



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

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Contenido

1. Introducción	4
7. Postulados Estratégicos	5
8. Plan Operativo Anual (POA) 2025	6
9. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)	7
10. Desempeño del Plan Operativo Anual	8
a. Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento	12
i. Dirección de Control de Beneficios (DCB)	12
ii. Dirección de Control Operativo (DCO)	14
iii. Dirección de Educación y Atención Previsional (DEA)	16
iv. Dirección de Estudios (DDE)	19
v. Dirección de Control de Inversiones (DCI)	21
vi. Dirección Jurídica (DJU)	23
vii. Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRyLI)	25
viii. Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	26
ix. Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	28
x. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	32
xi. Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	34
xii. Dirección de Gestión Humana (DRH)	37
xiii. Dirección de Comunicaciones (DDC)	39
xiv. Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CI-GCN)	40
11. Conclusiones y/o recomendaciones	41

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 miras a servir de complemento a las herramientas de monitoreo instauradas para el cumplimiento de las metas institucionales, así como para apoyar la comunicación oportuna de los efectos obtenidos para el período. Cabe señalar, que el análisis de los citados resultados se utiliza de apoyo para revisar la consistencia 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 la estrategia.

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. A lo anterior, se añade el hecho de la necesaria y asidua articulación de las iniciativas institucionales con la planificación del sector seguridad social, las líneas de acción del Plan de Gobierno 2020-2024 y a la visión país de largo plazo, establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).

En efecto, se debe resaltar que, en este año 2025, se encuentran en curso las diferentes acciones estratégicas y operativas que resultaron de la revisión realizada por el Equipo Gestor de la Estrategia, con el propósito de afianzar el logro de la Planificación Estratégica 2021-2025, especialmente para los servicios relacionados a los ejes estratégicos: “*Supervisión y Regulación*” y “*Atención al Usuario*”, los cuales están vinculados al rol de esta Superintendencia de Pensiones, así como con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).

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 Previsional, lo cual persigue garantizar la obtención de los resultados esperados.

¹ Este documento se encuentra en versión preliminar y en revisión

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

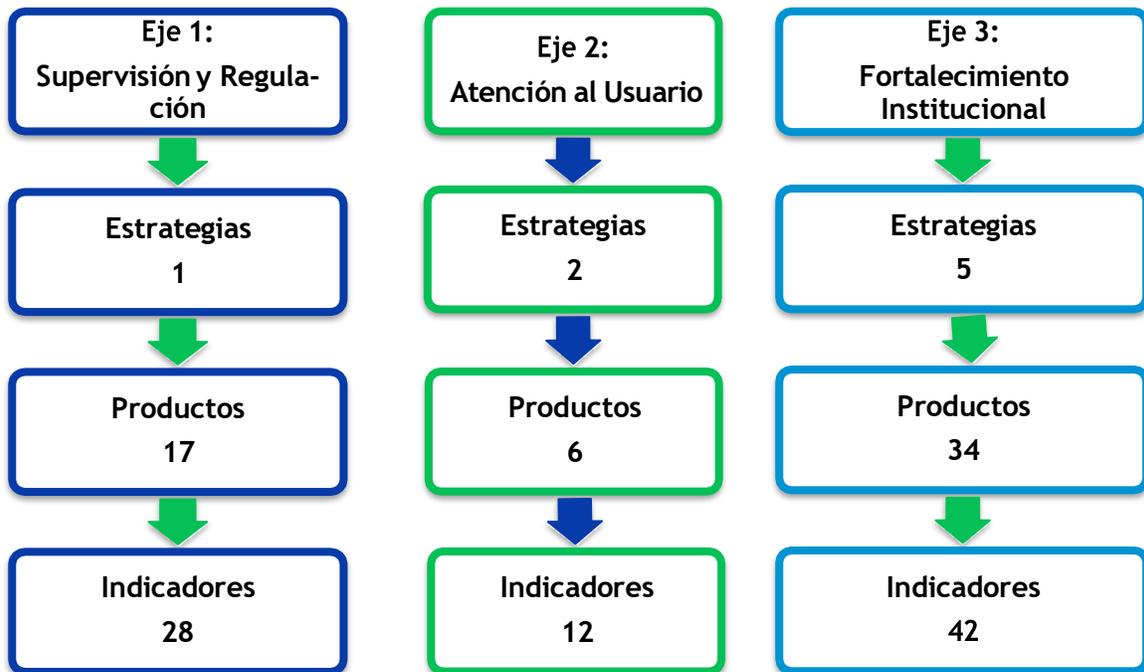
- **Ejes y Objetivos estratégicos:**

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.

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 **97%**, lo cual sustenta el logro de la meta establecida de un **85%**.

El POA está conformado por **58 productos** y **82 indicadores**, de los cuales para el período reportado corresponde la medición de 47, para un **60%** de las metas planificadas. A saber, el desglose según la dirección y/o departamento sigue a continuación:

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	4	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
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	5	7	5
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	10	10	9
DRH	Dirección de Gestión de Humana	3	4	1

Código	Área	Productos	Indicadores	Indicadores del trimestre
DDC	Dirección de Comunicaciones	1	1	1
CIGCN	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	1	1	0
Total		58	82	47

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

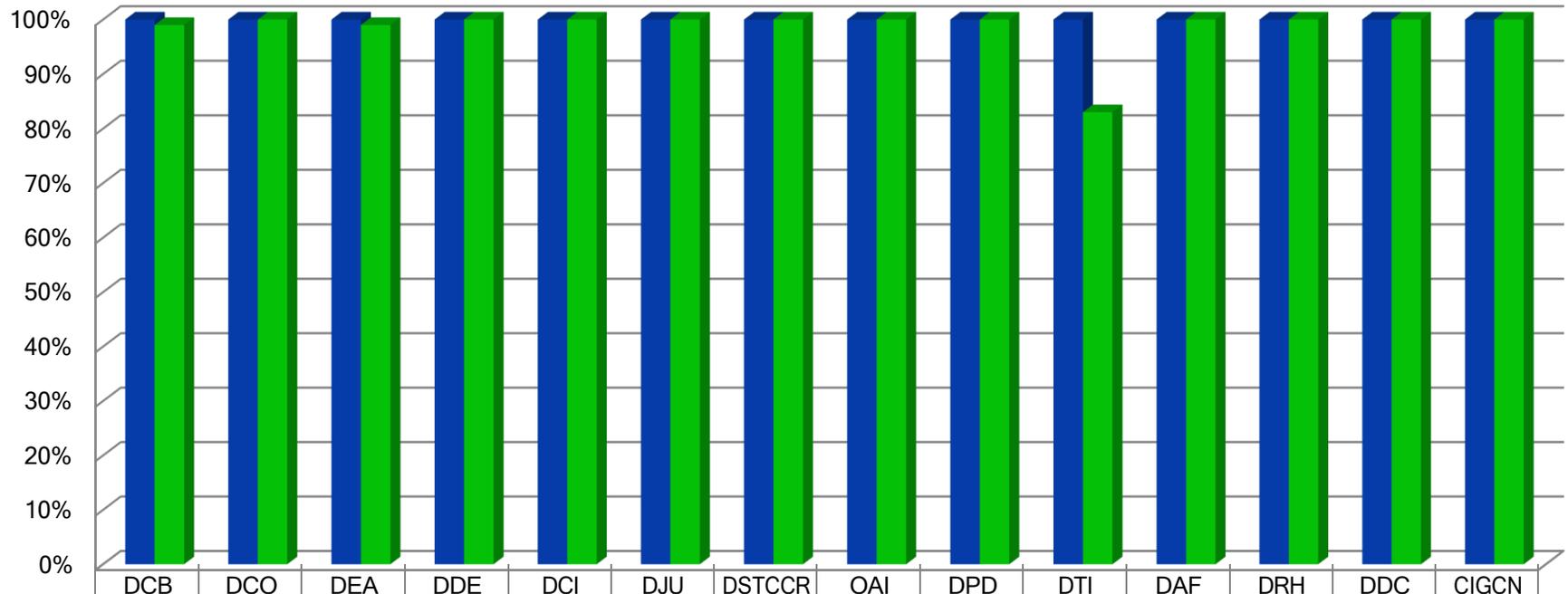
Código	Área	% Avance Programado	% Avance Ejecutado	% Desviación
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	99%	1%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	100%	0%
DEA	Dirección de Educación y Atención Previsional	100%	99%	1%
DDE	Dirección de Estudios	100%	100%	0%
DCI	Dirección de Control de Inversiones	100%	100%	0%
DJU	Dirección Jurídica	100%	100%	0%
DSTCCRYLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	100%	100%	0%
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	100%	100%	0%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	100%	0%
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	83%	17%
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	100%	100%	0%
DRH	Dirección de Gestión Humana	100%	100%	0%
DDC	Dirección de Comunicaciones	100%	100%	0%
CIGCN	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	100%	100%	0%

La Tabla 1 muestra que, para el primer trimestre de 2025, trece (13) áreas lograron un cumplimiento mayor al 90% de sus metas programadas, representando el noventa y tres por ciento (93%) del total. Con una desviación inferior o igual a un 17% se encuentra la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Gráfico 1

*Comparativo de Resultados, Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) Pe-
ríodo: T1, 2025*

**Resultados Comparativo Cumplimiento
Plan Operativo Anual
Programado Vs. Ejecutado Pe-
ríodo: T1-2025**



■ % Programado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
■ % Ejecutado	99%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%

5.1 Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento

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, Supervivencia, 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 noventa y nueve por ciento (99%) 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
Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones	Cantidad de nuevos mecanismos de supervisión implementados	1	1	 100%
	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período	≥95%	90%	 94.74%

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
Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones	Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período	90%	98%	 100%
	Porcentaje de expedientes de vejez revisados en el período	≥80%	100%	 100%
	Porcentaje de expedientes de cesantía por edad avanzada revisados en el período	≥80%	100%	 100%
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥85%	94%	 100%

En el ejercicio de las labores de supervisión realizadas para el período evaluado, la Dirección de Control de Beneficios revisó un total de **2,844 expedientes** de los tramitados para las diferentes prestaciones que actualmente ofrece el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), de los cuales el **48%** (1,368) fueron de solicitudes por sobrevivencia, **17%** (484) de discapacidad, **13%** (374) cesantía por edad avanzada, **13%** (366) de ingreso tardío, y **9%** (252) 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.

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

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Alta y Baja de Promotores y Representantes de Traspaso	Promedio de días de respuesta a solicitudes de registro y baja de promotores remitidas por las AFP	2 días hábiles	2 días hábiles	 100%
Supervisión de Estados Financieros AFP	Cantidad de días en que se entrega el Informe de EEFF de las AFP luego de la recepción de los Estados	10 días hábiles	8 días hábiles	 100%
Inspección a los entes supervisados	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	100%	100%	 100%
	Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección	100%	100%	 100%
Evaluación de Promotores de Pensiones	Tiempo de remisión de los informes de resultados de evaluación de promotores	9 días hábiles	8 días hábiles	 100%

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 el noventa y nueve por ciento (99%) 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
Acciones formativas en torno al SDP impartidas en cursos, talleres, diplomados y especialidad de pensiones	Cantidad de personas formadas en la especialidad en el SDP, cursos y diplomados	350	593	 100%
	Porcentaje de personas con las competencias establecidas en el programa	74%	74%	 100%
	Porcentaje de satisfacción con la capacitación	100%	97%	 100%

Dirección de Educación y Atención Previsional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP	Cantidad de acciones formativas de corta duración impartidas	10	19	 100%
	Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración impartidas	400	1,354	 100%
	Cantidad de personas atendidas en los lugares estratégicos	175	1,318	 100%
Atención al usuario	Índice de accesibilidad a los servicios	≥94%	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%	95%	 95%

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%	 96%
	Índice de satisfacción de los servicios presenciales	≥90%	99%	 100%

Para el período reportado, el indicador **“Porcentaje de solicitudes de certificaciones del Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles”**, no alcanzó el resultado esperado debido a que el personal asignado para realizar la actividad se encontraba de licencia médica y participando de actividades propias del área fuera de la entidad.

En ese sentido, al momento de la elaboración del presente reporte, se está realizando el análisis del contexto de gestión del proceso, para identificar las causas que provocaron el incumplimiento de la entrega del servicio oportunamente, a propósito de establecer y poner en práctica las acciones correctivas y preventivas necesarias para encargarse de escenarios semejantes en la posterioridad.

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 el período evaluado obtuvo cien por ciento (100%) del total de los resultados esperados.

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Boletines Estadísticos Trimestrales publicados	Cantidad de ediciones de Boletines Estadísticos Trimestrales	1	1	 100%
Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional	Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido	3	3	 100%
	Cantidad de Notas sobre pensiones publicadas en el plazo establecido	1	2	 100%

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional	Cantidad de serie de investigación y/o documentos de trabajo realizados en el plazo establecido	1	1	 100%
	Cantidad de Encuesta de Conocimiento del Sistema Dominicano de Pensiones	1	1	 100%
	Porcentaje de avance en la ejecución de las actividades del proyecto "Diseño e implementación del almacén central de datos (Data Warehouse) y Sistema de Inteligencia de Negocio (BI) Implementado para el SDP", programadas para el 2025	100%	100%	 100%
Supervisión y gestión integral de riesgos de las entidades administradoras SDVS	Porcentaje de la ejecución de la Supervisión Integral de Riesgo Operativo 2025	100%	100%	 100%

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 c del año 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	2,772	2,772	 100%
	Cantidad de reportes de Rentabilidad Mínima y Reserva de Fluctuación	12	12	 100%
	Cantidad de informes sobre revisión de autoevaluación de las AFP	1	1	 100%

Dirección de Control de Inversiones				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Difusión de las estadísticas relevantes sobre las inversiones de los fondos de pensiones	Cantidad de reportes colocados en la web	108	108	 100%
	Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web	120	120	 100%

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 base al seguimiento de 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
Atención a las controversias referentes al SDP	Porcentaje de casos atendidos a las controversias referentes al SDP	100%	100%	 100%
Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP	Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP que son atendidas en un tiempo no mayor a 3 días hábiles	100%	100%	 100%

Dirección Jurídica				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Revisión de las solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP	Porcentaje de solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP que son revisadas en un tiempo no mayor a 90 días hábiles	100%	N/A	N/A
Actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos de las AFP	Porcentaje de actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos que son revisadas	100%	100%	 100%

Según las evidencias suministradas para este reporte, fueron revisadas y aprobadas 32 solicitudes de publicidad, las cuales fueron recibidas por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), en el plazo establecido. De igual manera, fue atendido 1 caso de controversia referente al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).

5.1.7 Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRYLI)

La Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRYLI) tiene como objetivo cumplir la función de Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (conformada por representantes de las instituciones miembros según lo establecido en el artículo 99 de la ley núm. 87-01), instancia que toma las decisiones relativas a la clasificación de riesgos de instrumentos financieros para que constituyan alternativa de inversión de los Fondos de Pensiones, a la inclusión de nuevos tipos de instrumentos financieros en la lista de alternativas de inversión para los Fondos de Pensiones y establecimiento de los límites de inversión aplicables a los mismos.

A continuación, se verifica un resumen de los principales hitos obtenidos en las metas programadas por la DSTCCRYLI, durante la ejecución del primer trimestre del año 2025, como resultado del seguimiento realizado a los productos contenidos en su Plan Operativo Anual (POA). Esta área alcanzó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Revisión y supervisión de la calificación de riesgo de los instrumentos financieros aprobados como alternativas de inversión para los fondos de pensiones (nuevos aprobados)	Cantidad nuevas emisiones aprobadas	16	17	 100%
	Porcentaje de revisiones periódicas validadas	96%	100%	 100%

5.1.8 Departamento de la 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). Se ejecutó el cien por ciento (100%) del total de sus metas planificadas.

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
Servicio al ciudadano de acceso a la información Pública	Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley núm. 200 - 04	100%	100%	 100%
Servicio al ciudadano de acceso a la información Pública	Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311	10 días hábiles	2 días hábiles	 100%

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
Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG	90%	95%	 100%

Sobre el resultado del indicador **“Servicio al ciudadano de acceso a la información Pública”**, se precisa exponer que el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), gestionado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), estuvo fuera de servicio, lo que generó rezago en la emisión de la respuesta a las solicitudes de información recibidas por esa vía durante ese período, sin embargo, el plazo fue cumplido por esta Superintendencia de Pensiones, dado que ofreció la respuesta a través del correo electrónico suministrado por los ciudadanos.

Para el indicador **“Calificación de la evaluación del portal de transparencia emitida por la DIGEIG”**, a la fecha del presente reporte, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) no ha remitido la puntuación correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2024, por lo que el resultado presentado contempla la calificación de octubre de 2024.

5.1.G 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, re-ingeniería 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
Mantener la certificación internacional bajo el estándar de la norma ISO G001 vigente	Porcentaje de cierres de los hallazgos de auditorías del sistema de gestión de la calidad (SGC- SIPEN), que se planifique su tratamiento en el período evaluado	100%	N/A	N/A
Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF	8 días hábiles	8 días hábiles	 100%

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
Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Cantidad de informes elaborados en el plazo establecido (SMMGP)	1	1	 100%
Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP	8 días hábiles	8 días hábiles	 100%
Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de Satisfacción de los Servicios Institucionales	60%	100%	 100%
	Índice de Satisfacción Ciudadana (Servicios Presenciales - Virtuales - Institucionales) - MAP	90%	99.84%	 100%
Memoria Institucional	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional	Primeros 13 días hábiles del mes diciembre	11 días hábiles del mes diciembre	 100%

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
Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes /usuarios	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejora CAF	100%	100%	 100%
Seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2025	Tiempo de cumplimiento de entrega del informe trimestral del desempeño del POA	10 días hábiles	9 días hábiles	 100%
Formulación del POA 2025 con Enfoque a Resultados	Porcentaje de POA 2025 formulados	100%	100%	 100%
Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Porcentaje de PACC 2025 revisados y remitidos conforme a los plazos definidos por la DGCP	100%	100%	 100%
Formulación y ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS)	Porcentaje de implementación PRS	95%	97%	 100%

Para el período reportado, el indicador ***“Porcentaje de cierres de los hallazgos de auditorías del sistema de gestión de la calidad (SGC- SIPEN), que se planifique su tratamiento en el período evaluado”***, no presenta resultados debido a que no se tenía previsto el cierre de hallazgos.

5.1.10 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 ochenta y tres por ciento (83%) 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
Mantener la certificación Internacional bajo el standard ISO 27001 vigente	Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI del período evaluado	90%	ND	 0%
Mantenimiento a los servidores	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento Preventivo a los Equipos de Tecnología	100%	100%	 100%

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
Satisfacción a los requerimientos de mejoras a los softwares	Porcentaje de satisfacción con el requerimiento de mejoras de los softwares existentes	95%	100%	 100%
Soporte a usuario	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos	90%	100%	 100%
Soporte a Usuario	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Soporte Técnico	≤1 hora	45 minutos	 100%
Requerimientos de nuevos desarrollos de software	Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de nuevos softwares	95%	100%	 100%

A la fecha de generación de reporte, el indicador ***“Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI del período evaluado”***, no presenta resultados debido a que el área responsable se encuentra procesando la documentación que evidencia la efectividad del desempeño del mismo.

5.1.11 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 presentan 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
Gestión oportuna de las correspondencias	Porcentaje de comunicaciones internas y externas entregadas dentro de los plazos establecidos	90%	93%	 100%
Elaboración de Estados Financieros	Tiempo de Entrega del estado financiero	7 días hábiles	7 días hábiles	 100%

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Pagos a proveedores de bienes y servicios	Porcentaje de facturas vencidas pagadas dentro de los 30 días calendarios posteriores al vencimiento	100%	100%	 100%
Liquidación de Retenciones	Porcentaje de pagos de las obligaciones fiscales de SI-PEN realizadas a tiempo (ISR-ITBIS-TSS)	100%	100%	 100%
Conciliaciones Bancarias	Tiempo de entrega del Reporte de conciliación bancaria	5 días hábiles	4 días hábiles	 100%
Cuadro Estadístico Mensual	Tiempo de Entrega del Informe de los Estados Financieros	10 días hábiles	10 días hábiles	 100%
Mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de infraestructura física	100%	100%	 100%

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Ejecución presupuestaria por productos de la EPP	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP	15 días hábiles	ND	ND

A la fecha de generación de reporte que nos ocupa, el indicador ***“Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP”***, no presenta resultados debido a que se encuentra dentro del plazo para ejecutarse, y aún el área responsable continúa realizando las tareas propias de la actividad que permiten medir la efectividad de este.

5.1.12 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	86%	92%	 100%
	Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de Eficacia de Capacitación	100%	100%	 100%
Evaluación del desempeño	Índice de tardanza	≤7%	4.89%	 100%
	Índice de ausentismo	≤1.2%	0.41%	 100%

Dirección de Gestión Humana				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Evaluación del desempeño	Porcentaje del personal evaluado (ED aplicada)	90%	92%	 100%

5.1.13 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
Elaboración y Ejecución de Plan de Comunicación Anual 2025	Porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación 2025	95%	100%	 100%

5.1.14 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)

La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) tiene como objeto fomentar el correcto proceder de los servidores públicos de la institución, promover su apego a la ética, asesorar en la toma de decisiones y medidas institucionales apegadas a la ética pública y normas de integridad, así como en la disposición de procedimientos y normativas que contribuyan a crear un ambiente de integridad, transparencia y rendición de cuentas oportuna a la ciudadanía.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la CIGCN, 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 en cuestión ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas establecidas.

Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Sensibilización de los servidores públicos sobre el comportamiento ético	Porcentaje de servidores alcanzados a través de las actividades de sensibilización en ética pública	100%	100%	 100%
Asegurar el cumplimiento de las nuevas normas que regirán las comisiones de integridad gubernamental y cumplimiento normativo	Porcentaje de implementación del programa de cumplimiento establecido por la DIGEIG	80%	100%	 100%

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%** de cumplimiento.

A saber, fueron evaluados un total de catorce (14) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia de Pensiones, a través de 78 indicadores de productos. El 93% (13) de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas con un porcentaje mayor al 90%; mientras que el 7% (1) de las áreas de la institución presenta 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 en el área correspondiente.

En tal sentido, 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, conforme a los estándares de desempeño institucional previamente establecidos.

Elaborado por:

Wanda Ramos Encar-
gada del Depto. de Formula-
ción, Monitoreo y
Evaluación PPP

Revisado por:

Zoila Martínez
Directora de
Planificación y
Desarrollo

Aprobado por:

Francisco A. Torres Díaz
Superintendente de
Pensiones