



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 PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	6
1.1 Administración Efectiva del Sistema Previsional Público	6
1.2 Fortalecimiento Institucional	6
2 PLAN OPERATIVO ANUAL 2025	7
2.1 Metodología de Evaluación	7
2.2 Evaluación de los Productos	7
2.3 Desempeño General del Trimestre	8
2.4 Desempeño Dirección General y sus Dependencias	8
2.4.1 Observaciones relevantes de la ejecución	13
2.5 Desempeño Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	13
2.5.1 Observaciones relevantes de la ejecución	15
2.6 Desempeño Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados	15
2.6.1 Observaciones generales de la ejecución	17
2.7 Análisis General de los Resultados	18
3 CONCLUSIONES	19
4 ANEXOS	20

INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta los resultados del monitoreo correspondiente al primer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2025, de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP). Este instrumento refleja el nivel de ejecución y eficacia de los productos institucionales, vinculados a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028.

El análisis se basa en la revisión de evidencias suministradas por las unidades organizativas. Este monitoreo permite identificar fortalezas, desviaciones y acciones de mejora, promoviendo una gestión pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

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 PERSPECTIVA ESTRATÉGICA

El Plan Estratégico Institucional 2025-2028 de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado está conformado por dos ejes estratégicos: 1) Administración Efectiva del Sistema Previsional Público y 2) Fortalecimiento Institucional. A continuación, se presentan las iniciativas más relevantes relacionadas a los mismos:

1.1 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 pública.

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).

1.2 Fortalecimiento Institucional

Durante este 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*, a través de la realización de un diagnóstico detallado de las unidades que operan en el edificio principal.

2 PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Este plan 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 DGJP. 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 eficiente funcionamiento de los procesos operativos institucionales.

2.1 Metodología de Evaluación

Para evaluar el cumplimiento del POA se realiza una revisión documental y verificación de evidencias aportadas por cada unidad responsable. La eficacia se mide comparando los logros con las metas planificadas, según los indicadores establecidos. El desempeño general de cada unidad se determina con base en el promedio del porcentaje de eficacia alcanzado en todos los indicadores impactados durante el trimestre.

≥100%	Eficacia sobresaliente
90–99%	Eficacia alta
70–89%	Eficacia moderada
< 70%	Eficacia baja o crítica

2.2 Evaluación de los Productos

La DGJP cuenta con una estructura organizativa estratégica que agrupa unidades asesoras, de apoyo y sustantivas, lideradas por la Dirección General. Las áreas asesoras incluyen planificación, jurídico, comunicaciones, recursos humanos, relaciones interinstitucionales y acceso a la información; mientras que las de apoyo abarcan lo administrativo, financiero y tecnológico. La Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones y la Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados, gestionan las solicitudes y pagos previsionales. Esta estructura permite una prestación de servicios especializada y coordinada, alineada con los productos del POA y los objetivos estratégicos institucionales.

2.3 Desempeño General del Trimestre



En el Plan Operativo Anual 2025, se contemplan 81 productos, de los cuales 42 fueron impactados durante el primer trimestre, medidos a través de 54 indicadores para un Nivel de Desempeño General de 98.4%. Lo que representa un 14% de avance acumulado del POA con relación a la meta anual.

2.4 Desempeño Dirección General y sus Dependencias

Departamento de Planificación y Desarrollo

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logrado	% Eficacia
Monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos	Porcentaje de productos programados ejecutados	Departamento de Planificación y Desarrollo	95%	100%	100%
Elaboración de Informes estadísticos y rendición de cuentas	Cantidad de informes estadísticos y rendición de cuentas elaborados	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Programación del Presupuesto Físico-Financiero	Número de programaciones físico-financieras realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025



Departamento Administrativo

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Administración, recepción y tramitación de correspondencias institucionales	Porcentaje de comunicaciones tramitadas en el plazo establecido	Departamento Administrativo	100%	93%	93%
Soporte en el Sistema de Transparencia Documental	Porcentaje de solicitudes de asistencia tramitadas en TRANSDOC	Departamento Administrativo	100%	100%	100%
Mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura y los equipos de la institución	Porcentaje de ejecución de la programación trimestral del plan de mantenimiento	Departamento Administrativo	100%	100%	100%
Control de la recepción, custodia y entrega de materiales y equipos	Porcentaje de respuesta a requerimientos de materiales y equipos de las áreas	Departamento Administrativo	95%	100%	100%
Control de la recepción, custodia y entrega de materiales y equipos	Número de actualizaciones del inventario de materiales y equipos	Departamento Administrativo	1	1	100%
Administración y control del sistema de transportación institucional	Porcentaje de ejecución de la programación trimestral del plan de mantenimiento preventivo de la flotilla vehicular	Departamento Administrativo	95%	100%	100%
Administración y control del sistema de transportación institucional	Porcentaje de requerimientos de transporte atendidos	Departamento Administrativo	95%	100%	100%
Gestión y control integral de la higiene institucional y distribución eficiente de insumos de cocina y limpieza	Porcentaje de cumplimiento del programa de limpieza institucional	Departamento Administrativo	100%	100%	100%



Departamento Administrativo

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Coordinación y ejecución de los procesos de compras y contrataciones institucionales.	Índice de compras y contrataciones	Departamento Administrativo	95%	99%	100%
Desempeño					99.22%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

Departamento de Recursos Humanos

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Gestión de acuerdos de desempeño	Calificación Subindicador 7.1 del SISMAP	Departamento de Recursos Humanos	3.9	3.9	100%
Evaluación del desempeño por resultados y competencias	Calificación Subindicador 7.3 del SISMAP	Departamento de Recursos Humanos	3.9	3.9	100%
Programa de Bienestar Emocional	Porcentaje de avance de ejecución del plan de acción del programa de bienestar emocional	Departamento de Recursos Humanos	15%	50%	100%
Programa de Jubilación Momento de Disfrutar	Porcentaje de avance de ejecución del plan de acción Programa de Jubilación Momento de Disfrutar	Departamento de Recursos Humanos	15%	20%	100%
Gestión y control de la atención primaria	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con los servicios de atención primaria	Departamento de Recursos Humanos	95%	100%	100%
Administración de la nómina institucional	Porcentaje de nóminas tramitadas a tiempo	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	100%
					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025



Departamento Financiero

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Evaluación, ejecución y seguimiento del presupuesto institucional	IGP	Departamento Financiero	98	97	98.98%
Gestión de la Tesorería Institucional	Porcentaje de logros de ejecución de libramientos	Departamento Financiero	100%	100%	100%
Desempeño					99.49%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

Departamento Jurídico

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Redacción de documentos legales.	Porcentaje de requerimientos completados	Departamento Jurídico	100%	94%	94%
Representación de la institución ante los tribunales.	Porcentaje de cumplimiento de representación ante los tribunales	Departamento Jurídico	100%	100%	100%
Asesoría legal.	Tiempo de respuestas en la recepción y validación	Departamento Jurídico	3h	00:45:00	100%
Desempeño					97.93%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

División de Comunicaciones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Gestión y difusión de contenido interno y externo.	Porcentaje de logro del plan anual de comunicación Institucional	División de Comunicaciones	100%	100%	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025



División de Relaciones Interinstitucionales

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Administración y control del registro de acreedores de descuentos.	Número de revisiones del registro de acreedores de descuentos	División de Relaciones Interinstitucionales	1	1	100%
Gestión de descuento de pensiones alimenticias en la nómina de pensionados.	Porcentaje de requerimientos completados	División de Relaciones Interinstitucionales	100%	100%	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

División de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Asistencia tecnológica a las Unidades Organizativas.	Porcentaje de requerimientos de asistencia tecnológica completados	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	90%	99%	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

Oficina de Acceso a la Información

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Gestión del Portal de Transparencia Institucional.	Promedio trimestral del Índice de cumplimiento de la Ley 200-04	Oficina de Libre Acceso a la Información	98	98.5	100%
Asistencia a los requerimientos de información de ciudadanos.	Tasa de respuestas a tiempo	Oficina de Libre Acceso a la Información	100%	100%	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

2.4.1 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 Calidad en toda la institución, con procesos renovados y un enfoque permanente en la mejora continua.

2.5 Desempeño Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

Esta área es la responsable de los procesos sustantivos relacionados con la atención y gestión de solicitudes de los beneficiarios. En su planificación operativa para el 2025, ha definido un total de 8 productos de los cuales 7 fueron impactados durante este primer trimestre, medidos a través de 11 indicadores para un Nivel de Desempeño del 100%.

Departamento de Gestión de Servicios

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Inbound y Outbound de llamadas	Porcentaje trimestral de llamadas atendidas	Departamento de Gestión de Servicios	86%	98.01%	100%
Inbound y Outbound de llamadas	Porcentaje de ciudadanos contactados mediante campañas estratégicas	Departamento de Gestión de Servicios	70%	70.29%	100%
Gestión de solicitudes vía correo electrónico y servicios en línea	Nivel de cumplimiento del tiempo promedio de respuesta a correos	Departamento de Gestión de Servicios	45min	00:18:00	100%
Atención al público en los canales presenciales	Porcentaje de eficacia en el procesamiento de las solicitudes	Departamento de Gestión de Servicios	95%	97%	100%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Atención al público en los canales presenciales	Mediana del tiempo de respuesta registrado en los reportes del E-Flow	Departamento de Gestión de Servicios	100%	100%	100%
Atención al público en los canales presenciales	Porcentaje de cumplimiento de los tiempos de respuestas de las reclamaciones	Departamento de Gestión de Servicios	100%	100%	100%
Atención al público en los canales presenciales	Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en los canales presenciales	Departamento de Gestión de Servicios	95%	97%	100%
Análisis y calificación de solicitudes de pensiones	Porcentaje de solicitudes de análisis procesadas	Departamento de Trámite de Pensiones	90%	90%	100%
Análisis, evaluación y gestión de los diferentes tipos de solicitudes que impactan la nómina de pensionados	Porcentaje de solicitudes que impactan la nómina de pensionados procesadas	Departamento de Trámite de Pensiones	90%	90%	100%
Validación y registro de instrumentos legales de otorgamiento de pensiones	Porcentaje de beneficiarios de instrumentos legales registrados en el SJP	División de Validación y Registro de Instrumentos Legales	95%	95.00%	100%
Recepción, análisis y trámite de solicitudes de pensión por discapacidad y sobrevivencia	Porcentaje de solicitudes de Autoseguro tramitadas	Departamento de Autoseguro	50%	86%	100%
Desempeño					100%

2.5.1 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, lo cual queda demostrado en el nivel de eficacia alcanzando en todos sus indicadores.

Los resultados evidenciados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua de los procesos de atención al usuario y tramitación de solicitudes, repercutiendo directamente en el incremento de la satisfacción de los ciudadanos/clientes que visitan la institución en busca de recibir una prestación de servicios digna y oportuna.

2.6 Desempeño Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados

Esta área es la responsable de garantizar el pago oportuno de las pensiones del Sistema de Reparto y ha definido en su planificación operativa para el 2025 un total de 9 productos de los cuales 7 fueron impactados durante este primer trimestre, medidos a través de 14 indicadores para un Nivel de Desempeño del 95.06%.

Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Programa de educación previsional y difusión de Información de los fondos de Reparto	Porcentaje de ejecución del cronograma de charlas	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	100%	100%	100%
Programa de educación previsional y difusión de Información de los fondos de Reparto	Cantidad de charlas impartidas sobre el Sistema de Reparto	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	2	3	100%
Programa de educación previsional y difusión de Información de los fondos de Reparto	Cantidad de cápsulas informativas elaboradas y remitidas	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	1	1	100%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Administración de la cartera de los afiliados del Sistema de Reparto Estatal, Policial y Fondo de Autoseguro.	Porcentaje de afiliados cotizantes con procesos actualizados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	100%	100%	100%
Administración de la cartera de los afiliados del Sistema de Reparto Estatal, Policial y Fondo de Autoseguro	Porcentaje de solicitudes de traspasos procesadas	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	100%	100%	100%
Administración de la cartera de los afiliados del Sistema de Reparto Estatal, Policial y Fondo de Autoseguro	Número de informes sobre las instituciones que adeudan al SDSS elaborados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	1	1	100%
Gestión y seguimiento de los procesos administrativos relacionados con el SDSS y participación en comisiones evaluadoras	Porcentaje de cumplimiento de procesos administrativos relacionados al SDSS	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	100%	100%	100%
Gestión y seguimiento de los procesos administrativos relacionados con el SDSS y participación en comisiones evaluadoras	Porcentaje de participación en convocatorias relacionadas con las instituciones vinculadas al SDSS	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	100%	100%	100%
Administración y control de expedientes de pensionados	Porcentaje de expedientes de pensionados archivados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	85%	100%	100%
Administración y control de expedientes de pensionados	Porcentaje de expedientes de pensionados prestados devueltos en el	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	50%	15%	31%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
	tiempo establecido				
Desempeño					93.08%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

Departamento de Gestión Financiera de Pensiones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Formulación y monitoreo del presupuesto de pensiones	Nivel de ejecución física trimestral	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	95%	95%	100%
Formulación y monitoreo del presupuesto de pensiones	Nivel de ejecución financiera trimestral	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	95%	95%	100%
Administración de las nóminas de pensiones	Porcentaje de puntualidad en el pago de las nóminas de pensiones	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	100%	100%	100%
Programación y pago de las nóminas de pensiones mediante cheques	Nivel de cumplimiento de plan de operativos de pagos	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	100%	100%	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

2.6.1 Observaciones generales de la ejecución

Durante el primer trimestre, la Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados mostró un desempeño sobresaliente en la mayoría de las metas programadas. No obstante, el producto "Administración y control de expedientes de pensionados" presentó dificultades para su cumplimiento, atribuibles al aumento del tiempo que requieren las unidades involucradas en el manejo de los expedientes para completar las operaciones relacionadas con los beneficiarios.

Como acción correctiva, se establecerá un cronograma de devolución de expedientes consensado entre las áreas involucradas (Archivo, Modificaciones, Nóminas y

Análisis), acompañado de notificaciones automáticas vía correo institucional. Esta medida estará coordinada por el Departamento del Sistema de Reparto y Control de Pensionados, con seguimiento mensual a partir de mayo de 2025, evaluando su efectividad en los próximos reportes trimestrales.

2.7 Análisis General de los Resultados

El monitoreo revela que las principales desviaciones están vinculadas a demoras en procesos interdepartamentales, como es el préstamo y devolución de expedientes físicos. Este patrón indica una oportunidad de mejora en la gestión logística y en la coordinación entre áreas sustantivas y de apoyo. Se recomienda fortalecer los protocolos de circulación documental, digitalizar procesos y establecer tiempos estándar compartidos por todas las unidades operativas.

3 CONCLUSIONES

Los resultados del primer trimestre del POA 2025 reflejan un desempeño sobresaliente, con un 98.4% de eficacia general. Las principales direcciones y unidades ejecutoras han mostrado cumplimiento sostenido en sus metas operativas, consolidando avances en procesos críticos como el pago de pensiones, atención al ciudadano y fortalecimiento institucional.

Sin embargo, se identificaron retos en aspectos operativos puntuales, en la devolución de expedientes, lo cual requiere una atención estratégica. En respuesta, se han definido acciones correctivas y mecanismos de mejora continua.

Este informe reafirma el compromiso de la DGJP con una gestión basada en resultados, la transparencia en el uso de recursos públicos y el fortalecimiento del sistema previsional dominicano.

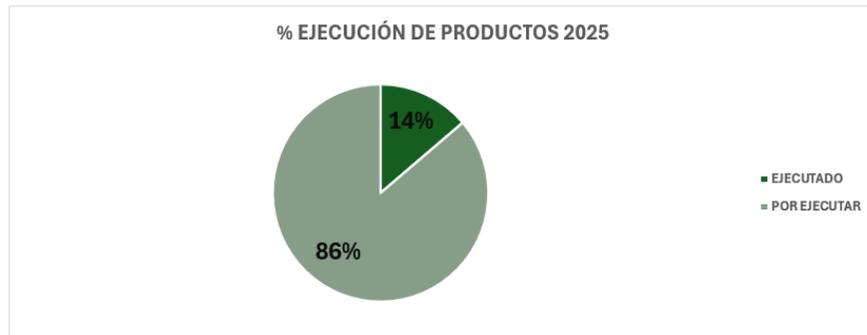
4 ANEXOS

Anexo 1. Resumen Avance General Plan Operativo Anual 2025



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
% EJECUCIÓN DE PRODUCTOS 2025	EJECUTADO	POR EJECUTAR
	13.80%	86.20%



Aprobado por:



Eury Familia

Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

Revisado por:



José Odalis Gil

Encargado División

Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Elaborado por:



Elangel Peña

Analista de Planificación

Elaborado por:



Sillem Santana Ortega

Analista de Planificación



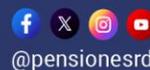


DGJP

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