



INFORME

De Monitoreo POA-2026

ABRIL-JUNIO



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 ESTRATÉGICO	5
1 PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	6
1.1 Administración Efectiva del Sistema Previsional Público	6
1.2 Fortalecimiento Institucional	6
2 PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2026	9
2.1 Metodología de Evaluación	9
2.2 Evaluación de los Productos	9
2.3 Desempeño Institucional del Trimestre	10
2.4 Desempeño Dirección General	11
2.4.1 Observaciones relevantes de la ejecución	18
2.5 Desempeño Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	19
2.5.1 Observaciones relevantes de la ejecución	21
2.6 Desempeño Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados	22
2.6.1 Observaciones relevantes de la ejecución	24
3 CONCLUSIONES	26
4 ANEXOS	27

INTRODUCCIÓN

El presente informe expone de manera integral los resultados del monitoreo correspondiente al segundo trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2026 de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP). Este instrumento constituye una herramienta clave para evaluar el nivel de ejecución, eficacia y coherencia de los productos institucionales, en estrecha vinculación con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Su elaboración permite no solo medir el cumplimiento de las metas programadas, sino también valorar la contribución de las distintas áreas al logro de los resultados institucionales.

El análisis presentado se sustenta en la revisión sistemática de evidencias documentales y reportes de gestión suministrados por las unidades organizativas responsables de la ejecución. A partir de este proceso, se ha verificado el grado de avance de las actividades programadas, la calidad de los entregables y la consistencia de la información reportada, fortaleciendo así los mecanismos de seguimiento, control y rendición de cuentas dentro de la institución.

Este ejercicio de monitoreo permite identificar de manera oportuna fortalezas institucionales, posibles desviaciones en la ejecución y oportunidades de mejora, facilitando la toma de decisiones informadas y la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

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 (PEI) 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 el segundo trimestre se fortalecieron las acciones orientadas a mejorar la difusión de la información estadística institucional, destacándose el diseño de nuevas infografías para la presentación de los principales datos previsionales. Esta iniciativa busca ofrecer a la ciudadanía información más clara, visual y de fácil comprensión, facilitando el acceso a estadísticas relevantes y de alto valor para el conocimiento del comportamiento del sistema previsional.

Esta acción forma parte de los esfuerzos institucionales por acercar la información estadística a la ciudadanía mediante formatos más accesibles y amigables, promoviendo la transparencia y el acceso oportuno a datos de interés público. Con ello, se procura que los usuarios dispongan de información relevante de manera sencilla, fortaleciendo el uso y la comprensión de las estadísticas generadas por la institución.

1.2 Fortalecimiento Institucional

Durante el segundo trimestre se ejecutó el Plan de Acción de Promoción de Cultura Organizacional, desarrollándose diversas iniciativas orientadas a fortalecer los valores institucionales, la ética pública y el sentido de pertenencia entre los colaboradores. Entre las principales acciones implementadas se destacan la realización del conversatorio "Código de Integridad Institucional e Importancia de la Ética en el Servicio Público", en el marco de la Semana de la Ética, así como la puesta en marcha del programa institucional "Estrellas que Dejan Huella", mediante el cual se reconoció el compromiso, la excelencia y la vivencia de los valores organizacionales.

Estas iniciativas contribuyeron a consolidar una cultura organizacional basada en la integridad, el reconocimiento al mérito y el fortalecimiento del clima laboral.

En este mismo trimestre también se ejecutaron acciones correspondientes al Programa de Reconocimiento y Motivación a la Innovación, mediante la realización de una convocatoria institucional para la recepción de propuestas de mejora presentadas por los colaboradores. Las iniciativas recopiladas estuvieron orientadas al fortalecimiento de los procesos internos, la simplificación de procedimientos, el aprovechamiento de herramientas tecnológicas, el bienestar laboral y la mejora de la calidad de los servicios, promoviendo una cultura de innovación y participación que contribuirá al desarrollo de futuras iniciativas de mejora institucional.

En paralelo, se registraron avances significativos en el proceso de actualización de la estructura organizativa mediante la formulación del nuevo organigrama institucional. La División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión lideró, de manera articulada, las gestiones requeridas para la validación y aprobación de esta propuesta ante el Ministerio de Hacienda y Economía y el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Como resultado de este proceso, se elaboró la resolución que sustenta la formalización de la nueva estructura organizacional. Dicho instrumento fue aprobado por el Ministerio de Hacienda y Economía y posteriormente remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP) para la emisión de la aprobación final. Este avance representa un hito estratégico para la institución, al sentar las bases de una estructura organizativa más coherente con las necesidades institucionales, optimizar la distribución de funciones y fortalecer la alineación de la gestión con los objetivos estratégicos y las mejores prácticas de la administración pública.

Durante este trimestre también se registraron avances significativos en la ejecución del Programa Anual de Auditorías Institucionales, como parte de las acciones orientadas a fortalecer la gestión organizacional y consolidar una cultura de mejora continua. En este período, la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

ejecutó cuatro de las ocho auditorías programadas para el año, alcanzando un avance del 50 % respecto a la planificación anual. Estas evaluaciones permitieron verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos, identificar oportunidades de mejora y generar información objetiva para fortalecer el desempeño de las distintas unidades organizativas.

La ejecución de estas auditorías reafirma el compromiso institucional con la evaluación sistemática de sus procesos y con la implementación de mecanismos que favorezcan la eficiencia, la transparencia y la calidad de la gestión. Los resultados obtenidos constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones, al facilitar la identificación de fortalezas, riesgos y aspectos susceptibles de mejora, contribuyendo así al fortalecimiento del sistema de control interno y al cumplimiento de los objetivos institucionales bajo un enfoque de mejora continua.

En el ámbito del fortalecimiento de las capacidades institucionales, durante el segundo trimestre se iniciaron las acciones orientadas a la planificación integral de la reorganización de los espacios físicos de la institución. Como parte de este proceso, el Departamento Administrativo llevó a cabo el levantamiento de las necesidades de reorganización de las distintas áreas y elaboró un primer borrador del Plan Maestro de Reorganización de Espacios, concebido como un instrumento de planificación de mediano y largo plazo para orientar las adecuaciones físicas requeridas en función del crecimiento organizacional, la optimización de los recursos y las nuevas demandas operativas. Esta iniciativa constituye un paso estratégico hacia la consolidación de un entorno de trabajo más funcional, eficiente y alineado con la evolución institucional.

La elaboración de este instrumento representa un avance significativo en la planificación de la infraestructura institucional, al sentar las bases para una gestión más ordenada y prospectiva de los espacios físicos. Su implementación permitirá orientar las futuras intervenciones de adecuación conforme al crecimiento organizacional, la evolución de los procesos y las necesidades operativas de las

distintas unidades, favoreciendo un mejor aprovechamiento de los recursos institucionales y la creación de ambientes de trabajo más funcionales.

2 PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2026

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 Institucional (PEI) 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 respalde 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 Institucional del Trimestre



En el Plan Operativo Anual (POA) 2026 se ha contemplado un total de 85 productos institucionales, orientados al logro de los objetivos estratégicos definidos. Durante el segundo trimestre del año, 52 de estos productos registraron avances, evidenciando un nivel significativo de dinamismo en la implementación de las acciones programadas.

El seguimiento a estos productos se realizó mediante un conjunto de 66 indicadores de desempeño, lo que permitió medir de manera objetiva el grado de cumplimiento de las metas establecidas. Como resultado de este proceso de monitoreo, se alcanzó un Nivel de Desempeño General de 97.93%, reflejando una ejecución altamente eficiente y alineada con lo planificado.

Este comportamiento representa un avance del 32.16% en la ejecución del POA con relación a la meta anual, lo que evidencia un inicio sólido del período, con resultados consistentes y una adecuada capacidad institucional para sostener el ritmo de ejecución en los próximos trimestres.

2.4 Desempeño Dirección General

Esta área agrupa a la totalidad de las unidades asesoras y de apoyo de la institución, constituyéndose en un eje transversal fundamental para el funcionamiento eficiente y articulado de los procesos institucionales. Su rol es esencial para garantizar que las unidades sustantivas cuenten con el acompañamiento técnico, administrativo y metodológico necesario, facilitando así el cumplimiento efectivo de la misión, los objetivos estratégicos y los resultados esperados.

En el marco de la planificación operativa correspondiente al año 2026, esta dirección ha definido un total de 68 productos, orientados a fortalecer la gestión institucional y a generar valor agregado en los procesos internos. Durante el segundo trimestre, 36 de estos productos registraron avances, los cuales fueron monitoreados mediante un conjunto de 40 indicadores de desempeño. Como resultado de este seguimiento, se alcanzó un nivel de ejecución general de 96.83%, evidenciando un alto grado de cumplimiento, eficiencia operativa y alineación con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual.



Departamento Planificación y Desarrollo

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logrado	% Eficacia
Auditorías internas institucionales.	Porcentaje de avance de ejecución del plan de auditoría	Departamento de Planificación y Desarrollo	30%	50%	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	100%	100%	100%
Programación del Presupuesto Físico-Financiero	Número de programaciones físico-financieras realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo	1	1	100%
Gestión del Control Interno Institucional.	Nivel de cumplimiento del Índice de Control Interno (ICI)	Departamento de Planificación y Desarrollo	90%	90%	100%
Gestión de la Calidad Institucional.	Suma de los subindicadores 01.6 y 01.7 de Monitoreo de la Calidad de los Servicios e Índice de Satisfacción Ciudadana del SISMAP	Departamento de Planificación y Desarrollo	6.5	6.27	96%
Desempeño					99.39%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

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%	100%	100%
Soporte en el Sistema de Transparencia Documental	Porcentaje de solicitudes de asistencia tramitadas en TRANSDOC	Departamento Administrativo	100%	100%	100%
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%
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%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
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%	0%	0%
Coordinación y ejecución de los procesos de compras y contrataciones institucionales.	Índice de compras y contrataciones	Departamento Administrativo	95%	95%	98%
Desempeño					90.91%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

Departamento Recursos Humanos

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Actividades de Promoción de Cultura Organizacional	Porcentaje de avance de plan de acción de promoción de cultura organizacional	Departamento de Recursos Humanos	50%	100%	100%
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	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	100%



Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
	incentivos no monetarios				
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%
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%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

Departamento Financiero

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Evaluación, ejecución y seguimiento del presupuesto institucional	IGP	Departamento Financiero	99	100	100%
Gestión de la Tesorería Institucional	Porcentaje de logros de ejecución de libramientos	Departamento Financiero	100%	99%	100%
Gestión de activos muebles, inmuebles e intangibles.	Resultado del subindicador 3 del SISACNOC	Departamento Financiero	43	38	88%
Gestión de activos y pasivos financieros y no financieros.	Resultado del subindicador 4 del SISACNOC	Departamento Financiero	27	26	96%
Desempeño					96.13%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

Departamento Jurídico

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Redacción de documentos legales.	Porcentaje de requerimientos completados	Departamento Jurídico	100%	96%	99%
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	1h	42 min.	100%
Desempeño					99.77%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

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%
Asistencia protocolar institucional.	Porcentaje de satisfacción con los servicios de protocolo	División de Comunicaciones	97%	97%	100%
Desempeño					99.96%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026



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%
Programas recreativos, culturales, artísticos, de trabajo y deportivos para la población pensionada.	Porcentaje de avance de ejecución del plan de acción	División de Relaciones Interinstitucionales	30%	40%	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 2026

División de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Administración de recursos tecnológicos.	Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	100%	93%	93%
Asistencia tecnológica a las Unidades Organizativas.	Porcentaje de requerimientos de asistencia tecnológica completados	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	98%	100%	100%
Desempeño					96.57%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

Oficina de Acceso a la Información

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Gestión del Portal de Transparencia Institucional.	Índice de cumplimiento de la Ley 200-04	Oficina de Libre Acceso a la Información	99	100%	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%	99%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

2.4.1 Observaciones relevantes de la ejecución

Durante este trimestre, en cuanto a los procesos de Compras y Contrataciones institucionales, el desempeño alcanzado durante el periodo fue del 95.03%. Asimismo, el desempeño financiero registró un 100% en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP).

En materia de planificación institucional, el Departamento de Planificación fortaleció la difusión de la información estadística mediante el diseño de nuevas infografías orientadas a presentar los principales datos previsionales en formatos más claros, visuales y accesibles para la ciudadanía, facilitando el acceso a información de interés público y promoviendo una mayor comprensión de las estadísticas institucionales.

Por su parte, la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión impulsó importantes iniciativas orientadas al fortalecimiento organizacional, entre las que se destacan la ejecución del Programa Anual de Auditorías Institucionales, con un avance del 50% de la programación anual; y el avance en el proceso de actualización

de la estructura organizativa, con la formulación del nuevo organigrama institucional y la gestión de la resolución correspondiente ante los órganos rectores.

En esa misma línea, y bajo la coordinación de esta misma División, la institución alcanzó un 90% de cumplimiento en el Índice de Control Interno (ICI), evidenciando un alto nivel de implementación de prácticas orientadas a la transparencia y eficiencia en la gestión pública; este resultado refleja avances en los principales componentes evaluados, tales como el diseño y documentación de normas, la efectividad de los controles y los procesos de monitoreo y evaluación, consolidando una gestión institucional alineada con los estándares establecidos.

En el ámbito del desarrollo organizacional, la División de Organización del Trabajo y Compensación ejecutó el Plan de Promoción de Cultura Organizacional mediante diversas iniciativas orientadas al fortalecimiento de los valores institucionales, la ética pública y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

De igual manera, desarrolló el Programa de Reconocimiento y Motivación a la Innovación, promoviendo la participación del personal mediante una convocatoria institucional para la presentación de propuestas de mejora dirigidas a optimizar procesos, fortalecer los servicios y fomentar una cultura de innovación en la institución.

En materia de transparencia institucional, la institución alcanzó un 100% en el Índice de Cumplimiento de la Ley 200-04, evidenciando una gestión eficiente en el acceso a la información pública; este resultado, coordinado por la Oficina de Libre Acceso a la Información, refleja una adecuada articulación entre las áreas internas y los usuarios, conforme a la normativa vigente que garantiza la transparencia y la rendición de cuentas.

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

2026, ha definido un total de 9 productos, de los cuales 8 fueron impactados durante este segundo trimestre, medidos a través de 13 indicadores para un Nivel de Desempeño del 99.24%

Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
Inbound y Outbound de llamadas	Porcentaje trimestral de llamadas atendidas	Departamento de Gestión de Servicios	98%	97%	99%
Inbound y Outbound de llamadas	Porcentaje de ciudadanos contactados mediante campañas estratégicas	Departamento de Gestión de Servicios	80%	97%	100%
Gestión de solicitudes vía correo electrónico y servicios en línea	Porcentaje de eficacia en el procesamiento de las solicitudes	Departamento de Gestión de Servicios	100%	100%	100%
Atención al público en los canales presenciales	Porcentaje de eficacia en el procesamiento de las solicitudes	Departamento de Gestión de Servicios	97%	99%	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	30min	00:23:28	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	Calificación Subindicador 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana	Departamento de Gestión de Servicios	3.25	3.02	93%

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
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	98%	96%	98%
Análisis y calificación de solicitudes de pensiones	Porcentaje de solicitudes de análisis procesadas	Departamento de Trámite de Pensiones	95%	100%	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	97%	100%	100%
Administración y tramitación de la deuda de pensiones.	Porcentaje de solicitudes de deudas por retroactivos o reembolsos analizadas y tramitadas	Departamento de Trámite de Pensiones	100%	100%	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	99%	99.56%	100%
Recepción, análisis y trámite de solicitudes de pensión por discapacidad y sobrevivencia	Porcentaje de solicitudes de Autoseguro tramitadas	Departamento de Autoseguro	91%	100%	100%
Desempeño					99.24%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

2.5.1 Observaciones relevantes de la ejecución

En términos generales, el desempeño de la Dirección durante el T2 exhibe una alta eficiencia operativa en todos los procesos evaluados durante el trimestre.

En la tramitación de instrumentos legales y pagos críticos, específicamente la gestión de la nómina (inclusiones y exclusiones), las modificaciones de monto, el procesamiento de Pagos Únicos Compensatorios y Retroactivos/Reembolsos, se realizaron en su totalidad, evidenciando una capacidad robusta para el manejo de los marcos regulatorios preestablecidos.

En lo que respecta a la atención al ciudadano, la Dirección demostró un rendimiento sobresaliente, superando incluso las metas establecidas en el trimestre. La gestión de llamadas entrantes alcanzó un cumplimiento del 97%, procesando más de 34,000 llamadas. Además, los canales no presenciales, como el correo electrónico institucional y el Buzón de Quejas, reportaron un 100% de cumplimiento en la respuesta oportuna, demostrando una gestión eficiente en la comunicación y respuesta a las inquietudes de los usuarios.

La tramitación de pensiones bajo las principales leyes especiales, como la Ley No.1896 sobre Seguros Sociales (IDSS), Ley No.414-98, sobre Organización del Cuerpo Médico de los Hospitales y los convenios bilaterales, en todas estas categorías, registró un 100% de cumplimiento en la evaluación de solicitudes, subrayando la capacidad de la unidad de trámites para procesar expedientes con aplicación de normativas específicas, demostrando que la pericia legal y administrativa está bien afianzada para diversos regímenes previsionales.

Por su lado, la ejecución global de las solicitudes presenciales en la Sede Central y las Oficinas Regionales fue altamente efectiva, alcanzando un promedio de 99% de cumplimiento en la validación y registro de solicitudes, muestra del compromiso institucional de asegurar el acceso efectivo a los trámites previsionales.

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 2026 un total de 8 productos, los cuales fueron impactados durante este segundo 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
Programa de educación previsional y difusión de informaciones de los fondos de reparto.	Cantidad de charlas impartidas sobre el Sistema de Reparto	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	4	12	100%
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%
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	100%	100%	100%
Administración y control de expedientes de pensionados	Porcentaje de expedientes de pensionados archivados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	100%	100%	100%

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
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	80%	100%	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

Departamento Gestión Financiera de Pensiones

Producto	Indicador	Unidad Organizativa	Meta	Logro	% Eficacia
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%
Formulación y Monitoreo del Presupuesto de Pensiones	Nivel de ejecución física trimestral	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	97%	99%	100%
Formulación y Monitoreo del Presupuesto de Pensiones	Nivel de ejecución financiera trimestral	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones	98%	99%	100%
Desempeño					100%

Fuente: Matriz de Monitoreo Plan Operativo 2026

2.6.1 Observaciones relevantes de la ejecución

Durante este periodo, la Dirección logró la digitalización de casi 4,300 expedientes y preparó más de 2,400 para archivo. Este esfuerzo garantiza la integridad de los documentos y facilita la accesibilidad de la información, siendo crucial para la conservación segura del archivo físico.

Como parte de los trabajos de difusión de información sobre el Sistema de Reparto Estatal, la unidad elaboró la Cápsula Informativa Trimestral, lo que confirma el compromiso con la transparencia y la educación de los beneficiarios sobre el sistema previsional público.

Durante este periodo, se confirmó la participación y el cumplimiento en la remisión de informes y la asistencia a reuniones con el SDSS, UNIPAGO y COREPOL; fortaleciendo las relaciones con las demás instituciones del sistema de seguridad social, actividad vital para garantizar el correcto funcionamiento del sistema. Esta sólida gestión de las responsabilidades externas garantiza la continuidad del proceso de pensiones y la oportuna confirmación de fondos para el sistema.

De cara a la gestión financiera de pensiones, la Dirección demostró una sólida ejecución en los procesos de pago y programación financiera para los meses de abril, mayo y junio. Se confirmó la programación física y financiera, así como la solicitud y trámite de libramientos de nóminas ante el Ministerio de Hacienda y Economía, lo que indica que el ciclo de pagos se realizó de manera adecuada.

Además, se evidencia la gestión efectiva del reintegro de recursos a las cuentas presupuestarias de pensiones, un proceso crucial para asegurar la correcta administración y disponibilidad de los fondos necesarios para cubrir las obligaciones de pensiones.

Finalmente, los operativos de pago y visitas a domicilio fueron ejecutados con éxito durante los meses reportados, entregando 311 cheques por un valor de más de RD\$ 7.3 millones. Este esfuerzo asegura que los pensionados que reciben su pago por esta vía tengan acceso a sus beneficios de manera oportuna, confirmando que la logística de entrega física es un proceso bien establecido y funcional.

3 CONCLUSIONES

Los resultados alcanzados durante el segundo trimestre del POA 2026 evidencian un desempeño institucional altamente sobresaliente, reflejado en un 97.93% de eficacia general. Este nivel de cumplimiento no solo da cuenta del logro casi total de las metas programadas, sino que también confirma la solidez de los mecanismos de planificación, seguimiento y control implementados.

Las principales direcciones y unidades ejecutoras han sostenido un ritmo consistente de ejecución, garantizando la continuidad y calidad de los servicios, así como avances tangibles en procesos críticos tales como el pago oportuno de pensiones, la atención eficiente y humanizada al ciudadano, y el fortalecimiento de las capacidades institucionales.

Los logros obtenidos consolidan una gestión orientada a la excelencia operativa, evidenciando una adecuada articulación entre la planificación estratégica y la ejecución operativa. Además, los resultados obtenidos reafirman el compromiso de la DGJP con una gestión pública moderna, basada en resultados, caracterizada por la transparencia en el uso de los recursos públicos, la rendición de cuentas y la mejora continua.

Estos avances contribuyen de manera significativa al fortalecimiento del sistema previsional público, generando mayor confianza en la ciudadanía y sentando bases sólidas para la sostenibilidad y calidad de los servicios en el mediano y largo plazo.

4 ANEXOS

Anexo 1. Resumen Avance General Plan Operativo Anual 2026



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

RESUMEN GENERAL

PRODUCTOS

Producto (s)
Inbound y Outbound de llamadas.
Actividades de Promoción de Cultura Organizacional.
Administración de la cartera de los afiliados del Sistema de Reparto Estatal, Policial y Fondo de Aut...
Administración de la nómina institucional.
Administración de las nóminas de pensiones.
Administración de recursos tecnológicos.
Administración y control de expedientes de pensionados.
Administración y control del registro de acreedores de descuentos.

Dirección

Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones
Dirección del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados
Dirección General

Unidad Organizativa

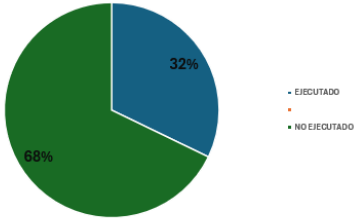
Comité Administrativo de Pensiones (CAP)
Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (...)
Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento No...

Area Responsable

ADM	AUT
CAP	CIC
CIGCN	CIGETIC
DACE	DAP
DAS	DC
DCC	DCCSE
DCO	DCS
DDICG	DEC

CUMPLIMIENTO POA 2026 (PRODUCTO)				
CANTIDAD DE PRODUCTOS	PROGRAMADOS	COMPLETADOS	COMPLETADOS PARCIALMENTE	PENDIENTES
	85	3	31	51
% EJECUCIÓN DE PRODUCTOS 2025	EJECUTADO 32.16%		NO EJECUTADO 67.84%	

% EJECUCIÓN DE PRODUCTOS 2026



• EJEUTADO
• NO EJEUTADO

CUMPLIMIENTO POA 2026 (TRIMESTRE)				
T1	T2	T3	T4	
99.29%	97.93%	0.00%	0.0%	

INDICADORES IMPACTADOS				
T1	T2	T3	T4	
62	66	0	0	

PRODUCTOS PROGRAMADO				
T1	T2	T3	T4	
50	52	0	0	

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:



Silem Santana Ortega

Analista de Planificación





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