



▶ **INFORME DE
RESULTADOS**

ENCUESTA DE CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA 2023

Presentación

La Tesorería de la Seguridad Social presenta la décimo cuarta edición del Informe de Credibilidad y Transparencia correspondiente al año 2023. Este informe exhibe los resultados estadísticos derivados de una encuesta realizada durante el mismo período. Se han extraído datos para calcular el Índice de Credibilidad y Transparencia, comparándolos con los años anteriores. Además, se presentan las diversas valoraciones expresadas por los receptores de fondos y grupos de interés vinculados a la TSS, en relación con los procesos establecidos por la Ley no. 87-01 y sus modificaciones. Estos procesos abarcan la recolección, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social. Asimismo, se evalúan los servicios y la asistencia proporcionados.

Con esta nueva publicación, la TSS reafirma su compromiso de mejorar cada edición del contenido de este informe. Busca ampliar la cobertura de la información y aspectos relacionados con la evaluación de los procesos que la institución lleva a cabo. Por ello, valoramos cualquier sugerencia que contribuya a enriquecer estas mejoras.

Agradecemos sinceramente a las instituciones receptoras de fondos y a todas las entidades involucradas que han respaldado a la TSS en el cumplimiento y ejecución de esta encuesta.

Ing. Henry Sahdalá Dumit

Tesorero

Índice

Preliminares	4
Objetivos.....	5
1.2.1. General.....	5
1.2.2. Específicos	5
Ámbito de aplicación.....	5
2. Metodología	5
Ámbito de aplicación.....	5
Procesamiento	6
3. Cálculo del Índice de Credibilidad y Transparencia.....	6
4. Resultados	7
5. Cálculo Índice Credibilidad y Transparencia	14
4. Comparación con años anteriores	15
5. Conclusión	16

Preliminares

1.1 Introducción

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es un organismo creado mediante la Ley no. 87-01, y tiene como objetivo fundamental tener a su cargo el Sistema Único de Información y el proceso de recaudo, distribución y el pago de los recursos del SDSS a todas las instituciones participantes públicas y privadas para garantizar regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios proporcionados a las instituciones y empresas asociadas al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), la TSS lleva a cabo, por décimo cuarto año consecutivo, la "Encuesta de Credibilidad y Transparencia". Esta encuesta se realiza con la finalidad de desarrollar una herramienta que se fundamenta en la participación de los receptores de fondos y otros actores relacionados, permitiéndoles evaluar el servicio ofrecido por la institución.

Las preguntas realizadas en el marco de la encuesta abordan aspectos tales como: la evaluación del cumplimiento de la misión o propósito de la TSS de recaudar y distribuir los fondos con eficiencia, transparencia, confidencialidad y credibilidad; el comportamiento del personal de la TSS respecto a los servicios y asistencias ofrecidas; la valoración del manejo de los procesos utilizados conferidos por la Ley no. 87-01 para recaudar y transferir los fondos, entre otros aspectos que apuntan a la catalogación de los procesos y funciones de la TSS.

La encuesta fue enviada y aplicada vía internet el día 22 de noviembre del presente año y estuvo disponible para cada representante de las instituciones receptoras y relacionadas a la TSS que interactúan directamente con los procesos de recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de la Seguridad Social hasta el día 08 de diciembre.

Entre las entidades participantes están el conjunto de las instituciones públicas y privadas que componen las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de salud (ARS), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), UNIPAGO S. A., entre otras.

La importancia de la información obtenida radica en ser la base para la mejora continua de los procesos de recaudo, distribución y pago a través del Sistema de Gestión de Calidad que persigue la satisfacción de las partes interesadas.

Objetivos

1.1 General

Conocer el nivel de percepción sobre la credibilidad y transparencia de la Tesorería de la Seguridad Social en el ejercicio de las funciones establecidas por la Ley no. 87-01, sus reglamentos y normativas complementarias, mediante la recopilación de opiniones de los receptores de fondos y otras partes involucradas con la TSS.

1.2 Específicos

- Proporcionar a nuestros grupos de interés externos una herramienta de participación que les permita evaluar los servicios ofrecidos por la Tesorería de la Seguridad Social.
- Disponer de una base de datos e información que sirvan como referencia para respaldar nuestras acciones encaminadas a mejorar los niveles de satisfacción con los servicios que proporcionamos.

1.3 Ámbito de aplicación

Fue aplicada a las organizaciones públicas y privadas, que entran en contacto con la Tesorería de la Seguridad Social durante el proceso de recaudación, dispersión y distribución de los fondos de la Seguridad Social.

Estos grupos constituyen un total de 58 entidades. La encuesta fue enviada vía correo electrónico a 181 contactos de dichas entidades, entre ellos personas que podían ayudar con el seguimiento, de los cuales 30 no pudieron ser recibidos por error en los correos y 31 respondieron satisfactoriamente la encuesta, equivalente este último a un 53.45% de participación, en un período comprendido del 22 de noviembre al 08 de diciembre de 2023.

2. Metodología

2.1 Ámbito de aplicación

Creado en la plataforma Microsoft Forms, la encuesta de preguntas semi estructuradas, fue enviada y aplicada por correo electrónico a cada uno de los representantes de las instituciones receptoras y relacionadas que interactúan directamente con los procesos de la TSS. Se mantuvo en línea en un periodo correspondiente de 16 días calendarios.

2.2 Procesamiento

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, que se extrae de la base de datos de Microsoft Forms, se procedió al procesamiento estadístico en hoja de cálculo de Excel.

3. Cálculo del Índice de Credibilidad y Transparencia

Para obtener el índice de Credibilidad y Transparencia es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

Cada opción de respuesta tiene un valor que varía entre 100, 80, 60 y 40 puntos (ver tabla 2.1).

Tabla 3.1: Respuestas y valor de respuestas

<i>Valor de respuesta</i>	<i>Respuestas</i>
100 (Muy Buena)	En el tiempo establecido
	Sí
	Muy veraz y confiable
	Muy eficiente
	Siempre
	Nunca
	Muy Transparente
	Muy buena
80 (Buena)	Veraz y confiable
	Eficiente
	Casi siempre
	Una vez
	Transparente
60 (Deficiente)	Poco veraz y confiable
	Deficiente
	Casi nunca
	Algunas veces
	Poco transparente
40 (Muy Deficiente)	Con retrasos
	No
	Ni veraz ni confiable
	Muy deficiente
	Nunca
	Nada transparente

La suma de la cantidad de respuestas obtenidas por opción se divide entre el total de respuestas y se multiplica dicha proporcional por el valor de cada opción.

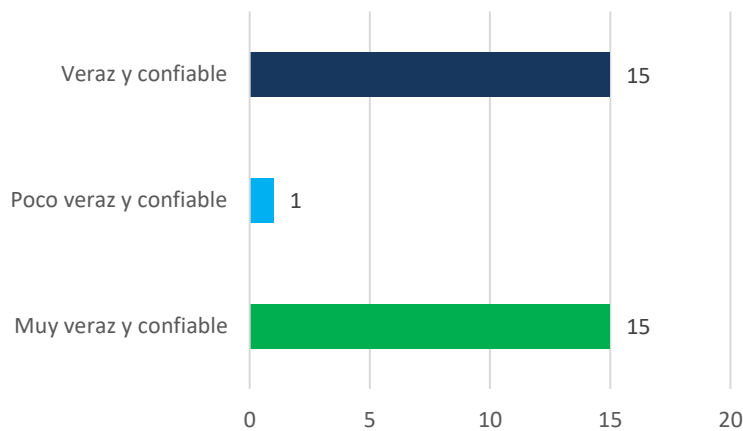
Finalmente se suman estos resultados para obtener el índice de Credibilidad y Transparencia.

4. Resultados

Los resultados a cada pregunta se muestran a continuación:

1. ¿Cómo usted considera que se percibe la Tesorería de la Seguridad Social ante la opinión pública?

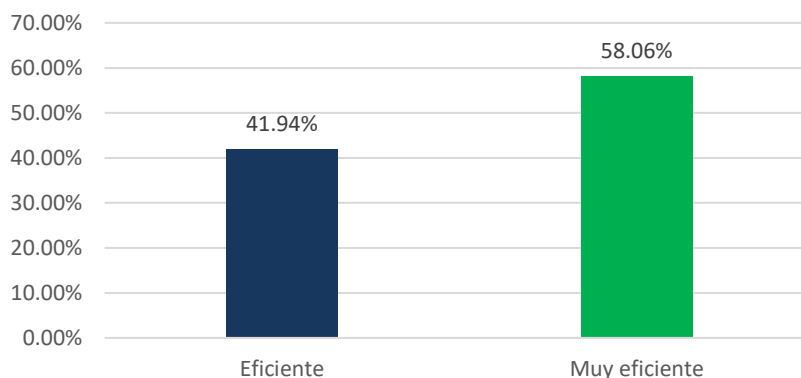
Opciones de respuesta	Cantidad seleccionada	Proporción
Muy veraz y confiable	15	48.39%
Veraz y confiable	15	48.39%
Poco veraz y confiable	1	3.23%
Ni veraz ni confiable	0	0%



La TSS ante la opinión de nuestras partes interesadas es considerada muy veraz y confiable; arrojado en un 48.39 % de los resultados.

2. ¿Cómo valora usted a la TSS en cuanto al manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01?

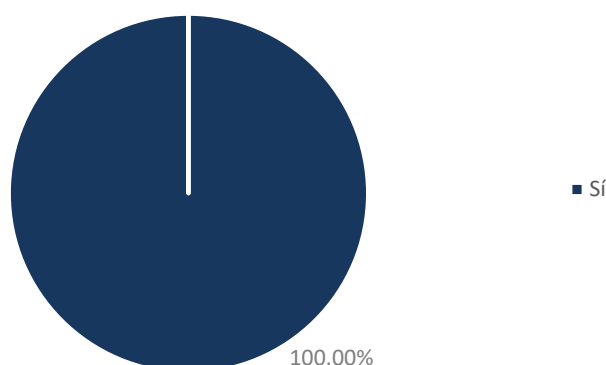
Opciones de respuesta	Cantidad seleccionada	Proporción
Muy eficiente	18	58.06%
Eficiente	13	41.94%
Deficiente	0	0%
Muy deficiente	0	0%



En el manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley no. 87-01, la TSS es considerada muy eficiente, resultado representado por un 58.06% de los encuestados.

3. ¿Considera usted que la TSS cumple con los procesos establecidos en la Ley, reglamentos y normas complementarias para transferir los fondos de pago de la seguridad social a su institución?

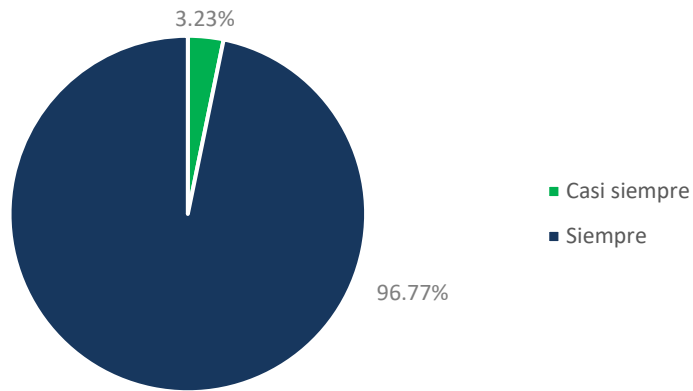
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Si</i>	31	100%
<i>No</i>	0	0%



El cumplimiento de la TSS con relación a la transferencia de fondos con lo establecido en la Ley no. 87-01, reglamentos y normas complementarias es del 100 %.

4. ¿Cree usted que la TSS cumple con su misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social con eficiencia, confidencialidad, transparencia y credibilidad?

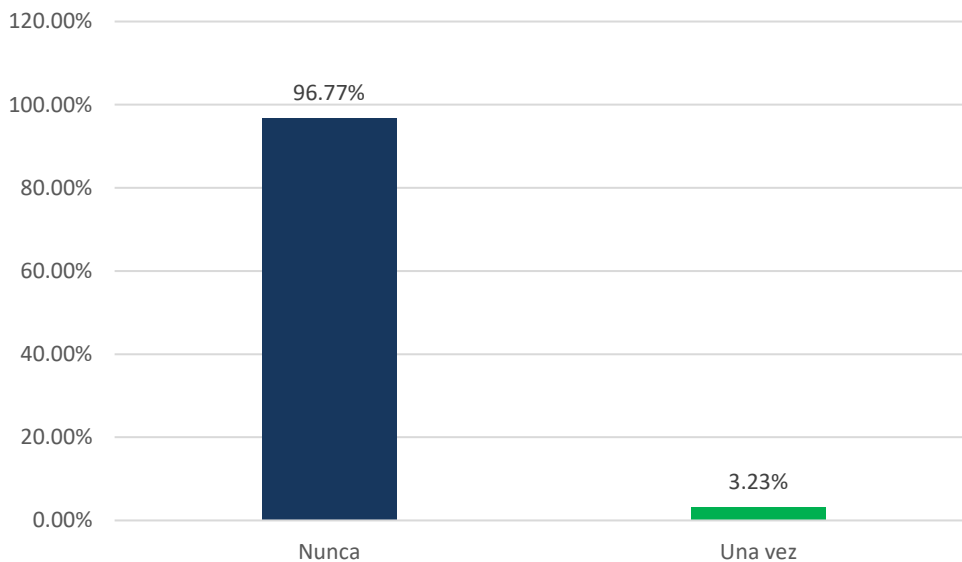
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Siempre</i>	30	96.77%
<i>Casi siempre</i>	1	3.23%
<i>Casi nunca</i>	0	0%
<i>Nunca</i>	0	0%



La TSS cumple con su misión siempre, respondido por 30 de los 31 encuestados lo que representa un 96.77%.

5. Con respecto a los servicios y asistencias que se le ha ofrecido, ¿Ha observado o recibido algún comportamiento inapropiado por parte del personal de la TSS?

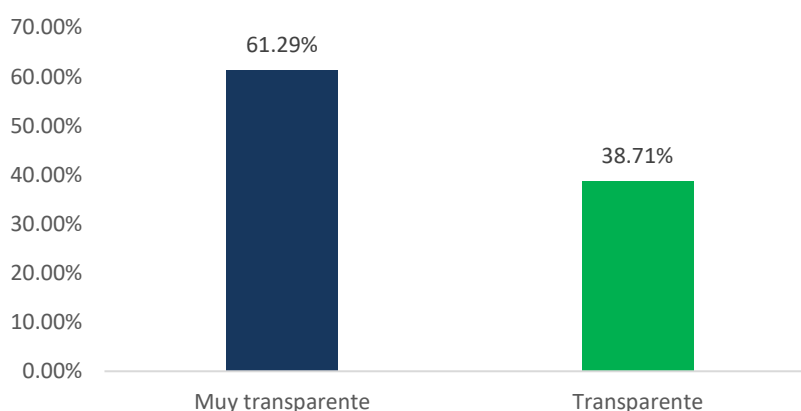
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Nunca</i>	30	96.77%
<i>Una vez</i>	1	3.23%
<i>Algunas veces</i>	0	0%
<i>Siempre</i>	0	0%



30 de los 31 encuestados ha sostenido que la TSS nunca ha mostrado un comportamiento inapropiado por parte del personal que le ha asistido.

6. Con respecto a la Página Web de la TSS, ¿Cómo valora usted el nivel de transparencia ante las informaciones publicadas?

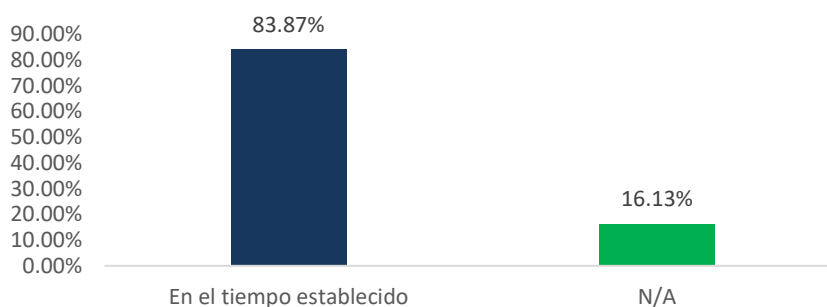
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Muy transparente</i>	19	61.29%
<i>Transparente</i>	12	38.71%
<i>Poco transparente</i>	0	0%
<i>Nada transparente</i>	0	0%



Muy transparente corresponde al 61.29% de las respuestas del nivel de transparencia de la TSS ante las informaciones publicadas.

7. ¿Los fondos de pago que se transfieren a su institución son recibidos?

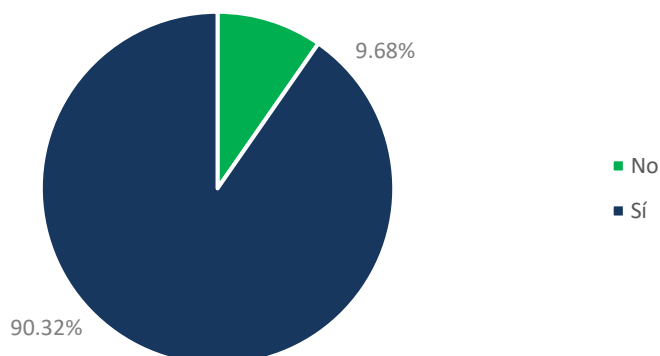
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>En el tiempo establecido</i>	26	83.87%
<i>Con retrasos</i>	0	0%
<i>N/A</i>	5	16.13%



El 83.87 % de las instituciones encuestadas ha respondido que la TSS transfiere los fondos de pago a su institución en el tiempo establecido.

8. ¿Reciben o utilizan la información generada por nuestra Institución?

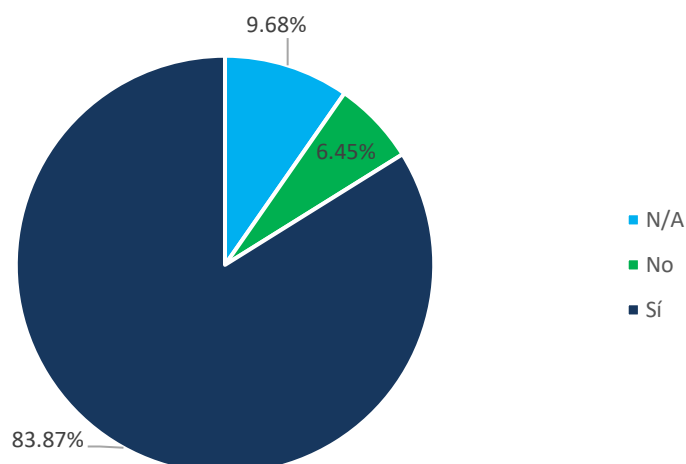
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Si</i>	28	90.32%%
<i>No</i>	3	9.67%%



El 90.32% de los encuestados confirman que reciben y usan la información generada por la TSS.

9. Si su anterior es sí, favor contestar las siguientes 2 preguntas: ¿Esa información es completa y entregada a tiempo?

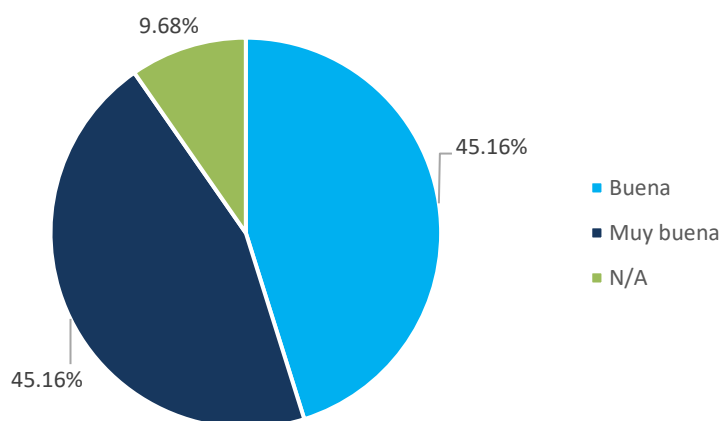
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Si</i>	26	83.87%
<i>No</i>	2	6.45%
<i>N/A</i>	3	9.68%



En relación con la pregunta anterior, 26 de los encuestados confirma que la información que genera la TSS es recibida y usada por ellos.

10. ¿Cómo calificaría usted la comunicación con nuestra institución?

<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Muy buena</i>	14	45.16%
<i>Buena</i>	14	45.16%
<i>Deficiente</i>	0	0
<i>Muy Deficiente</i>	0	0
<i>N/A</i>	3	9.68%



Los resultados indica que el 45.16% de los encuestados indica que la comunicación con la TSS es Muy buena, misma cantidad que la considera buena.

A continuación, un resumen de las preguntas 11 y 12 las cuales fueron abiertas.

11. ¿Cuáles aspectos valora usted del servicio que brindamos?

Las distintas respuestas comprendieron los valores a continuación:

- Eficiencia.
- Transparencia.
- Disponibilidad.
- Tiempo de respuesta.
- Compromiso.
- Eficacia y responsabilidad.
- Atentos y oportunos.
- La atención al cliente.
- Seguimiento a los procesos.
- La intangibilidad, la heterogeneidad.

- Rapidez.
- La oportunidad de las informaciones.
- La confiabilidad de las informaciones.
- Seguridad y garantía de la información.
- La solución a los problemas.
- La puntualidad y la transparencia.
- La fiabilidad y seguridad de los servicios.
- Cumplimiento de la misión dentro del sistema.
- Eficiencia y credibilidad, alto desempeño en cuanto tiempo de respuestas.
- La confiabilidad de la información, la respuesta a tiempo y el manejo dinámico del reporte de novedades.
- Apoyo constante a cualquier requerimiento de nuestra parte, muy puntuales, excelente seguimiento.
- Transparencia, hacen cumplir la Ley 87-01 con los más altos estándares de calidad y eficiencia.
- El Portal web de la TSS y el nivel de transparencia.
- La forma en cómo se entregan los reportes.
- La automatización de todos los procesos, el uso de tecnología actualizada y el personal técnico de la institución son componentes que permiten la eficiencia y la calidad en el servicio, y el contenido de soporte y acompañamiento a las instituciones del sistema es apreciable y siempre oportuno.
- Valoro la eficiencia, profesionalidad y disposición para el servicio. Excelente.
- La eficiencia, transparencia y la seguridad de que genera confianza y tranquilidad.

12. ¿Qué sugerencias propone usted para mejorar nuestros servicios?

Las respuestas dadas fueron las siguientes:

- Transparencia.
- Comunicar mejor sus esfuerzos en fortalecer el Sistema de Seguridad Social.
- Seguir mejorando cada día más la calidad de los servicios que ofrece.
- No descuidar y siempre procurar las oportunidades de mejoras.
- Tener sus procesos digitalizados y su comunicación digital.
- Hasta ahora estamos satisfechos.
- Establecer una hora de corte para las autorizaciones en la SUIR.
- Transferir la eficiencia con que la alta administración atiende los procesos, a las demás líneas de acción que prestan servicios con atención al público.
- Mejorar el tiempo de respuesta.
- Por el momento nada, tal cual son muy eficientes.
- Modernizar página web.
- Tener más apertura y disponibilidad, para integrar y compartir datos públicos que reposan en la TSS, que apoyen las iniciativas del Gobierno, en materia de interoperabilidad de los sistemas de información del Estado Dominicano, para una simplificación de los procesos. Por Ejemplo, dentro de los datos mensuales del archivo de autodeterminación o Novedades, no se incluye el dato de "cargo del

empleado", el cual es necesario para poder hacer cruces de datos entre sistemas de distintos organismos.

- Tener una manera más eficiente y ágil para la entrega de los reportes, utilizando mejor las herramientas tecnológicas.
- Muy difícil el contacto vía telefónica.
- Mantener la cultura de calidad tanto en sus procesos internos como en los servicios que ofrecen, que hoy son un referente de transparencia y de calidad.
- Continuar proceso de difusión y educación sobre la regulación
- Mantener los valores y estándares que lo caracterizan.
- Seguir al día con la tecnología y la seguridad de la información.
- De cara a las instituciones financieras deberían tener un personal que labore posterior a las 5:00 PM.
- Un centro único de contacto.
- Crear mecanismo adecuados para compartir información estratégica entre las instituciones del Estado dominicano.
- Mantenerse siempre detrás de los evasores y elusores.
- Seguir entregando un servicio de calidad.
- Mejorar los canales de comunicación a los ciudadanos y las informaciones que se publican.

5. Cálculo Índice Credibilidad y Transparencia

Una vez obtenidos los resultados arrojados, se calcula el índice de Credibilidad y Transparencia como se muestra en la tabla a continuación:

Respuestas	Muy Buena	Buena	Deficiente	Muy Deficiente	N/A
Total, por respuestas (a)	237	56	1	5	11
Relación = a/b	237/310 = 0.764516	56/310 = 0.180645	1/310 = 0.0032258	5/310 = 0.016129	11/310 = 0.0354838
Calificación (ver tabla 2.1)	100	80	60	40	100
Calificación/Relación (%)	100* 0.764516 = 76.45	80* 0.180645 = 14.45	60* 0.0032258 = 0.19	40* 0.016129 = 0.64	100* 0.0354838 = 3.55

Una vez obtenidos los resultados de la última fila, su sumatoria constituye el índice de Credibilidad y Transparencia. La ecuación muestra su cálculo y resultado.

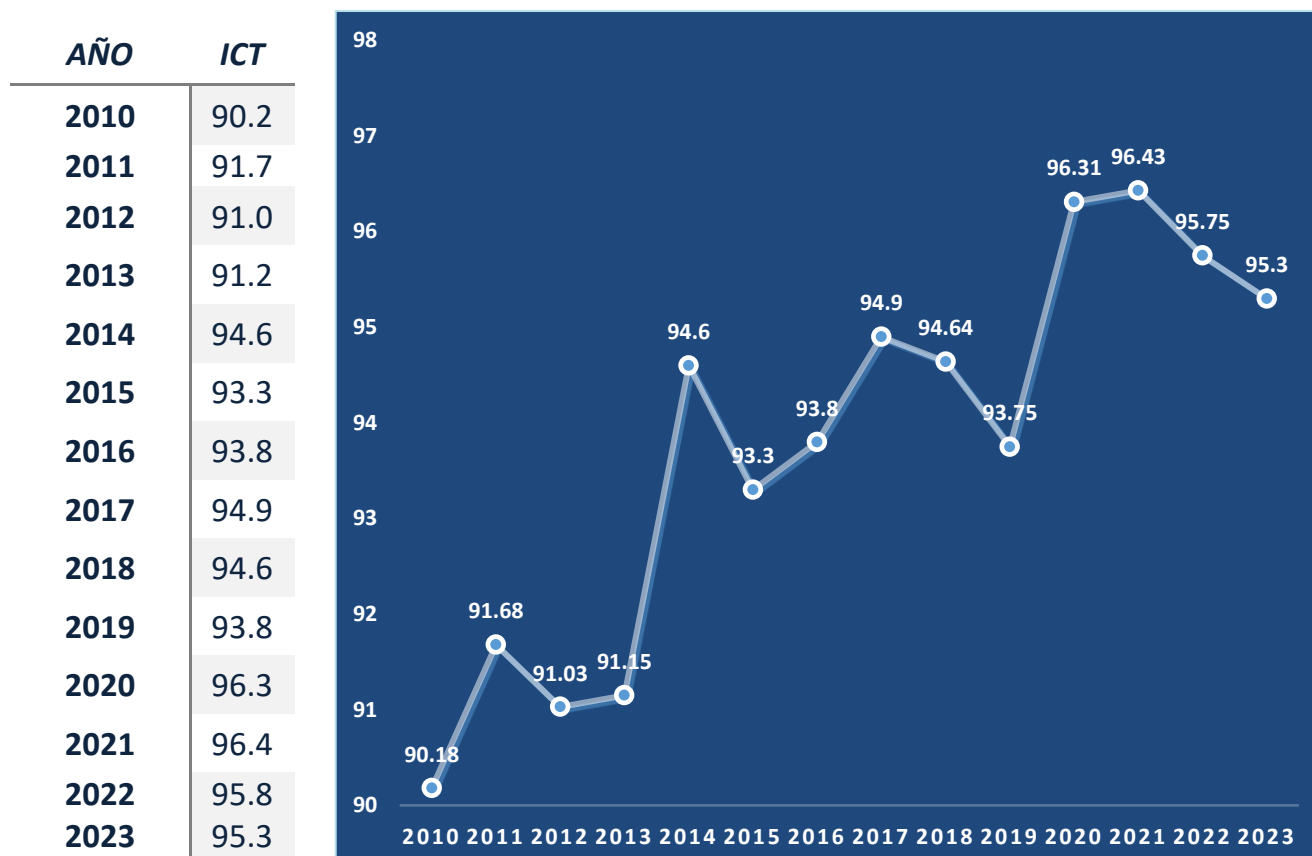
$$\text{ICT} = (76.45 + 14.45 + 0.19 + 3.55 + 0.64) \%$$

$$\text{ICT} = 95.29 \%$$

Para nuestro uso hemos redondeado el valor final. El valor 95 % indica el compromiso que ha asumido la Tesorería de la Seguridad Social en el año 2023 de mantener un alto nivel de satisfacción, además de posicionamiento como una institución eficiente y transparente.

Los retos son continuar brindando eficaces servicios, velar por el cumplimiento de la misión y la calidad de los procesos conferidos por la Ley no. 87-01 con sus modificaciones.

4. Comparación con años anteriores



Como se aprecia en el gráfico previo, desde el inicio de la encuesta, la institución ha mantenido constantemente un índice de Credibilidad y Transparencia superior al 90%. Es importante destacar que en 2010 nuestro índice se situaba en un 90.18%, y tras 13 años, en 2023, hemos alcanzado un 95%. Esto evidencia un crecimiento anual en la satisfacción de nuestras partes interesadas con respecto a la labor desempeñada por nuestra institución.

5. Conclusión

Un **95 %** como índice de Credibilidad y Transparencia representa que la Tesorería de la Seguridad Social mantiene el compromiso que tiene la con sus partes interesadas y ciudadanía en general de brindar un servicio apegado a los principios y leyes.

El apego a la Ley no. 87-01 en su Artículo no. 28 es evidenciado una vez más por los encuestados, esto se muestra como parte de la cultura y razón de ser de la TSS.

Nuestra misión es y seguirá siendo mantener la credibilidad y transparencia en todos los procesos y servicios que ofrece la Tesorería de la Seguridad Social. Esto se realiza con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas y contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como a la ejecución de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Todo esto se lleva a cabo mediante un fortalecimiento continuo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).