DGJP

DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

INFORME DE MONITOREO

POA-2025

Enero - Marzo

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

Juan Rosa
Director General

Felix Joel Almonte
Subdirector General

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Eury Enrique Familia Marte
Encargado de Departamento

DIVISIÓN DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

José Odalis Gil, Encargado de División
Elangel Peña, Analista de Planificación
Silem Santana, Analista de Planificación
José B. Sánchez, Analista de Planificación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 4

MARCO ESTRATEGICO 5

1 EJES ESTRATEGICOS Y PROYECCIONES 6

Administración Efectiva del Sistema Previsional Público 6

Fortalecimiento Institucional 6

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025 7

2 PROPÓSITO DEL PLAN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN 7

2.1 Propósito del Plan Operativo 7

2.2 Metodología de Evaluación 7

3 EVALUACIÓN Y AVANCE DE LOS PRODUTOS 7

3.1 Cumplimento y Avances Dirección General 8

3.1.1 Observaciones relevantes de la ejecución 11

3.2 Cumplimiento Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones 12

3.2.1 Observaciones relevantes de la ejecución 13

3.3 Cumplimiento Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados 14

3.3.1 Observaciones generales de la ejecución 16

3.4 Proyecciones próximo Trimestre 17

3.4.1 Eje 2: Fortalecimiento institucional 17

4 Conclusiones 18

5 ANEXOS 19

INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra los avances del Plan Operativo Anual (POA) 2025 de la DGJP, correspondiente al primer trimestre de implementación, alcanzando un nivel de cumplimiento del 80% respecto a las metas programadas para el período. La nueva metodología basada en gestión por resultados ha permitido vincular efectivamente los productos institucionales con los resultados estratégicos establecidos en el Plan Estratégico 2025-2028, evidenciando una correlación positiva entre la ejecución de actividades operativas y el avance de los indicadores a nivel de producto.

El proceso de planificación operativa abarcó todas unidades organizativas de la institución, contempla 81 productos institucionales medidos a través de más de 100 indicadores de desempeño. Esta estructura ha facilitado el seguimiento sistemático de las intervenciones programadas y ha permitido identificar oportunamente áreas de mejora y buenas prácticas que pueden ser replicadas con éxito.

MARCO ESTRATEGICO

Misión

"Administrar eficientemente el Sistema de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado, garantizando el bienestar de nuestros afiliados, jubilados y pensionados mediante servicios de calidad, innovadores y transparentes, contribuyendo al fortalecimiento de la Seguridad Social en nuestro país."

Visión

"Ser reconocidos como un modelo de excelencia en la administración de pensiones estatales, destacándonos por nuestra capacidad de innovación, transparencia y firme compromiso con el bienestar de nuestros beneficiarios."

Valores

- Integridad
- Compromiso
- Excelencia
- Innovación
- Empatía
- Responsabilidad
- Transparencia

1 EJES ESTRATEGICOS Y PROYECCIONES

En el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado está conformado por dos ejes estratégicos:

Administración Efectiva del Sistema Previsional Público

Durante este primer trimestre se logró un avance significativo en la conformación del equipo de la unidad estadística institucional, impactando directamente el objetivo estratégico de optimizar la producción estadística Previsional Público.

Del mismo modo, en línea con las nuevas tendencias tecnológicas, se realizó un autodiagnóstico de la infraestructura tecnológica actual; además, se actualizó el inventario de equipos, se llevó a cabo un levantamiento de necesidades del portal de solicitudes en línea y se elaboró un diagnóstico interno de los procesos ejecutados por la División de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC).

Fortalecimiento Institucional

Durante el primer trimestre se iniciaron los trabajos encaminados hacia una reestructuración organizativa y continuaron las acciones enfocadas a disponer de un modelo integral de gestión de calidad.

Con el objetivo de mejorar la dinámica operativa y fomentar la satisfacción tanto del personal como de los usuarios, la institución inició la primera fase del producto *Plan Maestro de Reorganización del Espacio Físico,* mediante un levantamiento de necesidades de reorganización del espacio físico.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

2 PROPÓSITO DEL PLAN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

2.1 Propósito del Plan Operativo

El Plan Operativo Anual (POA) 2025 de la DGJP constituye el instrumento de gestión que articula la planificación estratégica con la operatividad institucional, estableciendo los productos, indicadores y metas que orientan las acciones de las diversas unidades de la institución. Su propósito fundamental es materializar los objetivos estratégicos en intervenciones concretas y medibles que contribuyan al logro de los resultados establecidos en el Plan Estratégico 2025-2028, así como garantizar el funcionamiento eficiente de los procesos operativos institucionales.

2.2 Metodología de Evaluación

Para evaluar el avance de las metas definidas se realiza un ejercicio exhaustivo de revisión documental y de verificación a través del análisis de las evidencias aportadas por cada unidad organizativa en las carpetas compartidas asignadas específicamente para este fin.

Para cuantificar el avance de los productos, se utilizan los indicadores previamente definidos y sus respectivas fórmulas de cálculo, contrastando los resultados efectivamente alcanzados con las metas establecidas para el período. El porcentaje de logro se determina mediante la ratio entre estos valores, lo que permite visualizar de manera precisa el nivel de cumplimiento de cada producto.

3 EVALUACIÓN Y AVANCE DE LOS PRODUTOS

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) presenta una estructura organizativa diseñada estratégicamente para responder a los desafíos de su mandato institucional, conformada por una Dirección General que ejerce el liderazgo estratégico y bajo la cual se agrupan las unidades asesoras: planificación, jurídico, comunicaciones, recursos humanos, relaciones interinstitucionales y libre acceso a la información; las áreas de apoyo: administrativo, financiero y tecnología de la información y comunicación. El componente sustantivo de la organización se articula

a través de la Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones, responsable de la gestión de solicitudes y atención a beneficiarios; y, la Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados, encargada de administrar los procesos críticos relacionados con el sistema previsional y la ejecución de pagos. Esta configuración facilita la especialización y la optimización en la prestación de servicios, mientras asegura la adecuada coordinación para el cumplimiento efectivo de los productos definidos en el Plan Operativo y su contribución a los objetivos estratégicos institucionales.

3.1 Cumplimento y Avances Dirección General

La Dirección General ha establecido en su planificación operativa un total de 64 productos, medidos a través de 80 indicadores de desempeño. Durante el primer trimestre (T1) del año 2025, esta Dirección ha registrado un avance del 6.44% en el cumplimiento de sus metas programadas. Para el T1, del total de productos programados, 30 tuvieron incidencia y con ellos 28 indicadores.

Cuadro 1 Avances Plan Operativo Dirección General

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
Departamento de Planificación y Desarrollo			
Porcentaje de productos programados ejecutados	95%	95%	100%
Cantidad de informes estadísticos y rendición de cuentas elaborados	1	1	100%
Cantidad de informes estadísticos y rendición de cuentas elaborados	1	1	100%
Departamento Jurídico			
Porcentaje de requerimientos completados	100%	94%	94%
Porcentaje de cumplimiento de	100%	100%	100%

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
representación ante los tribunales			
Tiempo de respuestas en la recepción y validación	3H	0:24:08	100%
Departamento de Recursos Humanos			
Calificación Subindicador 7.1 del SISMAP	3.9	0%	0%
Calificación Subindicador 7.3 del SISMAP	3.9	3.9	100%
Porcentaje de avance de ejecución del plan de acción del programa de bienestar emocional	15%	50%	100%
Porcentaje de avance de ejecución del plan de acción del programa de bienestar emocional	15%	20%	100%
Porcentaje de satisfacción de los usuarios con los servicios de atención primaria	95%	100%	100%
Porcentaje de nóminas tramitadas a tiempo	100%	100%	100%
Departamento Administrativo			
Porcentaje de comunicaciones tramitadas en el plazo establecido	100%	93%	93%

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
Porcentaje de solicitudes de asistencia tramitadas en TRANSDOC	100%	100	100%
Porcentaje de ejecución de la programación trimestral del plan de mantenimiento	100%	0%	0%
Porcentaje de respuesta a requerimientos de materiales y equipos de las áreas	95%	0	0
Número de actualizaciones del inventario de materiales y equipos	4	0	0
Porcentaje de ejecución de la programación trimestral del plan de mantenimiento preventivo de la flotilla vehicular	95%	0	0
Porcentaje de requerimientos de transporte atendidos	95%	0	0
Porcentaje de cumplimiento del programa de limpieza institucional	100%	0	0
Índice de compras y contrataciones	95%	100%	100%
División de Comunicaciones			
Porcentaje de logro del plan anual de comunicación Institucional	100%	92%	92%
Tasa de engagement de redes sociales (X,	59%	0%	0%

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
Instagram, Facebook, YouTube) Porcentaje de satisfacción con los servicios de protocolo	95%	0%	0%
División de Tecnología de la información y Comunicaciones			
Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos	90%	%	100%
División de Relaciones Interinstitucionales			
Número de revisiones del registro de acreedores de descuentos	1	36	100%
Porcentaje de requerimientos completados	100%	100%	100%
Oficina de Libre Acceso a la Información			
Promedio trimestral del Índice de cumplimiento de la Ley 200-04	98%	98.5%	100%
Tasa de respuestas a tiempo	100%	88%	88%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

3.1.1 Observaciones relevantes de la ejecución

Se pusieron en marcha procesos de socialización mediante mesas de trabajo con unidades interesadas, con el objetivo de proponer y aplicar mejoras en la calidad operativa de todas las áreas institucionales. Estas acciones buscan reducir errores, optimizar procesos y aumentar la satisfacción de los usuarios. El eje central de estas iniciativas es la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad en toda la institución, con procesos renovados y un enfoque permanente en la mejora continua.

Con el propósito de fomentar la colaboración entre equipos y promover un entorno laboral positivo y productivo, alineado con los principios de excelencia e innovación, se diseñó el Programa de Promoción de la Cultura Organizacional. Este programa

contempla actividades orientadas a fortalecer el liderazgo institucional y asegurar que todos los colaboradores estén plenamente comprometidos con la implementación y consolidación de una nueva cultura organizacional.

3.2 Cumplimiento Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

La Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones, responsable de los procesos sustantivos relacionados con la atención y gestión de solicitudes de los beneficiarios, ha definido en su planificación operativa un total de 8 productos medidos a través de 13 indicadores. Durante el primer trimestre del año 2025, esta dirección ha mostrado un avance significativo en la ejecución de sus metas programadas, reflejando la efectividad de los procesos de atención al usuario.

Cuadro 2. Avances Plan Operativo Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
Departamento de Gestión de Servicios			
Porcentaje trimestral de llamadas atendidas	86%	98%	100%
Porcentaje de ciudadanos contactados mediante campañas estratégicas	70%	70%	100%
Nivel de cumplimiento del tiempo promedio de respuesta a correos.	98%	100%	100%
Porcentaje de eficacia en el procesamiento de las solicitudes.	95%	99%	100%
Porcentaje de eficacia en el procesamiento de las solicitudes.	45 min.	18 min.	100%
Porcentaje de cumplimiento de los	100%	0%	0%

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
tiempos de respuestas de las reclamaciones. Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en los canales presenciales	95%	0%	0%
Departamento de Trámites de Pensiones			
Porcentaje de solicitudes de análisis procesadas.	90%	99%	100%
Porcentaje de solicitudes que impactan la nómina de pensionados procesadas	90%	100%	100%
Departamento de Autoseguro			
Porcentaje de solicitudes de Autoseguro tramitadas	50%	86%	100%
División de Validación de Instrumentos y registros legales			
Porcentaje de beneficiarios de instrumentos legales registrados en el SJP	95%	99%	100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

3.2.1 Observaciones relevantes de la ejecución

La Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones, durante el primer trimestre, se ha destacado por su gestión activa en la atención a los usuarios y el procesamiento eficiente de solicitudes, alcanzando una eficacia en su ejecución para este primer trimestre del 82%.

Los resultados evidenciados en los principales indicadores evidencian el compromiso institucional con la mejora continua de los procesos de atención al usuario y tramitación de solicitudes, reflejado en el incremento de la precisión y oportunidad en

la prestación de los servicios. La optimización de los flujos de trabajo ha contribuido significativamente a la reducción de los tiempos de respuesta y al aumento en la satisfacción de los usuarios, permitiendo a esta dirección adentrarse en la mejora continua en la prestación de servicios públicos.

3.3 Cumplimiento Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados

La Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados, pilar fundamental en la gestión del sistema previsional, ha establecido en su programación anual un total de 9 productos esenciales, soportados por 16 indicadores que permiten monitorear con precisión el desempeño de sus funciones críticas. En el primer trimestre de 2025, esta dirección ha demostrado una sólida capacidad de ejecución en la gestión de la nómina de pensionados y en la administración de los recursos del sistema de reparto, evidenciando la madurez de sus procesos operativos y la eficacia de los controles implementados.

Cuadro 3. Avances Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
Departamento del Sistema de Reparto y Control de Pensionados			
Porcentaje de ejecución del cronograma de charlas	100%	150%	100%
Cantidad de charlas impartidas sobre el Sistema de Reparto	2	3	100%
Cantidad de cápsulas informativas elaboradas y remitidas	1	1	100%
Porcentaje de afiliados cotizantes con procesos actualizados	100%	100%	100%
Porcentaje de solicitudes de traspasos procesadas	100%	100%	100%
Número de informes sobre las instituciones	1	1	100%

Indicadores	Meta	Logrado	Nivel de Eficacia (%)
que adeudan al SDSS elaborados			
Porcentaje de cumplimiento de procesos administrativos relacionados al SDSS	100%	100%	100%
Porcentaje de participación en convocatorias relacionadas con las instituciones vinculadas al SDSS	100%	100%	100%
Porcentaje de expedientes de pensionados archivados.	85%	100%	100%
Porcentaje de expedientes de pensionados prestados devueltos en el tiempo establecido	50%	15%	31%
Departamento de Gestión Financiera de Pensiones			
Nivel de ejecución física trimestral	95%	100%	100%
Nivel de ejecución financiera trimestral	95%	100%	100%
Porcentaje de puntualidad en el pago de las nóminas de pensiones	100%	100%	100%
Nivel de cumplimento de plan de operativos de pagos	100%	100%	100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

3.3.1 Observaciones generales de la ejecución

Durante la ejecución del Plan Operativo del primer trimestre de la Dirección del Sistema de Reparto se destaca no solo el alcance de las metas programadas, sino también la efectiva gestión de las diferentes áreas organizativas para dar cumplimiento a sus indicadores, alcanzando una eficacia en su ejecución para este primer trimestre del 95%.

La programación financiera mostró una ejecución dentro de los parámetros establecidos. Por otro lado, la gestión de pagos a pensionados fue realizada con normalidad, cumpliendo rigurosamente con los tiempos programados.

Los avances registrados reflejan el compromiso con la optimización continua de los procesos de cálculo, validación y pago de pensiones, incrementando la precisión y oportunidad en la prestación de los servicios bajo su responsabilidad.

3.4 Proyecciones próximo Trimestre

Dentro de los logros proyectados de cara al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos en el segundo trimestre (abril - junio) 2025, la DGJP espera dar cumpliendo con:

3.4.1 Eje 2: Fortalecimiento institucional

Cuadro 4. Proyecciones abril-junio 2025

Objetivo estratégico	Iniciativas del POA que impactan la estrategia
Implementar una cultura organizacional orientada a la excelencia y la innovación.	**Producto:** *Actividades de promoción de cultura organizacional.* Se espera ejecutar un 40% del Plan de acción de promoción de la cultura organizacional
Ampliar el acceso de los jubilados y pensionados a servicios presenciales.	**Producto:** *Apertura de nueva oficina de atención al público.* Se espera realizar análisis de factibilidad para apertura del punto de atención.
Establecer un modelo de gestión de la calidad y mejora continua.	**Producto:** *Marco Normativo COBIT e ITIL. Se espera elaborar un plan de acción de implementación de los estándares COBIT e ITIL.* Se espera iniciar con la ejecución el plan de acción de implementación de los estándares COBIT e ITIL, a partir del mes junio. Se espera dar inicio con los trabajos de monitoreo del Plan de Implementación del marco Normativo a partir de junio.
Optimizada la infraestructura tecnológica institucional, procesos automatizados y servicios en línea habilitados.	**Producto:** *Plan de transformación digital.* Se estima iniciar los trabajos de autodiagnóstico de la capacidad digital de la institución. **Producto:** *Infraestructura tecnológica actualizada*. Se espera diseñar plan de mantenimiento y mejora de la infraestructura tecnológica. **Producto:** *Portal de solicitudes en línea.* Se espera diseñar plan de mejora del portal de solicitudes en línea.

4 Conclusiones

Durante el primer trimestre del año 2025, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) ha demostrado un firme compromiso con el fortalecimiento institucional, la modernización tecnológica y la mejora continua en la prestación de servicios previsionales. Los avances registrados en este período reflejan una ejecución efectiva de los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, destacando especialmente en las áreas de administración del sistema previsional público, gestión organizacional, calidad institucional y atención al usuario.

Se evidencian importantes logros como la conformación del equipo de estadísticas, los esfuerzos orientados a la transformación digital mediante el diagnóstico de infraestructura tecnológica, y el impulso a la automatización de procesos y servicios en línea. Asimismo, se ha avanzado en el rediseño de la estructura organizativa y en la implementación del Modelo de Gestión de Calidad, con un enfoque colaborativo y transversal que ha involucrado activamente a distintas unidades organizativas.

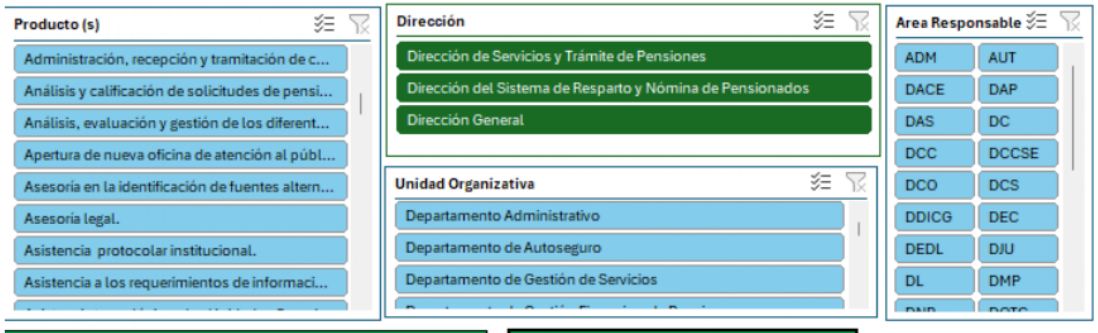
En el ámbito operativo, destacan los resultados sobresalientes alcanzados por la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones, con indicadores de cumplimiento que superan las metas programadas, lo cual evidencia una mejora en la eficiencia de los procesos, reducción en los tiempos de respuesta y mayor satisfacción de los usuarios. De igual forma, la Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados logró una ejecución por encima de lo previsto, garantizando pagos puntuales y un uso eficiente de los recursos asignados.

En conjunto, estos resultados consolidan una base sólida para continuar con el desarrollo institucional, fortaleciendo las capacidades técnicas y operativas, y reafirmando el compromiso de la DGJP con la excelencia en la gestión pública, la transparencia y la calidad del servicio ofrecido a los afiliados, jubilados y pensionados.

5 ANEXOS

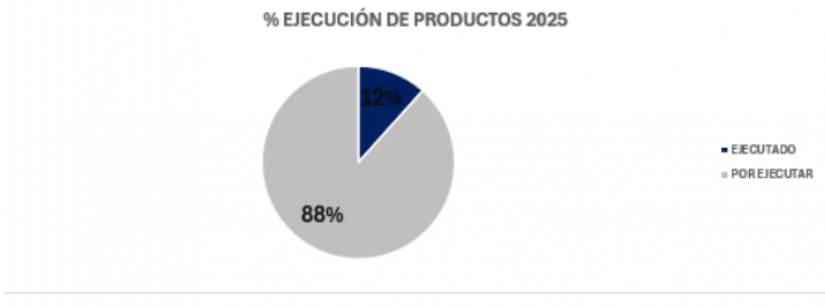
Anexo 1. Resumen avance general Plan Operativo

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025
RESUMEN GENERAL



CUMPLIMIENTO POA 2025 (PRODUCTO)		
CANTIDAD DE PRODUCTOS	PROGRAMADOS	COMPLETADOS
	81	1
% EJECUCIÓN DE PRODUCTOS 2025	EJECUTADO	POR EJECUTAR
	11.64%	88.36%

CUMPLIMIENTO POA 2025 (TRIMESTRE)			
T1	T2	T3	T4
79.7%	0.0%	0.0%	0.0%



Revisado y Aprobado por:

José Odalis Gil
Encargado División de PPP

Elaborado por:

Elangel Peña
Analista de Planificación

Elaborado por:

Silem Santana Ortega
Analista de Planificación

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
Depto. de Planificación y Desarrollo
Santo Domingo, D. N.

Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
Av. 27 de Febrero #17 y 19, casi esq. C/Alberto Peguero, Ensanche Miraflores.
Santo Domingo, Distrito Nacional
Tel.: 809-687-2222 | info@dgjp.gob.do
@pensionesrd