



INFORME CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA 2021



Dirección de Planificación y Desarrollo
Tesorería de la Seguridad Social



Presentación

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) presenta la décimo segunda edición de su Informe de Credibilidad y Transparencia, correspondiente al año 2021. 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 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, la TSS reafirma el compromiso de mejorar cada edición del contenido de este informe, ampliar la cobertura de las informaciones y aspectos que guarden relación con la evaluación de los procesos que ejerce como institución, por lo que, agradece cualquier sugerencia destinada a enriquecer la mejora de estos.

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

Ing. Henry Sahdalá Dumit
Tesorero

índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Preliminares | 4 |
| 1.1. Introducción | 4 |
| 1.2. Objetivos | 5 |
| 1.2.1. General | 5 |
| 1.2.2. Específicos | 5 |
| 1.3. Ámbito de aplicación | 5 |
| 2. Metodología | 6 |
| 2.1. Diseño del cuestionario | 6 |
| 2.2. Procesamiento | 6 |
| 2.3. Cálculo del índice de Credibilidad y Transparencia | 6 |
| 3. Resultados | 7 |
| 4. Cálculo del índice de Credibilidad y Transparencia | 13 |
| 5. Comparación con años anteriores | 14 |
| 6. Conclusión | 14 |

1. Preliminares

1.1 Introducción

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es un organismo creado mediante 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 para garantizar 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 duodécimo año consecutivo, realiza la “Encuesta de Credibilidad y Transparencia” a fin 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 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 25 de noviembre.

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 los ciudadanos.

1.2 Objetivos

1.2.1. 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.

1.2.2. 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.

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 39 entidades. La encuesta fue enviada vía correo electrónico a 80 contactos de dichas entidades, entre ellos personas que podían ayudar con el seguimiento, y 14 respondieron satisfactoriamente la encuesta, equivalente a un 35.90% de participación, en un período comprendido del 11 al 25 de noviembre de 2021.

2. Metodología

2.1 Ámbito de aplicación

Creado en la plataforma Microsoft Forms, el interrogatorio de preguntas semi estructuradas, fue enviado y aplicado 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 14 días calendario.

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 Excel.

2.3 Cálculo del índice de Credibilidad y Transparencia

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

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

Tabla 2.1: Respuestas y valor de respuestas

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

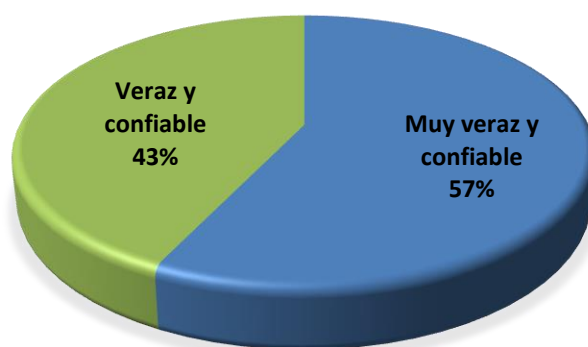
2. La suma de la cantidad de respuestas obtenidas por opción se divide entre el total de respuestas y se multiplica dicha proporción por el valor de cada opción.
3. Finalmente se suman estos resultados para obtener el índice de Credibilidad y Transparencia.

3. Resultados

Los resultados a cada pregunta se muestran a continuación:

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

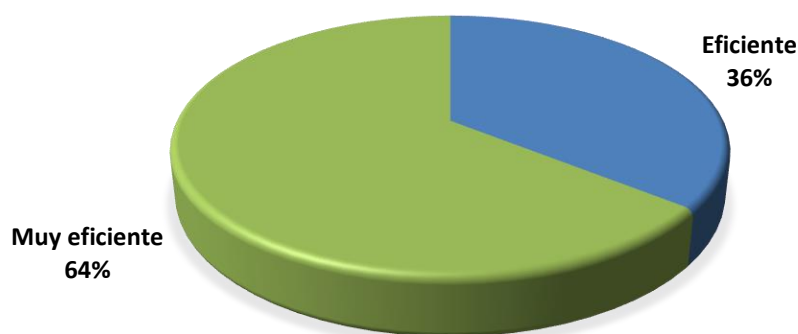
| <i>Opciones de respuesta</i> | <i>Cantidad seleccionada</i> | <i>Proporción</i> |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Muy veraz y confiable</i> | 8 | 57.14% |
| <i>Veraz y confiable</i> | 6 | 42.86% |
| <i>Poco veraz y confiable</i> | 0 | 0% |
| <i>Ni veraz ni confiable</i> | 0 | 0% |



La TSS es considerada **muy veraz y confiable**; arrojado en un 57 % de los resultados.

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

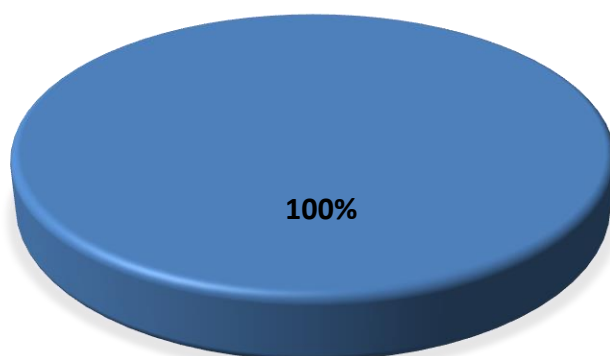
| <i>Opciones de respuesta</i> | <i>Cantidad seleccionada</i> | <i>Proporción</i> |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Muy eficiente</i> | 9 | 64.29% |
| <i>Eficiente</i> | 5 | 35.71% |
| <i>Deficiente</i> | 0 | 0% |
| <i>Muy deficiente</i> | 0 | 0% |



En el manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01, la TSS es muy eficiente, resultado representado por un 64 % 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?

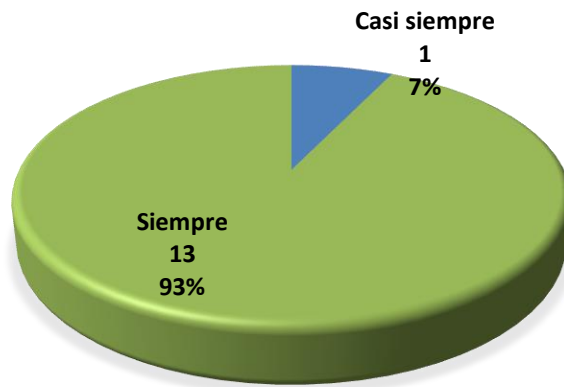
| <i>Opciones de respuesta</i> | <i>Cantidad seleccionada</i> | <i>Proporción</i> |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Si</i> | 14 | 100% |
| <i>No</i> | 0 | 0% |



El cumplimiento de la TSS con lo establecido en la Ley 87-01 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?

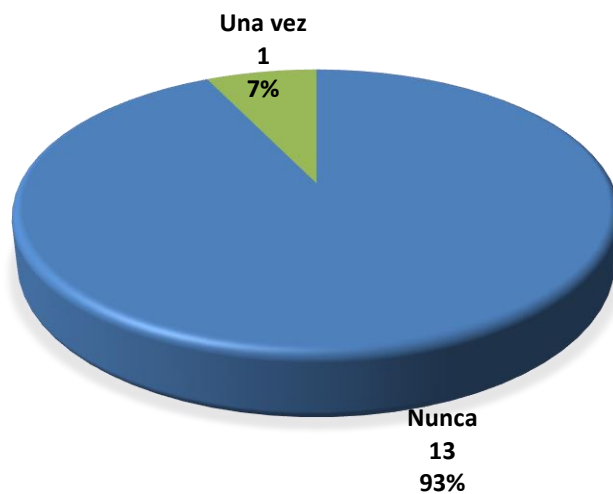
| <i>Opciones de respuesta</i> | <i>Cantidad seleccionada</i> | <i>Proporción</i> |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Siempre</i> | 13 | 92.86% |
| <i>Casi siempre</i> | 1 | 7.14% |
| <i>Casi nunca</i> | 0 | 0% |
| <i>Nunca</i> | 0 | 0% |



La TSS cumple con su misión casi siempre, respondido por 13 de los 14 encuestados.

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?

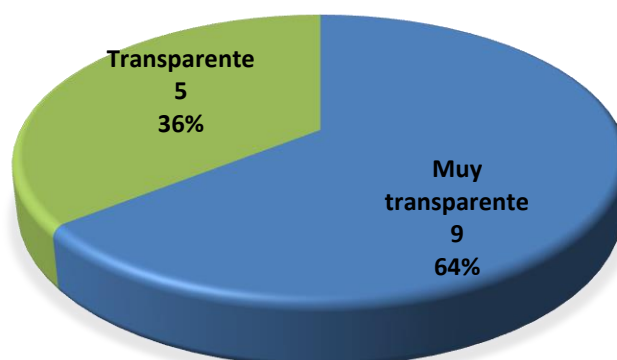
| <i>Opciones de respuesta</i> | <i>Cantidad seleccionada</i> | <i>Proporción</i> |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Nunca</i> | 13 | 92.86% |
| <i>Una vez</i> | 1 | 7.14% |
| <i>Algunas veces</i> | 0 | 0% |
| <i>Siempre</i> | 0 | 0% |



13 de los 14 encuestados ha sostenido que la TSS nunca ha mostrado un comportamiento inapropiado por parte del personal.

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

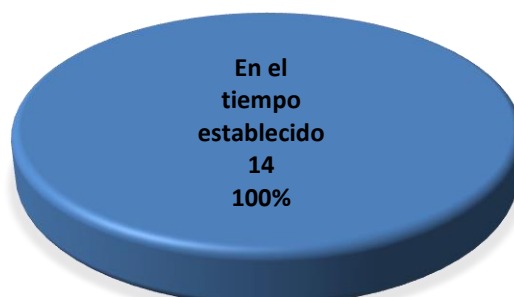
| Opciones de respuesta | Cantidad seleccionada | Proporción |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Muy transparente</i> | 9 | 64.29% |
| <i>Transparente</i> | 5 | 35.71% |
| <i>Poco transparente</i> | 0 | 0% |
| <i>Nada transparente</i> | 0 | 0% |



Muy transparente corresponde al 64 % de las respuestas ante el nivel de transparencia de la TSS ante las informaciones publicadas.

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

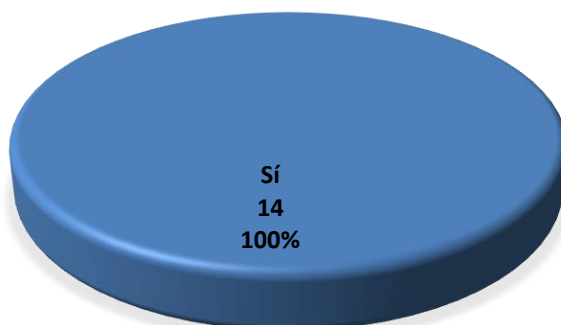
| Opciones de respuesta | Cantidad seleccionada | Proporción |
|---------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>En el tiempo establecido</i> | 14 | 100% |
| <i>Con retrasos</i> | 0 | 0% |



El 100 % 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?

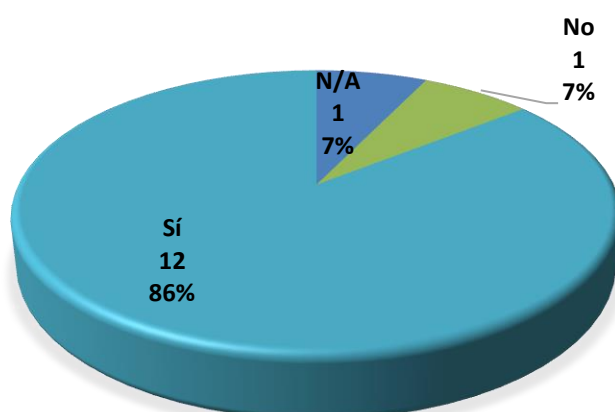
| <i>Opciones de respuesta</i> | <i>Cantidad seleccionada</i> | <i>Proporción</i> |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Si</i> | 14 | 100% |
| <i>No</i> | 0 | 0% |



Los 14 encuestados confirman que reciben y usan la información generada por la TSS, lo que constituye un 100 %.

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> | 12 | 85.71% |
| <i>No</i> | 1 | 7.14% |
| <i>N/A</i> | 1 | 7.14% |

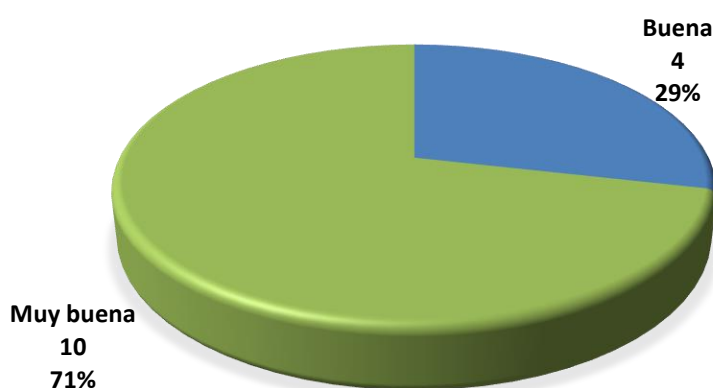


En relación con la pregunta anterior, 12 de los mismos confirma que la información que genera la TSS es recibida y usada por ellos.

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

| Opciones de respuesta | Cantidad seleccionada | Proporción |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>Muy buena</i> | 10 | 71.43% |
| <i>Buena</i> | 4 | 28.57% |
| <i>Deficiente</i> | 0 | 0% |
| <i>Muy deficiente</i> | 0 | 0% |

Los resultados indica que 0 % de los encuestados califican la comunicación de la institución como muy deficiente y deficiente frente a un 71.43 % y un 28.57 % que dice que es muy buena y buena. Las preguntas 11 y 12 fueron abiertas.



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

Las distintas respuestas comprendieron los valores a continuación:

- Integridad, Disponibilidad, Transparencia, Eficiencia y Dominio en todos los servicios.
- Pulcritud y Honestidad en el manejo de la institución.
- Exactitud de la información de la página y el apoyo de sus representantes.
- Profesionalidad y Confiabilidad en el servicio.
- Comunicación y Servicio.
- Claridad y Entrega a tiempo.
- Dispersión a tiempo.
- Alto nivel de Asistencia y Servicio.

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

Las respuestas dadas fueron las siguientes:

- Que al enviar el mensaje de exclusión de un dependiente adicional indiquen el nombre del titular y dependiente que fue excluido. El mensaje que actualmente es enviado no arroja mucha luz sobre la novedad.
- Se ha creado una novedad de baja de dependientes adicionales con el número xxxx para aquellos dependientes adicionales que no están afiliados en UNIPAGO.
 - Seguir trabajando en la innovación tecnológica.

- Los cambios y actualizaciones de la plataforma SUIR PLUS deben ser socializados con mayor antelación.
- La consulta de ARS, AFP y SUBSIDIOS debe ser reintegrada en la plataforma, anteriormente tenemos acceso a este reporte, el cual era mucha utilidad y actualmente ha sido bloqueado, según nos indican la información le compete a la SISALRIL, pero la plataforma de esta institución solo da la información por consulta individual, carece de un reporte general.
- Seguir mejorando cada día más el servicio al cliente.
- Estamos muy satisfechos con la entrega de servicios que recibimos actualmente.
-
- Entiendo que el reto es seguir manteniendo los altos estándares de servicios que les caracteriza como institución.
- Con cierta frecuencia, se interrumpe la plataforma tecnológica, y eso puede generar retrasos en algunos servicios. Sugerimos fortalecer esa parte en su gestión.
- Dar acceso igualitario y justo a las diferentes ARS a las consultas y distribución de los nuevos afiliados al sistema.
- Ofrecer más capacitaciones al personal nuestro.

4. 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) | 116 | 22 | 0 | 1 | 1 |
| Relación = a/b | 116/140 = 0.83 | 22/140= 0.16 | 0/140 = 0 | 1/140 = 0.01 | 1/140 = 0.01 |
| Calificación (ver tabla 2.1) | 100 | 80 | 60 | 40 | 100 |
| Calificación/Relación (%) | 100/0.83= 82.86 | 80/0.16= 12.57 | 60/0=N/A | 40/0.01= 0.23 | 100/0.01= 0.71 |

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.

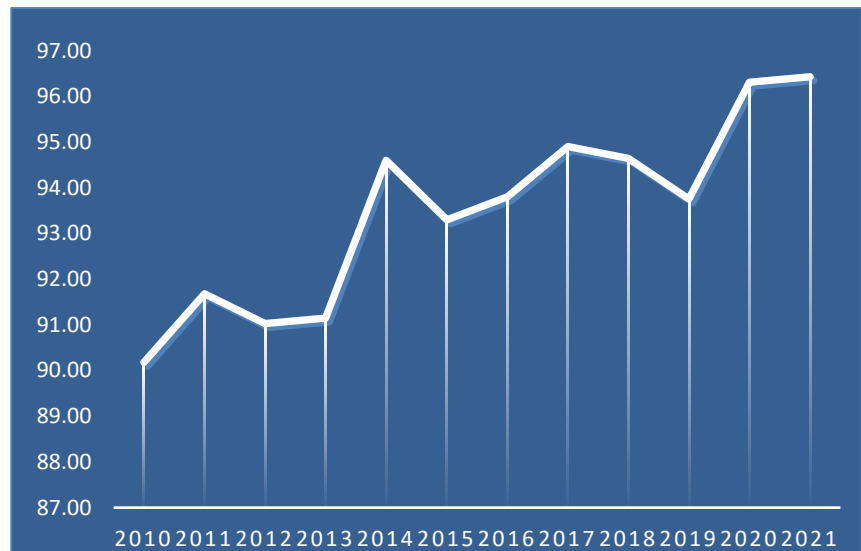
$$\begin{aligned}
 \text{ICT} &= (82.8571 + 12.5710 + 0.2857 + 0.714285) \% \\
 &= 96.43 \% \\
 &= \mathbf{96 \% (*)}
 \end{aligned}$$

Para nuestro uso, hemos redondeado tal como se indica en la ecuación (*). El valor 96 % indica el compromiso que ha asumido la Tesorería de la Seguridad Social en el año 2021 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 87-01.

5. Comparación con años anteriores

| ICT | Año |
|--------------|-------------|
| 90.18 | 2010 |
| 91.68 | 2011 |
| 91.03 | 2012 |
| 91.15 | 2013 |
| 94.60 | 2014 |
| 93.30 | 2015 |
| 93.80 | 2016 |
| 94.90 | 2017 |
| 94.64 | 2018 |
| 93.75 | 2019 |
| 96.31 | 2020 |
| 96.43 | 2021 |



Como podemos visualizar en la gráfica anterior desde el inicio de la aplicación de la encuesta la institución ha mantenido su índice de Credibilidad y Transparencia por encima del 90%, además se observa que para el 2010 nuestro índice era de 90.18 y 2021 (11 años después) estamos en un **96%**, lo cual demuestra que cada año nuestras partes interesadas se sienten más satisfechas con la labor realizada por nuestra institución.

6. Conclusión

Un **96 %**, como índice de Credibilidad y Transparencia representa el compromiso que tiene la Tesorería de la Seguridad Social con sus partes interesadas y ciudadanía en general de brindar un servicio apegado a los principios y leyes.

El apego a la Ley 87-01 en su artículo 28 es evidenciado una vez más por los encuestados, esto se muestra como parte de la cultura y razón de ser de la TSS.

La misión es y seguirá siendo la credibilidad y transparencia en todos los procesos y servicios para satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas y aportar al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la República Dominicana y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), a través del fortalecimiento continuo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).