



# INFORME DE MONITOREO POA-2025

---

## OCTUBRE-DICIEMBRE



## **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

<u>INTRODUCCIÓN</u>	<b>4</b>
<u>MARCO ESTRATÉGICO</u>	<b>5</b>
<u>1 PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</u>	<b>6</b>
1.1 Administración Efectiva del Sistema Previsional Público	6
1.2 Fortalecimiento Institucional	6
<u>2 PLAN OPERATIVO ANUAL 2025</u>	<b>7</b>
2.1 Metodología de Evaluación	8
2.2 Evaluación de los Productos	8
2.3 Desempeño General del Trimestre	9
2.4 Desempeño Dirección General y sus Dependencias	9
2.4.1 Observaciones relevantes de la ejecución	19
2.5 Desempeño Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	20
2.5.1 Observaciones relevantes de la ejecución	22
2.6 Desempeño Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados	23
2.6.1 Observaciones generales de la ejecución	25
2.7 Análisis General de los Resultados	26
<u>3 CONCLUSIONES</u>	<b>27</b>
<u>4 ANEXOS</u>	<b>28</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta los resultados del monitoreo correspondiente al cuarto 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 ESTRATÉGICO

### Misión

"Administrar eficientemente el Sistema de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado, garantizando el bienestar de los 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 la capacidad de innovación, transparencia y firme compromiso con el bienestar de los beneficiarios."

### Valores

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

## 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 trimestre se logró un avance significativo con la elaboración del Plan De Producción Estadística 2026, este estuvo impactando directamente el objetivo estratégico de optimizar la producción estadística previsional pública.

Las acciones previas a este plan incluyeron levantamientos exhaustivos de información sobre las variables que generan las distintas unidades organizativas de la DGJP en el desarrollo de sus operaciones, lo que permitió realizar un diagnóstico sobre las necesidades de información estadística, identificar el nivel de aprovechamiento de los datos disponibles, conocer los reportes actualmente utilizados y detectar oportunidades de mejora en su generación y gestión.

En este contexto, la visión institucional se sustenta en la importancia de contar con información confiable, oportuna y estandarizada que fortalezca la toma de decisiones estratégicas y contribuya a una gestión pública más eficiente.

### 1.2 Fortalecimiento Institucional

En el marco del proceso de modernización y la consolidación de un modelo de gestión de calidad, este trimestre marcó un hito estratégico con la aprobación de la nueva Estructura Organizativa Institucional. Este avance estructural sienta las bases operativas para el ciclo 2026, garantizando el cumplimiento estricto de los lineamientos definidos en el Plan Estratégico 2025-2026. De manera complementaria, y con el objetivo de robustecer la transparencia y la mejora continua, se ejecutaron satisfactoriamente cinco auditorías internas dirigidas a unidades clave de la institución. Este ejercicio de fiscalización no solo asegura la trazabilidad de los

procesos, sino que reafirma el compromiso de la Dirección con los estándares de excelencia y la optimización de la gestión pública.

En consonancia con las tendencias tecnológicas emergentes y el compromiso de modernización estatal, se registraron avances significativos en el Plan Plurianual de Transformación Digital. Durante este ciclo, se completaron 6 actividades estratégicas enfocadas en la optimización tecnológica institucional, logrando un 100% de cumplimiento respecto a la meta programada para el periodo.

En el marco del proyecto 'Apertura de Oficina DGJP Macrorregión Suroeste - Provincia Azua', se concluyó satisfactoriamente la fase de documentación técnica. Este proceso integró gestiones predictivas que permitieron agotar con éxito la etapa de preinversión, estableciendo formalmente la hoja de ruta estratégica para su ejecución operativa en los próximos ciclos.

## 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.

El Plan Operativo Anual (POA) integra los productos estratégicos y operativos definidos por las distintas unidades organizativas. Cada producto cuenta con uno o varios indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento, a través del desarrollo de actividades planificadas que evidencian su ejecución.

La verificación del cumplimiento de estas actividades se realiza mediante los medios de verificación establecidos en cada monitoreo. Dichas evidencias deben contener información clara, completa y precisa que respalte el cálculo y la sustentación de los indicadores definidos.

Esta evaluación trimestral permite analizar el nivel de avance y cumplimiento de productos y actividades, identificar logros y desafíos, así como definir acciones

correctivas que contribuyan a fortalecer la gestión institucional y garantizar la mejora continua.

### 2.3 Desempeño General del Trimestre



En el Plan Operativo Anual 2025, se contemplan 81 productos, de los cuales 72 fueron impactados durante el cuarto trimestre, medidos a través de 94 indicadores para un Nivel de Desempeño General de 91%. Acumulando para el T4 un 92% de avance del POA con relación a la meta anual.

### 2.4 Desempeño Dirección General y sus Dependencias

La Dirección General integra a todas las unidades de apoyo dentro la institución. Estas áreas son las responsables de contribuir con las unidades sustantivas en el cumplimiento de la misión institucional. Esta dirección en su planificación operativa para el 2025, ha definido un total de 64 productos de los cuales 56 fueron impactados durante este cuarto trimestre, medidos a través de 69 indicadores para un nivel de desempeño general del 87.8%.



## Departamento Planificación y Desarrollo

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logrado	% Eficacia
Nuevo organigrama institucional aprobado e implementado.	Número de estructuras organizativas rediseñadas y aprobadas por el MH	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Auditorías internas institucionales.	Porcentaje de avance de ejecución del plan de auditoría	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Auditorías internas institucionales.	Número de informes de auditorías internas elaborados	Departamento de Planificación y Desarrollo	100%	100%	100%
Auditorías internas institucionales.	Número de planes de acciones elaborados	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Protocolos actualizados de comportamiento y atención al usuario.	Número de protocolos de atención actualizados	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Plan de Producción Estadística Institucional.	Cantidad de planes de producción estadísticos elaborados	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Formulación de proyectos de inversión pública.	Número de proyectos documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Formulación de planes institucionales.	Número de planes operativos elaborados y aprobados	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
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	2	2	100%
Programación del Presupuesto Físico-Financiero	Número de programaciones físco-financieras realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logrado	% Eficacia
Estandarización y actualización de políticas y procedimientos.	Cantidad de planes elaborados	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Estandarización y actualización de políticas y procedimientos.	Porcentaje de políticas y procedimientos actualizados de acuerdo con el plan	Departamento de Planificación y Desarrollo	100%	100%	100%
Implementación de las Normas de Segundo Grado (NOBACI)	Porcentaje acumulado de avances de ejecución de las NOBACI	Departamento de Planificación y Desarrollo	40%	40%	100%
Gestión de la Calidad Institucional	Suma de los subíndicadores 01.6 y 01.7 del SISMAP	Departamento de Planificación y Desarrollo	11.5	11.5	100%
Programa Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).	Resultado del subíndicador 01.4 de Calidad y Gestión de Servicios del SISMAP	Departamento de Planificación y Desarrollo	7.25	7.25	100%
<b>Desempeño</b>					<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

## Departamento Administrativo

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Plan Maestro de Reorganización del Espacio Físico.	Porcentaje de ejecución de la programación del Plan Maestro de Reorganización del año en curso	Departamento Administrativo	100%	0%	0%
Mejoras de infraestructura y mobiliario.	Porcentaje de ejecución de la programación del Plan de Mejora de Infraestructura y Mobiliario del año en curso	Departamento Administrativo	100%	0%	0%
Administración, recepción y tramitación de correspondencias institucionales.	Porcentaje de comunicaciones tramitadas en el plazo establecido	Departamento Administrativo	100%	91%	91%
Soporte en el Sistema de Transparencia Documental	Cantidad de actualizaciones generales de datos de TRANSDOC	Departamento Administrativo	1	1	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%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
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%
Gestión y control integral de la higiene institucional y distribución eficiente de insumos de cocina y limpieza	Nivel de satisfacción de los usuarios con la gestión de mayordomía	Departamento Administrativo	85%	87%	100%
Coordinación y ejecución de los procesos de compras y contrataciones institucionales.	Índice de compras y contrataciones	Departamento Administrativo	95%	96%	100%
<b>Desempeño</b>					<b>82.23%</b>

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

## Departamento Recursos Humanos

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Actividades de Promoción de Cultura Organizacional	Calificación en Subpilar Estrategia de Innovación del ITICge	Departamento de Recursos Humanos	8	2	25%
Actividades de Promoción de Cultura Organizacional	Porcentaje de avance de plan de acción de promoción de cultura organizacional	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	100%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Programas de reconocimiento y motivación.	Número de premiaciones efectuadas	Departamento de Recursos Humanos	1	1	100%
Gestión de capacitación a los colaboradores.	Calificación Subíndicador 8.1 del SISMAP	Departamento de Recursos Humanos	3.9	3.25	83%
Programa de Bienestar Emocional	Porcentaje de avance de ejecución del plan de acción del programa de bienestar emocional	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	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	100%	100%	100%
Programa de incentivos no monetarios.	Porcentaje de logro del programa de incentivos no monetarios	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	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%	95%	100%
Monitoreo y control del clima organizacional.	Índice de gerencia y el liderazgo	Departamento de Recursos Humanos	85	94	100%
Programa de Responsabilidad Social	Porcentaje de logro del programa de responsabilidad social	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	100%
Administración de la nómina institucional	Porcentaje de nóminas tramitadas a tiempo	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	100%
<b>Desempeño</b>					<b>92.36%</b>

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%	100%	100%
Gestión de la Tesorería Institucional	Porcentaje de logros de ejecución de libramientos	Departamento Financiero	100%	100%	100%
Gestión de la Tesorería Institucional	Porcentaje de ejecución del fondo asignado a caja chica	Departamento Financiero	70%	100%	100%
Gestión de activos muebles, inmuebles e intangibles.	Resultado del subíndicador 3 del SISACNOC	Departamento Financiero	43	38	88%
Gestión de activos muebles, inmuebles e intangibles.	Resultado del subíndicador 4 del SISACNOC	Departamento Financiero	27	26	96%
<b>Desempeño</b>					<b>96.93%</b>

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

## Departamento Jurídico

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Programa de promoción y sensibilización del proyecto de ley.	Porcentaje de avance del plan de acción de sensibilización del proyecto de ley	Departamento Jurídico	100%	0%	0%
Redacción de documentos legales.	Porcentaje de requerimientos completados	Departamento Jurídico	100%	96%	96%
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	1h	100%
<b>Desempeño</b>					<b>73.95%</b>

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%
Gestión y difusión de contenido interno y externo.	Nivel de percepción de los colaboradores con los servicios de la División de Comunicación	División de Comunicaciones	70%	100%	100%
Gestión y difusión de contenido interno y externo.	Nivel de impacto de las campañas publicitarias	División de Comunicaciones	70%	90%	100%
Gestión y difusión de contenido interno y externo.	Tasa de engagement de redes sociales (X, Instagram, facebook, youtube)	División de Comunicaciones	59%	27%	46%
Asistencia protocolar institucional	Porcentaje de satisfacción con los servicios de protocolo	División de Comunicaciones	95%	80%	84%
<b>Desempeño</b>					<b>85.97%</b>

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	100%	60%	60%
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%
Programas recreativos, culturales, artísticos, de trabajo y deportivos para la población pensionada.	Porcentaje de requerimientos completados	División de Relaciones Interinstitucionales	100%	100%	100%
Gestión de descuento de pensiones alimenticias en la nómina de pensionados.	Porcentaje de requerimientos completados	División de Relaciones Interinstitucionales	100%	100%	100%



Gestión de relación institucional con grupos de interés.	Nivel de satisfacción de los grupos de interés con el accionar de la DGJP	División de Relaciones Interinstitucionales	95%	96%	100%
<b>Desempeño</b>					

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

### División de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Marco normativo COBIT e ITIL.	Resultado de indicador Buenas Prácticas Internacionales del ITICGE	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	1	2.5	100%
Plan de transformación digital.	Nivel de avance acumulado del plan de acción plurianual de transformación digital institucional	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	10%	10%	100%
Infraestructura tecnológica actualizada.	Resultado de indicador Infraestructura del ITICGE	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	1	0.9	90%
Portal de solicitudes en línea.	Nivel de avance acumulado del plan de mejora del portal de solicitudes en línea	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	15%	0%	0%
Portal de solicitudes en línea.	Número de servicios agregados al portal	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	1	0	0%
Administración de recursos tecnológicos.	Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	100%	100%	100%
Gestión y coordinación de la obtención de certificaciones y recertificaciones NORTIC.	Cantidad de certificaciones NORTIC logradas	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	1	0	0%

Administración de recursos tecnológicos.	Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	100%	100%	100%
<b>Desempeño</b>					<b>61.25%</b>

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%	99.79%	100%
Asistencia a los requerimientos de información de ciudadanos.	Promedio trimestral de % de logro de los subindicadores SAIP y Portal 311	Oficina de Libre Acceso a la Información	100%	100%	
<b>Desempeño</b>					<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

#### 2.4.1 Observaciones relevantes de la ejecución

Durante el cuarto trimestre, la institución consolidó la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2026. Este proceso se distinguió por un modelo de gestión colaborativa entre todas las unidades organizativas, garantizando una alineación POA-PACC-Presupuesto. Esta integración asegura que cada meta operativa cuente con el respaldo financiero y logístico necesario para su ejecución en el próximo ciclo de planificación.

En cuanto a los procesos de Compras y Contrataciones institucionales, el desempeño alcanzado durante el periodo fue del 96.36%, superando la meta trimestral del 95%. Asimismo, el desempeño financiero registró un 100% en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) y una calificación total de 64 en los subindicadores 3 y 4 del

SISANOC, frente a una meta de 70 (43 para el subíndicador 3, y 27 para el subíndicador 4).

El compromiso con el fortalecimiento del control interno fue evidente durante este periodo. El Plan de Acción NOBACI, compuesto ocho actividades, alcanzó un 100% de ejecución técnica al cierre del T4. Asimismo, la institución logró la máxima puntuación (100%) en el índice de medición de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), reafirmando el cumplimiento de los estándares de integridad y fiscalización vigentes.

En ese orden, durante el periodo se garantizó la trazabilidad y mejora de los procesos mediante la ejecución del 100% del Plan de Auditorías Internas. Como hito fundamental, de cara a la transparencia y la rendición de cuentas, la institución obtuvo la aprobación de la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. Este logro no solo actualiza los estándares de servicio de la DGJP, sino que también refuerza el pacto de excelencia y accesibilidad con nuestros pensionados y jubilados.

## 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, los cuales fueron impactados durante este cuarto trimestre, medidos a través de 12 indicadores para un Nivel de Desempeño del 100%.

### Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Apertura de nueva oficina de atención al público.	Porcentaje de avance de apertura nuevo punto de atención al usuario	Departamento de Gestión de Servicios	70%	70%	100%
Inbound y Outbound de llamadas	Porcentaje trimestral de llamadas atendidas	Departamento de Gestión de Servicios	86%	97.57%	100%
Inbound y Outbound de llamadas	Porcentaje de ciudadanos contactados	Departamento de Gestión de Servicios	70%	81%	100%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
	mediante campañas estratégicas				
Gestión de solicitudes vía correo electrónico y servicios en línea	Porcentaje de eficacia en el procesamiento de las solicitudes	Departamento de Gestión de Servicios	98%	100%	100%
Atención al público en los canales presenciales	Porcentaje de eficacia en el procesamiento de las solicitudes	Departamento de Gestión de Servicios	95%	98%	100%
Atención al público en los canales presenciales	Mediana del tiempo de respuesta registrado en los reportes del E-Flow	Departamento de Gestión de Servicios	45min	00:21:01	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%	98%	100%
Análisis y calificación de solicitudes de pensiones	Porcentaje de solicitudes de análisis procesadas	Departamento de Trámite de Pensiones	90%	96%	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%	100%	100%
Validación y registro de instrumentos legales de	Porcentaje de beneficiarios de instrumentos legales	División de Validación y Registro de Instrumentos Legales	95%	99%	100%

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
otorgamiento de pensiones	registrados en el SJP				
Recepción, análisis y trámite de solicitudes de pensión por discapacidad y sobrevivencia	Porcentaje de solicitudes de Autoseguro tramitadas	Departamento de Autoseguro	50%	100%	100%
<b>Desempeño</b>					<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

### 2.5.1 Observaciones relevantes de la ejecución

La Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones, durante este periodo, 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 8 fueron impactados durante este cuarto trimestre, medidos a través de 13 indicadores para un nivel de desempeño del 100%.

### Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados

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	Porcentaje de participación en convocatorias relacionadas con las	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	100%	100%	100%

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
SDSS y participación en comisiones evaluadoras	instituciones vinculadas al SDSS				
Control y actualización de la base de datos de la nómina de los pensionados.	Porcentaje de ejecución de la programación de actualización de datos de pensionados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	85%	274%	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 tiempo establecido	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	50%	100%	100%
<b>Desempeño</b>					<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

## Departamento 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%	97.83%	100%
Formulación y monitoreo del presupuesto de pensiones	Nivel de ejecución financiera trimestral	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	95%	99.02%	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%
<b>Desempeño</b>					<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2025

### 2.6.1 Observaciones generales de la ejecución

Durante el cuarto trimestre, la Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados exhibió un desempeño sobresaliente, superando con consistencia los indicadores de gestión establecidos. En términos de ejecución física, la unidad alcanzó un 97.83%, superando la meta del 95%. De igual forma, la ejecución financiera reflejó una eficiencia del 99.02%, situándose por encima del objetivo programado del 95%.

En lo relativo al Departamento de Reparto, la gestión operativa superó ampliamente las expectativas anuales. Aunque para el periodo 2025 se proyectaron originalmente 10,000 actualizaciones de datos, el cierre del cuarto trimestre registró 7,399 acciones, consolidando un acumulado anual de 27,930 actualizaciones. Este resultado representa un cumplimiento extraordinario del 274% respecto a la meta anual, fortaleciendo significativamente la integridad de la base de datos de los pensionados.

## 2.7 Análisis General de los Resultados

Este proceso de monitoreo ha evidenciado una ejecución óptima de las actividades y alcance en los productos programados para el segundo trimestre 2025. Aún así, se recomienda que, para el próximo trimestre, las unidades que mostraron productos con alcance moderado puedan evaluar sus flujos de procesos de forma anticipada, procurando garantizar la aplicación de acciones correctivas a tiempo.

### 3 CONCLUSIONES

Los resultados del cuarto trimestre del POA 2025 reflejan un desempeño sobresaliente, con un 91% 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.

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

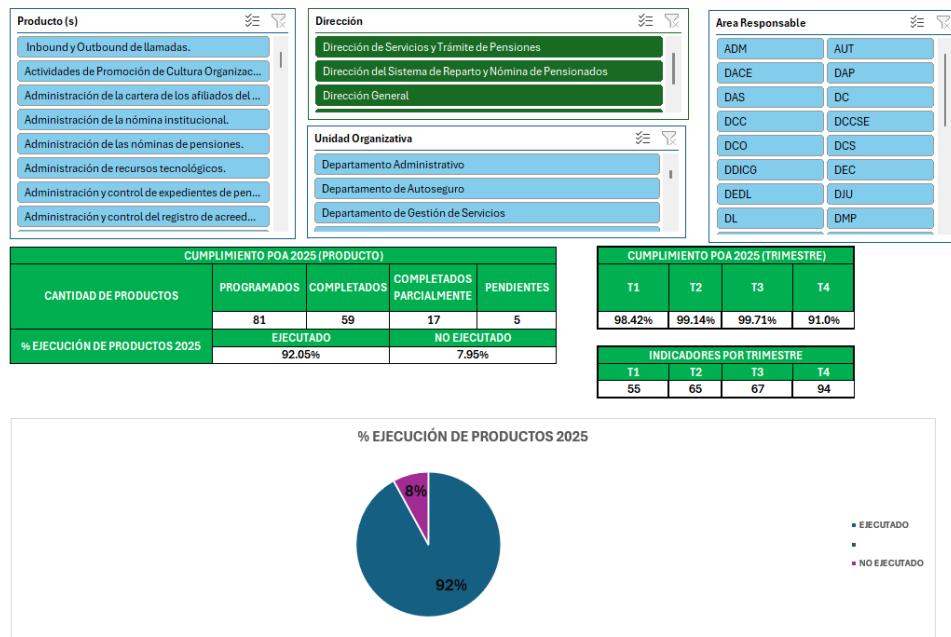
### Anexo 1. Resumen Avance General Plan Operativo Anual 2025



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

RESUMEN GENERAL



**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  
Planificación y Desarrollo





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](mailto:info@dgjp.gob.do)

