

**INFORME  
CREDIBILIDAD Y  
TRANSPARENCIA  
2020**



# Índice

Presentación .....	3
Introducción.....	4
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Ámbito de aplicación.....	6
Metodología .....	7
Resultados .....	8
Conclusión .....	17

## Presentación

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) presenta la XI<sup>va</sup> edición de su Informe de Credibilidad y Transparencia, correspondiente al año 2020. 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 a los procesos establecidos por ley No. 87-01 y sus modificaciones, 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 11 de noviembre 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, IDOPPRIL, 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 apoyar 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 36 entidades. La encuesta fue enviada vía correo electrónico a 71 contactos de dichas entidades, entre ellos a personas que podían ayudar con el seguimiento, de los cuales 3 correo no pudieron ser entregados y 13 respondieron satisfactoriamente la encuesta, equivalente a un 36.11% de participación, en un periodo comprendido del 11 al 27 de noviembre de 2020.

Cabe mencionar que la baja participación se debió a que estamos en un año de cambio de gobierno y autoridades, así como, la Pandemia del Covid-19 que nos afecta desde el mes de marzo.

## 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 16 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

<b>Tabla General de Respuestas</b>		
<b>6. ¿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	7	53.85%
Veraz y confiable	6	46.15%
Poco veraz y confiable	0	%
Ni veraz ni confiable	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
<b>7. ¿Cómo valora usted a la TSS en cuanto al manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Muy eficiente	9	69.23%
Eficiente	4	30.77%
Deficiente	0	%
Muy deficiente	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
<b>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?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Si	13	100%
No	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
<b>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?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Siempre	13	100%
Casi siempre	0	%
Casi nunca	0	%
Nunca	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
<b>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?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Proporción</b>
Nunca	13	100%
Una vez	0	%
Algunas veces	0	%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

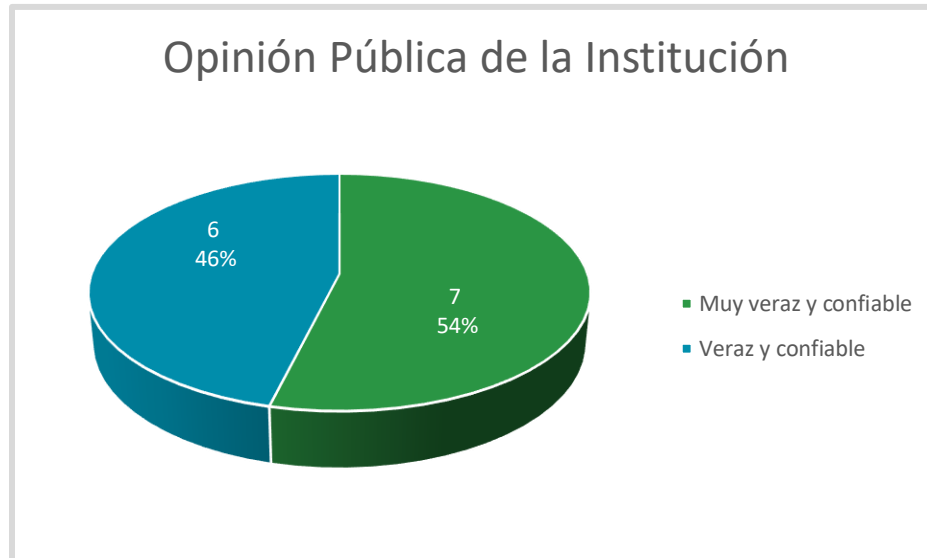


11. Con respecto a la Página Web de la TSS, ¿Cómo valora usted el nivel de transparencia ante las informaciones publicadas?	Respuestas	Proporción
Muy transparente	6	46.15%
Transparente	7	53.85%
Poco transparente	0	%
Nada transparente	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
12. Los fondos de pago que se transfieren a su institución son recibidos:	Respuestas	Proporción
En el tiempo establecido	13	100%
Con retrasos	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
13. ¿Reciben o utilizan la información generada por nuestra Institución?	Respuestas	Proporción
Si	13	100%
No	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
14. Si su anterior es sí, favor contestar las siguientes 2 preguntas: ¿Esa información es completa y entregada a tiempo?	Respuestas	Proporción
Si	13	100%
No	0	%
N/A	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
15. ¿Cómo calificaría usted la comunicación con nuestra institución?	Respuestas	Proporción
Muy buena	6	46.15%
Buena	7	53.85%
Deficiente	0	%
Muy deficiente	0	%
N/A	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
16. ¿Cuáles aspectos valora usted del servicio que brindamos?		
Atención al cliente, respeto, puntualidad de la información solicitada		
Confiabilidad. Cortesía y buen trato. Disposición para el trabajo coordinado interinstitucional.		
Eficiencia, confianza, transparencia, información ágil, veras y oportuna		
La eficiencia y puntualidad		
Los asistentes de atención al cliente muestran un excelente dominio de la plataforma.		
Oportuno y eficiente		
rapidez, confiabilidad, transparencia		
Sobre todo la transparencia y eficiencia en el manejo de los fondos		
Su eficiencia en su pronta respuesta referente a los casos (Maternidad entre otras)		
Su servicio, transparencia y eficiencia.		
Transparencia, eficiencia, muestra de compromiso y apego a la ley		
Transparencia, Oportunidad y Eficiencia		
Una flor en el pantano. Debería tener más poder.		
Atención al cliente, respeto, puntualidad de la información solicitada		

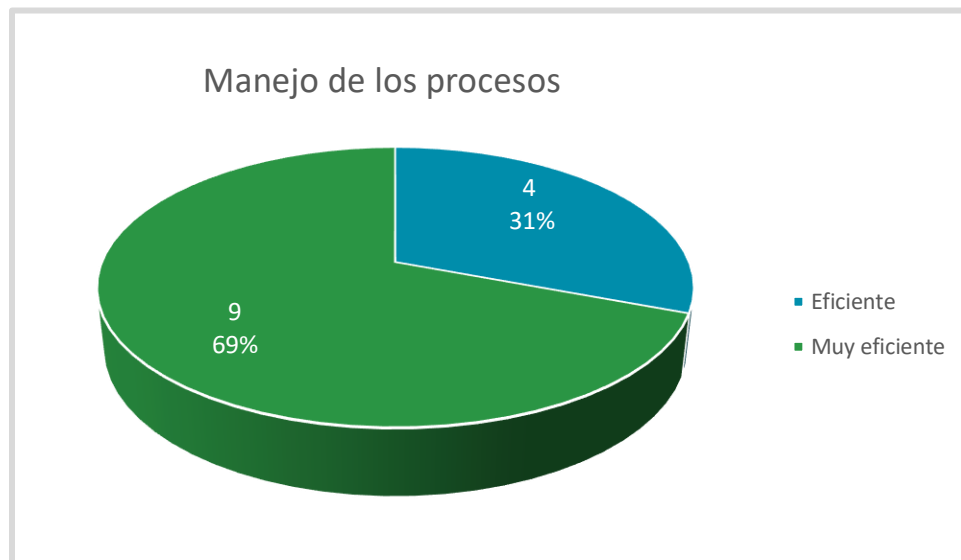
Confiabilidad. Cortesía y buen trato. Disposición para el trabajo coordinado interinstitucional.		
Eficiencia, confianza, transparencia, información ágil, veras y oportuna		
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
<b>17. ¿Qué sugerencias propone para mejorar nuestros servicios?</b>		
Crear una estrategia con las instituciones del estado que se requiera para vincular a los empleados que por alguna razón aún no cotizan a la seguridad social, especialmente los obreros de los ayuntamientos.		
Disminuir el tiempo de espera para ser atendido.		
El tiempo de espera para tomar una llamada que no sea tan larga la espera, al momento de revalidar debe de ser específico		
Hemos tenido algunas dificultades con el procesamiento de solicitudes de subsidios. Una forma de mejorarlo sería que la SISALRIL pueda procesar y aprobar el pago de las solicitudes de subsidio. Es posible que esto requiera alguna actualización en las aplicaciones correspondientes, tanto en la SISALRIL como en la TSS.		
La innovación constante.		
Mantener estos estándares de calidad para que sigan ofreciendo ese excelente servicio.		
Más poder para la reparación de pagos y menos a Unipago y la Sisalril		
N.A.		
n/a		
Nada por el momento		
Ninguna		
siempre hay oportunidad de mejora, revisión de procesos y modernización de los mismos		
Crear una estrategia con las instituciones del estado que se requiera para vincular a los empleados que por alguna razón aún no cotizan a la seguridad social, especialmente los obreros de los ayuntamientos.		
Disminuir el tiempo de espera para ser atendido.		
El tiempo de espera para tomar una llamada que no sea tan larga la espera, al momento de revalidar debe de ser específico		
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

(\*)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 **7** personas y veraz y confiable por **6**.



En cuanto al manejo de los procesos **9** personas consideran que la TSS es muy eficiente y **4** personas opinan que es eficiente.



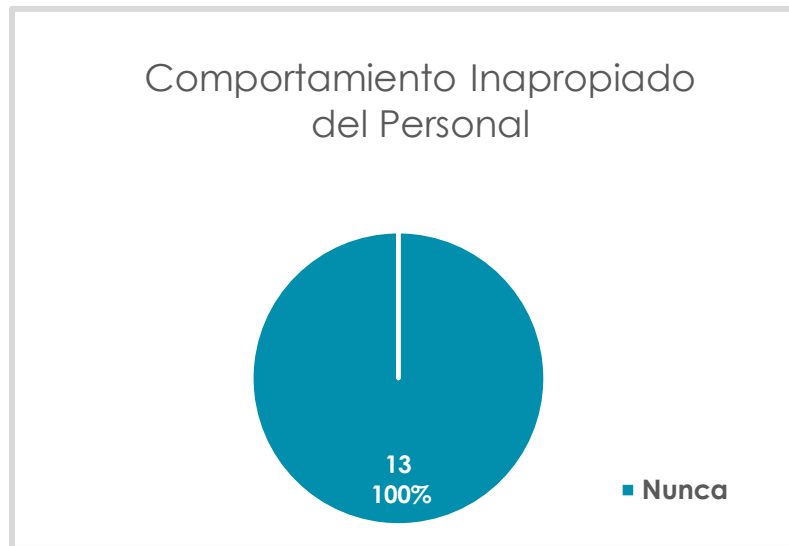
Las 13 personas que completaron la encuesta consideran que la TSS sí cumple con los procesos establecidos en la ley, reglamentos y normas complementarias en la transferencia de fondos.



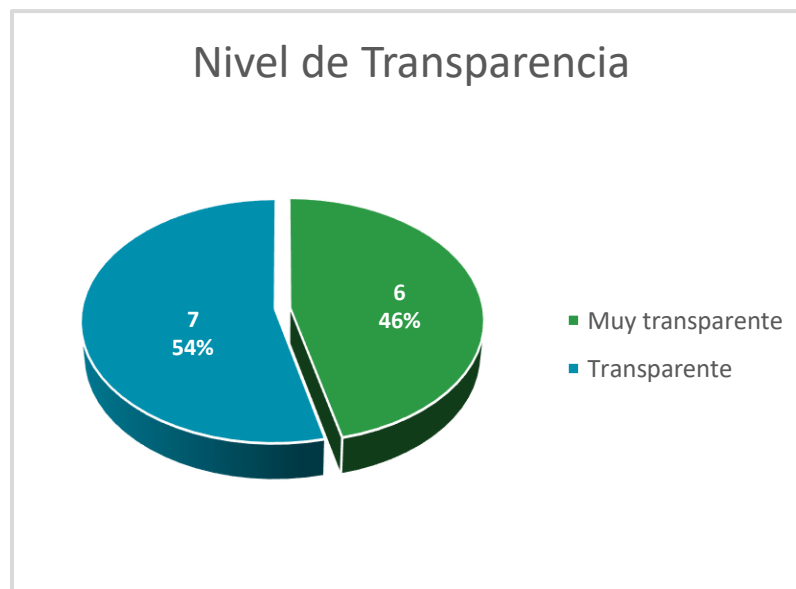
Las 13 personas que completaron la encuesta opinan que la TSS siempre cumple con su misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del SDSS.



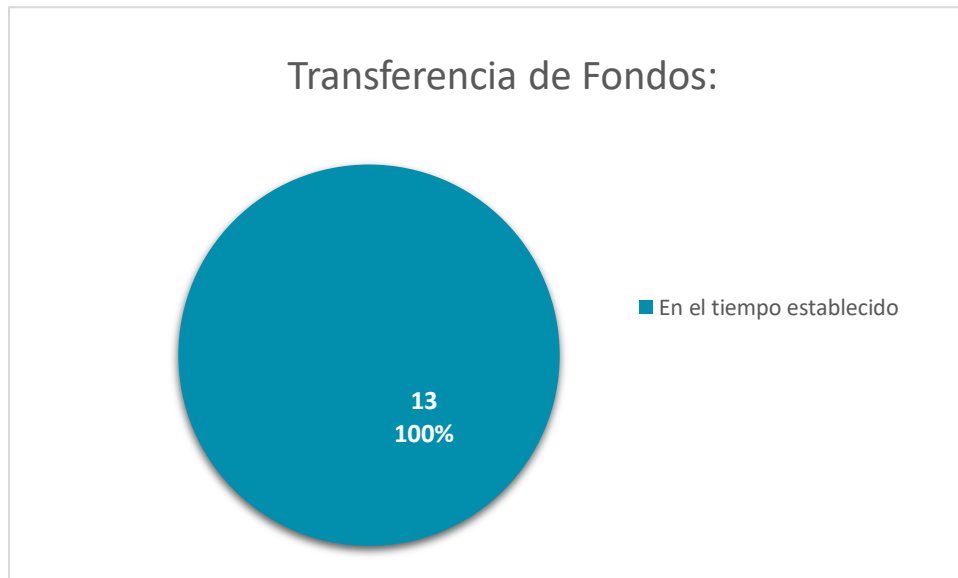
Sobre los servicios y asistencias las 13 personas dicen que nunca han recibido un comportamiento inapropiado del personal de la TSS.



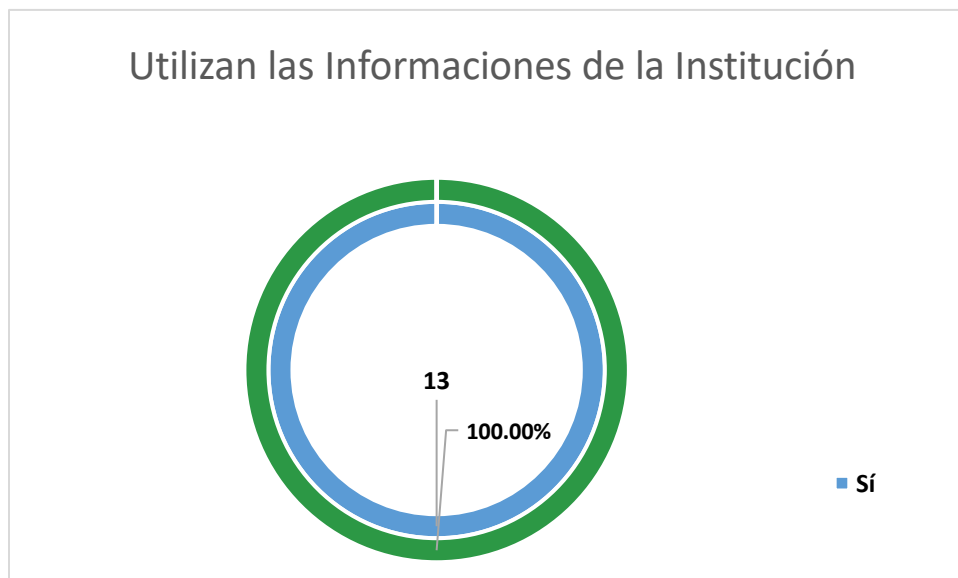
El nivel de transparencia de las informaciones publicadas en la web es considerada muy transparente por 6 personas, transparente por 7 personas.



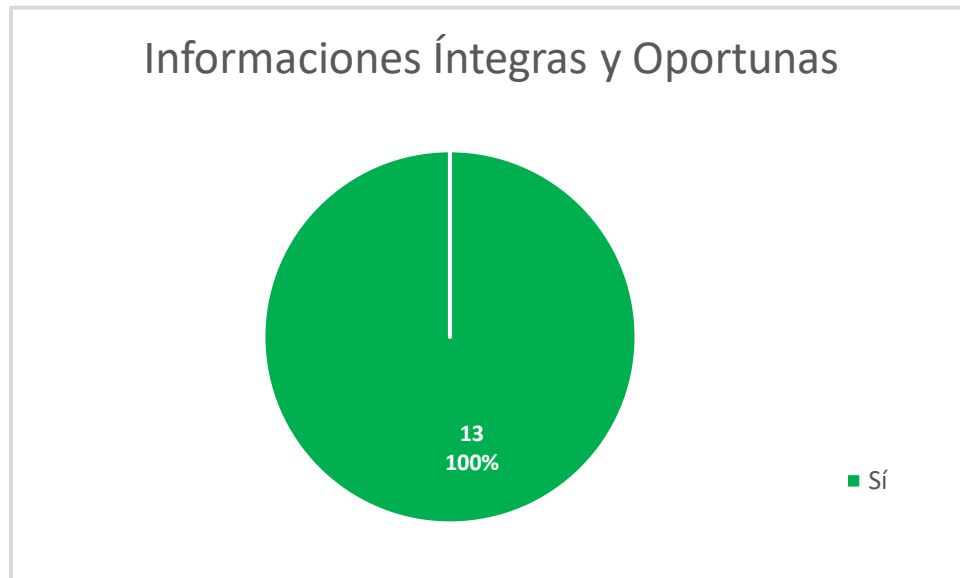
Las 13 personas opinan que la TSS transfiere los fondos en el tiempo establecido.



Las 13 personas afirman recibir y utilizar las informaciones generadas por la TSS.



13 personas consideran que las informaciones generadas por la TSS son completa y entregadas a tiempo.



La comunicación con nuestra institución es considerada muy buena por 6 personas, mientras que buena por 7 personas.



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 2020 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 **96.31%**. 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 2020 y luego la valoración promedio de las opciones de respuesta.

**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	2019	2020
90.18	91.68	91.03	91.15	94.60	93.30	93.80	94.90	94.64	93.75	96.31

**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	2020
Muy veraz y confiable	60.71	68.13	63.58	61.54	75.9	69.39	73.61	75.93	74.8	71.25	81.54
Veraz y confiable	35.71	31.32	35.1	38.46	22.5	29.93	22.22	22.84	18.4	24.37	18.46
Poco veraz, poco confiable	3.57	0.55	1.32	0	0	0.01	3.82	1.23	0	2.5	0
Ni veraz ni confiable	0	0	0	0	1.5	0	0.35	0	2.4	0.62	0
N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	4.4	1.25	0



## Conclusión

El índice alcanzado de un **96.31%**, ha sido la nota más alta otorgada a la institución en término de Transparencia, este resultado muestra el compromiso que tenemos con nuestras partes interesadas y la ciudadanía en general de brindar un servicio apegado a los principios y leyes.

La Tesorería de la Seguridad Social es una institución que mantiene su compromiso de ser **transparentes y confiables**, que más que un compromiso es parte de **nuestra cultura y razón de ser**, además de ser una función 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) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), a través del fortalecimiento continuo del Sistema Dominicano de Seguridad Social.