensaje informaba a los ciudadanos sobre una consecuencia importante pero poco conocida que implica el atraso en el pago del servicio y un segundo mensaje informaba de que el inmueble se encontraba dentro de la minoría que presentaba un atraso con la Alcaldía. Los resultados indican que, el mensaje tipo consecuencias incrementó la probabilidad de pago del servicio en alrededor de 15% en promedio con respecto a los inmuebles en el grupo control durante los tres primeros meses luego de enviadas las cartas. El segundo tipo de mensaje, el mensaje tipo norma social, no tuvo efectos significativos en este caso. Los resultados aportan evidencia adicional de que las intervenciones informacionales pueden producir cambios prosociales importantes y de manera costo efectivo, incluso en la población que presenta altos niveles de incumplimiento. Por otro lado, para revertir la situación actual, resulta imprescindible levantar una nueva base de datos de clientes y propiedades como se infiere a partir del proceso de verificación de datos que se llevó a cabo durante este piloto y previo a la intervención experimental.

### **La Ética de los Datos como Responsabilidad Social**

**Expositor invitado: Miguel Suazo, Consultor Sistema Único de Beneficiarios**

Uno de los ejes fundamentales de la nueva estrategia institucional del SIUBEN es convertirse en el Registro Social Universal para seguir colaborando y de manera más efectiva en la focalización de los programas de protección social en la República Dominicana. En este sentido, la institución ha resaltado la importancia del manejo



ético de los datos. En este seminario, nuestro invitado puso de manifiesto los riesgos, así como también las oportunidades que ofrece el contexto institucional para robustecer su compromiso con el manejo ético de la información. Además, expuso sobre las diferentes perspectivas desde las cuales se aborda la ética de los datos y también recomendaciones generales, específicas y mejores prácticas aplicadas al caso SIUBEN.

### **3.3 Procesos de empadronamiento y actualización de información de los hogares: Hacia la consolidación del Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios**

#### **3.3.1 Empadronamientos 2021**



Levantamiento nacional con dispositivos electrónicos en áreas priorizadas

Auto declaración vía WEB u otros medios digitales **(en proceso)**

Registros administrativos vía interoperabilidad **(en desarrollo)**

Durante el 2021 fueron gestionados 121,247 hogares en diversos operativos, siendo los más grandes un empadronamiento completo en el municipio Los Alcarrizos, con 74,381 hogares levantados, y en Las Matas de Farfán, con 11,107 hogares levantados.

El gran empadronamiento de Los Alcarrizos permitió poner en marcha la nueva operativa del SIUBEN MÁS +, de modo que sirva para consolidar una estrategia de levantamiento sólida que sea la guía para los próximos levantamientos del SIUBEN.



A continuación, se ofrecen detalles de los nueve operativos más importantes realizados en el 2021:

- **Los Alcarrizos:** Iniciativa piloto para concretar la estrategia de levantamiento, además de cerrar brechas importantes en las solicitudes de Puntos Solidarios. En este operativo gestionamos 103,385 entrevistas, donde 74,381 fueron completas satisfactoriamente, en el marco de la estrategia Quédate en Casa, financiada por el Banco Mundial.
- **Las Matas de Farfán:** Esta zona con alta vulnerabilidad fue elegida para actualizar y realizar empadronamiento completo, con un alcance de 12,839 hogares de los cuales 11,107 fueron levantados completos.
- **Oxígeno:** Este operativo se realizó en conjunto con el Consejo Unificado de las EDE, en el marco de un convenio interinstitucional, con el objetivo de estudiar una población piloto para mejorar la entrega de los servicios de protección social. En todo el sector El Dique levantamos 1,830 entrevistas completas.
- **Cañada de Guajimía, La Florida y Rio Vía:** Fueron tres empadronamientos coordinados también en el marco de un convenio con URBE, en tres zonas vulnerables escogidas para proyectos de reordenamiento y saneamiento. En estos tres en conjunto gestionamos 1,132 hogares.
- Otros dos acuerdos importantes, fueron con INDOTEL donde se incorporaron 316 hogares en zonas rurales extremas, en un proyecto que busca llevarles conectividad, principalmente de Azua y Elías Piña. Asimismo, en Azua, con Nature Power Foundation realizamos la incorporación de 50 familias en una comunidad rural, para un proyecto de auto sostenibilidad, donde con los datos tomados en el tiempo, se podrá ver como las familias han mejorado la condición de vida luego de cerrar el proyecto.
- Con el Ministerio de Salud Pública en coordinación con el programa Supérate, de igual modo levantamos 395 personas viviendo con tuberculosis drogo resistentes, con el fin de incorporar a los programas de asistencia social.



### **3.3.2 Otros levantamientos de encuestas para socios estratégicos**

#### **5ta. fase Encuesta Red Actúa (Covid-19) PNUD/SIUBEN**

En conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) realizaron la Encuesta Red Actúa (COVID-19). Este proyecto se dividió en cinco fases, dentro de las cuales se buscó, por medio de una entrevista telefónica a los hogares, capturar las informaciones de los hogares que componen el universo muestral, con preguntas sobre el impacto que ha causado la pandemia en el bienestar de dichos hogares.

En total se encuestaron 2,383 hogares en la quinta fase y los resultados finales fueron compartidos a PNUD, y en la fase de análisis de las cinco fases compartidas a SIUBEN de modo que sirvan para toma de decisiones futuras y mejora de las políticas sociales.

#### **Encuesta de Satisfacción Municipal - Liga Municipal Dominicana**

La Liga Municipal Dominicana y el SIUBEN firmaron un acuerdo interinstitucional, en el cual se ha acordado colaborar con la Liga Municipal en la implementación de una Encuesta de Satisfacción a los usuarios de los servicios municipales de 119 municipios y 46 distritos municipales con el apoyo del Ministerio de la Administración Pública, quien estará aplicando la misma encuesta en otros municipios y distritos municipales.

La encuesta tenía como objetivo determinar la satisfacción ciudadana respecto a los servicios municipales de cada uno de los gobiernos locales que permita disponer de información para la implementación de políticas de mejora de los servicios, al tiempo que proporcione índices de satisfacción como parámetros para la entrega de incentivos a los gobiernos locales con mayores niveles de satisfacción ciudadana conforme bases incentivos 2021; y también alimentar el sub-indicador satisfacción ciudadana SISMAP MUNICIPAL.



En ese orden, fueron encuestados munícipes de las 165 demarcaciones establecidas en la muestra, para un total de 69,435 de los 69,202 que se había establecido.

### 3.3.3 Simplificación de procesos en la actualización de datos de los hogares SIUBEN

Otra estrategia implementada fue en el proceso de Puntos Solidarios, donde iniciamos el cierre de solicitudes desde la oficina, sin necesidad de ir a terreno, agregando una nueva alternativa al trabajo en campo. Estas solicitudes son principalmente cambios de jefe de hogar, inclusión o exclusión de miembros, cambios de datos, etc.

Adicionalmente, se inició el piloto del centro de llamadas, identificando siempre nuevas formas de realizar los levantamientos sin la necesidad de salida a campo.

En los Puntos Solidarios, se han cerrado más de 74,000 solicitudes en todo el año, de las cuales 13,421 corresponden a cambio en la composición familiar; 33,438 solicitudes de inclusión al SIUBEN, 16,795 reevaluación de ICV; 7,424 cambios de dirección; 1,720 por cambios en la característica de la vivienda y unos 1,536 cambios de jefe de hogar.

En los Puntos Solidarios se han levantado en campo 47,343 solicitudes como se detalla a continuación:

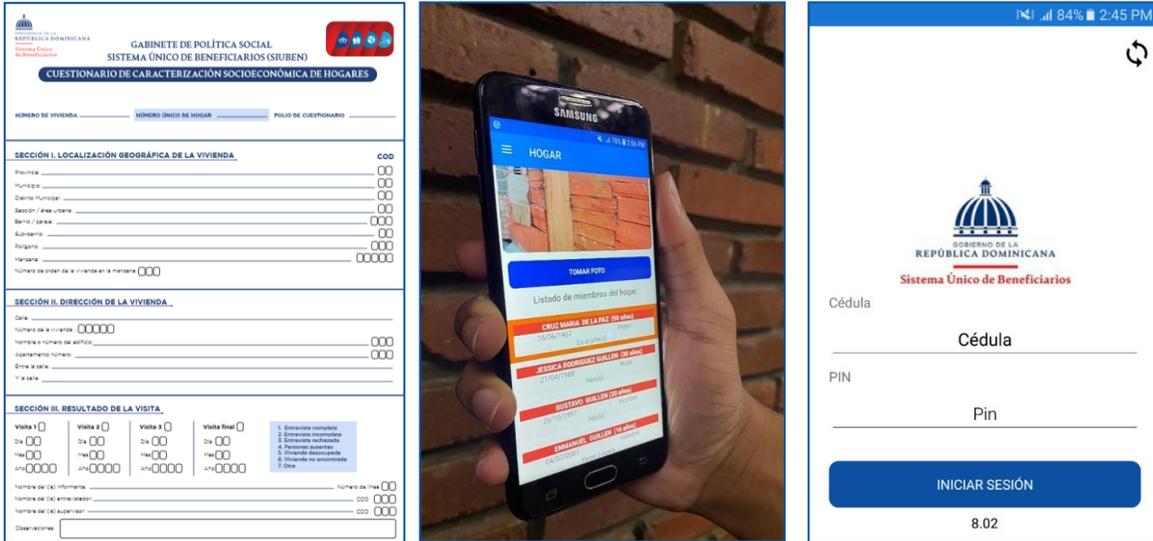
**Tabla No. 2:** Solicitudes de Puntos Solidarios

Mes	Casos Levantados
Enero	1,096
Febrero	4,452
Marzo	3,895
Abril	2,730
Mayo	3,102
Junio	4,816
Julio	4,501
Agosto	4,674
Septiembre	6,575
Octubre	4,708
Noviembre	6,794
<b>Total</b>	<b>47,343</b>

Fuente: Dirección de Operaciones



### 3.3.4 Nueva operativa de levantamiento, nuevo instrumento de recolección de datos



Con el objetivo de avanzar hacia la optimización de los procesos del SIUBEN, se ha realizado una revisión exhaustiva del instrumento de recolección de datos, lo que se conoce como la ficha o cuestionario de levantamiento de información socioeconómica de hogares. Esto dio lugar a un nuevo instrumento más ágil y más preciso, con las informaciones clave para el cálculo de los principales índices del SIUBEN, sobre el ICV, para la clasificación socioeconómica.

La nueva operativa fue el siguiente paso para la eficiencia y eficacia de los procesos de levantamiento de información socioeconómica que venían por diferentes vías de entradas; aquellas que provenían de diferentes operativos puntuales y aquellas solicitudes de ciudadanos particulares que llegaban desde los Puntos Solidarios en todo el territorio nacional. Anteriormente, manejábamos diferentes bases de datos para cada levantamiento, lo cual era una importante barrera para la conformación de un Registro Social Universal de Hogares, por lo que unificamos e integramos cada base de datos en una, creando un solo proceso de revisión y certificación, integrado con el sistema de Puntos Solidarios con un solo instrumento.



### **3.3.5 Fortaleciendo la interoperabilidad para la actualización de los registros de los hogares potenciales y beneficiarios de las políticas sociales**

SIUBEN intercambia información electrónica mediante los siguientes canales: interoperabilidad, nube pública, extranet, servicios web y Virtual Private Network (VPN). Las instituciones utilizan el canal que más se acomode a sus necesidades.

Actualmente 10 instituciones de 25 que han firmado convenios de intención se encuentran en la etapa de definición de los canales de intercambio de datos y se avanza en crear mejores mecanismos con las instituciones que conforman el Gabinete Social.

Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Mundial (BM) se ha iniciado un proceso de evaluación de madurez de las base de datos, creación de protocolo de interoperabilidad, y la generación de una base de datos maestra que permita medir la trazabilidad de los hogares beneficiarios de las políticas sociales.



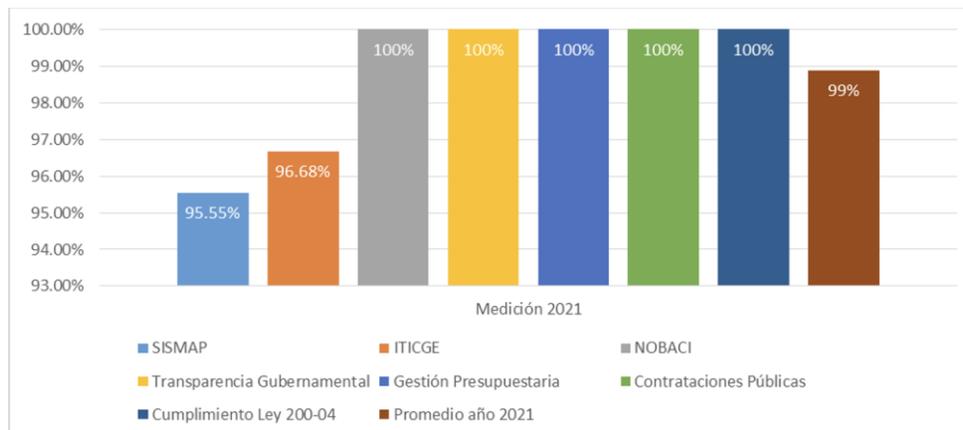
## 4 RESULTADOS DE ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

El Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), es el instrumento dirigido a desplegar la estrategia de consolidación y monitoreo de los indicadores claves para el Gobierno Dominicano, correspondiente al cumplimiento de:

- La Ley No. 41-08 de Función Pública con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).
- El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico
- (ITICGE)
- Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- El Índice de Transparencia Gubernamental.
- El Índice de Gestión Presupuestaria.
- El Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.
- El cumplimiento de la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.

En tal sentido, el SIUBEN ha logrado al cierre del año 2021 un promedio de 99% de desempeño en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), tal y como se detalla a continuación:

Gráfico 1 Indicadores de desempeño institucional del SIUBEN, 2021



Fuente: Cuadro de Mando Integral del Ministerio de la Presidencia



#### 4.1 Desempeño administrativo y financiero

Para el año fiscal 2021, el Presupuesto aprobado para el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ascendió a un monto de RD\$ 302,146,893.00. Desde enero hasta el mes de noviembre se ejecutó un monto de RD\$250,685,838.42, equivalente a un 82.97% del presupuesto vigente.

Según la estructura presupuestaria la ejecución se realizó de la siguiente manera:

**Tabla No. 3:** Ejecución Presupuestaria a noviembre del 2021

Detalle	Presupuesto Vigente en RD\$	Ejecutado 01/01/2021-30/11/2021 En RD\$	Apropiación Disponible en RD\$	Porcentaje Pendiente Ejecución	Porcentaje de Ejecución
<b>Gastos Corrientes</b>					
Servicios Personales	123,850,529.74	111,508,550.93	12,341,978.81	10%	46.57%
Servicios personales no	155,992,578.55	133,072,231.48	22,920,347.07	15%	43.70%
Materiales y suministros	11,828,649.71	5,782,815.94	6,045,833.77	51%	0.61%
Transferencias corrientes	135	0	135	100%	0%
Total Gastos Corrientes	291,671,893.00	250,363,598.35	41,308,294.65	-	-
Activos financieros no	10,475,000.00	322,240.07	10,152,759.93	97%	0.87%
<b>Total ejecutado</b>	<b>302,146,893.00</b>	<b>250,685,838.42</b>	<b>51,461,054.58</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>

**Fuente:** Informe de Ejecución Presupuestaria 2021

Cabe destacar que de los RD\$ 51,458,054.58 de la apropiación disponible, se encuentran en la etapa de compromiso RD\$15,906,211.13, lo que incrementa la ejecución a RD\$266,592,223.96. Con este compromiso el porcentaje de ejecución presupuestaria sería de un 88.23%.

#### 4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Comprometidos con el fortalecimiento institucional, el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ha desarrollado planes, estrategias y proyectos durante el transcurso del año 2021, orientados a incrementar el nivel de cumplimiento en los indicadores establecidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), logrando posicionarse dentro de los mejores lugares al cierre del año con un 95.55% de desempeño.



Para diciembre del año 2021 se alcanzó el cuarto lugar del ranking del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública con una puntuación de 96.55%, alcanzando una puntuación de 100% en todos los subindicadores exceptuando el de Asociación de Servidores Públicos con una puntuación de 59%, la cual a la llegada a la Institución se encontraba en 0% y actualmente se está a la espera del Ministerio de Administración Pública ya que fueron sometidos los resultados de la Asamblea Constitutiva de la Asociación. Adicionalmente el subindicador del Subsistema de Relaciones Laborales alcanzó una puntuación de 79%, esto debido a que tenemos pendiente la participación del 20% de nuestros colaboradores en el Taller sobre el Régimen Ético y Disciplinario, los cuales por razones laborales no han podido integrarse en las secciones realizadas.

**Tabla No. 4: Indicadores SISMAP**

Indicador	Logro alcanzado
Planificación de los RR.HH.	100%
Organización del trabajo	100%
Gestión del empleo	100%
Gestión de la compensación	100%
Gestión del reclutamiento	100%
Gestión de Desarrollo	100%
Gestión de Relaciones Laborales y Sociales	85%

Fuente: Ranking del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública

Durante el año 2021 trabajamos el reclutamiento, capacitación, contratación y gestión de pago del personal de campo para realizar las jornadas de levantamiento de información que fueron realizadas por el SIUBEN para un total de 550 personas contratadas.



**Tabla No. 5: Personal contratado para las jornadas de levantamiento realizadas por SIUBEN, 2021.**

Cargos	Validación de Beneficiarios Quédate en Casa 1	Validación de Beneficiarios Quédate en Casa 2	Empadronamiento Las Matas de Farfán	Encuesta de Satisfacción Liga Municipal	TOTAL
Choferes	13	11	5	2	31
Entrevistadores	225	48	36	55	364
Supervisores	59	14	9	55	137
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>73</b>	<b>50</b>	<b>112</b>	<b>532</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

#### 4.2.1 Desempeño de los colaboradores del SIUBEN por grupo ocupacional

El SIUBEN cuenta con un equipo de 271 colaboradores y colaboradoras de los cuales el 51% son masculino y 49% femenino. El 45% del personal se encuentra el grupo ocupacional III.

**Tabla No. 6: Colaboradoras y Colaboradores por Grupo Ocupacional**

Grupo Ocupacional	Masculino	Femenino
Grupo Ocupacional I	17	21
Grupo Ocupacional II	13	23
Grupo Ocupacional III	71	51
Grupo Ocupacional IV	20	26
Grupo Ocupacional V	16	13
<b>Subtotal</b>	<b>137</b>	<b>134</b>
<b>Total</b>	<b>271</b>	

Fuente: Memoria Recursos Humanos

Según lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública, el personal fue evaluado por su desempeño por competencias y a la primera semana de diciembre contamos con las evaluaciones del 84% del personal del SIUBEN.



**Tabla No. 7:** Evaluación de Desempeño año 2021

<b>Evaluación de Desempeño 2021</b>			
<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Cantidad de Colaboradores</b>	<b>Logrado</b>	<b>% logrado</b>
Grupo I	33	30	91%
Grupo II	26	26	100%
Grupo III	112	94	84%
Grupo IV	36	32	89%
Grupo V	27	15	56%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>197</b>	<b>84%</b>

Fuente: Memoria Recursos Humanos

#### 4.2.2 Capacitación del personal

Durante el año 2021 fueron realizadas 37 actividades formativas, contenidas tanto en nuestro Plan de Capacitación como en nuestro Plan de Socialización. En estas capacitaciones fueron contempladas la participación de personal de todos los grupos ocupacionales y habiendo capacitado casi el mismo porcentaje de hombres y mujeres. Destacándose dentro de estas capacitaciones realizadas el Diplomado de Investigación Social, relacionados a las Normas ISO 9001, 27001 y 22301 así como la de Vuelo de Drones, las cuales fortalecen las capacidades técnicas de nuestros colaboradores para desempeñar sus funciones de manera más eficiente y con criterio técnico.

**Tabla No. 8:** Capacitaciones realizadas año 2021

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Capacitación	26
Sensibilización	11
<b>Total</b>	<b>37</b>

Fuente: Memoria Recursos Humanos

**Tabla No. 9:** Capacitaciones realizadas por grupo ocupacional

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Cantidad</b>
Grupo Ocupacional I	14
Grupo Ocupacional II	31
Grupo Ocupacional III	305
Grupo Ocupacional IV	175
Grupo Ocupacional V	118
<b>Total</b>	<b>643</b>

Fuente: Memoria Recursos Humanos



**Tabla No. 10:** Capacitaciones realizadas por sexo

Capacitados por Sexo	Cantidad
Mujer	339
Hombre	304
<b>Total</b>	<b>643</b>

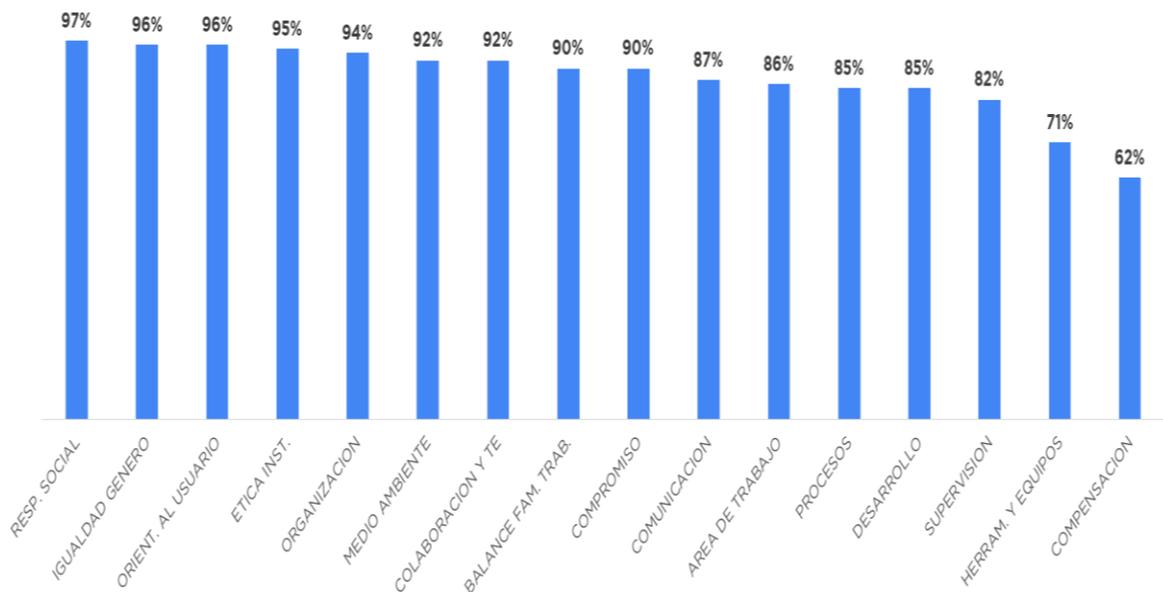
Fuente: Memoria Recursos Humanos

### 4.2.3 Encuesta de Clima Laboral

Durante el año 2021 fue realizada la Encuesta de Clima Organizacional, la cual contó con la participación del 29% de nuestros colaboradores, arrojando un porcentaje de favorabilidad sobre el ambiente en la institución de un 88%.

Sobre los resultados fue trabajado un plan de acción el cual, estará concluyendo el próximo año 2022, de manera que podamos fortalecer las áreas identificadas para ser trabajadas prioritariamente.

Gráfico 2. Resultado de la Encuesta de Clima Laboral SIUBEN, 2021



Fuente: Encuesta de Clima laboral del SIUBEN.



### 4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

En el año 2021, el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) participó en veintiún (21) acuerdos de colaboración interinstitucional, de los cuales dieciocho (18) han sido concluidos y se encuentran actualmente en vigencia, y tres (3) se encuentran bajo discusión con las contrapartes involucradas.

De los dieciocho (18) acuerdos de colaboración concluidos a la fecha, trece (13) corresponden a colaboraciones acordadas con entidades del sector público, nombradamente las siguientes:

- Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)
- Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA)
- Superintendencia de Electricidad (SIE)
- Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)
- Liga Municipal Dominicana (LMD)
- Gabinete de la Familia
- Oficina Gubernamental de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OGCTIC)
- Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
- Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)
- Ministerio de la Juventud
- Defensor del Pueblo
- Ministerio de la Mujer
- Instituto Nacional de la Vivienda (INVI)

Asimismo, el SIUBEN suscribió cinco (5) acuerdos de colaboración con las siguientes entidades privadas u organizaciones no gubernamentales:

- Fundación Dominicana para el Desarrollo Integral (FUNDESI), Inc.
- TECHO



- Nature Power Foundation
- Programa Mundial de Alimentos (PMA)
- Pastoral de la Salud de la Arquidiócesis de Santo Domingo

#### 4.4 Desempeño de la Tecnología

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ha venido desarrollando una serie de acciones que le han permitido destacarse en el Ranking ITICGE, el cual lanzó su última actualización en abril del 2021, en la cual la institución alcanzó una calificación de 96.68% en dicho ranking.

En forma general, el SIUBEN logró un fortalecimiento de los cuatro pilares que conforman este índice, haciendo un correcto uso de las TIC en la gestión, por sus logros en la implementación del gobierno electrónico, el gobierno abierto y el desarrollo de e-Servicios, tal como se resume a continuación:

**Tabla No. 11:** Puntuación Pilares ITICGE 2021

Pilar	Peso Categoría	Puntuación Obtenida
Uso de las TIC	20%	20%
Implementación de E-GOB	30%	28.68%
Gobierno Abierto y e-Participación	25%	23%
Desarrollo de e-Servicios	25%	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>96.68%</b>

**Fuente:** Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico

El cumplimiento de las NORTIC y el constante esfuerzo en cumplir con las mejores prácticas establecidas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), colocan al SIUBEN entre las cuatro mejores instituciones del Estado Dominicano en el uso de las TIC e implementación de gobierno electrónico, según consta en el Ranking ITICGE durante el año 2021.

Con relación a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación el SIUBEN cuenta con las certificaciones en las Normas NORTIC A2, A3, A4, A5, A7, E1 y durante el período enero-noviembre del año 2021 logramos la recertificación en las NORTIC A4, A7 y E1, promovida por la



Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).



La actual gestión administrativa ha establecido la transformación digital como uno de los principales puntos de la institución, por lo cual se han alcanzado avances significativos en materia de tecnología, innovación e implementaciones de mejoras, entre las que se destacan:

#### 4.4.1 Innovación a favor de los clientes externos ejecutores de políticas sociales

- **Plataforma o portal automático de validación de información con las partes interesadas “Plataforma Cruce de base de Datos”:** Sistema que permite al SIUBEN brindar a las instituciones subscritas, servirse de los cortes de Data que está disponible para entrega, de forma efectiva, rápida y autónoma, sin la necesidad de intervención de un usuario interno.
- **Servicios Web (API):** Es una tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones. Esto es considerado por SIUBEN como un instrumento estandarizado para interoperar entre diferentes plataformas y aplicaciones.
- **Desarrollo e implementación de consultas del hogar a la base de datos certificada:** Consultas desarrolladas e implementadas con el fin de dar respuesta rápida a las consultas externas y dar los datos básicos de los hogares, a las instituciones subscritas que necesiten estas informaciones para la gestión y/o entrega de ayuda social.
- **Desarrollo e implementación de los API del SIUBEN dentro del Proyecto de Interoperabilidad del Gabinete de Política Social:** Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones, sin la necesidad de pasar por un proceso de validar los lenguajes usados entre los sistemas. Con esta implementación se logra



que se autenticuen, se autorice y validen las peticiones en un mismo paso, es decir hemos reducido burocracia del proceso. Además, con estos API se garantiza la entrega de los datos de forma oportuna.

#### 4.4.2 Crecimiento en materias tecnológicas e implementaciones

- **Implementación de los equipos de almacenamiento del Data Warehouse:** En apoyo al proyecto SIUBEN MÁS +, con el auspicio del Banco Mundial, fueron implementados dos SAN (Storage Area Network, por sus siglas en inglés) que son equipos de almacenamiento de tecnología de punta, con un espacio total de 200TB lo que garantiza una respuesta a los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional y del proyecto. Esta nueva red de almacenamiento en combinación con otras tecnologías actualmente se encuentra en proceso de instalación renuevan el núcleo tecnológico de SIUBEN de una velocidad de 10Gbps a 40Gbps lo que representa un incremento de 400% asegurando de esta manera que el crecimiento de los próximos dos años se encuentra cubierto.
- **Implementación de Firma Digital con Certificado:** Herramienta para la firma digital, tanto al Director General como a la Encargada Administrativa y Financiera, con el objetivo de apoyar las iniciativas acordadas para poner en funcionamiento el proyecto para la medición de indicadores TIC, mediante la conformación de la Mesa Interinstitucional de Estadísticas del Sector TIC coordinada por la Oficina Nacional de Estadística.
- **Configuración de la Licencia Web mapping:** Creación de los usuarios (roles y permisos), además de la elaboración del ambiente de capacitación relacionados a esta licencia, todo esto con el objetivo de apoyar al SIUBEN en la democratización de la información y la explotación de la Data a través mapas.
- **Desarrollo e Implementación del Sistema de Recuperación de Cédulas:** Aplicación interna que permite introducir y/o actualizar el campo cédula a los miembros de un hogar registrado en los levantamientos del SIUBEN, pero por alguna razón trajo este campo vacío.



- **Rediseño del Sistema de Levantamiento con Dispositivo Móvil (Ficha corta):** Sistema de captura y actualización de los datos de los hogares en los operativos en campo. Su principal objetivo es tener centralizado el manejo de las solicitudes que se realizan en Puntos Solidarios y levantamientos, para dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales.
- **Implementación de ambiente alterno para continuidad de negocio para apoyar y lograr la certificación en ISO 22301:** El logro de esta meta implicó el diseño técnico, elaboración del plan de continuidad, procedimientos y manuales, ejecución de Pruebas Simulacros de Desastres y otras actividades de igual importancia.
- **Implementación de Firma Digital con Certificado:** El logro de esta meta implicó la instalación y configuración de la herramienta para la firma digital, tanto al Director General como a la Encargada Administrativa y Financiera, con el objetivo de apoyar las iniciativas acordadas para poner en funcionamiento el proyecto para la medición de indicadores TIC, mediante la conformación de la Mesa Interinstitucional de Estadísticas del Sector TIC coordinada por la Oficina Nacional de Estadística.
- **Implementación de Call Center Piloto:** Actualmente el SIUBEN cuenta con un call center, el cual tiene capacidad para 1,000 agentes. La implementación del mismo ha sido realizada utilizando tecnologías Open Source, tanto para la central telefónica donde se realiza toda la gestión como para los agentes que realizan y reciben llamadas, logrando de esta manera una baja inversión.

El call center implementado cuenta con las siguientes características:

**ACDs:** Sistemas de distribución automática de llamadas entrantes para servicios de atención al ciudadano. Utiliza la gestión de llamadas por colas, con distribución automática entre un grupo de agentes.

**Automarcadores** que fueron: Automatización de llamadas salientes, sistemas que permiten auto marcación de listas de teléfonos, lo que permite que se pueda llamar mediante un listado y de esta forma agilizar el trabajo.



**IVR:** Sistemas de Respuesta Interactiva de Voz.

Sistemas de Grabación de llamadas para los casos en que sea requerido.

Screen pop (ventana emergente): al recibir una llamada muestra en pantalla la información.

Informes y monitores de llamadas: informes estadísticos y monitores en tiempo real de llamadas recibidas y niveles de servicio, actividad telefónica, actividad y productividad de los agentes.

#### **4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional**

En materia de formulación de Planes y Políticas Públicas, fuimos parte del registro de nuestra producción en la plataforma RUTA del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), y la integración de la Cadena de Valor al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024, priorizando los criterios de: seguridad ciudadana, creación de oportunidades e igualdad de género. Adicionalmente el SIUBEN forma parte de los programas prioritarios de esta gestión dado su enfoque transversal en la gestión, monitoreo, y evaluación de las políticas de protección social.

##### **4.5.1 Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

En términos de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) durante el año la institución muestra un desempeño de un 100%, según se establece en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), lo cual es coherente con los avances alcanzados en términos del fortalecimiento institucional.

Este logro indica la implementación de manera satisfactoria las cinco normas (“Ambiente de Control”, “Valoración y Administración del Riesgo” Actividades de Control, “Información y Comunicación” “Monitoreo y Evaluación”) que conforman las NOBACI. En resumen, fueron alcanzados los siguientes resultados en cada una de las cinco normas que conforman el sistema de control interno instituido por las NOBACI hasta el momento:



Tabla No. 12 Resultados de la evaluación de las NOBACI

<b>Componentes del Control Interno</b>	<b>Calificación Obtenida</b>
Ambiente y Control	100%
Valoración y Administración de Riesgo	100%
Actividad de Control	100%
Información y Comunicación	100%
Monitoreo y Evaluación	100%
<b>Total</b>	100%

Fuente: Informe NOBACI

#### **4.5.2. Resultados de los Sistemas de Calidad**

##### **Marco Común de Evaluación (CAF)**

A raíz de la implementación del Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), herramienta fundamental de apoyo en el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema Único de Beneficiarios ha venido desarrollando mejoras continuas a través de la detección de áreas de mejora que han sido transformadas en logros.

Dentro de los avances obtenidos se destacaron la formulación del Plan Estratégico correspondiente a los años 2021-2024, del mismo plan el área de Comunicaciones se ha encargado de informar a grupos de interés sobre los eventos que está desarrollando el SIUBEN en este proceso de cambio. En otro aspecto, se procedió a la sistematización del informe de desempeño institucional y a la elaboración de un Plan Operativo Anual asociado al presupuesto institucional. Asimismo, fueron establecidas las métricas para analizar el nivel de interrelación con las ciudadanas y ciudadanos/clientes en los procesos.

Al finalizar el año el SIUBEN cuenta con una calificación de un 100% del nivel de cumplimiento.



## Sistema de Gestión Integrado

El Sistema de Gestión Integrado tiene identificados siete objetivos específicos coherentes con la política del SGI y en concordancia con la misión institucional, su desempeño se puede evidenciar mediante los resultados obtenidos de los indicadores de gestión los procesos.

Tabla No. 13: Nivel de cumplimiento de los objetivos del SGI

OBJETIVOS	Indicadores Asociados	Trimestre			Acumulado
		1er	2do	3er	
1. Mejorar continuamente los procesos operativos de la entidad con impacto en la calidad y disponibilidad de la información levantada y procesada para la formulación de políticas sociales.	4	72%	95%	81%	83%
2. Dar respuestas eficientes a los requerimientos y demandas de información socioeconómica y demográfica realizadas por las partes interesadas.	9	77%	86%	93%	85%
3. Incrementar continuamente el nivel de satisfacción de las partes interesadas con los servicios y productos suministrados por la institución.	2	-	88%	100%	94%
4. Preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información de la institución.	6	83.30%	99.70%	100%	94.30%
5. Asegurar la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y con responsabilidad social.	15	96%	96%	100%	97%
6. Aumentar la cultura de la calidad, seguridad de la información, responsabilidad social, igualdad de género y orientación al servicio en el capital humano.	1	100%	100%	57%	86%
7. Garantizar la igualdad de oportunidades para el personal que labora de la institución.	1	100%	100%	100%	100%
<b>CUMPLIMIENTO OBJETIVOS</b>					<b>91.30%</b>



## **Certificaciones Alcanzadas**

El objetivo del Sistema de Gestión es de diseñar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integrado del SIUBEN bajo los requisitos legales, normativas reguladoras y normas internacionales en las cuales nos encontramos certificados como se detalla a continuación:

- ISO 27001-2014, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 9001-2015, Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 22301-2020, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios.

## **Sello de Inclusión**

El 1 de diciembre el SIUBEN recibió el Sello RD Incluye, categoría en Oro, como reconocimiento a la buena práctica en la recolección de información de personas con discapacidad para el desarrollo de políticas orientadas a mejorar la calidad de vida.

Es un Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad “RD Incluye”, que busca reconocer las iniciativas exitosas en su accionar que contribuyen a la inclusión plena de las personas con discapacidad y la promoción de sus derechos, otorgado a quienes las implementen.



## **Sello de Igualdad de Género**

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) se encuentra entre las 11 entidades públicas que se comprometieron en promover la igualdad de género y la autonomía económica y social de las mujeres a través del lanzamiento del Sello Igualando RD.

El Sello es una iniciativa global del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), liderada por el Ministerio de la Mujer, que pretende eliminar las brechas laborales de género y toda forma de discriminación hacia la mujer en el ámbito laboral y de los servicios que prestan las instituciones públicas.



Entre los logros alcanzados en el 2021 se pueden citar:

- Constitución del Comité de Género de la institución.
- Autodiagnóstico y clima laboral de género para definir una línea base como punto de partida del proceso para obtener el Sello de Igualdad de Género.
- Un plan de acción para el logro de los indicadores institucionales de igualdad de género.
- Un taller de Autodiagnóstico de Género con el personal directivo.
- Un taller de Enfoque de Género con la Oficina Principal y las Oficinas Regionales del SIUBEN.
- Una campaña interna conmemorativa al Día de la No Violencia contra la Mujer.
- Desarrollada una sección de Cápsula de Género al Equipo Gerencial.
- Se ha participado en el curso regional, Claves de Igualdad de Género en el marco del Programa Global Sello de Igualdad de Género en las Instituciones Públicas del PNUD.

#### **4.5.3 Fortalecimiento institucional: La puesta en marcha de la Estrategia SIUBEN MÁS +**

Las consideraciones conceptuales, las experiencias internacionales, la valoración de lo nacional y el abordaje ético presentados, nos llevan a proponer la transformación del SIUBEN para servir de soporte a una nueva protección social sustentada en la garantía de los derechos ciudadanos a lo largo de la vida. El SIUBEN debe convertirse en un sistema de información que integre los beneficios sociales contributivos y no contributivos de manera transparente y con equidad, expresando los tres pilares de la política pública social del país: los ingresos para salir de la pobreza, el acceso a servicios públicos como derecho ciudadano, y la inclusión laboral y productiva.

Un sistema de información interoperable que articule y analice la información de las bases de datos de los programas sociales y de



apoyo y que gestione dicha información de forma ética y accesible para todos.

Un sistema de información flexible que incorpore las variables y los algoritmos necesarios para la identificación temprana de riesgos diversos, y contribuya a aumentar la resiliencia y adaptabilidad de los programas sociales ante cualquier choque en el marco de la protección social adaptativa.

Este proceso se lleva a cabo a partir de la transformación del SIUBEN, de una institución de apoyo para la focalización hacia un Registro Social Universal de Hogares, con una nueva arquitectura que exprese los contenidos descritos.

Para tales fines se ha concebido un proyecto de desarrollo de este Sistema Integrado de Información denominado SIUBEN MÁS +, con las siguientes características:

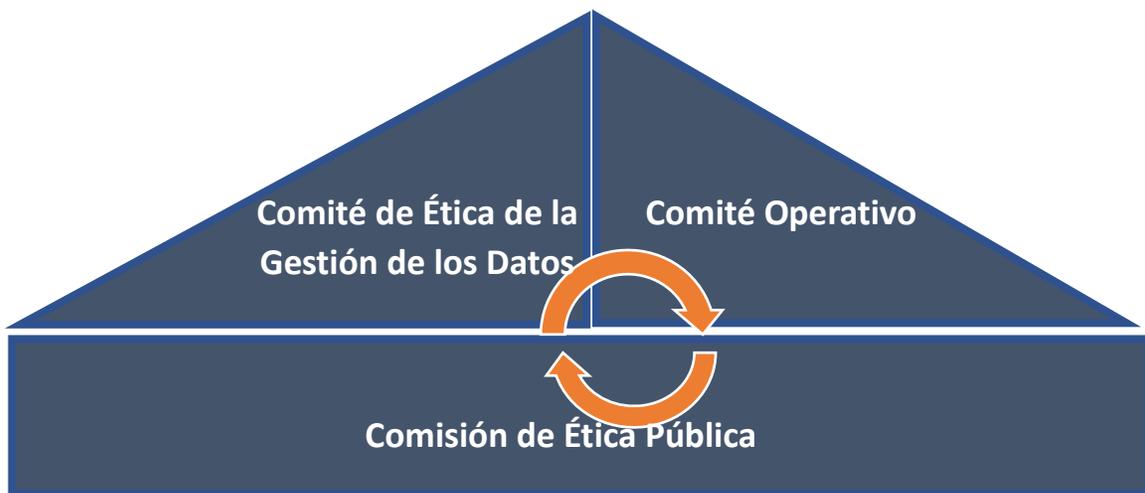
- Dotar al país de un registro universal de la protección social como base para las acciones en el marco de la Protección Social Adaptativa.
- Seguir fortaleciendo el trípode institucional que sirve de base al PTMC, así como también con las demás instituciones que inciden en la política social.
- Contribuir con la función de monitoreo y evaluación de las iniciativas del Gobierno Central en materia de protección social.
- Explorar y explotar desde una perspectiva de evaluación de política pública la base de datos del SIUBEN y las demás bases de datos administrativas que se vayan agregando.
- Ofrecer recomendaciones para robustecer los instrumentos de captura de información y las metodologías e indicadores calculados por la institución de manera continua y permanente.
- Facilitar el acceso a los datos de la institución por parte de investigadores, estudiantes, colaboradores públicos y demás interesados en sentido general.



- Contribuir con la definición del marco legal de soporte al SIUBEN MÁS + así como los instrumentos regulatorios para su funcionamiento.
- Diseñar un modelo de gestión ética de la información para el ejercicio cotidiano del SIUBEN MÁS +.

#### 4.5.3.1 Promoción de la Gestión Ética de los Datos

Para acompañar los esfuerzos de formulación de políticas, normas de extracción, divulgación, acceso, confidencialidad, a los que está abocada la institución, se cuenta con un **Plan Operativo para la Ética de la Gestión de los Datos del SIUBEN**, los cuales descansan en los siguientes comités:



Con el objetivo de aunar esfuerzos con el objetivo de mejorar y actualizar la información disponible de las personas vulnerables que sirvan de base para diseñar e implementar intervenciones que busquen impulsar el desarrollo humano y el bienestar de la población, fueron firmados 18 convenios de colaboración interinstitucional.



**Tabla No. 14:** Convenios firmados en el año 2021

Institución	Fecha de Firma	Duración del Acuerdo
TECHO	23/3/21	12 meses
Fundación Dominicana para el Desarrollo Integral (FUNDESI)	26/3/21	24 meses
Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA)	8/4/21	12 meses
Instituto Nacional de la Vivienda (INVI)	16/4/21	24 meses
Superintendencia de Electricidad	20/5/21	12 meses
Ministerio de la Mujer	4/5/21	17 meses
Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	14/7/21	48 meses
Ministerio de la Juventud	11/8/21	12 meses
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)	24/8/21	36 meses
Nature Power Foundation	17/9/21	24 meses
Defensor del Pueblo	21/9/21	Indefinido
Pastoral de la Salud de la Arquidiócesis de Santo Domingo	23/9/21	12 meses
Liga Municipal Dominicana	14/10/21	36 meses
Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	8/11/21	36 meses
Programa Mundial de Alimentos (PMA)	17/11/21	36 meses
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	1/12/21	Indefinido
Gabinete de la Familia	6/12/21	-
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGCTIC)	6/12/21	-

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

En el marco de la puesta en marcha de estos acuerdos se han conformado 10 mesas técnicas de trabajo con cada organización a los fines de crear agendas de trabajo para lograr establecer los protocolos de intercambio de datos y apoyo con una agenda de



investigación común para generar información para la toma de decisiones.

Adicionalmente, se han impulsado diálogos sobre la nueva estrategia SIUBEN MÁS + con la sociedad civil a los fines de fortalecer la veeduría social y el uso de los datos del SIUBEN para el fortalecimiento de los procesos comunitarios que se desarrollan, entre estas organizaciones se encuentran:

- Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del Gabinete de Políticas Sociales
- Coalición de Organizaciones contra el Matrimonio Infantil y las Uniones Tempranas (MIUT)
- Alianza por el Derecho a la Salud (ADESA)
- Ciudad Alternativa

#### **4.5.5. Cooperación Internacional**

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) se ha propuesto fortalecer las relaciones con nuestros socios cooperantes y facilitar la interacción con las instancias nacionales, a fin de gestionar con eficiencia y alinear los recursos de la cooperación hacia las metas prioritarias del Gobierno.

De cara al nuevo Plan Estratégico 2021-2024 y la Estrategia SIUBEN MÁS + se han establecido ejes prioritarios para la cooperación de cara apoyar el proceso de consolidación del Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios.

Otras colaboraciones en el año 2021 han sido con el proyecto PRORESILIENCIA y PRORURAL, a través del MEPYD y en la identificación de personas con tuberculosis en coordinación con Supérate y el Fondo Global, así como con CONAVIHSIDA en la identificación de personas viviendo con VIH fuera del padrón de elegibles del SIUBEN.

A continuación, se resumen las principales acciones desarrolladas por la institución dentro de este ámbito:



Tabla No. 15 Principales líneas de cooperación 2021

Agencias de cooperación	Interoperabilidad	Minería de data	Registro Único	Registro Universal
<b>BID</b>	Generación de protocolos para la interoperabilidad externa a las instituciones del trípode (6)	Fortalecimiento de capacidades en minería de datos, BIG Data y análisis predictivos.  Análisis predictivo derivadas de la explotación de datos realizados		Registro Social Universal SIUBEN Más implementado  Estudio Socioeconómico de hogares realizado
<b>BANCO MUNDIAL</b>	Desarrollo de mapeo de base de datos y protocolos para la conformación de la base de datos maestra de SIUBEN MÁS + (12 instituciones)	<b>Webmapping</b>	Desarrollo de normas que favorecerán el establecimiento del SIUBEN como un Registro Único de Beneficiarios para programas sociales	Sistema de auto declaración de información, y validación con datos administrativos.  Empadronamiento Quédate en Casa y Puntos Solidarios
<b>AGENCIA FRANCESA DE DESARROLLO</b>	Realizar mapeo y evaluación de Madurez de Base de datos en el sector salud	<b>Webmapping</b>	Apoyar la creación de un Registro Único de Beneficiarios que pueda ser utilizado por todas las instituciones que brindan asistencia después de un desastre	
<b>FONDOS ODS</b>	Asesoría para el desarrollo del registro de demanda de servicios de cuidado y de trabajo remunerado y no remunerado de cuidado en hogares identificados por el SIUBEN, incluyendo los mecanismos de interconexión para el Registro Único de Beneficiarios de la Política de Cuidados.		Asesoría para el desarrollo del registro de demanda de servicios de cuidado y de trabajo remunerado y no remunerado de cuidado en hogares identificados por el SIUBEN, incluyendo los mecanismos de interconexión para el Registro Único de Beneficiarios de la Política de Cuidados.	Apoyo al SIUBEN en el levantamiento de la información socioeconómica de los hogares elegibles para el piloto de la Política de Cuidados en el marco del Programa Supérate (98456)
<b>Programa Mundial de Alimentos</b>		<b>Webmapping</b>	Conformación del Registro Único de Beneficiarios de las instituciones que entregan alimentos a la población y mesa de vulnerabilidad ante choque climáticos	



#### **4.5.5.1 Cooperación Sur Sur**

SIUBEN ha desarrollado una activa agenda de vínculo, transferencia de Know-how, identificación de mejores prácticas y como panelistas en eventos internacionales con conocimiento de y colaboración mutua en la Región latinoamericana. Entre las principales actividades realizadas se pueden citar:

##### **A) Transferencia de Know-how**

Durante este período se logró intercambiar experiencias sobre la metodología para la definición del Índice de Vulnerabilidad Ante Choques Climáticos (IVACC), a través de la realización de cinco talleres de transferencia técnica a funcionarios de Unidad Nacional de Gestión de Desastre, APC Colombia y la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional Colombia en coordinación con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

También en mayo de 2021 se presentó la experiencia del SIUBEN al gobierno de Santa Lucía, específicamente al Ministerio de Equidad y Justicia Social con el apoyo del Banco Mundial, y al Gobierno de Paraguay con el apoyo del BID.

##### **B) Encuentro sobre mejores prácticas en la gestión de sistema de información social y desarrollo de capacidades**

##### **Panel de expertos para la validación del modelo ICV, Siuben 3 - para el sistema de la protección social de la República Dominicana**

Este panel se desarrolló en junio del 2021, con el apoyo tanto del BID como del Banco Mundial, en el cual participó Germán David Briceño Villalobos del Ministerio de Economía y Evaluación de Políticas Públicas de Colombia; Erickson Álvarez Calonge, director ejecutivo del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios (SINURBE) de Costa Rica y Joaquín Mayorga Camus del Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile.



## **Desarrollos de mapas basados en web SIUBEN–República Dominicana**

Con el apoyo la Programa Mundial de Alimentos (PMA), el SIUBEN recibió apoyo para desarrollar mapas basados en web a través de capacitaciones sobre el diseño, implementación y mantenimiento/gestión del sistema operativo ArcGIS online, así como el acompañamiento al equipo del SIUBEN en el lanzamiento de su plataforma de mapas online.

## **Conociendo las experiencias de la Dirección del Sistema de Identificación de Familias Beneficiarias de Programas y Servicios Sociales (SISFAM)**

Con el apoyo de representantes del SISFAM, el SIUBEN pudo conocer las experiencias de esta entidad que tiene por objetivo identificar y seleccionar las familias en situación de mayor pobreza y vulnerabilidad social a fin de posibilitar una mayor eficiencia, transparencia y equidad en la distribución de los recursos del Estado.

## **Fortalecimiento de Capacidades para el Desarrollo del Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios del SIUBEN:**

Con esta iniciativa se busca contribuir en el desarrollo de un sistema de información universal que gestione el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios, producto de los aprendizajes de la pandemia del COVID-19. Para esto se logró la valoración positiva que dará apoyo para su realización en el transcurso del año 2022, por parte de SISBEN Colombia, a través del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).

### **4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones**

La gestión de comunicación institucional ha visto incrementada su actividad en procura de acercar la institución a los diferentes grupos de interés, mejorando notablemente la presencia de la institución en los medios de comunicación y fortaleciendo su posicionamiento.



En este año 2021 se ha fortalecido la marca institucional mediante la actualización y homologación de la identidad visual adaptada al lineamiento de la nueva línea gráfica gubernamental. En este orden se ha aplicado al material impreso institucional, asimismo han sido actualizadas la fachada de nuestra oficina principal y delegaciones regionales.

Como logros importantes se destacan:

- La publicación mensual de la Infografía SIUBEN, en la cual se despliegan informaciones sobre temas de actualidad basadas en la explotación de nuestra base de datos.
- Producción y circulación del boletín SIUBEN Comunica como órgano informativo de difusión institucional.
- La celebración periódica del Seminario SIUBEN Más [+], el cual versa sobre tópicos de investigación a profundidad de temas de interés social, con la participación de expositores e invitados nacionales e internacionales.
- Suscribimos convenios interinstitucionales con otras entidades gubernamentales para el intercambio de registros administrativos, en procura de la actualización constante de nuestra base de datos, llevando a la conformación del Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios.
- Incluimos en nuestros levantamientos de información socioeconómica, un módulo de preguntas para evaluar el impacto del COVID-19 en los hogares, de modo que las instituciones públicas puedan planificar acciones oportunas de protección social adaptativa.
- Alcanzamos altos índices de puntuación en los principales indicadores de gestión gubernamental y mantenemos certificaciones internacionales de calidad que avalan nuestro buen desempeño institucional.
- Promovemos el intercambio permanente con otros países y organismos internacionales para compartir experiencias de buenas prácticas y mejora continua de nuestros procesos.



- Disponibilidad más amplia y accesible de datos sobre los principales determinantes sociales de la población dominicana.
- Con nuestra base de datos, hemos contribuido a una mejor y más eficiente distribución del gasto en protección social.

En el ámbito digital, el portal web, así como la intranet y pantallas digitales internas, se mantienen 100% actualizados con las noticias producidas desde el SIUBEN y se han creado nuevas secciones dirigidas a otros grupos de interés vinculados al quehacer técnico y académico. Esto ha contribuido a aumentar el tráfico en la página en aproximadamente un 60%. Nuestras cuentas en redes sociales han visto incrementadas su actividad en todas las plataformas, alcanzando algunas un incremento de 80% en su cantidad de seguidores. Esto ha sido posible con una activa dinámica de campañas de contenido e interacción a través de mensajes directos y batería de preguntas y respuestas frecuentes.

#### **Campañas de comunicación (internas y/o externas)**

- Levantamiento Los Alcarrizos
- Levantamiento Las Matas de Farfán
- Carta Compromiso al Ciudadano
- Estamos Cambiando: 1er año de gestión
- Aniversario 17
- ¿Qué hacemos en el SIUBEN? Servicios que ofrecemos
- Puntos Solidarios
- Información y prevención sobre el cáncer de mama
- No Violencia Contra la Mujer
- Despliegue datos socioeconómicos sobre personas con discapacidad

Las campañas de comunicación realizadas estuvieron enfocadas a mantener informados a nuestros grupos de interés, vinculados al quehacer de la institución y sensibilizados sobre temas de interés social y humano. El impacto de estas se puede apreciar en las



métricas de redes sociales y visitas al portal web, cuyo número de seguidores y visitantes se incrementó en un 80%.

Tanto a lo interno como a lo externo, utilizamos los canales de comunicación disponibles para alcanzar a las diferentes audiencias:

- Redes sociales
- Portal web
- Pantallas de TV
- Correo institucional
- Murales
- Notas de prensa
- Boletines

Fueron producidas un centenar de piezas gráficas en formatos adecuados para las diferentes plataformas de redes sociales, así también tres videos audiovisuales con talento local.

En ocasión de las campañas de 17 Aniversario y No Violencia Contra la Mujer, se realizaron actividades locales para integrar a los colaboradores en el día conmemorativo.

### **Boletín Institucional**

Fue rediseñado y relanzando este año 2021 y se editó y circuló con la frecuencia trimestral definida. En este se recoge todo el quehacer de la institución y se aborda en profundidad un tema central de interés social o institucional. A la fecha se han publicado cuatro números.

### **Lineamiento de la Comunicación Institucional**

Fue impartido un taller de alineamiento de la comunicación institucional a todo el equipo gerencial, nacional y regional, con el objetivo de lograr coherencia en la identidad institucional, compartir los mensajes claves de la organización y enlazar los mensajes internos y externos.



## **Identidad Institucional**

Se avanzó un 75% en la homologación de la identidad corporativa, diseñando y aplicando la rotulación, señalética y tabloides de filosofía institucional en todas nuestras oficinas.

Se aprobó la identidad y slogan de la submarca SIUBEN MÁS [+], Mejores Datos, Mejores Políticas.

### **4.6.1 Métricas de redes sociales y portal web**

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) tiene presencia en las redes sociales desde hace algunos años: en Twitter como @SiubenRD desde el 2011, en Instagram con el usuario @SiubenRD a partir del 2015 y en el Facebook desde el 2019 como Sistema Único de Beneficiarios.

A raíz del trabajo realizado, en el período enero–noviembre 2021, en cada una de las redes sociales se ha aumentado la visibilidad de las cuentas, la interacción con los usuarios, la atención y el servicio a la comunidad, las visitas a los perfiles y el alcance de las publicaciones, como también la capacidad de respuestas y la asistencia a la alta demanda de información por parte de los ciudadanos y beneficiarios de los programas sociales, en donde se ha establecido conversación con miles de dominicanos y dominicanas.

Durante el periodo indicado, en la gestión de las redes sociales del SIUBEN se utilizaron los contenidos educativos e informativos. Se han informado las actividades y trabajos realizados por la institución como también las fechas, los calendarios de actualización de datos en distintos sectores, y también se cubrieron las actividades de la institución y se realizaron los materiales audiovisuales y las piezas gráficas.



En 11 meses alcanzamos las siguientes cifras en positivo:

**Tabla No. 16:** Estadísticas Redes SIUBEN 2021

<b>Red Social</b>	<b>Enero</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Facebook (Seguidores)</b>	19,339	21,043	1,704
<b>Facebook (Me Gusta)</b>	14,067	16,639	2,572
<b>Twitter (Seguidores)</b>	7,737	9,243	1,506
<b>Instagram (Seguidores)</b>	8,373	12,140	3,767

**Fuente:** División de Comunicaciones Institucional



## 5 SERVICIOS AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### 5.5 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

Mediante la resolución No. 156-2021 emitida el 22 de julio del 2021, fue aprobada por 2 años, la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, mediante la cual se establecieron los siguientes compromisos:

Tabla 17: Servicios establecidos en la Carta Compromiso

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	TIEMPO COMPROMETIDO Y ESTÁNDAR	INDICADORES
1. Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionados al sistema de protección social y en general.	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual)
	Fiabilidad	90% de satisfacción	Nivel de satisfacción con la fiabilidad y amabilidad de la información suministrada (trimestral)
	Amabilidad	90% de satisfacción	
2. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales.	Tiempo de respuesta	30 días laborables	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual)
3. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales.	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual)
	Fiabilidad	90% de satisfacción	Nivel de satisfacción con la fiabilidad y amabilidad de la información suministrada (trimestral)
	Amabilidad	90% de satisfacción	



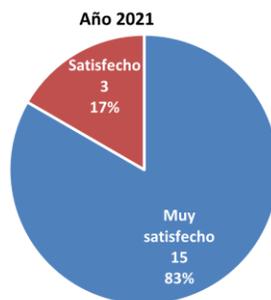
**SERVICIO 1:** De 31 encuestas aplicadas a septiembre 2021, el 100% indicó estar satisfecho con la amabilidad e interés del personal que le asistió en su requerimiento y con la información suministrada. En el período comprendido entre enero–septiembre se han recibido un total de 94 solicitudes de requerimientos de información socioeconómica, de las cuales 92 (98%) fueron gestionadas y entregadas dentro del plazo establecido.

**SERVICIO 2:** Para lograr el cumplimiento con el tiempo establecido en este servicio, la institución creó un equipo de trabajo que se encarga de gestionar las solicitudes que no requieren visita al hogar del ciudadano/a, adicional se encuentran implementando un sistema de call center, el cual permitirá agilizar y optimizar el proceso de levantamiento de información.

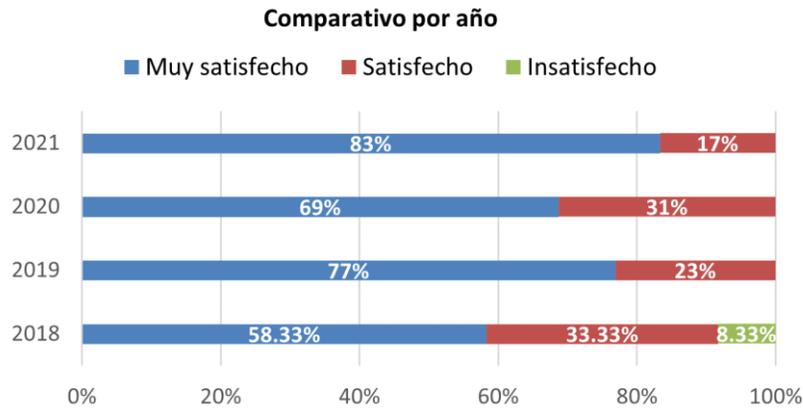
**SERVICIO 3:** De enero-septiembre fueron recibidas un total de 24 solicitudes de información, las cuales fueron gestionadas y respondidas en su totalidad (100%) dentro del plazo de los 15 días establecidos. Para el atributo de fiabilidad el 93% de las personas que completaron la encuesta consideró que la información recibida cumplió con sus expectativas y para el atributo de amabilidad el 100% dijo estar muy satisfecho con las atenciones del personal que le asistió, estos resultados fueron basados en un total de 13 encuestas completadas por los solicitantes en el período comprendido entre abril-septiembre de este año.

### 5.1.1. Resultados de encuesta de satisfacción a nivel interno y externo

La institución aplicó una encuesta de satisfacción a las partes interesadas que durante el periodo 2021 han realizado solicitudes de requerimientos de información socioeconómica, a través de la cual participaron 18 instituciones, las cuales mostraron un nivel de satisfacción con el servicio recibido de un 100%, como muestra la siguiente gráfica:



Es evidente un importante crecimiento del nivel de satisfacción de los usuarios, gracias al proceso de transformación que ha estado desarrollando la institución en el marco de la estrategia SIUBEN Más +, a través de la cual se promueve un acceso a la información, mayor transparencia y más ética en el manejo de los datos, así como agregar valor a los datos para que nuestros usuarios puedan tener información oportuna para la toma de decisiones, especialmente para la formulación, monitoreo, implementación y evaluación de las políticas de protección social.



Fuente: Encuesta de satisfacción de partes interesadas

De las mejoras sugeridas por las partes interesadas estaremos trabajando para el 2022 con la implementación de un aplicativo para gestionar los requerimientos de información.

## 5.2 Nivel de cumplimiento de Acceso a la Información

En el periodo de enero-noviembre, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) del SIUBEN, a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) ha recibido 199 solicitudes de información, todas respondidas dentro de los parámetros establecidos por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su reglamento 135-05, en cuanto a las solicitudes presentadas por los ciudadanos y el tiempo en dar la respuesta por la institución.

Las 202 solicitudes recibidas fueron resueltas en un plazo menor a cinco días de la siguiente manera:

- 181 solicitudes fueron resueltas de manera física.



- 21 solicitudes fueron resueltas de manera electrónica.

### **5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias**

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ha recibido en el año 2021, 28 solicitudes vía telefónica, entre denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, y en cumplimiento a la iniciativa de un gobierno abierto, contamos con el portal oficial de datos abiertos del Gobierno de la República Dominicana, el cual es actualizado cada trimestre, siendo la última el 30 de noviembre del 2021, supervisado por el órgano rector Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Las 28 solicitudes vía telefónica fueron resueltas en un plazo menor a cinco días, como se detalla a continuación:

- 27 quejas recibidas y resueltas.
- 1 reclamación recibida y resuelta.

### **5.4 Resultados mediciones del Portal de Transparencia**

Desde enero hasta el mes de julio, el sub-portal de Transparencia ha sido evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), logrando un desempeño de 100% durante 15 meses consecutivos dado el cumplimiento de indicadores de transparencia y la correcta publicación y actualización de las informaciones contenidas en el portal de transparencia institucional.



## 6 PROYECCIONES PARA EL AÑO 2022

A continuación, se muestran las proyecciones de las metas que el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ha programado alcanzar para el próximo año 2022:

Objetivo Estratégico	Productos
1.1. Crear el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB), enfocando sus funcionalidades a los requerimientos de información y análisis de las políticas sociales	Homologación de los cuestionarios de nuestros principales clientes
	Revisión de la ficha FIBE
	Análisis de calidad de las bases de datos durante los levantamientos
	Adaptación de los índices en las nuevas bases de datos
	Informe preliminar socioeconómico de hogares 4.0 (4-ESH)
	Informes de levantamientos especiales
	Actualización del modelo de ingresos conforme la nueva metodología oficial de pobreza monetaria
	Realizados barridos completos en zonas priorizadas a nivel nacional con mayor vulnerabilidad
	Identificadas nuevas estrategias de levantamiento
	Respondidas las solicitudes de evaluación focalizadas a nivel nacional
	Respondidas en un 90% todas las solicitudes de Puntos Solidarios en el tiempo establecido
	Incorporación sistemática de la cartografía actualizada proporcionada por la ONE
Cartografía del SIUBEN actualizada	



Objetivo Estratégico	Productos
<p>1.1. Crear el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB), enfocando sus funcionalidades a los requerimientos de información y análisis de las políticas sociales</p>	Plataforma interactiva de vistas de mapas implementadas (Webmapping)
	Mapas Temáticos a Nivel de Provincia
	Certificación y revisión de la Calidad del Dato realizada en los tiempos previstos
	Reporte mensual de incidencias en BD administrativas
	Data Warehouse implementado
	Sistema de Gestión de Información de la Base de Datos del SIUBEN
	Plataforma para el intercambio y cruce electrónico de datos administrativos operando
	Sistemas que fortalecen la plataforma tecnológica de la institución implementados
	Renovación de la infraestructura tecnológica del SIUBEN
	Desarrollado sistema de Auto declaración de Información
	Rediseñado Sistemas de Levantamiento en Dispositivos Móviles
	Programa anual de auditorías al Sistema de Gestión Integrado ejecutado
	Oficinas Regionales integradas al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
	Evaluaciones de riesgos de los procesos de la ISO 9001
	Evaluaciones de riesgos de los activos de la información de la ISO 27001
	Marco Común de Evaluación (CAF)
	Actualización / creación de Documentos Controlados
	Cumplimiento Legal (monitoreo y re-evaluación)
	Actualización de la estructura de procesos, procedimientos y estructura de SIUBEN



<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Productos</b>	
1.1 Fortalecer el Marco legal, normativo y funcional del SIUBEN	Mantenimiento y fortalecimiento del Plan de Continuidad de Negocios (ISO22301)	
	Plan de capacitación ejecutado	
	Disponer de programa de capacitación para el personal de campo modalidad semipresencial	
	Clima Institucional Medido e identificadas áreas de mejoras	
	Estructura organizativa implementada de manera eficiente	
	Evaluación de desempeño	
	Beneficios e incentivos al personal	
	Programa anual de comunicación interna e integración ejecutado a nivel nacional	
	2.1 Fortalecer el Marco legal, normativo y funcional del SIUBEN	Recertificaciones de Tecnologías de la Información y Comunicación obtenidas
		2.2 Posicionar al SIUBEN como una entidad clave para la Eficientización de la asignación del gasto público y de las políticas del sector social
Inventario de bienes y suministros actualizado		
Presupuesto Institucional ejecutado según lo programado		
Facturas pagadas a tiempo		
Informes financieros entregados a tiempo		
Seguimiento a las Regionales		
Gestión de procesos compras		
Plan anual de compra ejecutado		
Estrategia de difusión institucional implementada		
Comunicación interna fortalecida		
Publicaciones del SIUBEN realizadas		
Apoyo en la logística de los encuentros interinstitucionales internos y externos		



Objetivo Estratégico	Productos
2.2 Posicionar al SIUBEN como una entidad clave para la eficientización de la asignación del gasto público y de las políticas del sector social	Elaborar Plan de Comunicación Interna y Externa
	Actividad de aniversario
	Programa anual de comunicación interna e integración ejecutado a nivel nacional
	Plan Operativo Anual (POA) 2023 con objetivos, estrategias y resultados de género
	Memoria Institucional de Rendición de Cuentas 2022
	Planificación Operativa Anual monitoreada y evaluada mensualmente
	Talleres de Planificación con enfoque a resultados realizados
	Presentación y visibilización de los proyectos de cooperación institucional realizado
	Crear mesas técnicas de trabajo con los actores internos y externos vinculados a los proyectos de cooperación
	Seguimiento y documentación de los proyectos de cooperación internacional realizado
	Sello Igualando RD - Alianzas, Participación y Rendición de Cuentas para la Igualdad de Género
	Relaciones interinstitucionales fortalecidas
	Convenios interinstitucionales
Informes de seguimiento convenios interinstitucionales	
Gestión del conocimiento	



3.1. Generar conocimientos a través de la investigación científica y la inteligencia de datos, para ponerlo al servicio de los hacedores de políticas públicas y de la sociedad en general	Resumen de políticas en áreas estratégicas de gobierno
	Investigaciones en áreas estratégicas de gobierno
	Capacitación en el uso y explotación de la base de datos del SIUBEN
	Desarrollo de índice de prioridades para la atención a las privaciones territoriales
	Análisis de trazabilidad de elegibles en los diferentes estudios de SIUBEN
	Ventanilla única de información de protección social operando



## 7 ANEXOS

### Anexo 1: Resultados de Monitoreo de la Administración Pública

#### SISTEMA DE MONITOREO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INDICADORES	SUBINDICADORES	VALORACIÓN	VALOR %
<b>01. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS</b>	01.1 Autodiagnóstico CAF	Objetivo Logrado	100%
	01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	Objetivo Logrado	80%
	01.3 Estandarización de Procesos	Objetivo Logrado	100%
	01.3 Estandarización de Procesos	Objetivo Logrado	100%
	01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	Objetivo Logrado	100%
	01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios	Objetivo Logrado	100%
	01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución	Objetivo Logrado	100%
	01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana	Objetivo Logrado	93%
<b>02. ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa	No Aplica	No Aplica
<b>03. PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS</b>	03.1 Planificación de RR.HH.	No Aplica	No Aplica
<b>04. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>	04.1 Estructura Organizativa	Objetivo Logrado	100%
	04.2 Manual de Organización y Funciones	Objetivo Logrado	100%
	04.3 Manual de Cargos Elaborado	Objetivo Logrado	100%
<b>05. GESTIÓN DEL EMPLEO</b>	05.1 Concursos Públicos	No Aplica	No Aplica
	05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	Objetivo Logrado	100%
<b>06. GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES Y BENEFICIOS</b>	06.1 Escala Salarial Aprobada	Objetivo Logrado	100%
<b>07. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO</b>	07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	Objetivo Logrado	100%
	07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	Objetivo Logrado	100%
<b>08. GESTIÓN DEL DESARROLLO</b>	08.1 Plan de Capacitación	Objetivo Logrado	100%
<b>09. GESTIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b>	09.1 Asociación de Servidores Públicos	Poco Avance	59%
	09.2 Subsistema de Relaciones Laborales	Cierto Avance	79%
	09.3 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	Objetivo Logrado	100%
	09.4 Encuesta de Clima Laboral	Objetivo Logrado	100%
<b>PUNTUACIÓN ALCANZADA</b>			<b>95.55%</b>



Anexo 2: Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
Depto. Planificación y Desarrollo	Gestión de la Planificación Institucional	Porcentaje de cumplimiento de la planificación operativa establecida	Trimestral	≥95%	3er trimestre 2021	86%
		Número de informes de seguimiento a la planificación operativa generados de forma oportuna	Trimestral	4	3er trimestre 2021	100%
Sistema de Gestión Integrado	Gestión Integrada de los Sistemas de Gestión	Porcentaje de incidentes gestionados durante el periodo	Trimestral	90%	3er trimestre 2021	100%
		Nivel de Efectividad de los controles implementados	Semestral	≥90%	2do trimestre 2021	99%
		Porcentaje de cumplimiento con las actividades programadas para el periodo del plan de tratamiento	Anual	85%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de cumplimiento con el plan de auditorias	Trimestral	100%	3er trimestre 2021	100%
		Grado de Satisfacción de Clientes Institucionales	Anual	95%	2do trimestre 2021	100%
Depto. Cartografía	Gestión Cartográfica	Porcentaje de cumplimiento con los requerimientos cartográficos del cliente	Trimestral	95%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (≤ 10 días laborables)	Trimestral	100%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de Manzanas Actualizadas por Barrio en el período	Trimestral	≥ 90%	3er trimestre 2021	53%
Dirección de Operaciones	Gestión de Levantamientos de Información	Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo establecido (≤ 30 días laborables)	Trimestral	100%	2do trimestre 2021	59%
		Porcentaje de solicitudes nuevas tramitadas en el periodo	Trimestral	≥85%	3er trimestre 2021	41%
	Control de Calidad y	Porcentaje de hogares certificados	Trimestral	≥ 90%	3er trimestre	100%



ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
	Certificación de la Base de Datos de Información Socioeconómica				2021	
Depto. Análisis de Información Socioeconómica	Gestión de Requerimientos de Información Socioeconómico y Elegibles	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido ( $\leq 15$ días laborables)	Trimestral	100%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de Requerimientos atendidos de Base de Datos	Trimestral	95%	3er trimestre 2021	100%
División Administración de Base de Datos		Porcentaje de solicitudes BD respondidas en el plazo establecido ( $\leq 15$ días laborables)	Trimestral	100%	3er trimestre 2021	100%
Depto de Recursos Humanos	Gestión de Recursos Humanos	Porcentaje cumplimiento del plan de capacitación	Trimestral	85%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de rotación del personal	Trimestral	$\leq 10\%$	3er trimestre 2021	4.1%
		Porcentaje de absentismo	Trimestral	$\leq 15\%$	3er trimestre 2021	6.1%
		Nivel de eficacia de las capacitaciones ejecutadas	Trimestral	100%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de hombres y mujeres que participan en capacitaciones	Trimestral	$H \geq 40\%$	3er trimestre 2021	50%
				$M \geq 40\%$	3er trimestre 2021	50%
		Nivel de clima laboral	Trimestral	$\geq 70\%$	2do trimestre 2021	88%
Porcentaje cumplimiento del plan de sensibilización y Toma de Conciencia	Trimestral	85%	3er trimestre 2021	57%		
Depto. de Tecnología	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicacio	Porcentaje de solicitudes completadas en Mesa de Ayuda	Mensual	95%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de cumplimiento con el Plan de Mantenimiento Preventivo a la	Semestral	100%	3er trimestre 2021	100%

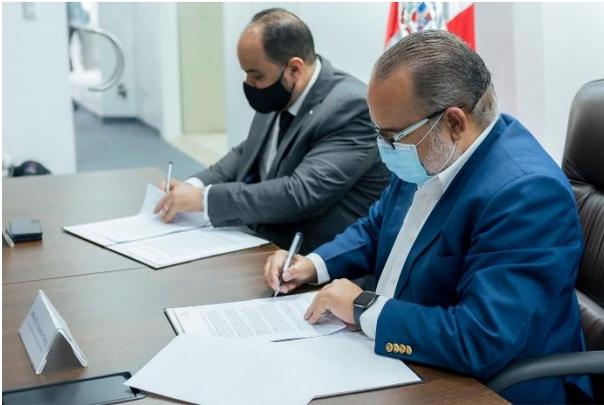


ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
	nes	infraestructura tecnológica				
		Nivel de satisfacción de los(as) usuarios(as) con el servicio TIC recibido	Mensual	95%	3er trimestre 2021	97%
		Disponibilidad de los servicios del centro de datos	Trimestral	95%	3er trimestre 2021	100%
		Disponibilidad de los espacios en los servidores	Trimestral	≥20%	3er trimestre 2021	62%
Administrativo y Servicios Generales	Gestión de los Servicios Generales	Porcentaje de cumplimiento de los manteamientos a la flotilla vehicular	Anual	100%	1er trimestre 2021	50%
		Porcentaje de mantenimiento de equipos	Trimestral	100%	3er trimestre 2021	100%
		Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos a infraestructura física programados	Trimestral	100%	3er trimestre 2021	100%
División de Compras	Gestión de Compras	Porcentaje de proveedores con evaluación satisfactoria	Trimestral	≥75	3er trimestre 2021	95
División Financiera	Gestión Financiera	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestaria	Anual	100%	3er trimestre 2021	82.97%



### ANEXO 3: Fotos de actos de firma de convenios interinstitucionales

SIUBEN-Defensor del pueblo



SIUBEN-La Liga Municipal Dominicana



SIUBEN, Gabinete de la Familia y OGTIC



SIUBEN-CONAPE



SIUBEN-Contrataciones Públicas



SIUBEN-INAIFI



**SIUBEN-SISALRIL**



**SIUBEN-Pastoral de la Salud**



**SIUBEN-Nature Power**



## ANEXO 4: Redes Sociales

### Facebook



### Instagram





## TWITTER





### Anexo 5: Fotos taller de sensibilización en género



## Anexo 6: Fotos de empadronamientos realizados en el año 2021



Los Alcarrizos



Las Matas de Farfán





Sello de Oro RD Incluye en reconocimiento por la contribución en la producción de conocimientos sobre las personas con discapacidad – Diciembre 2021.



Reconocimiento por la Dirección General de Contabilidad Pública por haber obtenido un nivel alto en el cumplimiento de las normativas contables vigentes para el Sector Público – Octubre 2021



Galardón de reconocimiento por parte de la OGTIC por haber alcanzado la 7ma. posición dentro del ranking de 279 instituciones en el Índice de uso de Tecnologías de Información y la Comunicación e Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado – Abril 2021

