

2019

Tesorería de la Seguridad Social



INFORME DE CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

Índice

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

Presentación

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) presenta la Décima edición de su Informe de Credibilidad y Transparencia, correspondiente al año 2019. 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 décimo 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.

Las preguntas 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 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 octubre 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.

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 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 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 38 entidades. La encuesta fue enviada vía correo electrónico a 62 contactos de dichas entidades, entre ellos a personas que podían ayudar con el seguimiento, de los cuales 7 correos no pudieron ser entregados y 16 respondieron satisfactoriamente la encuesta, equivalente a un 42.10% participación, en un periodo comprendido desde el 22 de octubre hasta el 19 de diciembre del 2019.

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 opción de respuesta tiene un valor que varía entre 100, 80, 60 y 40 puntos. La suma de la cantidad de respuestas obtenidas por opción se divide entre el total de respuestas y se multiplica dicha proporción por el valor de cada opción, finalmente se suman estos resultados para obtener el índice de Credibilidad y Transparencia.

Resultados

Tabla I. Tabla general de Respuestas

Tabla General de Respuestas		
6. ¿Cómo usted considera que se percibe la Tesorería de la Seguridad Social ante la opinión pública?	Respuestas	Proporción
Muy veraz y confiable	3	18%
Veraz y confiable	12	52%
Poco veraz y confiable	1	6.25%
Ni veraz ni confiable	0	0%
TOTAL	16	75%
7. ¿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	8	50%
Eficiente	8	50%
Deficiente	0	0%
Muy deficiente	0	0%
TOTAL	16	100%
8. ¿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?	Respuestas	Proporción
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%
9. ¿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	14	87.50%
Casi siempre	2	12.50%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	16	100%
10. 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	14	87.50%
Una vez	1	6.25%
Algunas veces	1	6.25%

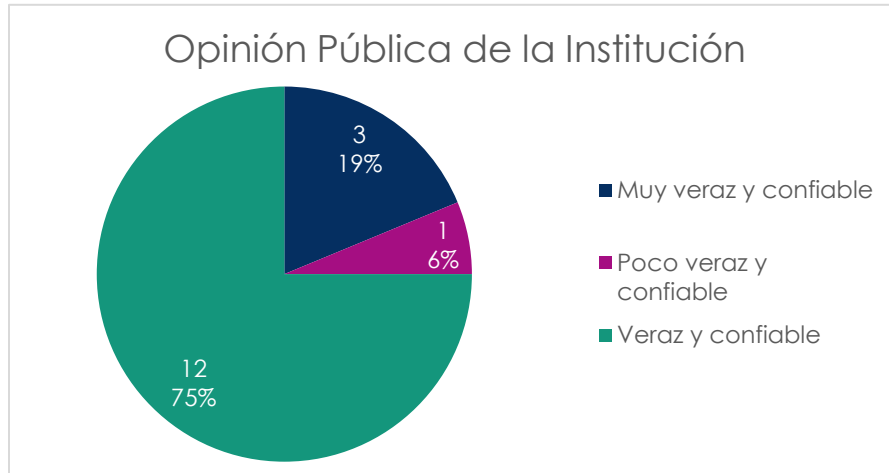
Siempre	0	0%
TOTAL	16	100%
11. Con respecto a la Página Web de la TSS, ¿Cómo valora usted el nivel de transparencia ante las informaciones publicadas?	Respuestas	Proporción
Muy transparente	7	43.75%
Transparente	8	50.00%
Poco transparente	1	6.25%
Nada transparente	0	0%
TOTAL	16	100%
12. Los fondos de pago que se transfieren a su institución son recibidos:	Respuestas	Proporción
En el tiempo establecido	16	100%
Con retrasos	0	0%
TOTAL	16	100%
13. ¿Reciben o utilizan la información generada por nuestra Institución?	Respuestas	Proporción
Si	16	100.00%
No	0	0%
TOTAL	16	100%
14. Si su anterior es sí, favor contestar las siguientes 2 preguntas: ¿Esa información es completa y entregada a tiempo?	Respuestas	Proporción
Si	15	93.75%
No	0	0%
N/A	1	6.25%
TOTAL	16	100%
15. ¿Cómo calificaría usted la comunicación con nuestra institución?	Respuestas	Proporción
Muy buena	5	31.25%
Buena	8	50.00%
Deficiente	1	6.25%
Muy deficiente	1	6.25%
N/A	1	6.25%
TOTAL	16	100%
16. ¿Cuáles aspectos valora usted del servicio que brindamos?	Respuestas	Proporción
Excelente servicio y transparencia		
Claridad en las explicaciones		
El gran aporte que se une a ustedes, el brindado por Unipago.		
La disponibilidad, la eficiencia y la profesionalidad		
mucho conocimiento de mis inquietudes por parte de las personas que me asisten		
Mucha amabilidad y cordialidad.		

"Transparencia. Calidad de la información ofrecida por los agentes de servicio. Canales de contactos son muy efectivos. "		
na		
"Información oportuna atención personalizada"		
El servicio que brinda la TSS es excelente. Profesional y eficiente. Brindan respuestas oportunas e información muy confiable.		
La oportunidad de las informaciones y de los pagos.		
La seriedad en el trato de las informaciones y procesos		
Caracter de urgencia para la resolución de problemas.		
pago de los recursos a tiempo y buena comunicación con esa instituciónCT		
La confiabilidad, la oportunidad y diligencia con que cumple su papel dentro de Sistema Familiar de Salud		
Las mejoras que han implementado para automatizar todos sus procesos y el compromiso que tiene la dirección de asistencia al empleador para resolver las situaciones que se presentan en el día a día.		
TOTAL	16	100%
17. ¿Qué sugerencias propone para mejorar nuestros servicios?	Respuestas	Proporción
Se debe comunicar a las AFP y ARS cuales son los canales para reportar a los empleadores virtuales, a los fines de minimizar este fraude que afecta la sostenibilidad financiero del SDSS.		
Que den un poco más de tiempo para realizar los pagos		
Ninguna, por el momento.		
Disponer de un canal que permita proponer mejoras en los procesos interinstitucionales		
menor tiempo de espera cuando uno llama para que lo asistan. Pero entiendo que es por el cumulo de personas que tambien llaman.		
Mas mecanismos de información directa, para la obtención de información.		
Fortalecer la publicidad dirigida al público en general por medios televisivo, radio y plataformas digitales, a fin de difundir los beneficios y derechos de los afiliados.		
na		
"1.- Cuando se cargan los datos para la validación de licencias médicas sino cumple con este requisito de 12 cotizaciones deben		

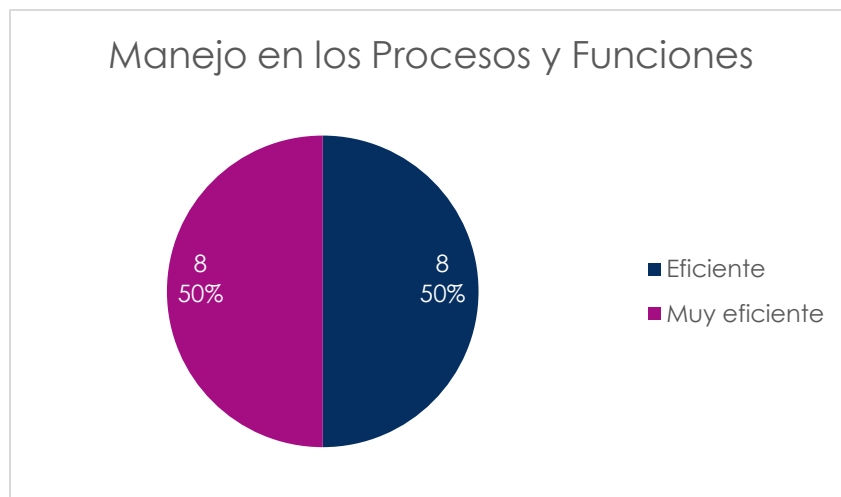
informarlo inicialmente, no esperar hasta cargar el archivo con la licencia médica y el formulario para subsidio.		
2.- Las licencias médicas para su aprobación y validación tardan mucho tiempo como se puede visualizar en la página TSS."		
Mantener el nivel de servicio que les caracteriza.		
Perseguir mas efectivamente la evasión.		
Actualización tecnológica para incrementar la velocidad de procesamiento y de comunicaciones en tiempo real.		
"Mejorar la Comunicación a lo interno y externo de la entidad. Es improcedente que distintas areas de la misma empresa no puedan comunicarse entre ellas. Mejorar la forma en que interactúan con sus relacionados. "		
Seguir trabajando como hasta ahora para alcanzar el cielo como meta final.		
No tengo		
Mejorar en los aspectos relacionados a los temas de bajas de nominas, registros irregulares. Se hace necesario mejorar los tiempos de respuestas y el seguimiento en esos casos que se presentan de manera cotidiana.		
TOTAL	16	100%

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

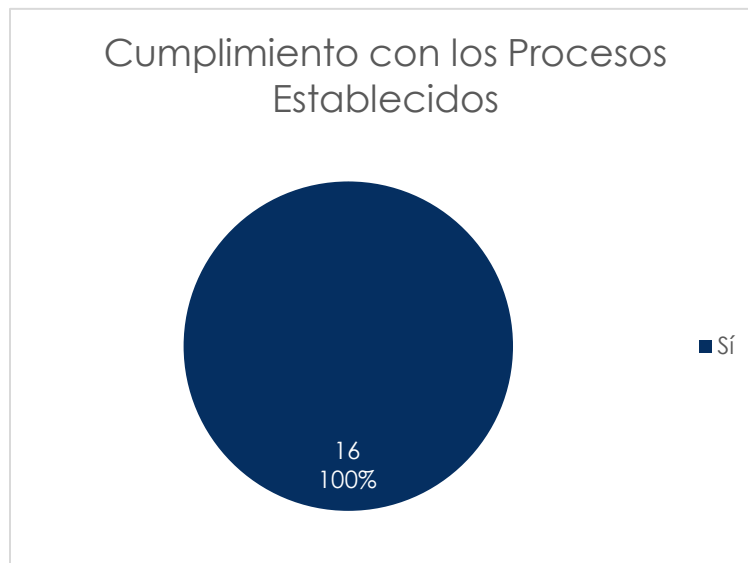
La percepción de la Tesorería ante la opinión pública es considerada Muy veraz y confiable por 3 personas, veraz y confiable por 2 personas y poco veraz y confiable por 1 persona.



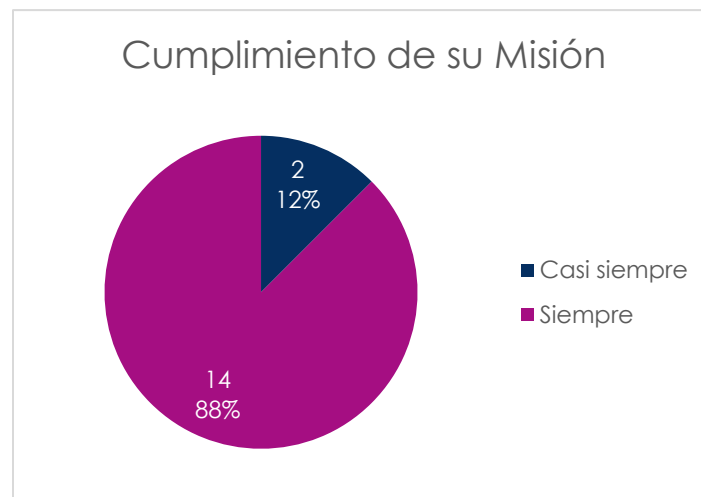
En cuanto al manejo de los procesos 8 personas consideran que la TSS es muy eficiente y 8 personas opinan que es eficiente.



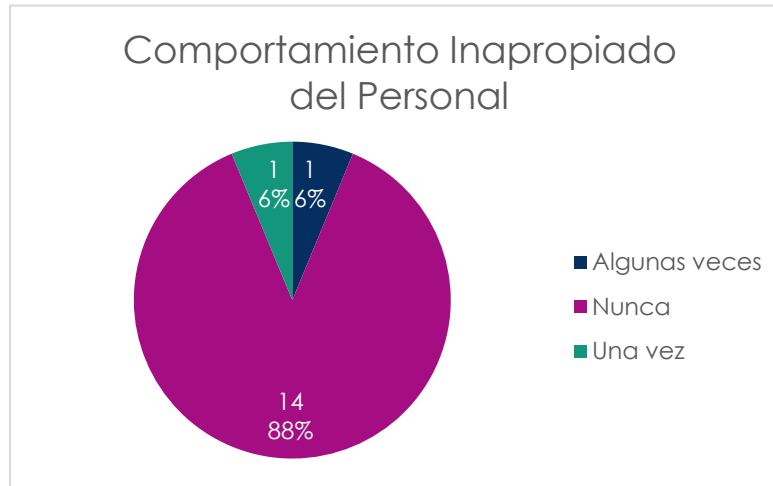
Las 16 personas consideran que la TSS sí cumple con los procesos establecidos en la ley, reglamentos y normas complementarias en la transferencia de fondos.



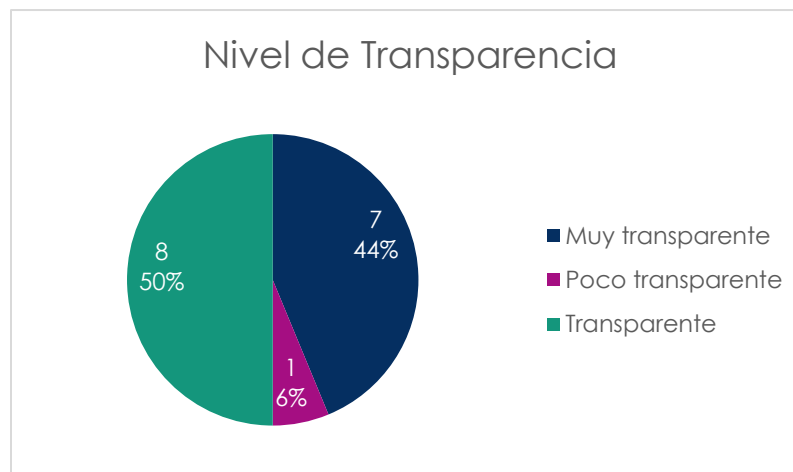
14 personas opinan que la TSS siempre cumple con su misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del SDSS, mientras 2 personas opinan que la TSS casi siempre cumple.



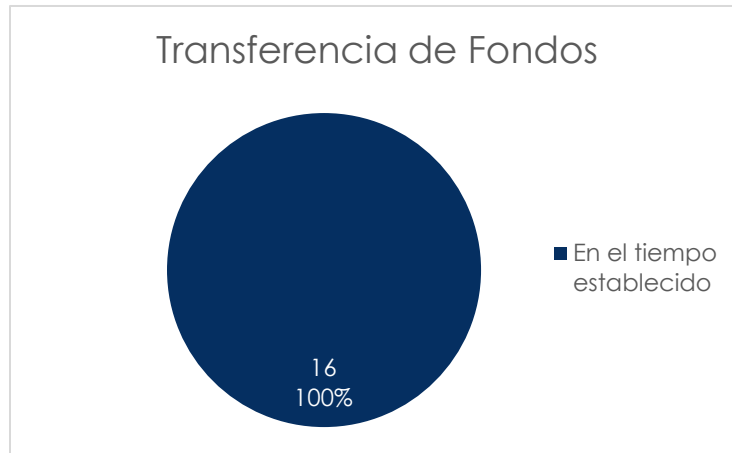
Sobre los servicios y asistencias 14 personas dicen que nunca han recibido un comportamiento inapropiado del personal de la TSS, 1 persona indica que una vez y otra indica que algunas veces.



El nivel de transparencia de las informaciones publicadas en la web es considerada muy transparente por 7 personas, transparente por 8 personas y poco transparente por una persona.



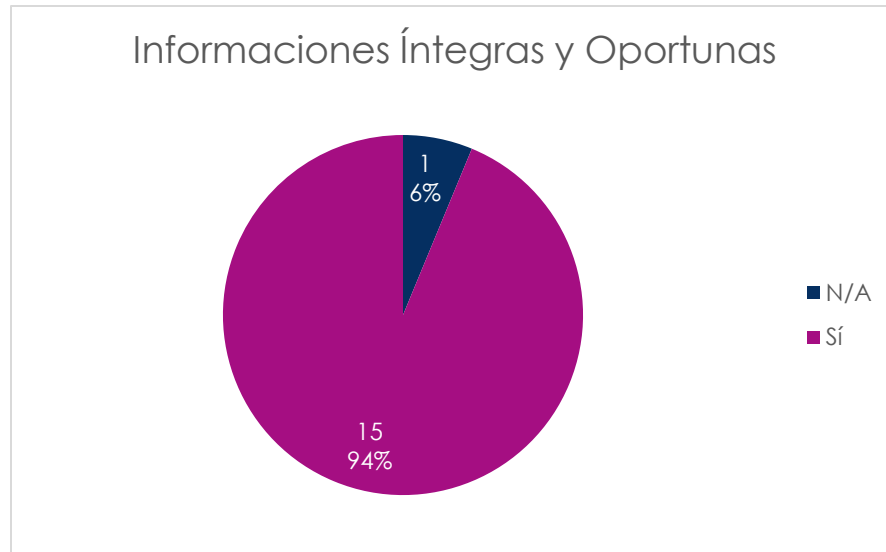
Las 16 personas opinan que la TSS transfiere los fondos en el tiempo establecido.



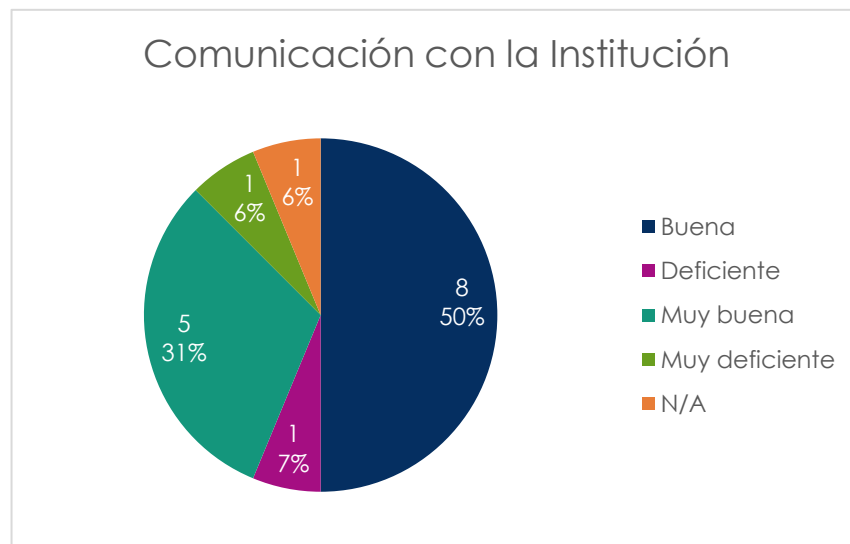
Las 16 personas afirman recibir y utilizar las informaciones generadas por la TSS.



15 personas consideran que la información generada por la TSS es completa y entregada a tiempo, mientras que 1 persona indica que no aplica para esta pregunta.



La comunicación con nuestra institución es considerada muy buena por 5 personas, buena por 8 personas, deficiente por 1 persona, muy deficiente por 1 persona y otra persona indica que no aplica para esta pregunta.



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 2019 en base al posicionamiento como una entidad eficiente y transparente. Para el

mismo año, la TSS ha logrado alcanzar un índice de credibilidad y transparencia de un **93.75%**, quedando por debajo de la meta trazada. Ahora se alza un nuevo reto y el compromiso 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.

En las tablas siguientes se detallarán los resultados obtenidos de la encuesta para el cálculo del Índice de Credibilidad y Transparencia. Se muestran los resultados globales del índice de credibilidad y transparencia desde el año 2010 hasta el 2019 y luego la valoración promedio de las opciones de respuesta.

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

COMPARACIÓN DEL ÍNDICE DE CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA TSS POR AÑO									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
90.18	91.68	91.03	91.15	94.60	93.30	93.80	94.90	94.64	93.75

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	2019
Muy veraz y confiable	60.71	68.13	63.58	61.54	75.9	69.39	73.61	75.93	74.8	71.25
Veraz y confiable	35.71	31.32	35.1	38.46	22.5	29.93	22.22	22.84	18.4	24.375
Poco veraz, poco confiable	3.57	0.55	1.32	0	0	0.01	3.82	1.23	0	2.5
Ni veraz ni confiable	0	0	0	0	1.5	0	0.35	0	2.4	0.625
N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	4.4	1.25

Conclusión

Si bien es cierto que el índice alcanzado permanece por encima de un 90%, llama la atención el hecho de que no se haya alcanzado la meta, aún cuando esta permaneció la misma que el año anterior.

Después de analizar los resultados obtenidos, observamos una disminución en la primera opción de selección con respecto a los 2 años anteriores y una mayor selección en la segunda opción. Así mismo la tercera opción de selección tuvo mayor frecuencia que en los años previos. La 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 con apego a las leyes, normas y reglamentos, 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 Dominicano de Seguridad Social.