



**INFORME TRIMESTRAL**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**  
**TRIMESTRE I 2025**

**Santo Domingo, D.N., República Dominicana**  
**Abril 2025**

**INFORME TRIMESTRAL**  
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)  
Enero - Marzo 2025

## Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Postulados Estratégicos</b>	<b>5</b>
<b>3. Plan Operativo Anual (POA) 2025</b>	<b>6</b>
<b>4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)</b>	<b>7</b>
<b>5. Desempeño del Plan Operativo Anual</b>	<b>9</b>
5.1 Desempeño del POA por área	13
5.1.1 Dirección de Control de Beneficios (DCB)	13
5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO)	15
5.1.3 Dirección de Educación y Atención Previsional (DEA)	17
5.1.4 Dirección de Estudios (DDE)	19
5.1.5 Dirección de Control de Inversiones (DCI)	20
5.1.6 Dirección Jurídica (DJU)	22
5.1.7 Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	23
5.1.8 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	25
5.1.9 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	27
5.1.10 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	29
5.1.11 Dirección de Gestión Humana (DRH)	32
5.1.12 Dirección de Comunicaciones (DDC)	33
<b>6. Conclusiones y/o recomendaciones</b>	<b>34</b>

## **1. Introducción**

En este informe se presenta de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN para el primer trimestre de 2025, a través de los resultados de los indicadores de productos establecidos para estos fines, con el objetivo de apoyar a las herramientas de monitoreo instauradas para el cumplimiento de las metas institucionales, favoreciendo así la comunicación oportuna de los avances y dificultades registrados durante el período. Cabe señalar que el análisis de estos resultados sirve como apoyo para revisar la coherencia entre los productos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores, así como para evaluar los procedimientos instaurados para el seguimiento y evaluación de la ejecución de las iniciativas programadas.

La planificación estratégica y operativa de la Superintendencia de Pensiones están diseñadas con el propósito de dar respuesta a las demandas de los tiempos actuales y asumir los cambios requeridos para el cumplimiento de las operaciones bajo los nuevos esquemas de trabajo.

Los avances se exponen en el contenido del presente informe, considerando que en esta SIPEN se utiliza un modelo de dirección apoyado en el intercambio de información y comunicación permanente, a propósito de facilitar a la Alta Gerencia y a los ciudadanos en general, conocer en forma ágil, transparente y oportuna los efectos positivos así como los eventos no deseados, que se presentan en el ámbito de responsabilidad de la entidad y el funcionamiento del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), lo cual persigue garantizar la obtención de los resultados esperados.

## 2. Postulados Estratégicos

- **Misión**

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

- **Visión**

Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional.

- **Valores:**

- ✓ Transparencia
- ✓ Integridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Vocación de servicio

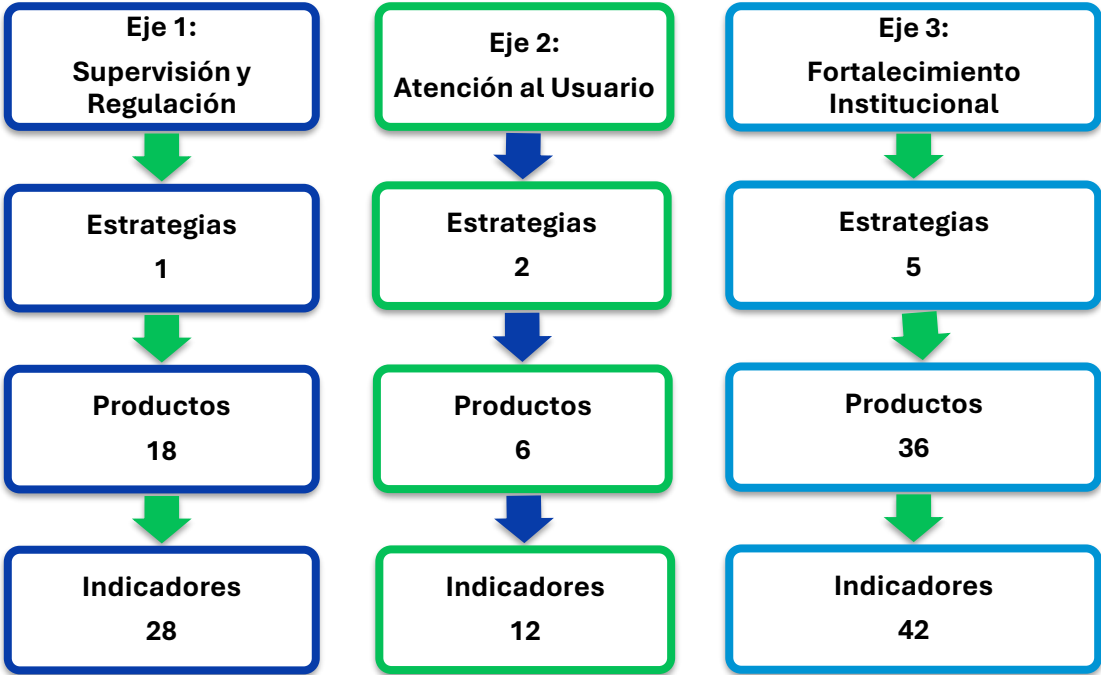
- **Ejes y Objetivos estratégicos:**

Ejes estratégicos	Objetivos estratégicos
Supervisión y Regulación	Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones.
Atención al Usuario	Garantizar a los usuarios el acceso y la prestación de los servicios.
Fortalecimiento Institucional	Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.

**3. Plan Operativo Anual (POA) 2025**

El Plan Operativo Anual (POA) está compuesto por estrategias, productos, indicadores, actividades y metas que gestiona cada área funcional, siendo el propósito de estos alcanzar el cumplimiento del objetivo estratégico definido en el eje que le corresponde.

El POA 2025 está conformado de la manera mostrada en la siguiente ilustración:



#### **4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)**

La Superintendencia de Pensiones ha instaurado un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) para la planificación estratégica y operativa, el cual permite aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y programadas, mediante una supervisión adecuada de los resultados y metas instituidas, a través de los reportes de monitoreo y evaluación, que además admite el establecimiento de las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los casos de resultados esperados que no se correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas con lo establecido.

Como parte del referido SME, se determinaron rangos de aceptación o semaforización con respecto a las metas de los indicadores del POA 2025, los cuales fueron definidos por las áreas responsables, revisados por el equipo de Planificación y Desarrollo y posteriormente aprobados por el Sr. Superintendente de Pensiones.

En esta ocasión, el Sr. Superintendente de Pensiones instruyó a elevar los umbrales de tolerancia a un 90% mínimo con respecto a la meta del indicador.

A continuación, presentamos las principales consideraciones que fueron tomadas en cuenta para la determinación de los umbrales de aceptación:

- Los umbrales están definidos en función del porcentaje con respecto a la meta del indicador. Es decir, si la meta es un 90%, el 100% del umbral corresponde a ese 90%.
- Los indicadores expresados en cantidad y tiempo se consideran dicotómicos y los mismos deberán cumplir con las siguientes condiciones:
  - Los indicadores expresados en cantidad:
    - Verde: si el porcentaje de cumplimiento es  $\geq 100\%$  de la meta establecida.
    - Rojo: si el porcentaje de cumplimiento es  $\leq 99\%$  de la meta establecida.
    - Exceptuando aquellos cuyas metas admiten cierto nivel de tolerancia para establecer un umbral amarillo.
  - Los indicadores expresados en tiempo:

- Verde: si el porcentaje de cumplimiento es  $\leq 100\%$  de la meta establecida.
- Rojo: si el porcentaje de cumplimiento es  $\geq 101\%$  de la meta establecida.



## 5. Desempeño del Plan Operativo Anual

Durante el período enero – marzo de 2025, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de esta Superintendencia de Pensiones es de un **99.6%**, lo cual sustenta el logro de la meta establecida de un **85%**.

El POA está conformado por **60 productos** y **82 indicadores**, de los cuales para el período reportado corresponde la medición de 49, lo que representa un **60%** de las metas planificadas. A continuación, se presenta el desglose por cada área institucional:

Código	Área	Productos	Indicadores	Indicadores del trimestre
DCB	Dirección de Control de Beneficios	1	6	5
DCO	Dirección de Control Operativo	7	7	6
DEA	Dirección de Educación y Atención Previsional	6	12	4
DDE	Dirección de Estudios	3	7	3
DCI	Dirección de Control de Inversiones	2	4	4
DJU	Dirección Jurídica	5	4	2
DSTCCRyLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	2	2	0
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	2	3	3
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	11	14	6
DTIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	5	7	5
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	11	10	9
DRH	Dirección de Gestión de Humana	3	4	1

<b>Código</b>	<b>Área</b>	<b>Productos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Indicadores del trimestre</b>
<b>DDC</b>	<b>Dirección de Comunicaciones</b>	1	1	1
<b>CIGCN</b>	<b>Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo</b>	1	1	0
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>82</b>	<b>49</b>

**Tabla 1***Resultados del Plan Operativo Anual para el primer trimestre de 2025.*

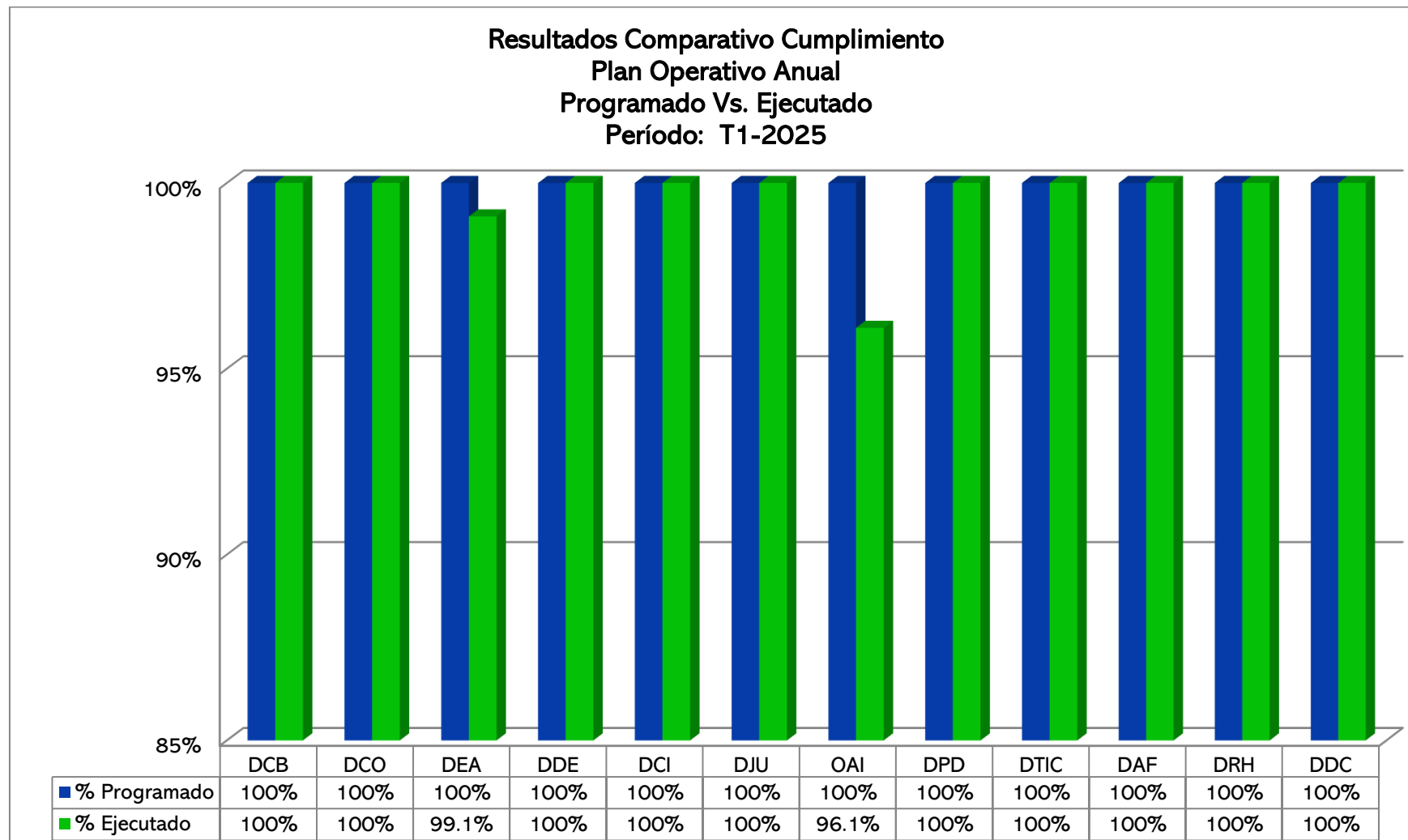
<b>Código</b>	<b>Área</b>	<b>% Avance Programado</b>	<b>% Avance Ejecutado</b>	<b>% Desviación</b>
<b>DCB</b>	<b>Dirección de Control de Beneficios</b>	100%	100%	0%
<b>DCO</b>	<b>Dirección de Control Operativo</b>	100%	100%	0%
<b>DEA</b>	<b>Dirección de Educación y Atención Previsional</b>	100%	99.1%	0.9%
<b>DDE</b>	<b>Dirección de Estudios</b>	100%	100%	0%
<b>DCI</b>	<b>Dirección de Control de Inversiones</b>	100%	100%	0%
<b>DJU</b>	<b>Dirección Jurídica</b>	100%	100%	0%
<b>OAI</b>	<b>Oficina de Acceso a la Información Pública</b>	100%	96.1%	3.9%
<b>DPD</b>	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	100%	100%	0%
<b>DTI</b>	<b>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación</b>	100%	100%	0%
<b>DAF</b>	<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>	100%	100%	0%
<b>DRH</b>	<b>Dirección de Gestión Humana</b>	100%	100%	0%
<b>DDC</b>	<b>Dirección de Comunicaciones</b>	100%	100%	0%

La Tabla 1 muestra que, para el primer trimestre de 2025, diez (10) áreas lograron un cumplimiento al 100% de sus metas programadas, representando el ochenta y tres por ciento (**83%**) del total evaluadas para el período. Con una desviación inferior a un 4% se encuentran la Dirección de Educación y Atención Previsional y la Oficina de Acceso a la Información Pública.

**Gráfico 1**

*Comparativo de Resultados, Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)*

*Período: T1, 2025*








## 5.1 Desempeño del POA área

### 5.1.1 Dirección de Control de Beneficios (DCB)

La Dirección de Control de Beneficios tiene como objetivo velar por el correcto otorgamiento y tramitación de los beneficios establecidos en la Ley núm. 87-01, sus modificaciones y normas complementarias, a fin de contribuir a garantizar la credibilidad y sostenibilidad del Sistema Dominicano de Pensiones; incluyendo la supervisión de los procesos relacionados al otorgamiento de los beneficios de solicitudes de Pensiones por Vejez, Sobrevivencia, Discapacidad, Cesantía por Edad Avanzada, Pensión a cargo del Fondo de Solidaridad Social (FSS) y solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por esta dirección en el primer trimestre del año 2025, en base al seguimiento y evaluación de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Esta área para el período en cuestión ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas definidas.

Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones</b>	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período	≥95%	100%	 <b>100%</b>



Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones</b>	Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período	≥90%	97%	 <b>100%</b>
	Porcentaje de expedientes de vejez revisados en el período	≥85%	100%	 <b>100%</b>
	Porcentaje de expedientes de cesantía por edad avanzada revisados en el período	≥85%	100%	 <b>100%</b>
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥85%	94%	 <b>100%</b>





En el ejercicio de las labores de supervisión realizadas para el período valorado, la Dirección de Control de Beneficios revisó un total de **2,613 expedientes** de los tramitados para las diferentes prestaciones que actualmente ofrece el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), de los cuales el **44%** (1,140) fueron de solicitudes por sobrevivencia, **18%** (478) de discapacidad, **14%** (369) cesantía por edad avanzada, **14%** (366) de ingreso tardío y **10%** (260) de vejez.

### 5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO)

Tiene como objetivo principal supervisar los entes fiscalizados en materia de su desempeño operacional, asegurándose que cumplan con el marco legal y regulatorio; así como los procesos críticos de Afiliación, Traspaso, Recaudación, Dispersión y Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI).

En lo adelante, se muestra un resumen de los principales logros obtenidos en las metas definidas por la DCO durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado se ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas programadas.

<b>Dirección de Control Operativo</b>				
<b>Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Supervisión del proceso de Administración de CCI</b>	Cantidad promedio de días que se tarda en responder las solicitudes de reactivación de CCI	<b>5 días hábiles</b>	2 días hábiles	 <b>100%</b>
<b>Supervisión Cifras de Entrega de Estados de CCI</b>	Porcentaje de casos gestionados según los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de reclamación de Estados de CCI	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>



<b>Dirección de Control Operativo</b>				
<b>Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Alta y Baja de Promotores y Representantes de Traspaso</b>	Promedio de días de respuesta a solicitudes de registro y baja de promotores remitidas por las AFP	<b>2 días hábiles</b>	1 día hábil	 <b>100%</b>
<b>Supervisión de Estados Financieros AFP</b>	Cantidad de días en que se entrega el Informe de EEFF de las AFP luego de la recepción de los Estados	<b>10 días hábiles</b>	10 días hábiles	 <b>100%</b>
<b>Inspección a los entes supervisados</b>	Porcentaje de informes de inspección entregados a los entes supervisados en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir de la fecha del acta de cierre	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>
	Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>





### 5.1.3 Dirección de Educación y Atención Previsional (DEA)

La Dirección de Educación y Atención Previsional tiene como objetivo principal diseñar y ejecutar estrategias educativas, orientando y asistiendo a los ciudadanos sobre el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP) y los servicios que ofrece la Superintendencia de Pensiones, con la finalidad de fomentar la educación previsional y empoderar a los afiliados sobre sus deberes y derechos en el Sistema.

A continuación, se muestran los principales avances obtenidos en las metas programadas por la DEA durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, basado en el monitoreo de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que para el período valorado logró más del noventa y nueve por ciento (**99.1%**) del total de los resultados esperados.


Dirección de Educación y Atención Previsional				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Atención al usuario	Índice de accesibilidad a los servicios	≥95%	100%	 100%
Elaboración de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones	Porcentaje de solicitudes de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles	100%	100%	 100%

Dirección de Educación y Atención Previsional				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de satisfacción de los servicios virtuales	≥90%	86.71%	 96.34%
	Índice de satisfacción de los servicios presenciales	≥90%	100%	 100%

#### 5.1.4 Dirección de Estudios (DDE)

La Dirección de Estudios tiene como objetivo principal elaborar estadísticas, estudios y análisis sobre el Sistema Previsional y de otros sectores relacionados, así como llevar a cabo funciones de coordinación entre las direcciones técnicas de la SIPEN. De igual manera, corresponde a esta dirección la publicación de los datos estadísticos e informaciones relevantes para analizar la evolución del Sistema Dominicano de Pensiones y promover su transparencia. Asimismo, realiza investigaciones y estudios con la finalidad de evaluar y proyectar el funcionamiento del Sistema Previsional.

En lo adelante, se exhiben los principales avances obtenidos en las metas programadas por la DDE durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, en base al seguimiento de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que para su desempeño para enero – marzo obtuvo cien por ciento (**100%**) del total de los resultados esperados.



<b>Dirección de Estudios</b>				
<b>Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Boletines Estadísticos Trimestrales publicados</b>	Cantidad de ediciones de Boletines Estadísticos Trimestrales	<b>1</b>	1	 <b>100%</b>
<b>Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional</b>	Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido	<b>3</b>	3	 <b>100%</b>
	Cantidad de Notas sobre pensiones publicadas en el plazo establecido	<b>1</b>	1	 <b>100%</b>



### 5.1.5 Dirección de Control de Inversiones (DCI)

La Dirección de Control de Inversiones tiene como responsabilidad fiscalizar y supervisar que las inversiones que se realicen con los recursos de los Fondos de Pensiones cumplan con lo establecido en la Ley núm. 87-01 y sus modificaciones, Reglamento de Pensiones y demás normas complementarias.

Asimismo, verifica las políticas y procedimientos que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) aplican en el proceso de inversiones con la finalidad de identificar los riesgos operativos inherentes al mismo. En adición, elabora y remite diariamente el vector de precios con el cual las AFP valoran los instrumentos financieros adquiridos a favor de los Fondos de Pensiones.

A continuación, se muestran los avances obtenidos en las metas establecidas por la DCI durante la ejecución del primer trimestre del año 2025 de su Plan Operativo Anual (POA). Para el período se ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas programadas.



Dirección de Control de Inversiones				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión de la valoración de las inversiones de los fondos de pensiones y seguimiento a los límites de inversión	Cantidad de vectores de precios remitidos dentro del plazo establecido	720	720	 100%
	Cantidad de reportes de Rentabilidad Mínima y Reserva de Fluctuación	3	3	 100%

<b>Dirección de Control de Inversiones</b>				
<b>Eje Estratégico 2: Atención al Usuario</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Difusión de las estadísticas relevantes sobre las inversiones de los fondos de pensiones</b>	Cantidad de reportes colocados en la web	<b>27</b>	27	 <b>100%</b>
	Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web	<b>30</b>	30	 <b>100%</b>

### 5.1.6 Dirección Jurídica (DJU)

La Dirección Jurídica se encarga de estudiar, analizar y resolver todos los casos que en materia jurídica sean tratados en la Superintendencia, incluyendo las consultas que le realicen todas las demás direcciones de la institución. Funge como consultora legal de la institución para todo lo relacionado al Sistema Dominicano de Pensiones y asesora a la máxima autoridad y demás áreas en la elaboración de estudios e interpretación de todo lo que concierna a aspectos legales.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DJU durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, en lo relativo a los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado cumplió el cien por ciento (**100%**) del total de sus resultados y objetivos esperados.


Dirección Jurídica				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Atención a las controversias referentes al SDP</b>	Porcentaje de casos atendidos a las controversias referentes al SDP	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>
<b>Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP</b>	Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP que son atendidas en un tiempo no mayor a 03 días hábiles	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>


En este reporte, se contabiliza que fueron revisadas y aprobadas **31** solicitudes de publicidad recibidas por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), en el plazo establecido. De igual manera, fueron atendidos **9** casos de controversias referentes al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).

### 5.1.7 Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

La OAI tiene la responsabilidad de recibir y tramitar las solicitudes de información institucional, dar el apoyo y la orientación requerida por los solicitantes, así como realizar los trámites necesarios, dentro de la SIPEN, para entregar la información solicitada, siguiendo los lineamientos de la Ley General de Acceso a la Información Pública y las normas establecidas por la institución. Además, asegurar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información y la mejor comunicación entre la Superintendencia de Pensiones y los ciudadanos.

En lo adelante, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas programadas por la OAI, durante la ejecución del primer trimestre del año 2025 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que se ejecutó el noventa y seis puntos trece por ciento (**96.13%**) del total de sus metas planificadas.

<b>Oficina de Acceso a la Información Pública</b>				
<b>Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Servicio al ciudadano de acceso a la información Pública</b>	Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley núm. 200 - 04	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>
<b>Servicio al ciudadano de acceso a la información Pública</b>	Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311	<b>10 días hábiles</b>	N/D	<b>N/D</b>

Oficina de Acceso a la Información Pública				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional</b>	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG	<b>95%</b>	87.64%	 <b>92.25%</b>

Sobre el indicador **“Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311”**, no presenta resultados debido a que para el primer trimestre del año no se recibieron consultas a través de la plataforma que gestiona los referidos requerimientos.

Para el indicador **“Calificación de la evaluación del portal de transparencia emitida por la DIGEIG”**, para el mes de enero y febrero de 2025, la SIPEN alcanzó puntuaciones por debajo de la meta, siendo estas 90.13% y 85.16%, respectivamente. Se precisa exponer, que, a la fecha del presente reporte, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) no ha remitido la evaluación correspondiente al mes de marzo de 2025.







### 5.1.8 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)

La Dirección de Planificación y Desarrollo tiene como objetivo principal dirigir, coordinar y supervisar la elaboración y aplicación de políticas, planes, programas y proyectos que se realizan en la institución, así como también de propuestas de desarrollo y aprendizaje institucional, gestión y aseguramiento de la calidad, reingeniería de procesos y gestión de cooperación internacional. De igual manera, evalúa el impacto de estos para la toma de decisiones vinculadas y el establecimiento de alternativas.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DPD durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, en base al monitoreo de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus objetivos planificados.




Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero</b>	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF	<b>8 días hábiles</b>	8 días hábiles	 <b>100%</b>
	Cantidad de informes remitidos a DIGEPRES dentro del plazo establecido	<b>1</b>	1	 <b>100%</b>

<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>				
<b>Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)</b>	Cantidad de informes del (SMMGP) elaborados en el plazo establecido	<b>1</b>	1	 <b>100%</b>
<b>Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes /usuarios</b>	Porcentaje de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	<b>98.5%</b>	99%	 <b>100%</b>
<b>Formulación, seguimiento y evaluación de la Planificación Estratégica y Operativa Institucional</b>	Número de Informes de Resultado: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025	<b>1</b>	1	 <b>100%</b>
	Tiempo de cumplimiento de entrega del informe trimestral del desempeño del POA	<b>10 días hábiles</b>	5 días hábiles	 <b>100%</b>



### 5.1.9 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)

Esta dirección tiene la responsabilidad de proveer y fortalecer a la Superintendencia de Pensiones con investigación, desarrollo e innovación en materia de Tecnología de la Información y Comunicación, evaluando y sustentando los procesos automatizados que operan en cada una de las áreas, garantizando el buen funcionamiento de toda la red informática y medios de comunicación digital.

En ese sentido, se presentan los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DTIC durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período reportado ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas.

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Mantenimiento a los servidores</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento Preventivo a los Equipos de Tecnología	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>
<b>Satisfacción a los requerimientos de mejoras a los softwares</b>	Porcentaje de satisfacción con el requerimiento de mejoras de los softwares existentes	<b>95%</b>	100%	 <b>100%</b>
<b>Soporte a usuario</b>	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos	<b>90%</b>	100%	 <b>100%</b>



**Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación****Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**

<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Soporte a Usuario</b>	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Soporte Técnico	<b>≤1 hora</b>	30 minutos	 <b>100%</b>
<b>Requerimientos de nuevos desarrollo de software</b>	Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de softwares	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>





### 5.1.10 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)

La Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de dirigir las actividades administrativas y financieras de la institución, a los fines de disponer el presupuesto necesario, para lograr el buen desempeño de la Superintendencia, velando por el cumplimiento de las políticas, normas, y procedimientos administrativos establecidos; y asegurando el uso racional de los recursos financieros.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DAF durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de las metas establecidas.

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Gestión oportuna de las correspondencias</b>	Porcentaje de comunicaciones internas y externas entregadas dentro de los plazos establecidos	<b>90%</b>	90%	 <b>100%</b>
<b>Mantenimiento preventivo de la infraestructura</b>	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	<b>90%</b>	100%	 <b>100%</b>


<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>				
<b>Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Ejecución presupuestaria por productos de la EPP</b>	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP	<b>15 días hábiles</b>	15 días hábiles	 <b>100%</b>
<b>Elaboración de Estados Financieros</b>	Tiempo de entrega del estado financiero	<b>7 días hábiles</b>	5 días hábiles	 <b>100%</b>
<b>Estados Financieros Semestral</b>	Tiempo de entrega del estado financiero (Semestral)	<b>15 días hábiles</b>	15 días hábiles	 <b>100%</b>
<b>Cuadro Estadístico Mensual</b>	Tiempo de entrega de la plantilla cuadros estadísticos	<b>10 días hábiles</b>	7 días hábiles	 <b>100%</b>

<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>				
<b>Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional</b>				
<b>Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del trimestre</b>	<b>Resultado T1</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Pagos a proveedores de bienes y servicios</b>	Porcentaje de facturas vencidas pagadas dentro de los 30 días calendarios posteriores al vencimiento	<b>95%</b>	100%	 <b>100%</b>
<b>Liquidación de Retenciones</b>	Porcentaje de pagos de las obligaciones fiscales de SIPEN realizadas a tiempo (ISR-ITBIS-TSS)	<b>100%</b>	100%	 <b>100%</b>
<b>Manejo y control de activos fijos</b>	Tiempo de cumplimiento para la carga de la relación de activos fijos cargado en el portal de transparencia	<b>8 días hábiles luego de finalizado el semestre</b>	8 días hábiles	 <b>100%</b>
<b>Gestión oportuna de las correspondencias</b>	Porcentaje de comunicaciones internas y externas entregadas dentro de los plazos establecidos	<b>90%</b>	90%	 <b>100%</b>

### 5.1.11 Dirección de Gestión Humana (DRH)

La Dirección de Gestión Humana tiene la responsabilidad de implantar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos, que enmarcado en su marco normativo de la Ley núm. 16-92 del Código de Trabajo de la República Dominicana, garantice la existencia y permanencia de empleados y funcionarios motivados, honestos e idóneos, en un ambiente laboral favorable, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Se presenta un resumen de las metas planificadas por la Dirección de Gestión Humana, mismo que delimita las acciones ejecutadas en el primer trimestre del año 2025 en base al seguimiento de los productos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó en el cien por ciento (**100%**) del total de metas definidas.


Dirección de Gestión Humana				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Capacitación y Adiestramiento de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación	20%	35%	 100%



### 5.1.12 Dirección de Comunicaciones (DDC)

La Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de desarrollar e implementar planes vinculados a la estrategia comunicacional interna y externa establecida por la máxima autoridad que permitan orientar a las partes interesadas sobre las novedades y acciones de la Superintendencia de Pensiones, garantizando así la transparencia y accesibilidad con la ciudadanía.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DDC durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas establecidas.

Dirección de Comunicaciones				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Elaboración y Ejecución de Plan de Comunicación Anual 2025</b>	Porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación 2025	<b>95%</b>	100%	 <b>100%</b>

## 6. Conclusiones y/o recomendaciones

En atención al desempeño obtenido durante el primer trimestre del año 2025, la Planificación Operativa presentó resultados satisfactorios obteniendo un promedio de **99.6%** de cumplimiento.

Se evaluaron once (11) direcciones y la Oficina de Acceso a la Información Pública, para un total de doce (12) áreas de esta Superintendencia de Pensiones, a través de 49 indicadores de productos. El 83% (10) de estas áreas se encuentran en cumplimiento de sus metas con un porcentaje al 100%; mientras que el 17% (2) presentaron desviación, cuyas razones han sido reportadas en el presente informe. En ese sentido, se han canalizado las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados según aplique.

Analizados los resultados, se recomienda a la Alta Dirección y a los responsables del desarrollo de los productos continuar fomentando el compromiso asumido con miras a permanecer logrando los objetivos definidos en nuestra planificación estratégica y operativa, así como a precisar que los procesos que han presentado en forma reiterada rezagos en cuanto a las metas propuestas, deben hacer una revisión de las causas que están originando incumplimientos en la materia bajo su responsabilidad a los fines de establecer correctivos de los procedimientos sobre la entrega de estos servicios.

*Elaborado por:*

**Wanda Ramos**  
**Encargada del Depto. de  
Formulación, Monitoreo y  
Evaluación PPP**

*Revisado por:*

**Zoila Martínez**  
**Directora de  
Planificación y  
Desarrollo**

*Aprobado por:*

**Francisco A. Torres Díaz**  
**Superintendente de  
Pensiones**

