

**2018**

**Tesorería de la Seguridad Social**



# **INFORME DE CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

# Índice

<b>Presentación.....</b>	<b>3</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos .....	6
Ámbito de aplicación .....	6
<b>Metodología .....</b>	<b>7</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>8</b>
Gráficos.....	15
<b>Conclusión.....</b>	<b>20</b>

## Presentación

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) presenta la IX edición de su Informe de Credibilidad y Transparencia, correspondiente al año 2018. En este documento, se muestran los resultados estadísticos obtenidos a través de la encuesta para el mismo período. De estos se han extraído el índice de Credibilidad y Transparencia comparado con los años anteriores, y las diferentes valoraciones presentadas por los receptores de fondos y grupos de interés relacionados a la TSS en cuanto los procesos establecidos por ley No. 87-01, de recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como también, los servicios y asistencias prestados por la Tesorería.

Con esta nueva entrega reafirmamos el compromiso de mejorar cada edición del contenido de este informe, así como ampliar la cobertura de las informaciones y aspectos que guarden relación con la evaluación de los procesos que ejercemos como institución, por lo cual, agradecemos cualquier sugerencia destinada a enriquecer la mejora de estos.

A las instituciones receptoras de fondos y demás entidades involucradas que nos apoyaron en hacer cumplir con el cometido y la ejecución de esta encuesta, nuestro sincero agradecimiento.

**Ing. Henry Sahdalá Dumit**

**Tesorero**

## Introducción

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es un organismo creado por la Ley 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 garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.

En la búsqueda de ofrecer mayor calidad de los servicios brindados a las instituciones y empresas relacionadas con el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), la TSS por noveno año consecutivo, realiza la “Encuesta de Credibilidad y Transparencia” con el objetivo fundamental de desarrollar una herramienta basada en la participación de sus receptores de fondos y relacionados, con la cual, estos pueden evaluar el servicio ofrecido por la institución. Además cumple el propósito alimentar la base de datos que permite realizar acciones en procura de mejorar los niveles de satisfacción en el servicio.

El cuestionario de la encuesta abordó 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 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 1ro. de agosto del presente año a 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.

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 SIPEN, Superintendencia SISALRIL, UNIPAGO, empresa procesadora de la Base de Datos del SDSS.

Asimismo, participaron los bancos recaudadores como el Banco BDI, Banco BHD León, Banco Caribe, Banco Dominicano del Progreso, Banco Múltiple Santa Cruz, Banco Popular Dominicano y Banesco.

La importancia de la información obtenida radica fundamentalmente en ser la base para la mejora continua de sus procesos a través del Sistema de Gestión de Calidad que persigue la satisfacción de los ciudadanos.

## **Objetivo General**

Conocer el nivel de percepción acerca de la credibilidad y transparencia que exhibe la Tesorería de la Seguridad Social en el desempeño de las funciones que le confiere la Ley 87-01, sus Reglamentos y Normas Complementarias, a través de la opinión de los receptores de fondos y relacionados a la TSS.

## **Objetivos Específicos**

- Ofrecer a nuestros grupos de interés externos una herramienta de participación, mediante la cual puedan evaluar el servicio que le ofrece la Tesorería de la Seguridad Social.
- Contar con una base de datos e informaciones que nos sirvan de referencia para basar nuestras acciones en procura de mejorar los niveles de satisfacción con el servicio que ofrecemos.

## **Ámbito de aplicación**

Fue aplicada a todas las instituciones, 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.

En ese sentido incluimos: ARS's, AFP's, Bancos Recaudadores y otras entidades del SDSS: SISALRIL, UNIPAGO, SIPEN, DIDA.

Estos grupos constituyen un total de 48 entidades. La encuesta fue enviada vía correo electrónico a 98 contactos de dichas entidades, de los cuales 8 correos dieron falla y 25 fueron respondidos satisfactoriamente, equivalente a un 25.51% de repuesta, en un periodo comprendido desde el 1ro hasta el 31 de agosto del 2018.

# Metodología

## Diseño del cuestionario

Se diseñó un cuestionario bajo la plataforma de Microsoft Forms, de preguntas semi estructuradas, el mismo fue enviado y aplicado vía internet a través del correo electrónico de cada uno de los representantes de las instituciones receptoras y relacionadas que interactúan directamente con los procesos de la TSS. Este cuestionario se mantuvo en línea en un periodo correspondiente de 34 días calendario.

## Procesamiento

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

## Cálculo del Índice de Credibilidad y Transparencia

El índice de Credibilidad y Transparencia con respecto a los servicios brindados y el cumplimiento de la misión o propósitos conferidos por Ley a la Tesorería de la Seguridad Social fue calculado de la siguiente manera; cada indicador tiene un puntaje que oscila entre 1 y 4 puntos. La suma de respuestas obtenidas por punto se divide entre el total de respuestas y se multiplica dicho por ciento por la ponderación de cada ítems, de acuerdo con el puntaje otorgado a cada uno, fue dividida por el total de respuestas para obtener el promedio por respuesta. Luego se obtiene el índice de Credibilidad y Transparencia, mediante la suma de los porcentos de respuesta del índice ponderado.

## Resultados

Como se puede constatar en la Tabla I, el 52% de las personas encuestadas catalogan a la Tesorería como una institución veraz y confiable, mientras que el 48% restante la calificaron como una institución muy veraz y confiable, que nos indica que la TSS es una institución confiable y transparente según la percepción de los encuestados.

El 52% de los encuestados valora a la TSS como eficiente, en cuanto al manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01. El 48% restante valora a la institución como muy eficiente.

El 100% de los encuestados entiende que la TSS cumple con los procesos establecidos en la ley 87-01 para transferir los fondos de pago de la seguridad social.

El 100% cree que la TSS siempre cumple con su misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del SDSS.

El 100% nunca ha observado o recibido algún comportamiento inapropiado de parte del personal de la institución, con respecto a los servicios y asistencias ofrecidos.

El 52% considera muy transparente la página web de la TSS y un 48% la considera como transparente.

El 100% considera que los fondos transferidos por parte de la TSS hacia sus respectivas instituciones son realizados en el tiempo establecido.

El 80% encuestado utiliza las informaciones generadas por la TSS.



El 72% considera que las informaciones de la TSS son completas y entregadas a tiempo, mientras que el 28% no utiliza las informaciones institucionales.

El 48% la califica la comunicación con nuestra institución, el 32% considera que es buena, y un 16% no se comunica con nuestra institución y solo el 1% entiende que la comunicación es muy deficiente,.

Todo esto, sumado al compromiso de la Tesorería de la Seguridad Social de mantener un nivel de satisfacción de los receptores de fondos y relacionados en un 95% para el 2018 en base al posicionamiento como una entidad eficiente y transparente. Para el mismo año, la TSS ha logrado alcanzar un índice de satisfacción, de credibilidad y transparencia de un **95%**, alcanzando así la meta trazada y demostrando el deber y el compromiso asumido de brindar eficazmente los servicios, velar por el cumplimiento de la misión y la calidad de los procesos conferidos por Ley de manera eficiente, y mantener una percepción confiable y transparente ante la opinión pública, receptores de fondos y grupos de interés relacionados. A continuación, la tabla siguiente muestra en detalle el comportamiento de las respuestas obtenidas.

**Tabla I.** Tabla general de Respuestas

<b>Tabla General de Respuestas</b>		
<b>1- ¿Cómo usted considera que se percibe la Tesorería de la Seguridad Social ante la opinión pública?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Muy veraz y confiable	12	48%
Veraz y confiable	13	52%
Poco veraz y confiable	0	0%
Ni veraz ni confiable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

2- ¿Cómo valora usted a la TSS en cuanto al manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01?	Respuestas	Proporción
Muy eficiente	12	48%
Eficiente	13	52%
Deficiente	0	0%
Muy deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
3- ¿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?	Respuestas	Proporción
Si	25	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
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?	Respuestas	Proporción
Siempre	25	100%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
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?	Respuestas	Proporción
Nunca	25	100%
Con frecuencia	0	0%
Alguna vez	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
6- Con respecto a la Página Web de la TSS, ¿Cómo valora usted el nivel de transparencia ante las informaciones publicadas?	Respuestas	Proporción
Muy transparente	13	52%
Transparente	12	48%
Poco transparente	0	0%
Nada transparente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
7- Los fondos de pago que se transfieren a su institución son recibidos:	Respuestas	Proporción
En el tiempo establecido	25	100%
Con retrasos	0	0%

<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
<b>8- ¿Reciben o utilizan la información generada por nuestra Institución?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Si	20	80%
No	5	20%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
<b>9- Si su anterior es sí, favor contestar las siguientes 2 preguntas: ¿Esa información es completa y entregada a tiempo?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Si	18	72%
No	0	0%
N/A	7	28%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
<b>10- ¿Cómo calificaría usted la comunicación con nuestra institución?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Muy buena	12	48%
Buena	8	32%
Deficiente	0	0%
Muy deficiente	1	4%
N/A	4	16%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
<b>11- ¿Cuáles aspectos valora usted del servicio que brindamos?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Eficiencia	1	4%
EFICIENCIA Y CONFIABILIDAD	1	4%
Eficientizar más los procesos, en especial los que tienen que ver con: 1- Actualización del Catálogo de Ciudadanos. 2- Registro de pagos por adicionales que están en proceso de Unificación Familiar, dado que estos tienen que durar 2 meses para activarse, ya que no se pueden incluir en Nómina de Adicionales TSS por el empleador hasta que el adicional se encuentre registrado en el núcleo familiar.	1	4%
EL SERVICIO QUE PRESTAN AL CLIENTE ES MUY EFICIENTE.	1	4%
información precisa y orientación oportuna sobre las más variadas inquietudes que se le solicitan.	1	4%
La atención y calidad del servicio	1	4%
La atención y la calidad humana que brinda el personal de servicios.	1	4%
la calidad del servicio brindado	1	4%
La confiabilidad de las informaciones y transparencia	1	4%
La Disponibilidad La Rápida Respuesta La atención a los requerimientos técnico	1	4%
La rapidez en la respuesta La facilidad de comunicación	1	4%
La Tesorería	1	4%

La transparencia de su administrador y su equipo de trabajo.	1	4%
la transparencia y la seriedad con la que manejan sus operaciones	1	4%
Muy eficiente	1	4%
N/A	4	16%
rápida respuesta	1	4%
su puntualidad, atención y veracidad de la información.	1	4%
Transparencia	1	4%
transparencia y exactitud en los procesos	1	4%
Transparencia, el cumplimiento y la eficiencia.	1	4%
Transparencia. Confiabilidad	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
<b>16- ¿Qué sugerencias propone para mejorar nuestros servicios?(*)</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Acercamiento a los entes participantes del sistema de pensiones a fines de procurar mejor calidad del servicio prestado a través de identificación de oportunidades de mejora.	1	4%
Eficientizar más los procesos, en especial los que tienen que ver con: 1- Actualización del Catálogo de Ciudadanos. 2- Registro de pagos por adicionales que están en proceso de Unificación Familiar, dado que estos tienen que durar 2 meses para activarse, ya que no se pueden incluir en Nómina de Adicionales TSS por el empleador hasta que el adicional se encuentre registrado en el núcleo familiar.	1	4%
Hasta ahora Ninguna	1	4%
les sugiero mantener su comunicación y atención en tiempo oportuno con los diferentes actores del sistema.	1	4%
Mantener la capacitación constante al personal	1	4%
MANTENER LA PULCRITUD, LA EFICIENCIA Y LA TRANSPARENCIA COMO HASTA AHORA	1	4%
más cantidad de recursos economicos y humanos	1	4%
Mayor rapidez a los requerimientos	1	4%
mejorar el tiempo de respuesta de las sociitudes remitidas por nosotros que afectan relacion cliente-banco Cliente -TSS	1	4%
Mejorar los tiempos de respuestas de los estatus de afiliados	1	4%
Muy bueno	1	4%
N/ A	1	4%
N/A	7	28%
Necesita mejor financiamiento y personalidad jurídica para actualizar sus sistemas y para poder investigar y sancionar a los evasores y elusores, así como a quienes delinquen con las afiliaciones irregulares.	1	4%
RESPECTO AL PUNTO 9 DE LA PRESENTE ENCUESTA: ENTENDEMOS QUE SE DEBEN ESTABLECER MECANISMOS Y/O MEJORAS TENDENTES A LA	1	4%

EFICIENTIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECAUDO Y FISCALIZACIÓN DE RECURSOS. ASI MISMO, SUGERIMOS ESTABLECER MEJORAS EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.		
Respuesta mas oportuna con los casos de pagos reportados no liquidados por TSS luego de ser recibidos en la entidad recaudadora.	1	4%
sugiero cambiar el format de confirmacion a travez de correo cifrado, pues limita a que un solo usuario este pendiente de validar dicho correo. este archive bien podria enviarse al buzón de las personas asinadas ya que es una informacion que no compromete en nada a las instituciones.	1	4%
Tener una mejor integracion con UNIPAGO, para disminuir el tiempo de los afiliados con cedula nuevas	1	4%
Yo lo que propongo en con toda honestidad es que La TSS debe asumir de manera completa la administración de la base de datos de la ley de seguridad social, UNIPAGO ya no tiene razón de existir, los procesos de la TSS son mucho mas actualizado en tiempo real y están en capacidad de brindar un mejor servicio que UNIPAGO.	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

(\*)Copia fiel de lo expresado en la encuesta aplicada.

En las tablas siguientes se detallarán los resultados obtenidos de la encuesta para el cálculo del Índice Credibilidad y Transparencia. En primer lugar, se muestran los resultados globales del índice de credibilidad y transparencia desde el año 2010 hasta el 2018.

**Tabla II.** Comparación del índice de credibilidad y transparencia por año

COMPARACIÓN DEL INDICE DE CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA TSS POR AÑO								
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
90.18	91.68	91.03	91.15	94.60	93.30	93.80	94.90	94.64

A continuación, comparamos los promedios de calificación por año, según los criterios que se evaluaron para cada pregunta.

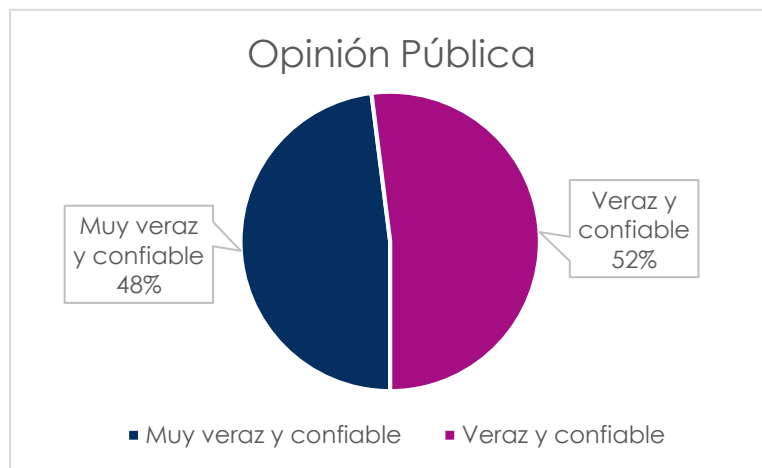
**Tabla III.** Comparación de los promedios de valoración de las preguntas por año.

COMPARACIÓN DE LOS PROMEDIOS DE VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS POR AÑO									
Criterios	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Muy veraz y confiable	60.71	68.13	63.58	61.54	75.9	69.39	73.61	75.93	78.24
Veraz y confiable	35.71	31.32	35.1	38.46	22.5	29.93	22.22	22.84	15.40
Poco veraz, poco confiable	3.57	0.55	1.32	0	0	0.01	3.82	1.23	0.00
Ni veraz ni confiable	0	0	0	0	1.5	0	0.35	0	1.00

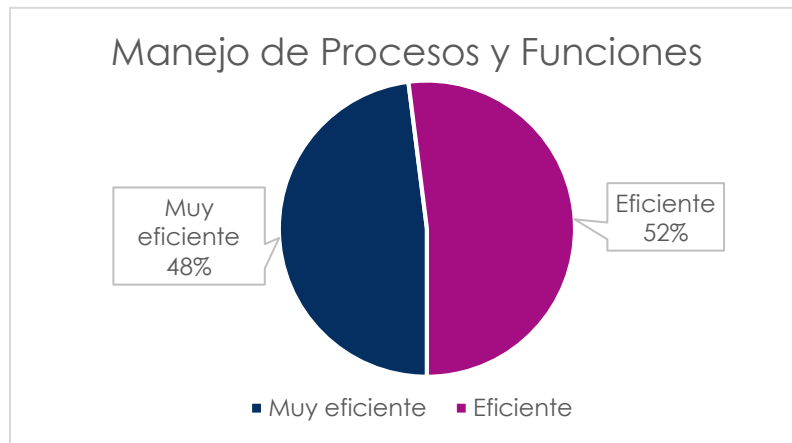
COMPARACIÓN DE LOS PROMEDIOS DE VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS POR AÑO									
Criterios	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Muy veraz y confiable	<u>60.71</u>	<u>68.13</u>	<u>63.58</u>	<u>61.54</u>	<u>75.9</u>	<u>69.39</u>	<u>73.61</u>	<u>75.93</u>	<u>74.8</u>
Veraz y confiable	<u>35.71</u>	<u>31.32</u>	<u>35.1</u>	<u>38.46</u>	<u>22.5</u>	<u>29.93</u>	<u>22.22</u>	<u>22.84</u>	<u>18.4</u>
Poco veraz, poco confiable	<u>3.57</u>	<u>0.55</u>	<u>1.32</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0.01</u>	<u>3.82</u>	<u>1.23</u>	<u>0</u>
Ni veraz ni confiable	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1.5</u>	<u>0</u>	<u>0.35</u>	<u>0</u>	<u>2.4</u>
N/A	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>4.4</u>

A continuación, presentamos de manera gráfica las respuestas obtenidas en la encuesta

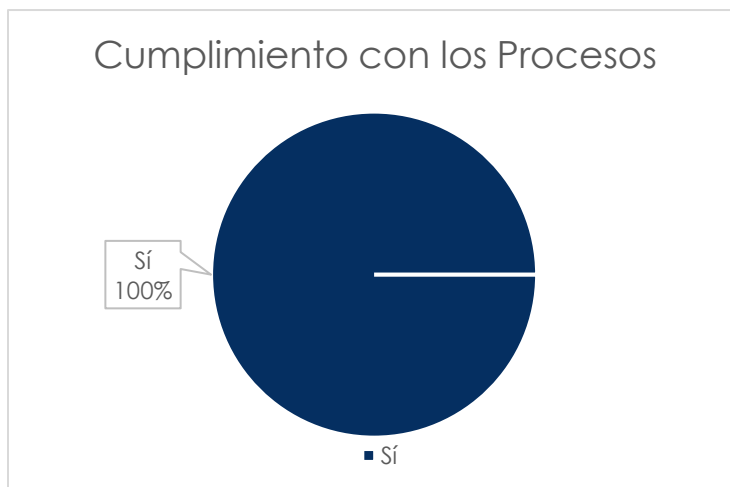
**¿Cómo usted considera que se percibe la Tesorería de la Seguridad Social ante la opinión pública?**



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

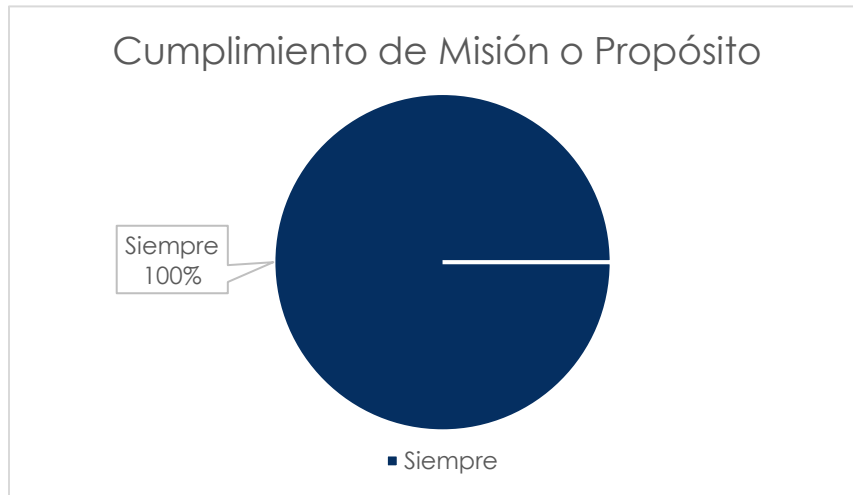


**¿La TSS cumple con los procesos establecidos en la ley, reglamentos y normas complementarias para transferir los fondos de pago de la seguridad social a su institución?**

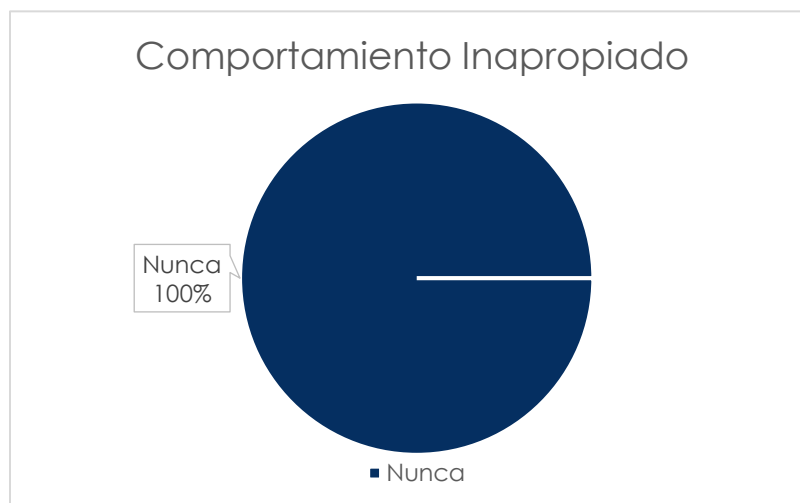


**¿Cree usted que la TSS cumple con su misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social con eficiencia, confidencialidad, transparencia y credibilidad?**

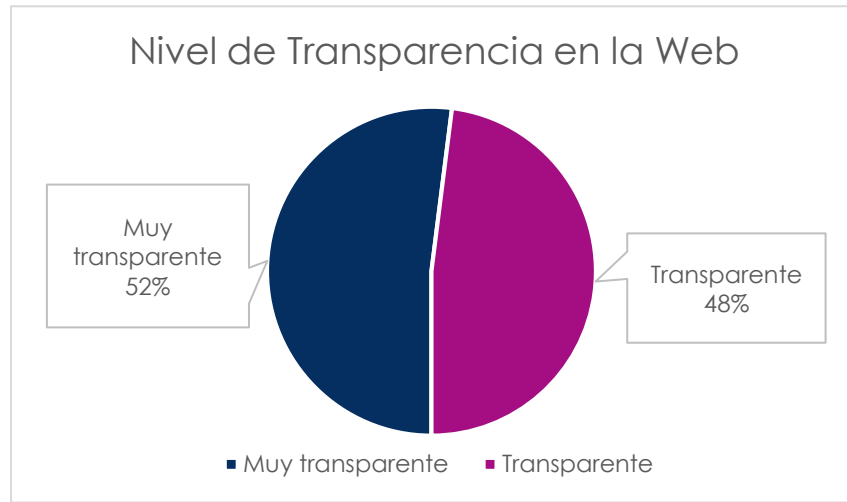




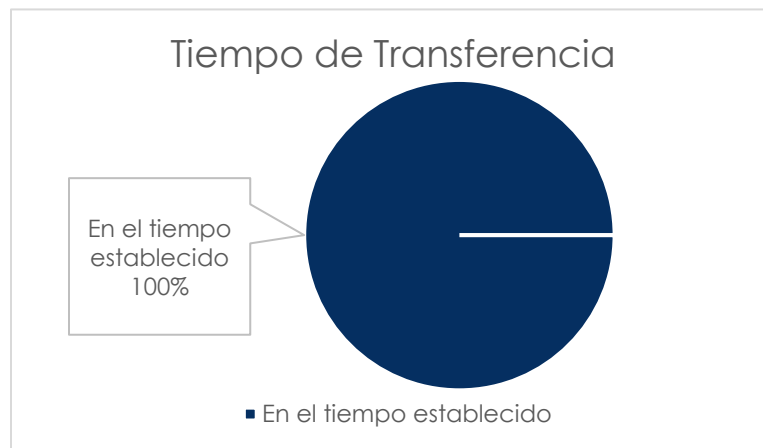
**Con respecto a los servicios y asistencias que se le ha ofrecido, ¿Ha observado o recibido algún comportamiento inapropiado por parte del personal de la TSS?**



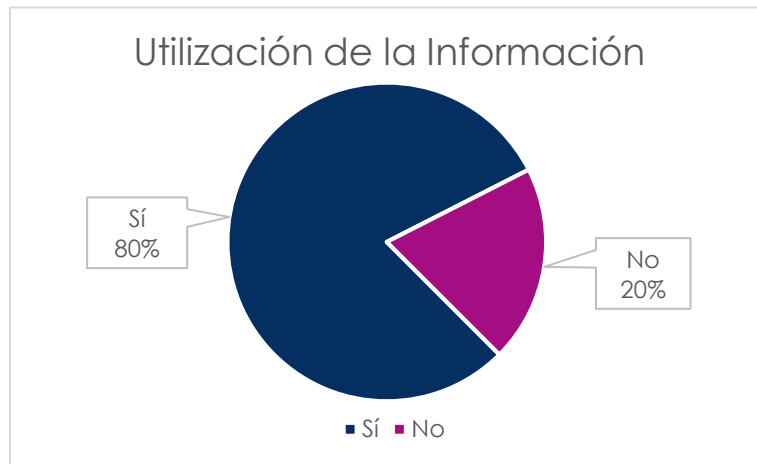
**Con respecto a la Página Web de la TSS, ¿Cómo valora usted el nivel de transparencia ante las informaciones publicadas?**



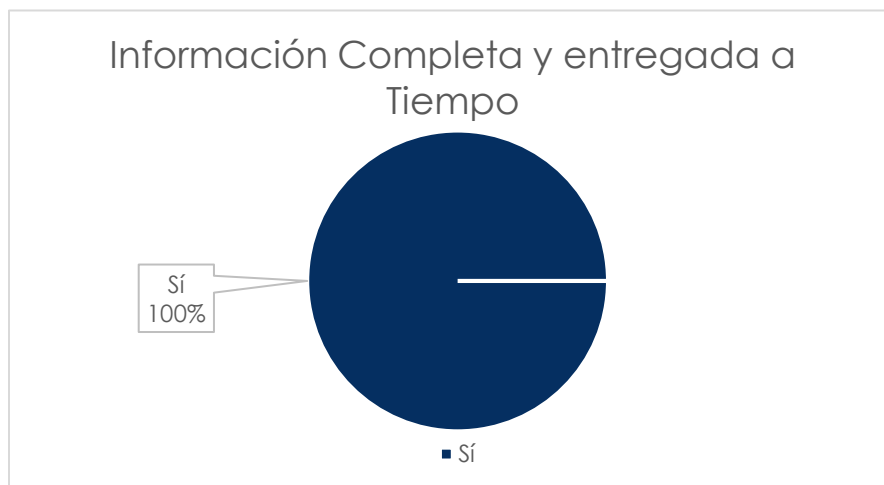
**Los fondos de pago que se transfieren a su institución son recibidos:**



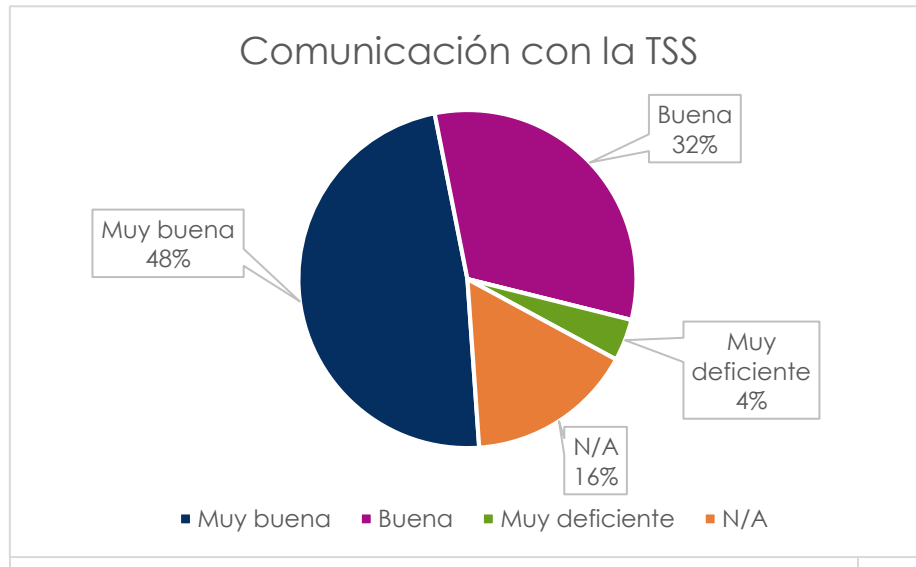
**¿Reciben o utilizan la información generada por nuestra Institución?**



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



### ¿Cómo calificaría usted la comunicación con nuestra institución?



## Conclusión

Desde los inicios de la aplicación de esta encuesta, la Tesorería de la Seguridad Social se ha mantenido con un índice por encima de los 90 puntos, tal como se ha propuesto en los objetivos de calidad y plan estratégico institucional planteados para el año 2016-2020.

Después de analizar los resultados obtenidos, se reafirma una vez más que Tesorería de la Seguridad Social es una institución que mantiene su compromiso de ser **transparente y confiable**, que más que un compromiso es parte de **nuestra cultura y razón de ser** y no solo lo hacemos en función de lo que nos ha asignado la ley 87-01 en su artículo 28.

La misión es y seguirá siendo, ser transparentes, veraces y confiables, seguir trabajando apegada a las leyes, normas y reglamentos que nos regulan, para satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas y aportar al logro de los objetivos de desarrollo sostenible del país (ODS), a través del fortalecimiento continuo del Sistema de Seguridad Social Dominicano.