



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TESORERÍA DE LA
SEGURIDAD
SOCIAL

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



[Handwritten signature]



TESORERÍA DE LA
SEGURIDAD
SOCIAL

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2022

PRESENTACIÓN

I,	RESUMEN EJECUTIVO	1
II.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
	2.1 Marco filosófico institucional	6
	Misión	6
	Visión	6
	Valores	6
	2.2 Base legal	7
	2.3 Estructura Organizativa	8
	2.4 Planificación Estratégica Institucional	9
III.	RESULTADOS MISIONALES	12
	3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales	13
IV.	RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	20
	4.1 Desempeño área administrativa y financiera	21
	4.2 Desempeño de los recursos humanos	26
	4.3 Desempeño de los procesos jurídicos	40
	4.4 Desempeño de la tecnología	42
	4.5 Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	47
	Resultados de los Sistemas de Calidad	50
V.	SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	56
VI.	PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	75
VII.	ANEXOS	78
	a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	79
	b) Matriz Índice de la gestión Presupuestaria(IGP)	80
	c) Resumen del plan de compras	81



PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2022

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es la responsable de administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), la distribución y pago de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), estamos enfocados en la implementación plena del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) bajo la ley 87-01 y sus modificaciones, y tenemos el honor de presentarles nuestra memoria institucional 2022.



1.

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2022

Al 31 de diciembre de 2022, los ingresos recaudados por la Tesorería de la Seguridad Social alcanzaron el monto acumulado de RD\$168,533,574,230.90MM para un incremento de RD\$28,891,045,517.57 en comparación con lo recaudado para el mismo periodo del año 2021, representando un crecimiento de un 20,69%. Durante el año en curso se han pagado 1,217,033 notificaciones.

Los ingresos recaudados en el mes de diciembre por la Tesorería de la Seguridad Social alcanzan la suma de RD\$ 15,125,528,370.53 con un total de 107,257 notificaciones pagadas. A diciembre del año 2022, se encuentran registrados 77,551 empleadores, en el Sistema de la Seguridad Social. La institución tiene un nivel de eficiencia de recaudo de un 98% comparando las notificaciones de pago generadas en el periodo versus las pagadas, complementado con la gestión oportuna de las cobranzas y los diferentes canales de difusión de información que tenemos disponible para sensibilizar a los empleadores en el cumplimiento de sus obligaciones.

El incremento de las recaudaciones en el periodo 2022 fue de un 20,69% percibidos con el aumento de los topes salariales e incremento de per cápita, que contribuye a una mayor cobertura para los afiliados en las prestaciones de servicios de salud e incremento en los fondos de pensiones, además se ha incrementado y fortalecido la gestión de cobros y sometimientos a empleadores morosos. Así mismo al mes de octubre del año 2022, se encuentran registrados en el Sistema Dominicano de Seguridad Social 2,164,173 trabajadores cotizantes, el salario promedio es de RD\$29,616.75. Respecto al mismo periodo 2021, se observa un crecimiento de 7% de los trabajadores cotizantes en el SUIR y 6.57% en el salario promedio.

Los pagos a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) del Régimen Contributivo fue RD\$75,806,498,909.92 correspondientes a 2,117,026 titulares, 2,284,294 dependientes y 247,914 adicionales, lo que refleja un incremento aproximado de 8%.

Para noviembre 2021 se contaba en el Régimen Subsidiado un total de 5,749,762 afiliados (Titulares 4,740,663; Dependientes 1,009,099) mientras que a noviembre 22 se incrementó a 5,802,445 afiliados (Titulares 4,845,583; Dependientes 956,862). Para una variación de 52,683 afiliados.

Del total de trabajadores cotizantes registrados en el SDSS, el 65% está ubicado en la capital de Santo Domingo, el 11.07% está ubicado en Santiago de los Caballeros, el 4.15% en la provincia La Altagracia y el 19.78% restante están distribuidos en las demás provincias del país. Se observa en los registros del SDSS, el 69.4% tienen ingresos inferiores a RD\$5,000, y que el 8.68% de las cotizaciones en el mercado laboral perciben salarios entre RD\$5,000 a RD\$10,000 pesos, seguido el 24.86% de las cotizaciones que perciben salarios entre

RD\$10,000 a RD\$15,000 pesos, el 38.26% que tienen ingresos entre RD\$15,000 y RD\$30,000, el 12.73% que tienen ingresos entre RD\$30,000 y RD\$50,000, el 14.73% tiene ingresos superiores a los RD\$50,000.

La TSS realizó el apoderamiento ante la Procuraduría General de la República de 123 denuncias de empleadores en perjuicio del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo, en las cuales se reporta que estos empleadores y sus representantes, han registrado a 72,164 personas como sus supuestos trabajadores, resultando esto en un perjuicio económico de RD\$187,581,363.13 para el SDSS.

Durante este mismo semestre del año 2022, fruto del proceso de depuración de los empleadores morosos, de conformidad con lo establecido en la Ley 87-01, se han realizado 276 intimaciones de pago a empleadores situados en el Gran Santo Domingo, San Cristóbal y Santiago, cuya deuda total frente al SDSS asciende a un monto aproximado a los RD\$79 millones de pesos. Producto de estas intimaciones, los empleadores se acercan a la TSS para saldar cuentas o regularizar su estatus mediante un Acuerdos de Pago, evitando así la judicialización de sus deudas. En este mismo periodo fueron generados 948 Acuerdos de Pago, de los cuales se obtuvo en recaudo un monto total de RD\$142MM.

A los fines de identificar y validar el cumplimiento de dichos empleadores de cara a las obligaciones de la seguridad social, de manera que se garantice la cobertura oportuna y acorde a sus derechos a dichos trabajadores al SDSS, la ejecución física del producto institucional fiscalización de empleadores, ha alcanzado 2,902 fiscalizaciones en lo que va de año.

En cuanto a la disponibilidad del SUIR, Sistema Único de Información y Recaudo, obtuvimos un resultado de un 98.9% logrando una ejecución completa con respecto a lo programado. No hubo salidas del SUIR lo que garantizó a los empleadores poder tener accesibilidad en todo momento para realizar novedades y carga de nóminas al sistema o realizar consultas.

La Dirección de Servicios brindó asistencia a noventa mil (90,000) empleadores activos registrados, un número que va en crecimiento acorde a las gestiones realizadas desde la institución y a la conciencia que se ha ido adquiriendo de los sectores acerca de la importancia del pago de los aportes y contribuciones a sus trabajadores y la integración de sus familias en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

Para fortalecer el acercamiento entre la TSS y el ciudadano, se habilitó una la consulta "Registro Afiliado" en su página web (www.tss.gob.do, en la sección Consultas), donde cada trabajador puede verificar el monto de sus aportes históricos en el SDSS por empleador, utilizando su número de cédula de identidad y electoral.

Para disminuir las brechas de incumplimiento en el reporte y pago de aportes y contribuciones a la seguridad social, fueron capacitados 1,451 empleadores e interesados.



2.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2022

2.1 Marco filosófico institucional

MISIÓN:

Administrar la información y gestionar los recursos financieros del SDSS, de forma oportuna, eficiente y transparente.

VISIÓN:

Ser una entidad moderna, vanguardista y accesible, con un modelo de autogestión seguro e innovador, y altos estándares de excelencia institucional, reconocida por el manejo transparente de sus operaciones y sus recursos.

VALORES:

Transparencia:

- Procuramos y mantenemos un adecuado nivel de visibilidad y accesibilidad de la información.
- Buscamos continuamente la claridad de nuestros procedimientos y actuaciones.

Compromiso Social:

- Contribuimos al bienestar y mejora de la calidad de vida de la población dominicana.
- Trabajamos con miras de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Proveemos un ambiente de trabajo digno e inclusivo para nuestros colaboradores.

Servicio:

- Estamos comprometidos con la búsqueda de soluciones oportunas, claras y eficaces, con una eficiente gestión organizacional y tecnológica.
- Ofrecemos una experiencia con calidez y empatía en todos nuestros servicios.

Innovación:

- Establecemos y desarrollamos un Modelo Organizacional Innovador.
- Desarrollamos soluciones de vanguardia en base a las necesidades de nuestros clientes.
- Somos creativos, ágiles y flexibles para transformar proactivamente nuestros procesos.

Calidad:

- Cumplimos fielmente las normativas y los controles internos de forma oportuna.
- Damos lo mejor de nosotros para trabajar con excelencia y compromiso.
- Buscamos activamente el mejoramiento continuo de nuestros procesos y operaciones.

2.2 Base legal

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) es una entidad autónoma y descentralizada del Estado, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica, según establece el Art. 28 de la ley 87-01 modificado mediante el artículo 3 de la Ley 13-20.

La TSS es la institución responsable de administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), y la distribución y pago de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Leyes:

- Ley 87-01 que crea el Sistema de Seguridad Social, modificada por la Ley 13-20 que fortalece la TSS.
- Ley No. 188-07 que introduce modificaciones a la Ley No. 87-01.
- Ley No. 189-07 que facilita el pago a los empleadores con deudas pendientes con el SDSS.
- Ley 177-09 que otorga amnistía a todos los empleadores públicos y privados.

Reglamentos:

- Reglamento Orgánico de la TSS aprobado mediante Decreto No. 775-03 de fecha 12 de agosto de 2003.
- Reglamento de Pensiones, aprobado mediante Decreto No. 969-02 de fecha 19 de diciembre del 2002.
- Reglamento del Régimen Subsidiado Modificado, aprobado mediante Decreto No. 136-13, de fecha 02 de octubre de 2013.
- Reglamento del Seguro Familiar de Salud, aprobado mediante Decreto No. 234-07 de fecha 4 de mayo de 2007.
- Reglamento Interno del Consejo Nacional de la Seguridad Social, aprobado mediante Decreto No. 707-02 de fecha 4 de septiembre de 2002.
- Reglamento del Seguro de Riesgos Laborales Modificado, aprobado mediante Decreto No. 255-07, de fecha 14 de mayo de 2007.

2.4 Planificación Estratégica Institucional

Filosofía

Servir con excelencia y transparencia, siendo modelo en la gestión de la información y los recursos financieros del SDSS, dando fiel cumplimiento a las normativas vigentes, actuando con altos estándares de ética, calidad e innovación.

Ejes y Objetivos Estratégicos:

Primer Eje: Experiencia Del Usuario

Crear una cultura diferenciada, orientada a la satisfacción del usuario, que genere una percepción positiva en sus interacciones con la organización.

Visión al 2025:

Contamos con un ambiente de atención e interacción que garantiza una fuerte vinculación del usuario, con altos niveles de satisfacción y de identificación con la institución.

Objetivos Estratégicos:

1. Acercar la Institución a los empleadores

Ampliados y mejorados los servicios a través de herramientas tecnológicas innovadoras

- Contar con kioscos de autogestión en las principales provincias
- Ampliación de servicios provistos a través del SUIR

Fortalecida la comunicación efectiva hacia los empleadores para crear conciencia y compromiso, y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

Integrados los procesos entre las distintas áreas operativas en un 100% se vean reflejados en el mapa de procesos y ver el inicio y final de cada proceso para obtener servicios ágiles y menor cantidad de desperdicios en los servicios.

2. Fomentar la cultura de la calidad como fuente de valor para la transparencia de la institución

Consolidada y elevada la imagen de la TSS para el año 2024 como una entidad transparente y eficiente en el manejo de los recursos del SDSS.

Segundo Eje: Fortalecimiento Institucional

Innovación y mejora de los procesos, contando con una infraestructura óptima y actualizada, para incrementar la eficiencia de la institución.

Visión al 2025:

Una organización innovadora, ágil y efectiva, adaptable a los cambios, con procesos simplificados e integrados.

Objetivos Estratégicos:

1. Disminuir el índice de omisión y reducir la evasión.

Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS tomando acción apalancándonos sobre las alianzas estratégicas interinstitucionales, así como para el fortalecimiento de las estadísticas internas.

Mayor efectividad en la ejecución del procedimiento de cobros y aplicación de multas para someter a empleadores morosos.

Tecnología adecuada para el mejoramiento de los mecanismos de seguimiento, comportamiento y monitoreo de los empleadores y sus actividades para evitar incumplimientos. Implementados los mecanismos de acción hacia los posibles defraudadores.

2. Optimizar las operaciones de la TSS.

Creada y habilitada el área estadística para fortalecer las informaciones del sistema y mejorar la toma de decisiones.

Gestión administrativa acorde a las necesidades de la institución.

- Adquisición o mejora del Sistema de Contabilidad del SDSS, con la finalidad de poder presentar informes y reportes financieros y administrativos al CNSS de manera eficiente.

- Adquisición de un software Sistema de Contabilidad patrimonial de la TSS, con la finalidad de poder presentar informes y reportes financieros y administrativos a las instancias correspondientes.
- Sistematización de todas las operaciones manuales que se ejecutan en la Contabilidad del SDSS.
- Adquisición de software para las inversiones que realiza la TSS, esto es para el manejo eficiente de los recursos financieros del SDSS.

Tercer Eje: Crecimiento y Desarrollo

Innovación y mejora de los procesos, contando con una infraestructura óptima y actualizada, para incrementar la eficiencia de la institución.

Visión al 2025:

Un equipo humano altamente productivo y competente, valorado e identificado con la institución.

Objetivos Estratégicos:

Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano.

- Alianzas estratégicas con instituciones, universidades y centros de entrenamiento para la acción social y capacitación de los colaboradores.
- Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores.
- Fortalecida y consolidada la marca TSS a lo interno mediante un sistema de comunicación interna integral para disponer de informaciones oportunas hacia los colaboradores.
- Contar con facilidades y ambiente de trabajo confortables y accesibles.

3.

RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2022

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

La Dirección de Fiscalización Externa de la Tesorería de la Seguridad Social tiene como objetivo general desarrollar fiscalizaciones y/o inspecciones externas según lo establecido en la normativa vigente, a fin de garantizar la detección oportuna de la mora, evasión y elusión, combinando otras fuentes de información gubernamental y privada.

Dentro de las acciones que realizamos para dar cumplimiento a las funciones de esta dirección están: fiscalizar a empleadores acorde a los procedimientos establecidos para tales fines por tipos de auditorías, las cuales están clasificadas como: Alta de empleador, baja de empleador, devolución de pagos en exceso a CCI, permitir novedades retroactivas, salida de nómina del trabajador, división de NP de auditoría, revocación de NP/NPA, suspensión de RNC, levantamiento de suspensión RNC o bloqueo de representante, reversión de recargos de NPA/NP, y fiscalización presencial.

Para el período enero-diciembre de 2022, se realizaron 2,841 fiscalizaciones a empleadores en toda la geografía nacional y se suministró información acorde a los tipos de casos o solicitudes, como se detalla a continuación:

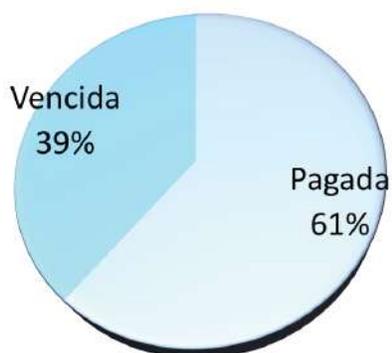
Casos por Criterio



Notificaciones de Pagos Generadas por Auditorías (NPA)

Para el periodo enero-diciembre de 2022, se realizaron 90 cargas de Notificaciones de Auditorías las cuales ascienden a un monto de RD\$4.4 MM, de las cuales el 61% se encuentran pagadas y el 39% en estatus vencida, tal como se indica a continuación:

NOTIFICACIONES de pago por auditoría



Mes De Generación	Pagada	Vencida	Total
Enero	652,064.25	161,481.51	813,545.76
Febrero	93,006.99	207,018.55	300,025.54
Marzo	175,969.99	270,057.15	446,027.14
Abril		64,482.52	64,482.52
Mayo	129,801.90	20,355.72	150,157.62
Junio	280,748.92	973,800.38	1,254,549.30
Julio	72,984.35	7,848.75	80,833.10
Agosto	93,650.53		93,650.53
Septiembre	21,443.34	64,586.86	86,030.20
Octubre	197,640.32	541,805.01	739,445.33
Noviembre	4,149.95	183,248.49	187,398.44
Diciembre	167,298.54	31,084.02	198,382.56
Total	1,888,759.08	2,525,768.9	4,414,528.04

Dispensas

La Dirección de Fiscalización Externa se mantiene en un proceso permanente de análisis y verificación de las Dispensa otorgadas a los empleadores registrados al Sistema Dominicano de la Seguridad Social, acorde a la Resolución 471-02 emitida por el Consejo Nacional de la Seguridad Social, de fecha 23 de mayo de 2019.

En fecha 25 de junio de 2021, el Tribunal Superior Administrativo en virtud de la Sentencia No. 0030-01-2021-SSMC-00106, suspendió de manera provisional la Resolución del Consejo Nacional de la Seguridad Social No. 471-02, y los demás actos administrativos que se hayan dictado como consecuencia de dicha Resolución. En tal sentido, las solicitudes de Dispensa amparadas en la Resolución suspendida no podrán ser conocidas y aplicadas por la TSS, hasta tanto se emita una decisión judicial que autorice el levantamiento de la suspensión ordenada.

Para aquellos empleadores que, al momento de la suspensión de la resolución a través de la referida sentencia se encontraban con dispensas autorizadas en el SUIR, nuestra Dirección evaluó de forma permanente y continua el comportamiento de los salarios reportados de sus trabajadores; y producto de estas revisiones, se han revocado 865 Nóminas Dispensadas a 742 empleadores.

En adición, se realizaron auditorías a 89 empleadores las cuales resultaron en la revocación de la dispensa al identificar su uso incorrecto.

Presunción de Fraude

La Dirección realiza monitoreos de forma permanente y continua sobre el comportamiento de los empleadores en la base de datos, detectando casos de empleadores que reportan trabajadores de manera irregular en el SUIR, o empresas cuyo domicilio social o sociedad no existe, causando perdidas al SDSS y poniendo en riesgo el equilibrio financiero.

Producto de este monitoreo identificamos 66 casos de presunción de fraude para los cuales se preparó un informe con el análisis realizado, el cual fue remitido a la Dirección Jurídica de la TSS quienes a su vez le dan el tratamiento legal correspondiente.

Política priorizada	Resultados PNPSP	Resultados estratégicos	Productos y acciones
Acceso a salud universal	Garantiza da la cobertura universal de aseguramiento en salud de la población	Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS tomando acción apalancándonos sobre las alianzas. Estratégias interinstitucionales, así como para el fortalecimiento de las estadísticas internas / Cantidad de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos	Se realizaron 2,841 fiscalizaciones, lo que representa el 78% de lo programado al cierre del año. Esto se debe a los cambios que se han realizado en los criterios de auditorías. Se generó facturación de Notificación de Pagos por Auditorías por RD\$ 4.4 MM, a favor del SDSS. 80% (Meta) 95% (cumplimiento)
Acceso a salud universal	Garantiza da la cobertura universal de aseguramiento en salud de la población	Mayor efectividad en la ejecución del procedimiento de cobros y aplicación de multas para someter infractores / % NP Pagadas de Forma Oportuna	98% (cumplimiento) Incremento de la recaudación en un 20,69%. Gestión 100% de cartera de cobros.

Política priorizada	Resultados PNPSP	Resultados estratégicos	Productos y acciones
Hacia un Estado Moderno e Institucional	Mejorada la calidad de los servicios públicos	Mayor efectividad en la ejecución del procedimiento de cobros y aplicación de multas para someter infractores / Disminuir el Índice de Morosidad	24% (meta) 1-Al cierre del año se depositaron 123 denuncias en la Procuraduría General de la República, lo que representan un perjuicio económico para el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en pago de per cápitas, ascendente a la suma de RD\$ 187,581,363.13. 2-Fueron generados 948 Acuerdos de Pagos a empleadores morosos, lo que ha representado ingresos al SDSS, por ciento cuarenta y dos millones de pesos (DOP\$142,000,000.00)
Acceso a salud universal	Garantiza da la cobertura universal de aseguramiento en salud de la población	Garantizado el acceso y disponibilidad de la información hacia los empleadores mediante la ampliación y mejora de los servicios a través de herramientas tecnológicas innovadoras / Índice de Satisfacción del Usuario	95% (meta) 95% (cumplimiento)

Política priorizada	Resultados PNPSP	Resultados estratégicos	Productos y acciones
<p>Gestión de datos para análisis y toma de decisiones / Crear oportunidades para la juventud</p>	<p>Aumentada la producción de estadísticas e indicadores económicos desagregados en el territorio</p>	<p>Fortalecido el acceso a las informaciones del sistema para mejorar el análisis y la toma de decisiones basadas en evidencia / Cantidad de informes publicados</p>	<p>Informe estadístico sobre la cobertura de salud del SDSS</p> <p>·</p> <p>Panorama laboral del SDSS / Estadísticas de recaudo de la TSS</p> <p>·</p> <p>Historial Boletín Estadístico de Recaudo 2014 – 2020</p> <p>·</p> <p>Análisis trabajadores suspendidos Estas informaciones están siendo el principal referente por instituciones gubernamentales y de consumo particular del ciudadano para fines de estudio, medición y evaluación del comportamiento del SDSS y toma de decisiones para la formulación de políticas públicas. https://tss.gob.do/tableros-interactivos.html</p>

- SISCOMPRAS -

Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas



1

Unidades de Compras

-0.62 %

Mejora Trimestral



Puntuación Estimada Actual

Año
2022

Trimestre
T4

Ver Puntuación Estimada Actual



Info

Instituciones

Unidad de Compra

Tesorería de la Seguridad

Tesorería de la Seguridad Social

TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL



Dirección General Contrataciones Públicas

[Estadísticas](#)

4.

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2022



4.1 Desempeño área administrativa y financiera

Los avances en el área Administrativa han sido los siguientes:

- Alineado a la cultura y valores relacionados con la Transparencia hemos mantenido una calificación sobresaliente el indicador de monitoreo de uso del Portal de Compras y Contrataciones, incidiendo por medio de procesos eficientes y apegados a las normativas, en los indicadores clave relacionados con el porcentaje de servicios automatizados, índice reputacional, así como la ejecución del porcentaje del presupuesto orientado a inversiones.
- Atendiendo a nuestro compromiso con la Innovación, automatización de procesos, eficientización de los servicios, concluimos con éxito el programa de digitalización iniciado en 2019. Actualmente nos estamos concentrando en la automatización de los archivos de gestión, capacitación a los gestores y diseñar los procesos que permitan a través del tiempo mantener niveles óptimos de digitalización.
- Hemos fortalecido nuestra presencia a Nivel Nacional por medio de la apertura de una nueva Oficina Regional en San Francisco de Macorís, con miras a garantizar el cumplimiento de los objetivos de nuestro eje estratégico de Experiencia al Usuario. Gestionamos con la OGTIC espacios en dos nuevos Puntos GOB que serán abiertos en el año 2023, lo que permitirá a los usuarios contar con más canales de servicio, así como tener acceso en horarios extendidos y fines de semana.
- Con el alquiler y posterior adecuación de nuevas oficinas operativas en la Avenida Gustavo Mejía Ricart, Santo Domingo, hemos ampliado la capacidad de nuestro Centro de Llamadas, aumentado los operadores de servicios, y redistribuido áreas administrativas para hacer más eficientes nuestras operaciones, impactando positivamente en resultados de nuestro Eje Estratégico de Fortalecimiento Institucional.



- Hemos llevado con éxito nuestro Programa 3R's aportando a nuestra cultura y valores relacionados con el Compromiso Social, por medio de campañas de concientización internas, y medidas de adecuación de las plantas físicas a los fines de disminuir el impacto de nuestra institución en el medio ambiente, contrato entre estas medidas el cambio de luminarias a LED, estandarizar la climatización, adquirir equipos de alta eficiencia, impactando de manera positiva el eje 4 de sostenibilidad ambiental de la Estrategia Nacional de Desarrollo, entre otros aspectos importantes.

Estos cambios impactan en los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de nuestra imagen institucional, al contar con espacios bien iluminados, climatizados y de aspecto moderno, para hacer la experiencia de visita a las instalaciones más agradable.
- Mejora en las condiciones de los espacios físicos de nuestros colaboradores.
- Mayor presencia a nivel nacional.
- Mayor espacio para satisfacer nuestras necesidades de crecimiento a nivel institucional, tanto de la cantidad de colaboradores como el aumento progresivo en los servicios que se ofrecen.
- Disponibilidad de nuestros recursos en materia de transportación que garanticen la movilidad del personal de la Dirección de Fiscalización externa, para así poder cumplir con la ejecución de los planes de visita a empleadores.

Listado de compras por procesos:

Modalidad	Total	Precios
Comparación de precios	58,712,913.00	40%
Compras menores	27,342,640.00	18%
Compras por debajo del umbral	3,449,873.00	2%
Licitación Pública Nacional	26,239,583.00	18%
Procesos de Excepción	32,446,659,00	22%
Total	148,191,668.00	100%

Listado por empresa adjudicataria:

Tipo de empresa Adjudicada	Total	Porcentaje
Grande	69,040,245.00	47%
MiPyme	72,031,692.00	49%
MiPyme Mujer	7,119,731.00	5%
TOTAL	148,191,668.00	100%

La Dirección Financiera es la responsable de la recaudación, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y del Control Presupuestario de la Tesorería de la Seguridad Social.

La recaudación es el proceso mediante el cual se reciben las cotizaciones y contribuciones de los trabajadores y empleadores a través de la Red Financiera Nacional por cuenta de la Tesorería de la Seguridad Social.

A continuación, las recaudaciones, pagos, inversiones y devoluciones de aportes del Régimen Contributivo:

	2022	2021	Variación	%
Recaudaciones	168,533,574,230.90	139,642,528,713.33	28,891,045,517.57	20.69%
Pagos	169,312,888,354.15	138,995,657,497.39	30,317,230,856.76	21.81%
Inversiones	10,844,036,519.09	11,369,405,915.57	(525,369,396.48)	-4.62%
Devolución de Aportes a Ciudadanos	147,234,515.36	126,618,139.44	47,616,375.92	37.61%

Objeto	Presupuesto	Presupuesto Vigente	Ejecución
	Inicial		
2 - GASTOS			
2.1 - Remuneraciones y Contribuciones	358.016.908,00	398.205.308,00	371.841.999,46
2.2 - Contratación de Servicios	214.648.560,00	326.583.901,85	211.929.504,84
2.3 - Materiales y Suministros	9.062.732,00	21.165.300,38	10.829.750,42
2.4 - Transferencias Corrientes	17.161.463.152,00	18.696.623.152,00	18.696.477.882,97
2.5 - Transferencias de Capital	-	-	-
2.6 - Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	2.343.800,00	126.525.828,05	59.968.968,76
2.7 - Obras	1.500.000,00	10.904.639,29	3.019.061,34
2.8 - Adquisición de Activos Financieros con Fines de Política	-	-	-
2.9 - Gastos Financieros	358.016.908,00	-	-
Total Gastos	17.747.035.152,00	19.580.008.129,57	19.354.067.167,79

4.2 Desempeño de los recursos humanos

Subsistema de Reclutamiento y Selección

El proceso de reclutamiento y selección tiene el objetivo de cubrir las necesidades de personal de la Institución, así como, identificar y atraer a los mejores talentos y que, a su vez logren identificarse con los valores y cultura de la TSS.

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 41-08 y el Reglamento 251-15 de Reclutamiento y Selección y más reciente, con la Resolución 357-2021 del Ministerio de Administración Pública, el ingreso a cargos de carrera administrativa general mediante la aplicación de concursos públicos, donde se les da la oportunidad a los servidores de carrera de ascender y a los ciudadanos en general de ingresar al Estado, siempre y cuando estos cumplan con los requisitos establecidos y superen satisfactoriamente cada una de las etapas. En este año cerramos siete (7) concursos externos iniciados en el año 2021 con el objetivo de cubrir cargos vacantes correspondientes a los grupos ocupacionales III, IV y V, como resultado fueron nombrados provisionalmente veintidós (22) servidores previa aprobación del Ministerio de Administración Pública, los cuales deben cumplir con las actividades pautadas en sus acuerdos de desempeños para ser acreditados como Servidores de Carrera Administrativa de manera definitiva en dichos cargos.

Estos nombramientos corresponden a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Servicios, Dirección de Fiscalización Externa, Departamento de Control y Análisis de las Operaciones y Departamento de Comunicaciones. Resaltamos que, de los veintidós (22) servidores nombrados provisionalmente, catorce (14) son colaboradores de la TSS, quienes participaron en estos concursos y superaron cada una de las fases establecidas. Adicionalmente, la TSS hizo uso de uno de sus registros de elegibles perteneciente al Grupo V e ingresó una servidora de manera provisional.

La Dirección de Recursos Humanos de la TSS en cumplimiento con la Resolución 357-2021, inició en el mes de mayo con la publicación de los concursos para cubrir aquellos cargos con vocación de carrera, aplicado para los colaboradores que ingresaron al Estado luego de la promulgación de la Ley 41-08 y el personal temporero que ingresó a partir del 17 de agosto 2020.

Conforme al cronograma establecido por el Ministerio de Administración Pública, publicamos vía el Portal Concurso, diez (10) concursos pertenecientes al Grupo Ocupacional III para cubrir veintiún plazas, estos cargos corresponden a los siguientes departamentos y direcciones: Dirección de Servicios, Oficina Regional Santiago, Oficina Regional Puerto Plata, Oficina Regional Bávaro, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección Jurídica y Dirección de Fiscalización Externa. Recibimos 6,317 aplicaciones de parte de ciudadanos interesados, de los cuales fueron admitidos 2,734 candidatos, estos participaron en cada una de las etapas de evaluación establecidas.

De los diez (10) concursos publicados, cinco (5) hemos concluido, teniendo como resultado el nombramiento provisional de siete (7) servidores, los cuales iniciaron su periodo probatorio en los meses de octubre y diciembre.

De igual forma, se publicaron dos concursos externos, para cubrir cuatro plazas vacantes, correspondiente al Grupo Ocupacional IV, para estos concursos recibimos 1,580 aplicaciones y fueron admitidos 138 candidatos. Estos concursos se encuentran en la fase III.

Continuando con la aplicación de la Resolución 357-2021, hemos publicado cuatro (4) concursos externos correspondientes a cargos típicos del Grupo Ocupacional IV, con el propósito de cubrir seis plazas de las siguientes Direcciones: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y Dirección Financiera. La Dirección de Recursos Humanos se encuentra en proceso de revisión de los expedientes de los ciudadanos que aplicaron a estos concursos.

Para los Grupos Ocupacionales I (Servicios generales) y II (Supervisión y apoyo) y para contrataciones temporales se realiza el reclutamiento mediante los procedimientos establecidos para estos fines, bajo esta modalidad ingresamos a nuestra Institución cuarenta y un (41) colaboradores.

En total en el año 2022 ingresaron a la TSS cincuenta y cuatro (54) colaboradores, dieciséis (16) como personal fijo, veinticinco (25) temporeros y trece (13) nombrados provisionalmente como servidores de carrera administrativa.



Subsistema de Reclutamiento y Selección

Como contribución con el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores y en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento 525-09 de Evaluación de Desempeño y el nuevo Instructivo para Ascensos y Promociones en la Carrera Administrativa General, fue aprobado por el Ministerio de Administración Pública la promoción de una Servidora de Carrera perteneciente al Grupo Ocupacional III, fundamentado en el mérito personal y acorde a los criterios establecidos en el Art. 71 del Reglamento 525-09.

A su vez, ascendimos un Servidor de Carrera perteneciente al Grupo Ocupacional IV, luego de resultar ganador de un proceso de concurso interno, siendo este el único mecanismo establecido para este tipo de movimiento, superando satisfactoriamente cada una de las etapas del proceso y siendo nombrado de manera definitiva en un cargo directivo.

De conformidad a lo instituido en el Art. 89 del Reglamento 523-09, de Relaciones Laborales, en el presente año fueron trasladadas, previa autorización del Ministerio de Administración Pública, dos Servidoras de Carrera Administrativa procedentes de otras Instituciones del Estado, con estos traslados fortalecimos nuestras estructuras y brindamos la oportunidad a estas servidoras de aportar su experiencia y conocimientos adquiridos al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cantidad de mujeres y hombres por grupo ocupacional

Grupo Ocupacional	Mujeres	Hombres	Total
Grupo Ocupacional I (Servicios generales)	3	11	14
Grupo Ocupacional II (Supervisión y apoyo)	41	13	54
Grupo Ocupacional III (Técnicos)	34	19	53
Grupo Ocupacional IV (Profesionales)	77	40	117
Grupo Ocupacional V (Dirección)	31	19	49
Totales	186	101	287

Actualmente en la TSS contamos con 287 colaboradores, distribuidos en las distintas localidades, de los cuales 187 son mujeres, lo que representa el 64.93% de la población de la Institución.

En consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente con el objetivo estratégico sobre "Igualdad de Derechos y Oportunidades", en la Tesorería de la Seguridad Social brindamos oportunidad a los ciudadanos de laborar en nuestra Institución sin discriminar por género, religión o discapacidad, sino que tomamos en cuenta que cumplan con los requisitos exigidos en nuestros perfiles de cargos.

Destacamos que los grupos ocupacionales II, III, IV y V están ocupados mayormente por mujeres y resaltamos su participación en los procesos de toma de decisiones, en la articulación de estrategias y gestión de equipos, ya que los cargos de Dirección y Supervisión están ocupados en su mayoría por personal femenino.

En comparación con el año 2021 la TSS creció en un 10.34%

Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP), es la herramienta que establece el protocolo de las actividades que garanticen condiciones de salud y ambientes de trabajo saludable y las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas que trabajan en los Entes u Órganos Administrativos del Estado. Dicho lo anterior hemos logrado:



Esta semana conmemoramos:

El Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo

"Creando juntos nuestra cultura de seguridad y salud en el trabajo"

Por ese motivo, te invitamos a participar en la **Charla sobre Seguro de Riesgos Laborales: cobertura, beneficios y acceso**, por la Doc. Jenny Capellán, de la Sección de Educación de Prevención de Riesgos del IDOPPRIL.

 **Jueves 28 de abril**

 **2:30 p.m.**

 **Salón de Capacitaciones (Modalidad presencial)**

Para garantizar tu participación, debes enviar un correo reservando tu espacio a la dirección: ana_perez@tss2.gov.do

Por motivo al distanciamiento el cupo será limitado

TIPS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO



Cuando nos encontramos en una oficina durante una jornada laboral, podemos pasar entre ocho a nueve horas sentados y si no lo hacemos con una postura correcta o cuidamos nuestra vista, las secuelas pueden ser mayores.

Para evitar lo anterior, te compartimos medidas y consejos para que logres cuidarte durante tu jornada laboral.

6 consejos para la vista



-  **Descansa:**
Haz pausas de 10 minutos cada dos horas de trabajo. También es bueno mirar hacia otro sitio cada 20 minutos para cambiar el enfoque de los ojos.
-  **Parpadea e hidrátate:**
Así evitas la sequedad ocular. No está de más usar un humidificador o gotas humedecientes.
-  **Ajusta la pantalla:**
La resolución es importante, cuanto mayor sea, más clara se verá la imagen, lo cual te dará más comodidad visual.
-  **Cuidado con la distancia:**
El monitor ha de estar por debajo de la línea de los ojos. Si es una laptop, tiene que haber una separación de 50 cm; si es de escritorio, un espacio de como mínimo el brazo extendido hasta éste.

Atención a la limpieza:
Ten la pantalla siempre limpia para no reducir la claridad.

Evita los reflejos:
Es conveniente suprimir las fuentes de luz de la zona periférica a tu monitor, así como posicionarlo en perpendicular a las ventanas.



"Creando Juntos Nuestra Cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo"





Campaña "Creando juntos nuestra cultura de Seguridad y Salud en el trabajo", con el propósito de promover buenas prácticas entre nuestros colaboradores y fomentar la prevención mediante actividades educativas.



Impartimos en conjunto con el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, IDOPPRIL, la charla sobre Seguros de Riesgos Laborales: cobertura, beneficios y accesos, esto como parte de las actividades realizadas en conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



Capacitación a los miembros del SISTAP y orientación en cuanto al proceso de implementación del sistema, evaluación de riesgos por parte del personal del IDOPPRIL a solicitud de la Institución con el objetivo de detectar áreas de mejora y fortalecer nuestro sistema de seguridad y salud.



Creación del Comité Mixto de Seguridad y Salud.

Índice de rotación de personal

En el 2022 se generaron veintidós (22) salidas de personal, distribuidas en las siguientes Direcciones: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Servicios, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Oficina Regional Santiago.

El mayor flujo de rotación de personal estuvo en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación con cinco (5) salidas, para este año el índice de rotación de personal fue de un 4.04%. En comparación con el año 2021, en este año presentamos un incremento de 2 salidas.

El Programa de Capacitación y Adiestramiento TSS

El proceso de Capacitación y Desarrollo en su gestión para el crecimiento y desarrollo del personal es uno de los instrumentos esenciales para la mejora de la competitividad y productividad de los colaboradores, así como la cohesión institucional, dando respuestas a los desafíos que plantean la globalización, cambios tecnológicos y los retos de mejora continua a los que nos enfrentamos día a día.

Para la TSS, el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores es uno de los ejes estratégicos a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, el cual posee como objetivo principal dotar de los conocimientos y competencias que el personal requiere para impulsar y mejorar su desempeño laboral, aumentar la productividad y motivar a los colaboradores.

El Programa de Capacitación y Adiestramiento TSS, inicia con la Detección de Necesidades de Competencias (DNC), proceso que realizamos en el último trimestre de cada año en busca de obtener las competencias, habilidades y/o conocimientos que los colaboradores requieren adquirir, perfeccionar o modificar luego de una observación directa o análisis del trabajo por cada supervisor (a) para lograr la excelencia en su desempeño laboral.

Con el objetivo de dar seguimiento y evaluar las acciones e impacto del programa de capacitación y adiestramiento cada año colocamos un indicador que sea retador y realista, para el año 2022 la meta a cubrir de competencias es de un 80%.

Para potencializar las competencias y habilidades de nuestros colaboradores hemos diseñado el Programa de capacitación y Desarrollo 2022, en el que se encuentran contempladas las distintas detenciones de necesidades de nuestro personal, para poder trabajar en el diseño, realización e implementación de nuestro programa de capacitación y desarrollo realizado en conjunto, con los líderes de la institución, donde los mismos apoyaron

y aportaron a los beneficios de esta estrategia.

En cumplimiento con nuestro Programa de Capacitación y Desarrollo y la necesidad detectada por cada supervisor (a), a inicio de año detectamos 305, culminando el año con 315 capacitaciones producto de los cambios en necesidades de competencias que de forma dinámica fluctúan en el año, de las cuales fueron dotadas 286 competencias entre ellas se encontraron habilidades duras y blandas, permitiendo sobrepasar la meta establecida con un 90.76%.

Capacitaciones por grupo ocupacional (I, II, III, IV, V)

Nuestro programa de capacitación está enfocado en dotar de competencias a todos los colaboradores TSS, sin tomar en cuenta distinción de género, posición o etnia social, por tal razón se tomaron en cuenta todos los grupos ocupacionales en el levantamiento de necesidades y en el compromiso de dotar de competencias a nuestros colaboradores, durante el año 2022 el total de competencias dotadas fueron cubiertas de la siguiente forma: 58 en grupo ocupacional II, 29 en el grupo III, 106 competencias en el grupo ocupacional IV y para el grupo ocupacional V se dotaron de 73 competencias.

Grupos Ocupacionales Capacitados	
II	58
III	29
IV	106
V	73
Total	266

Capacitaciones Virtuales

Esta era supone el uso de las tecnologías de la Información, la expansión de los medios de comunicación, la transformación digital en los sistemas educativos y en la toma de decisiones y un proceso mutuo de enseñanza y aprendizaje de las nuevas formas de la cultura digital a lo largo de la vida.

Las capacitaciones virtuales nos ofrecen una mayor flexibilidad respecto al método convencional de la clase en el aula pues no es necesario el estar programando la logística que conlleva cualquier otra acción de formación en la institución, sino que una vez ofertado un curso, los colaboradores pueden recibirlo en cualquier franja horaria, además el personal a capacitar puede fijar sus propios ritmos de aprendizaje, según el tiempo de que disponga y de los objetivos que se haya fijado.

Comprometidos con la digitalización y la vanguardia en la cual nos encontramos, durante el año 2022 se dotaron bajo la modalidad virtual 98 competencias a través de distintas empresas e instituciones.

Capacitaciones virtuales	Empresa o entidades a cargo de las capacitaciones virtual
98	Plural sight
	INAP
	Heice Consulting
	CAPGEFI
	Macro Seguridad
	INFOTEP
	Plataformas de otras instituciones/empresas

Programa de Pasantía TSS

La Pasantía, son prácticas profesionales que desarrollan individuos que están culminando sus estudios o que recién han egresado de la carrera. De ese modo, buscan ganar experiencia laboral.

El enfoque es que el pasante se convierta en un aprendiz que adquiera la capacitación para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo sus habilidades profesionales. Es de nuestro interés trabajar en el diseño y realización de un programa de pasantía competente para perfeccionar y poner en práctica los aprendidos por la entidad de estudio. Además, idear estrategias ante las necesidades de las capacitaciones para desarrollar o mejorar las competencias de los nuevos profesionales.

Para nosotros el desarrollo de un programa de pasantía, es crucial ya que nos ayudará a transmitir mejor nuestros valores institucionales, propiciando una mejor integración entre nuestros colaboradores y pasante, generando profesionales competitivos, ya que a través de este medio contribuimos al crecimiento y consolidación de sus conocimientos, habilidades, actitudes y conductas, para asegurarnos que desempeñen sus actividades laborales bajo las mejores prácticas posible.

Es por esto por lo que la Tesorería de la Seguridad Social, durante el año 2022 y como parte de su compromiso social, ha acompañado a 4 estudiantes de términos de diferentes Centros Educativos.

Dirección Administrativa	Cantidad de pasantes
Dirección Administrativa	1
Dirección de Tecnología de la Información y comunicación	2
Departamento de Control y Análisis de las Operaciones	1
Total	4

La salud física, emocional y mental de nuestros colaboradores es un recurso que debemos proteger, durante el primer semestre se impartieron, 3 charlas de prevención de la salud y una campaña de salud mental, que consistió en la remisión de consejos importantes para el autocuidado y de su familia.

Campaña de prevención y concientización contra el Cáncer, con el objetivo de crear conciencia sobre los cuidados que tanto mujeres y hombres debemos asumir para la prevención oportuna del cáncer de mama, se realizó la campaña de prevención y concientización contra el cáncer la cual contó con tips y/o consejos de autocuidado y protección de su protección y la de sus familiares.

Vista la importancia que posee la salud visual en los colaboradores y con el objetivo de proveer síntomas o enfermedades, en el mes de agosto desarrollamos la Jornada Oftalmológica, asumiendo así el compromiso con el programa de bienestar y salud, la cual tuvo una acogida de 88 colaboradores.

Compromiso Social

El manual de compromiso social es una muestra del deber asumido para que cada proceso ejecutado con enfoque a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y de esta forma proveerles un ambiente de trabajo digno e inclusivo para todos. Este año fue publicado a nuestros colaboradores.

Conscientes de que la mejor forma para mejorar los procesos es midiéndolos, el Programa de Compromiso Social posee la meta de realizar al menos el 50% de las actividades que en él se encuentran, de las cuales se ha sobrepasado la meta con un 81.8%, entre ellas:

Actividades Realizadas Compromiso Social
Entrega residuos peligrosos a gestores autorizados por MIMARENA.
Establecimiento Comité Gestor del Programa 3Rs.
Fabricación de libretas con hojas recicladas.
Inducción sobre el programa a personal de nuevo ingreso.
Entrega de tazas y vasos al personal de nuevo ingreso
Promover acciones de voluntariado en acompañamiento, contribución comunitaria y cooperación interinstitucional a nivel nacional.
"Tu sangre salvan vidas".
Tapitas x Químio.
Programa de pasantía: Introducir al alumno o egresado en el ambiente en que desarrollará su actividad profesional o técnica, brindándole un contacto con la realidad que muestra el ámbito laboral.



Tapitas X Quimio:

Realizamos esta campaña con el objetivo de recolectar tapitas de plástico (de botellas de agua, refresco, y otros), para ser entregadas e intercambiadas como contribución de nuestros colaboradores TSS, para apoyar directamente en el tratamiento de niños con cáncer. Al mismo tiempo, donar tapitas de plástico ayuda activamente a la conservación del planeta a través del reciclaje de un material no biodegradable que se ha convertido en una compañía inevitable para el ser humano.

En una primera entrega fueron entregadas 210 libras, las cuales se transformarían en una contribución económica para el tratamiento de niños con cáncer.



Donantes de sangre:

El objetivo es crear un grupo de donantes de sangre con el personal que este acto para donar, ya que por cada donación de sangre se pueden obtener varios componentes sanguíneos diferentes (glóbulos rojos, plasma y plaquetas), donde podemos ayudar hasta a tres enfermos diferentes. Este grupo se activaría a necesidad de uno de nuestro personal, para la familia y/o amigos que con urgencia necesiten sangre. Donar sangre es importante ya que la mayoría de las intervenciones quirúrgicas y muchos de los tratamientos médicos requieren transfusiones.



Donación Hogar San Francisco de Asís:

Con el fin de fomentar el espíritu de altruismo y solidaridad entre nuestros colaboradores y cumpliendo así con nuestro compromiso social realizamos donativo de artículo de higiene y cuidado corporal para ser entregados como obsequio a todos los abuelitos residentes en el Hogar de Ancianos San Francisco de Asís, por motivo de celebrarse actividad por motivo del Día de los Padres.

Acuerdo de Desempeño y Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño es una herramienta que permite evidenciar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, permitiendo una medición sistemática, objetiva e integral con el logro de las metas departamentales y el impacto que cada colaborador posee a las mismas.

A partir del año 2022, a través de la circular 0031095 que sustituye la resolución No. 39-2014 y dispone de mejoras para el Sistema de Evaluación del desempeño basada en logro de metas o resultados, impartimos en enero 2022 la sensibilización sobre "novedades en el proceso de evaluación del desempeño 2022" con el objetivo de lograr un empoderamiento y eficiente realización de este proceso y la elaboración de las metas SMART.

Luego del proceso de capacitación y con el fin de que cada colaborador conociera las expectativas que se poseen de su trabajo, las metas propuestas y los logros que han de alcanzar, se elaboraron los acuerdos de desempeño para cada uno.

Minutas de monitoreo trimestral de los acuerdos de desempeño, es una de las novedades del proceso de Evaluación del desempeño del personal y consiste en evidenciar la reunión entre el supervisor y el supervisado sobre el estatus de sus metas propuestas y si los mismos poseen inconvenientes para cumplirlas.

Durante el año 2022 hemos cumplido satisfactoriamente con las 3 minutas programadas para el monitoreo trimestral de los acuerdos de desempeño.

Así como de forma exitosa a final de año se evaluaron los acuerdos de desempeño elaborados a inicio de año.

Implementación de Nuevo Software de RRHH

La Dirección de Recursos Humanos por su naturaleza de ser administra mucha información del personal que no están concentradas necesariamente en un mismo lugar, las cuales deben estar de forma oportuna, ágil e integra para dar respuestas a las solicitudes del personal.

Entendiendo la importancia de mantener nuestros clientes internos satisfechos y automatizar los procesos de la dirección, en el mes de mayo implementamos el sistema de Recursos Humanos AVACOMP, el cual es un software o herramienta de trabajo para apoyar la gestión, el cual nos permite administrar la información del personal de forma digital, desde la solicitud de ingreso, registro de novedades y eventualidades en el expediente del personal.

Alianzas Estratégicas

Actualmente se han realizado 7 alianzas estratégicas tanto para la acción social y competencias del personal.

Alianzas estratégicas	Enfoque de la Alianza
Cruz Roja Dominicana	Acción Social
Ministerio de Medio Ambiente	Acción Social
Funiber	Capacitaciones
Escuela de Idioma	Capacitaciones
Dominico Americano	Capacitaciones
Academia Europea	Capacitaciones
ADEM	Capacitaciones



Tesorería de la Seguridad Social

LEGAL

2

4.3 Desempeño de los procesos jurídicos

Acuerdos de Pago

En el año 2022 Dirección Jurídica generó 1098 Acuerdos de Pagos a empleadores con deudas, lo que ha representado ingresos por RD\$ 712,781,061.23, millones de pesos, en las cotizaciones y contribuciones de los trabajadores en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Mediante esta modalidad concedida por la TSS a los empleadores, cientos de trabajadores logran acceder nuevamente a los beneficios que brinda el SFS.

Contratos

A la fecha de este informe la Dirección Jurídica a través del Departamento de Elaboración de Documentos Legales ha tramitado y ejecutado un total de 81 Contratos y se han gestionado exitosamente 84 certificaciones de estos en la Contraloría General de la República.

Denuncias Casos Fraude

La Dirección Jurídica fue apoderada por parte de la Dirección de Fiscalización Externa (DFE) de 123 informes de presuntos fraudes por parte de empleadores en perjuicio del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo. Todos los casos fueron procesados en la forma de denuncias, las cuales fueron depositadas ante la Procuraduría General de la República. En estas, se reportó que estos 123 empleadores y sus representantes han registrado a 72,164 personas como sus supuestos trabajadores, resultando esto en un perjuicio económico (solamente en el mes detectado) de RD\$187,581,363.13, por concepto de pagos de per-cápita a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) por los supuestos trabajadores y sus dependientes.

Intimaciones de Pago

Durante este mismo semestre del año 2022, fruto del proceso de depuración de los empleadores morosos, de conformidad con lo establecido en la Ley 87-01, se han realizado 303 intimaciones de pago a empleadores situados en el Gran Santo Domingo, San Cristóbal y Santiago, cuya deuda total frente al SDSS asciende a un monto aproximado a los

RD\$87,533,739.54 millones de pesos. Producto de estas intimaciones, los empleadores se acercan a la TSS para saldar cuentas o regularizar su estatus mediante un Acuerdos de Pago, evitando así la judicialización de sus deudas.

Querellas Empleadores Morosos

El Departamento de Litigación de la Dirección Jurídica ha preparado 21 querellas, de las cuales ha depositado trece (13) en la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, en contra de empleadores morosos, con la finalidad de dar uso a las prerrogativas que nos confiere la Ley 13-20, con relación al sometimiento de los infractores a la Ley 87-01 ante las autoridades civiles o penales correspondientes.

Adicionalmente, con la finalidad de completar los elementos de prueba necesarios para individualizar a las personas físicas penalmente responsables por infringir la Ley de Seguridad Social y para completar las querellas que se encuentran en curso, gestionamos ante la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo la entrega de cuarenta y cinco (45) Certificados de Registro Mercantil actualizados de empleadores que ya han sido visitados por nuestros inspectores y a quienes se les han levantado las correspondientes actas de infracción.

Normativas Complementarias Emitidas por la Tesorería de la Seguridad Social

La TSS presentó este año al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) la propuesta de modificación al Reglamento Orgánico y Funcional de la TSS, con la finalidad de adecuarlo a las nuevas atribuciones que le fueron conferidas por la Ley 13-20. A la fecha del presente informe se encuentra en proceso de conocimiento y aprobación por la Comisión designada luego de pasar por el proceso de consulta pública.

La TSS emitió el Acto Administrativo No. 001-2022, de fecha 15 de noviembre 2022, sobre Clasificación Información de Reserva Legal de Interés Público y Privado Preponderante", en virtud de lo establecido en Ley General de Libre Acceso a La Información Pública No. 200-04, relativo a:

- Propiedad Intelectual de las Tecnologías de las Informaciones y Comunicaciones.
- Informaciones Confidenciales de los Servidores Públicos de la Tesorería de la Seguridad Social.
- Informaciones de empresas Privadas Registradas en el SUIR

4.4 Desempeño de la tecnología

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos.

El SDSS, ha sido un sistema creado para la simplificación de trámites, ya que, desde la aprobación del Reglamento de la TSS en agosto del 2003, se les asigna a los propios empleadores la facultad cargar de forma electrónica la información de sus plantillas de nóminas y las novedades que se registran en estas. Es desde este marco que nuestra plataforma tecnológica, constituye el pilar para la gestión de todos los trámites y procesos.

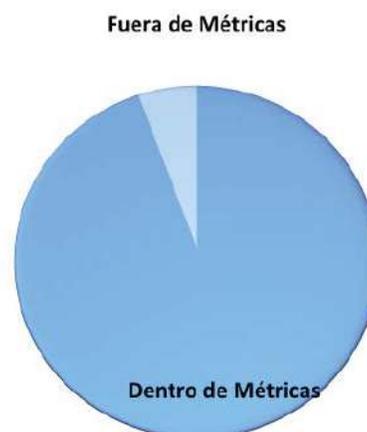
Certificaciones obtenidas

Aunque este proceso fue iniciado en el 2021, no fue hasta marzo 2022 cuando oficialmente se realizó el cierre de la auditoria donde fuimos recertificado en la NORTIC A2:2021 Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano, con un periodo de vigencia de dos años.

Desempeño de la mesa de servicio

Respecto al desempeño de la mesa de servicios hemos atendido en el período enero-diciembre 2022 un total 2113 solicitudes de servicios de las cuales 1997 fueron atendidas dentro del tiempo establecido y 116 fuera de plazo, produciendo un resultado de 95% de satisfacción.

Dentro de Métricas	1997
Fuera de Métricas	116
Nivel de Cumplimiento	95%
Total Servicios	2113



Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal

Para el año 2022, nuestro plan de trabajo tenía 66 proyectos diferentes de los cuales proyectados al 31 de diciembre tuvimos un 80% de estos concluidos. Algunos proyectos no fueron concluidos debido a factores externos como retraso en el suministro de bienes por parte de oferentes o inclusión de nuevas tareas y proyectos producto de resoluciones del CNSS o cambios en normativas.

Este 2022, estamos en la mejora de los procesos de interconexión con las instituciones tanto públicas como privadas, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva, con el objetivo de agilizar los procesos de los servicios que realizan dichos organismos. Para esto estamos implementando una nueva tecnología que permitirá hacer más ágil este proceso, los intercambios con instituciones públicas mediante la herramienta X-ROAD, como ejemplo de esto, resaltamos el acuerdo firmado con la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados con el objetivo de concretar trabajos de cooperación mutua y poner en práctica la interoperabilidad institucional para agilizar los servicios prestados.

De manera interna hemos desarrollado una herramienta, Helios, para gestionar y automatizar las réplicas y refresco de base de datos. Gracias a esta se redujo el trabajo manual de restaurar copias de ambientes desde horas y días a solo segundos o minutos.

En materia de ciberseguridad, hemos logrado un avance para la detección y control de los ataques incorporando herramientas que nos permiten tener un mayor control tanto en los correos como en los archivos de transferencia de datos, por lo que estamos culminando sin ataques exitosos.

En el 2022 hemos modernizado nuestros equipos de almacenamiento lo que nos ha permitido la virtualización de las estaciones de trabajo de nuestros colaboradores para mayor eficiencia.

Hemos incorporado nuevas estadísticas en nuestras publicaciones de boletines y dashboards tales como extranjeros cotizantes y estadísticas de salud.

En este año también hemos realizado algunos análisis especiales que reflejan el desarrollo y la evolución del Sistema de Seguridad Social (SDSS) como son análisis de la solidaridad del núcleo familiar y análisis, evolución y experiencia de la afiliación al SDSS.

Resaltar participación de mujeres en TIC

Cabe destacar la participación de mujeres en TIC donde en nuestro equipo de dirección logramos sobrepasar la barrera que tradicionalmente habíamos tenido en el pasado, en este momento el 33% de los puestos de poder y toma de decisiones en el área de la TIC de la Tesorería de la Seguridad Social son ocupados por mujeres.

Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) durante el año y justificación en caso de incumplimiento

En el indicador del SISTICGE que es la herramienta de medición con la que se evalúa el avance de la implementación de las TICs, el e-Gobierno, Gobierno Abierto, e-Participación y los Servicios en Línea en el Estado Dominicano, logramos pasar desde la posición 44 a la 10 con una puntuación de 94.50.

Indicador SISTICGE		
SUB-PILAR	Cumplimiento	Posición
Usos de la TIC	23.50%	10
Implementación de E-Gobierno	24.25%	
Avance en O-GOB	24.75%	
Desarrollo de E-Servicios	22.00%	
	94.50%	

Fuente: <https://sisticge.dominicana.gob.do/>

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Hemos realizado ajustes a las metas de la producción cargada en RUTA correspondiente al plan estratégico institucional 2021-2024 conforme a los lineamientos pautados por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

Fue realizada la estructura programática del presupuesto 2023 con DIGEPRES, y fue aprobada la propuesta conteniendo los productos 7333, 7334 y 7335 e indicadores que reflejan la naturaleza para la cual fue creada la TSS asociados al SUIR por ser la entidad a cargo de la base de datos del SDSS y de sometimientos y sanciones a empleadores morosos facultad otorgada por la ley 13-20.

Como parte del fortalecimiento institucional, hemos identificado varios proyectos de adquisición de software para la mejora de los procesos internos y la rápida respuesta a nuestras partes interesadas, como lo es el de planificación estratégica y presupuestaria que permitirá una automatización y mayor precisión de nuestras actividades, fortalecer la toma de decisiones basado en evidencias, lograr una disminución en la programación y apoyo a las áreas para elaborar la planificación anual y estratégica, los seguimientos oportunos, así como, tener un mayor control de las variaciones que va sufriendo el presupuesto conforme se ejecutan las actividades mensuales.

Hemos dado continuidad a nuestra planificación operativa, reevaluando con las áreas las iniciativas/proyectos cuya ejecución no han sido llevadas a cabo por las restricciones que ha emitido la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), desde el año pasado para dar continuidad, como lo establece uno de los principios que tiene el sistema de planificación e inversión pública de nuestro país.

Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de Informaciones para la preparación de informes y reportes de monitoreo trimestral del POA y los indicadores.

Como parte de la revisión del contexto organizacional, aplicamos en el mes de mayo una encuesta a los directores y mandos medios para dar una mirada de nuestro análisis del entorno con la finalidad de verificar cuales elementos del FODA se mantienen, cuales fueron superados y determinar los riesgos asociados. En este ejercicio mantuvimos gran parte de las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas identificadas en la formulación del PEI, se enriqueció y se fortaleció la matriz de riesgos.

Para fortalecer la cultura de calidad, la institución se postuló al Premio Iberoamericano de la Calidad, resultando galardonada con el Oro en su primer año de postulación que realiza la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) y la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), luego de ser evaluada en base al Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, afianzando y evidenciando los niveles de transparencia.





En apoyo al fortalecimiento de la visión estratégica de nuestro personal directivo, impartimos en el mes de noviembre una formación de Desarrollo Directivo. Contemplando una serie de sesiones/taller para evolucionar la cultura de TSS en torno a las nuevas exigencias de innovación y gobierno corporativo, centrándose en bocetar el diseño de ese marco de gobernanza sustentado por el Modelo de Excelencia y que permita a la TSS realizar, de forma periódica (anual) un análisis colectivo integral, sistemático y holístico sobre la situación de la institución y el grado de logro sobre los retos clave.

En pro de identificar las mejores prácticas en la gestión y fortalecer nuestros procesos, realizamos 4 benchlearning como son:

- Servicio Nacional de Salud, SENASA. Sistema de Gestión de Calidad y participación en Premio Iberoamericano
- Sistema Único de beneficiarios, SIUBEN
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, MEPYD. En este caso se abordó la parte de planificación y la parte de gestión de proyectos de inversión pública, en el último caso para la puesta en marcha del departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.

Resultados de los Sistemas de Calidad

La Tesorería de la Seguridad Social actualmente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales, contando con la certificación ISO 9001:2015 bajo una casa certificadora de gran prestigio. Para este año, nos recertificamos de dicha norma y estamos inmersos en un proyecto de integración donde se sumarán las normas ISO 27001, 22301, 31000, 37000 y 37301 (Seguridad de la información, Gestión de Riesgo, Continuidad de Negocio), lo cual permitirá el fortalecimiento de todos los procesos de la institución.

Objetivos de Calidad 2022

<i>Objetivos de calidad 2022</i>				
Objetivos	Meta	Resultados		
		T1	T2	T3
Obtener al menos un 90% en las encuestas de satisfacción de los Servicios Brindados.	90%	96%	97%	95%
Cumplir en al menos un 87% con los atributos de satisfacción de los colaboradores de la TSS	87%	A medir en el T4	A medir en el T4	A medir en el T4
Alcanzar al menos un 90% en las Metas Transparencia Gubernamental (Metas Presidenciales).	90%	95%	95%	95%
Dotar al menos el 80% de las competencias programadas para el 2022.	80%	12%	37%	65%
Impartir un 100% de las capacitaciones programadas/solicitadas por los empleadores privados y/o gubernamental en materia de Seguridad Social. *	100%	3%	33%	63%

Por otra parte, colaboradores de la TSS han ido formando en el marco de las normas de Cumplimiento y Antisoborno, un proyecto que será abordado para preparación y certificación para el 2023-2024.

Para mantener los mejores estándares de calidad, de igual manera realizamos auditorías internas sobre los procesos que integran el SGC para identificar desviaciones y oportunidades de mejoras que permitan su fortalecimiento a través de la mejora continua.

Contamos con una política de calidad que sirve como marco de referencia para la institución y el logro de sus objetivos. Cada proceso se encuentra documentado y disponible para cada colaborador. Hemos logrado implementar una cultura basada en riesgo donde se identifican los eventos que pueden afectar las operaciones de la TSS y las acciones que se pueden realizar para mitigar su impacto.

Como se observa en el cuadro anterior, los objetivos de calidad para la medición reflejan un nivel de cumplimiento por encima de lo esperado, en varios casos, el resto son valores que se miden o se acumulan al año.

Sistema de Control Interno (NOBACI)

El Departamento de Control y Análisis de las Operaciones es responsable de mantener y dar seguimiento al sistema de control interno efectivo de la Tesorería de la Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en la Ley 10-07, su reglamento y resoluciones. Hemos dirigido y supervisado el cumplimiento del plan de acción, que mediante el auto – diagnóstico consideramos necesario para el ajuste en la estructura del sistema de control interno institucional.

El 11 de mayo de 2022, la Contraloría General de la República nos asignó nuevo Asesor para seguimiento y monitoreo del proceso a través del Sistema para Diagnostico NOBACI, el cual evaluó el requerimiento pendiente correspondiente a la Matriz de valoración y administración de Riesgos (VAR-011), alcanzando el 12 de mayo 2022, el 100% en la implementación de las normas del Sistema de Control Interno de la Tesorería de la Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en las NOBACI y nuevas actualizaciones del SINACI conforme a la resolución 008-20.

A partir del 07 de junio 2022, la CGR inicio el proceso de validación al cumplimiento de la efectividad de las Normas Básicas de Control Interno de esta institución, seleccionada como piloto de este proceso, lo cual se efectuó en el periodo junio-octubre 2022, con los resultados del proceso de validación a la efectividad del control interno, hemos realizado un Plan de Acción con las oportunidades de mejoras a implementarse dentro de un plazo de 90 días, a

los fines de fortalecer el Control Interno de la Tesorería de la Seguridad Social.

Basado en el seguimiento que realiza la Contraloría General de la República, a través de su plataforma (Sistema para Diagnostico NOBACI), confirmamos que nuestro sistema de control interno en su estructura se encuentra en un 100% implementado, y que dicho sistema, en su diseño, cumple razonablemente con lo previsto en la Ley 10-07, su reglamento, resoluciones y las NOBACI, lo cual indica la eficacia del seguimiento, actualización y monitoreo constante.

Presentamos el estatus del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno de acuerdo con la Contraloría General de la República, ubicada en su página WEB, mostrando el seguimiento del proyecto en un 100 % con corte al 30 de noviembre 2022.

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		100.00%		0
Valoración y Administración de Riesgos	100.00%		100.00%		0
Actividades de Control	100.00%		100.00%		0
Información y Comunicación	100.00%		100.00%		0
Monitoreo y Evaluación	100.00%		100.00%		0
%Totales	100.00%		100.00%		0

Presentamos el estatus del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno de acuerdo con la Contraloría General de la República, ubicada en su página WEB, mostrando el seguimiento del proyecto en un 100 %.



4.6 Desempeño del área de Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) es un área transversal a toda la organización y tiene la responsabilidad de contribuir con las demás áreas que conforman la institución, para dar a conocer los logros y conquistas de la TSS a la ciudadanía, generando posicionamiento y visibilidad positiva del crecimiento de las recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, el aumento de cotizantes al Sistema y los beneficios de que los empleadores registren a sus trabajadores en el SDSS.

Este Departamento de Comunicaciones es el responsable de diseñar las estrategias de comunicación y creación de contenidos para los distintos canales en los que la TSS tiene presencia.

Las aristas operativas del Departamento de Comunicaciones son dos: comunicación digital y gestión de medios (prensa), desde ambas áreas de trabajo hemos conquistado importantes resultados, que nos han ayudado a dar a conocer la Tesorería de la Seguridad Social e informar acerca de cuál es el papel de la TSS dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

La TSS actualmente cuenta con presencia en cinco plataformas de redes sociales, las cuales son: Instagram, Twitter, LinkedIn, Facebook y YouTube. A través de estos canales publicamos diariamente las noticias, iniciativas y actividades que se desarrollan en la institución, así como se informa acerca de los servicios que ofrece la Tesorería y se educa acerca de cómo se puede acceder a estos servicios.

Otro canal de comunicación digital es la página web institucional. La cual se actualiza con las notas de prensa que se producen en el Departamento de Comunicaciones con novedades sobre las ejecuciones institucionales y los índices de recaudaciones en períodos de tiempo definidos por la institución. El mismo, hasta este momento, tiene un total acumulado durante el 2022 de 2,323,239 usuarios, de los cuales un 67% corresponde a nuevas visitas.

El manejo de la comunicación en los canales y plataformas digitales lo ejecutamos bajo el objetivo de informar a la ciudadanía, a la vez que nos acercamos como Tesorería a la gente, con especial interés en los empleadores, haciendo uso de un lenguaje sencillo con un tono comunicacional cálido, cercano y poco complicado.

La presencia en redes sociales de la Tesorería de la Seguridad Social es parte del plan de medios de la institución y es un eje fundamental para conectar, informar y socializar sobre las

fortalezas del SDSS, la importancia de cotizar para el Sistema y el fortalecimiento de la Seguridad Social a nivel nacional.

Los contenidos compartidos a través de los perfiles sociales de la institución están dirigidos a toda la ciudadanía, como público objetivo, prestando especial interés a los empleadores como parte de nuestros grupos de interés.

A la fecha de elaboración de este informe, la Tesorería de la Seguridad Social cuenta con 26,010 seguidores en Instagram; 4,050 seguidores en Twitter; 7,817 seguidores en Facebook y 1,646 suscriptores en YouTube.

¿Cómo ha crecido? Estadísticas del 2020-2022 en seguidores

Durante el año 2022, en los perfiles de la Tesorería de la Seguridad Social hemos hecho 335 publicaciones (en Instagram y Facebook), a través de las cuales se informamos a la ciudadanía sobre las actualizaciones y nuevos proyectos de la institución.

En el caso de la red social Twitter, hemos publicado, hasta la fecha, 307 tweets, incluyendo aquellos referentes a las campañas educativas acerca de los servicios ofrecidos por la TSS a los empleadores.

Los esfuerzos llevados a desde este brazo operativo del Departamento de Comunicaciones, han permitido que la comunidad en línea de la TSS mantenga un crecimiento sostenido mensual, mejorando así su posicionamiento y reconocimiento de marca en las plataformas en las que tiene presencia.

En cuanto a la gestión de prensa de la TSS, durante el 2022 el Departamento de Comunicaciones elaboró y distribuyó un total de 15 notas de prensa, las cuales se centraron, en gran parte, en los incrementos en las recaudaciones de la Tesorería de la Seguridad Social; otras incluyeron temas sobre la expansión de las oficinas de la TSS a nuevas regiones, el sometimiento de los evasores del Sistema y las modificaciones y mejoras aplicadas al Boletín Estadístico del Régimen Contributivo del SDSS.

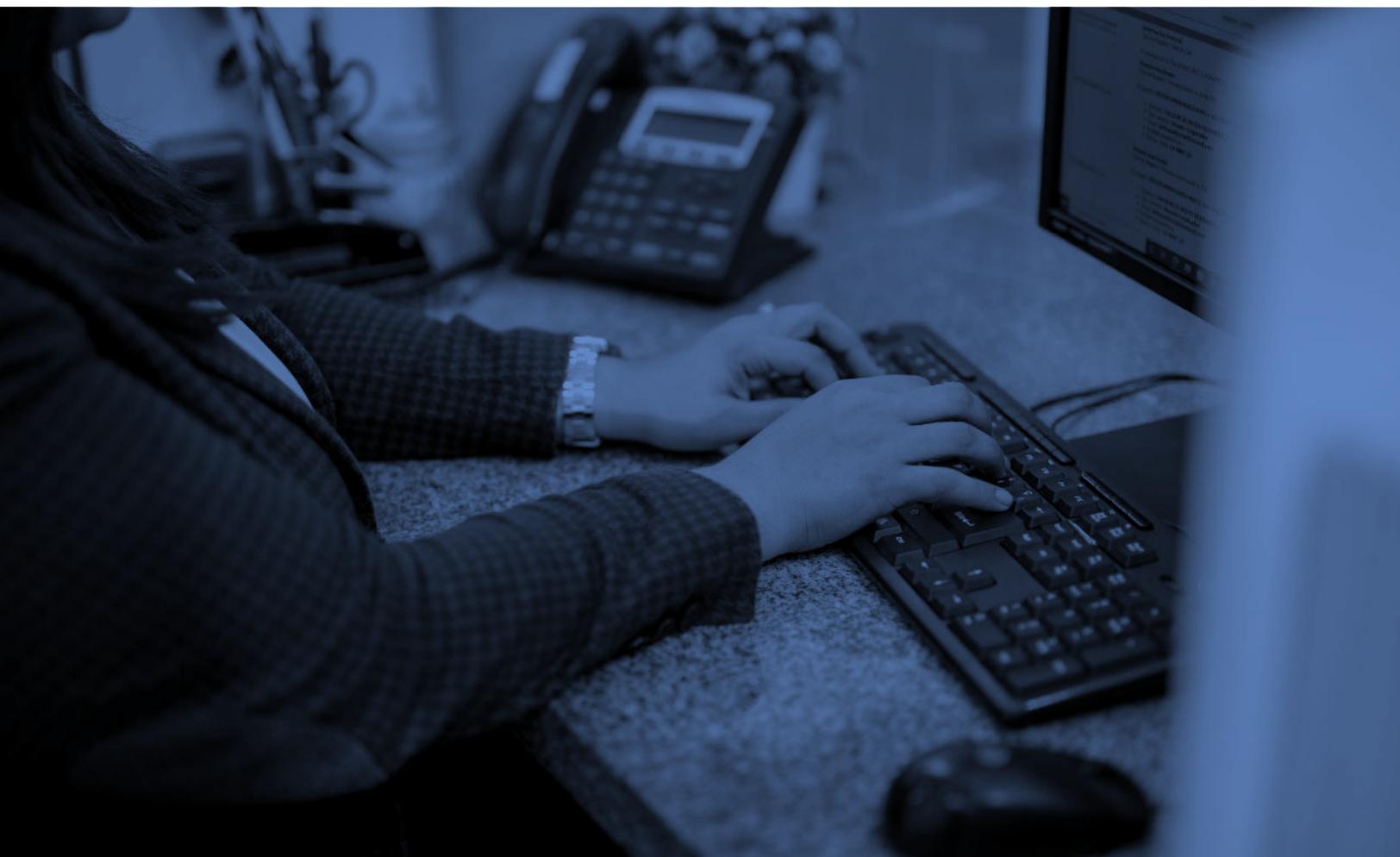
Asimismo, distribuimos notas de prensa acerca de la entrega de donación al Hogar de Ancianos San Francisco de Asís, como parte de la estrategia de compromiso social de la

institución; también se difundieron informaciones acerca de la selección de la institución como finalista al Premio Iberoamericano de la Calidad y la participación en el simulacro nacional de terremotos.

En general, la TSS obtuvo publicaciones en 7 periódicos impresos locales y un promedio de 35 medios digitales. Para diciembre, realizamos la redacción y distribución de al menos una nota de prensa más sobre las recaudaciones del SDSS durante todo el 2022 y las nuevas fechas de pago de las responsabilidades de los empleadores ante el Sistema para el año 2023.

Gracias a los esfuerzos realizados en esta área de operaciones del Departamento de Comunicaciones, hemos logrado mantener la conversación sobre la Tesorería de la Seguridad Social, así como también el posicionamiento y acercamiento de la institución a los medios de circulación nacional y, en consecuencia, a los ciudadanos dominicanos.

De igual manera, el Departamento de Comunicaciones lideró el proceso de actualización de la identidad gráfica institucional y su aplicación en los productos comunicacionales, tales como: identificadores de las nuevas oficinas, papelería, rediseño web y actualización de las redes sociales con los elementos nuevos de la marca institucional.





5.

**SERVICIO AL CIUDADANO
Y TRANSPARENCIA
INSTITUCIONAL**

Memoria Institucional 2022



5.1 Nivel de la satisfacción con el usuario

La Dirección de Servicios se encarga de dar asistencia a las empresas y empleadores en los diferentes procesos que se realizan dentro del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIRPlus), así como brindar soporte para el registro en línea de los mandatos establecidos como deberes y derechos de los trabajadores en materia de la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, sus normas y las actualizaciones sobre resoluciones que inciden sobre la salud, pensión, riesgos laborales, subsidios y otros, manteniendo un

manejo confidencial de la información y la calidad en las asistencias, para así contribuir con la satisfacción de todos nuestros usuarios. Nuestro principal objetivo es garantizar un servicio oportuno a los empleadores, servicios ofrecidos y controlados a través de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano monitoreada y controlada por el Ministerio de Administración Pública y el Sistema de Gestión Integrado de Calidad TSS amparado en la norma ISO 9001:2015.

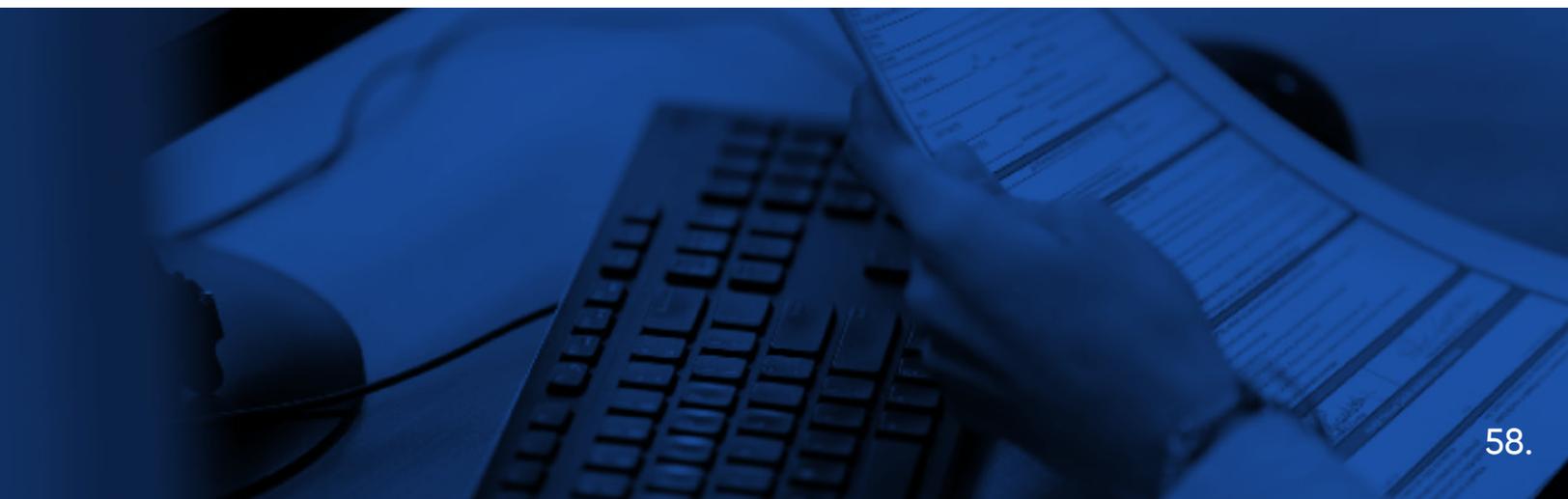
Objetivos e Indicadores de Servicios

De conformidad con lo establecido en la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, otras leyes relacionadas, normas, resoluciones y reglamentos que inciden de manera directa sobre las funciones de la Tesorería de la Seguridad Social, se derivan una serie de servicios que a través de los años se han creado o bien han incrementado en torno a la demanda de estos. En este sentido la Dirección de Servicios incide de forma directa sobre la administración del Sistema Único de Información y Recaudo y de igual forma sirve como canal para facilitarle la gestión del pago de los recursos y los compromisos de nuestros clien-

tes con sus trabajadores y del cual tenemos identificados dos servicios pilares para el sistema como son el registro de empleadores y la asignación de Número de Seguridad Social (NSS) para dominicanos, residentes legales y extranjeros en territorio nacional que cumplan con las regulaciones laborales de la República Dominicana y que permiten a las empresas bajo el Régimen Contributivo estar al día en los aportes y contribuciones a la seguridad social. Del registro de los trabajadores se disponen de otros productos que permiten a las empresas obtener los beneficios laterales del SDSS, y que les sirve de aval para licitaciones en concursos públicos, clasificación para certificación como MIPYMES, manejo de demandas laborales o control de cumplimiento interno.

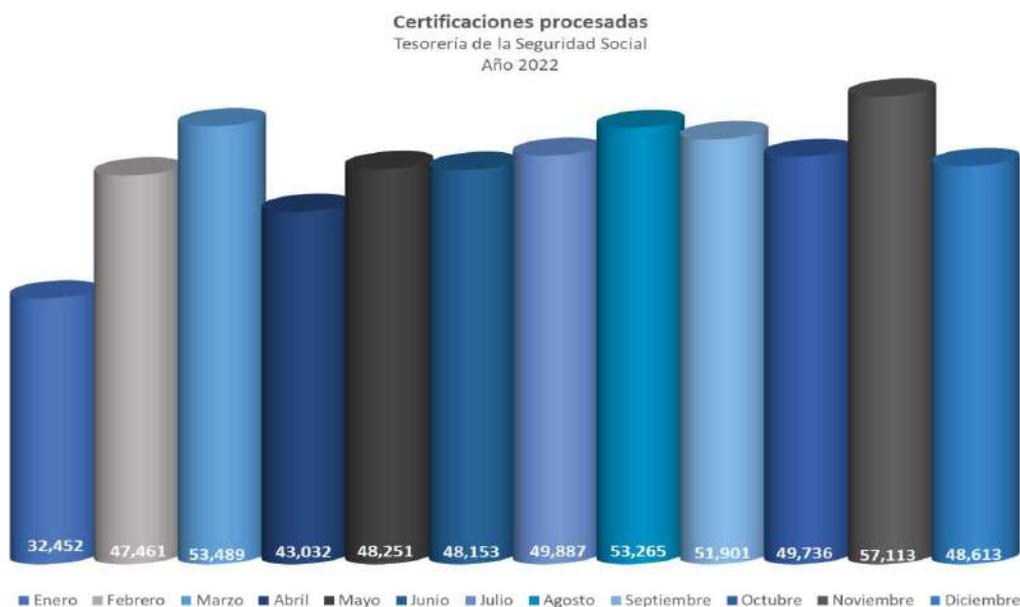
Entre estos tenemos el soporte para el registro en el SUIRPlus de los subsidios tanto de enfermedad común y licencia por maternidad, las certificaciones de balance al día, ingresos tardíos para la devolución de Cuentas de Capitalización Individual (CCI) o requerimiento de pensión a la Administradoras de Fondos de Pensiones, de Aportes de Empleadores o Históricos de Aportes para fines de Cancillería, demandas laborales, asignación de pensiones, entre otros. También estamos a cargo de gestionar todas las validaciones y solicitudes de las instituciones del Estado para el pago de la Seguridad Social de las instituciones que en la actualidad tramitan sus nóminas a través del SIGEF y de las cuales recibimos los fondos a la Cuenta Gobierno o del Colector de la Tesorería de la Seguridad Social, debiendo llevar a cabo ese servicio de forma transparente, eficiente y oportuna para que el total de trabajadores del sector público puedan obtener los beneficios de salud, pensiones y riesgos laborales establecidos.

En el año 2022, la Dirección de Servicios recibió a través de nuestras oficinas de servicio un total 9,587 solicitudes de registro de empleadores con porcentaje de cumplimiento de un 99.98% en menos de 5 días laborables y a través del portal Formalizate.GOB.DO, como aporte a la simplificación de trámites y servicios en línea del Ministerio de la Presidencia, fueron registradas más de cuatro mil nuevas MIPYMES que hoy disfrutan de los beneficios de la Ley 87-01.





Además fueron solicitadas por empresas, instituciones del Estado e instancias del SDSS a través de nuestro portal transaccional, ciento treinta y tres mil cuatrocientos dos (133,402) certificaciones totalmente automáticas y de entrega instantánea de las cuales fueron aprobadas en línea y en atención a procesos relacionados con Cancillería, Ministerio Público, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y la Contraloría General para fines de licitaciones y pago a las empresas relacionadas, un total aproximado de dos mil certificaciones manuales procesadas en menos de 5 días laborables, según lo establece nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.



En la División de Cuentas Gubernamentales se asisten a más de 400 instituciones del Sector Gobierno de los cuales gestionamos los pagos de seguridad social más de 220 instituciones centralizadas y descentralizadas a las cuales nuestro personal asiste desde la generación de las notificaciones de pago de TSS, hasta el registro de sus nóminas al SUIRPlus, la solicitud de los pagos acorde a los fondos transferidos de Tesorería Nacional a la Cuenta Gobierno para la ejecución de los aportes y contribuciones de todos los trabajadores del sector público por los que se gestionan los recursos a través del SIGEF y así garantizar la cobertura de pensión,

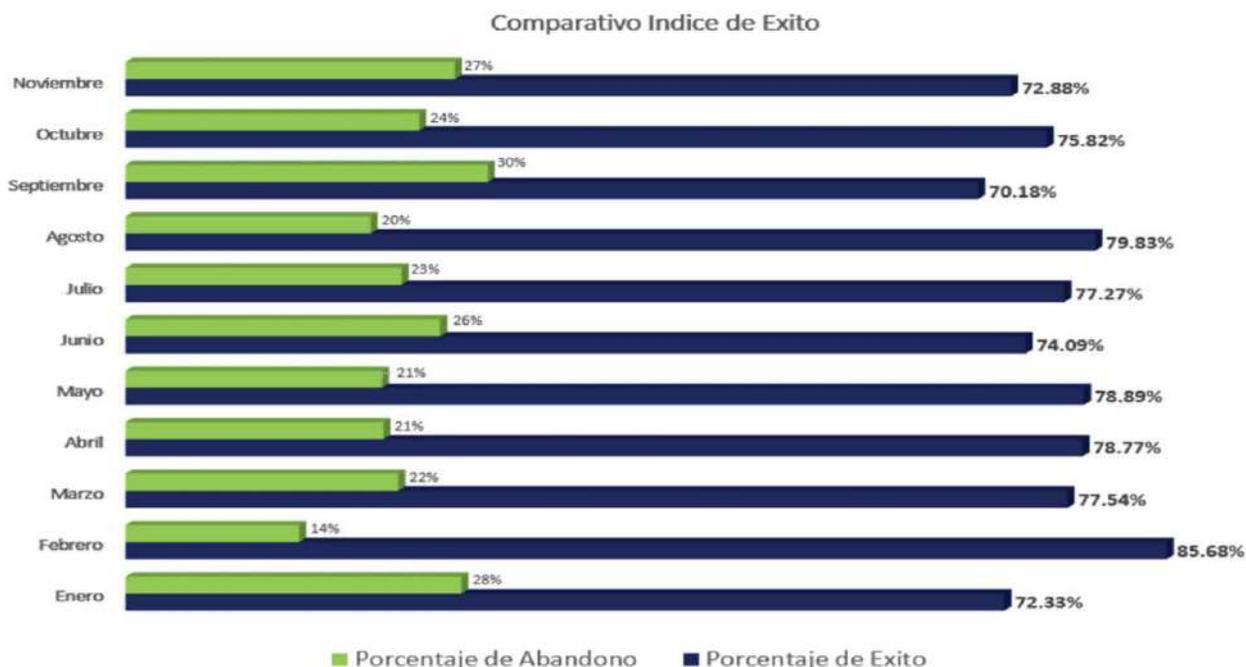
salud y riesgo laboral a todos los trabajadores del Estado Dominicano, así como los beneficios que confiere a todos sus dependientes.

Para el Centro de Asistencia al Usuario estamos cerrando el año con éxito, fruto a la contratación de personal adicional aprobado por nuestra Máxima Autoridad y las implementaciones de nuevos modelos de gestión que benefició el tiempo de respuesta a las asistencias de nuestros usuarios. Este incremento impactó además en la retroalimentación de la calidad del servicio y continuamos realizando los esfuerzos para lograr el punto de equilibrio que nos permita lograr la implementación plena de una cultura de servicio basada en la Excelencia como principio del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la actualidad contamos con 17 colaboradores que asisten llamadas entrantes, salientes, manejo del TSS Chat, así como otras solicitudes que recibimos por las diferencias vías de comunicación de la Tesorería de la Seguridad Social.



Estamos enfocado en lograr el punto de excelencia, alcanzando el 100% de llamadas exitosas en un promedio de tiempo de 30 segundos acorde a los requisitos de las NORTIC que son monitoreadas por la OGTIC. Al 31 de diciembre del 2022, el Centro de Asistencia al Usuario de la Tesorería de la Seguridad Social recibió un total de ciento noventa y ocho mil doscientos noventa y dos (198,292) llamadas y chats para gestionar o tramitar los servicios de nuestra institución y la tasa de abandonado promedio fue de 23% reduciéndose en un 12% en comparación con el 2021 que fue un promedio de 35%. En el 2021 nos propusimos la meta de reducirlo en un 10% y fue sobrepasada en un 2% del objetivo planteado logrando un 77% en la tasa de éxito.



La Dirección de Servicios asiste a través de estos canales de comunicación requerimientos de la ciudadanía relacionados a solicitudes de registro, actualización de datos de representantes, solicitudes de número de seguridad social e informaciones en general sobre el manejo del Sistema Único de Información y Recaudo y otras informaciones del SDSS.

División de Empleadores Sector Gubernamental

Es la unidad encargada de dar seguimiento a la normalización de los pagos del Sector Gobierno a la Seguridad Social tanto centralizadas, descentralizadas y unidades de apoyo, además ofrece soporte en el reporte de los servidores públicos al Sistema Dominicano de Seguridad Social manejando una cartera de 230 instituciones con un tratamiento personalizado para lograr el objetivo de cumplir con el pago de los aportes y contribuciones establecidos en la Ley 87-01. Asimismo, dan seguimiento a todas las notificaciones de seguridad social del Estado, disponibilidad de recursos solicitados a través del Ministerio de Hacienda por cada entidad gubernamental hasta el pago de todas y cada una de ellas, garantizando así cumplimiento, garantía de cobertura y contribuyendo a la imagen pública de nuestro Gobierno.

División de Empleadores Sector Privado

Tiene a su cargo la responsabilidad de ofrecer soporte, seguimiento, instruir, capacitar y proponer mejoras en términos de servicio que beneficien a toda la clase empleadora, emprendedora, profesionales independientes y a la propia ciudadanía que giran en torno a las funciones que debe ejercer la TSS como entidad recaudadora del SDSS. Son varios los servicios que ofrecemos, entre los que tenemos:

- **Registro o afiliación de nuevas empresas**
- **Soporte para el registro de nómina, reporte de novedades, información de pagos y otros**
- **Reclamaciones de pagos no aplicados**
- **Asignación de número de Seguridad Social para extranjeros regulados y nuevos cedulados**
- **Impacta además en la creación de Números Únicos de Identidad para menores**
- **Evaluación para solicitud de dependientes de titulares extranjeros regulados**
- **Certificaciones de tipo:**
 - **Balance al día**
 - **Aporte de empleado por empleador**
 - **Ingreso tardío**
 - **A requerimiento del ministerio público**
 - **Para desplazamiento**
 - **Registro sin nómina**
 - **Acuerdo de pago**
 - **Otros**

La principal característica de todos nuestros servicios es que gracias a su oportuna ejecución mayor cantidad de empresas informales pueden normalizar su estatus como contribuyentes, otorgar los beneficios que confiere la Ley 87-01 y sus normas. Dentro de esta división contamos con el área de Reclamaciones que es el canal de entrada de todos los servicios no conformes de notificaciones de pago del Sistema Dominicano de Seguridad social y el área de evaluación visual que asigna los números de seguridad social a todos los nuevos cedulados, extranjeros regularizados a través del Plan Nacional de Regularización del Ministerio de Interior y Policía, de la Dirección General de Migración y con Visas de Trabajo autorizadas por el Viceministerio de Cancillería de la República Dominicana.

Indicadores internos Dirección de Servicios

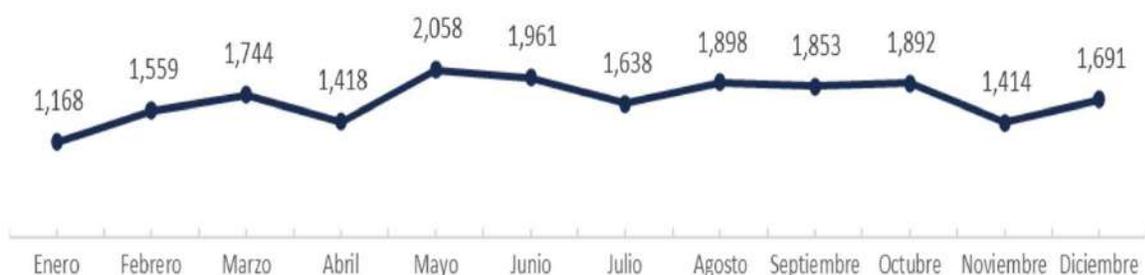
La Dirección de Servicios tiene integrado a la Norma ISO 9001:2015 todos sus servicios y es responsable del cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano de esta Tesorería, por lo que tiene metas claras para el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. Uno de los puntos fuertes de nuestra Carta Compromiso es que está montado el Sistema de Gestión de Calidad que nos mantiene una permanente revisión y monitoreo de los indicadores comprometidos, siempre en beneficio de la ciudadanía y en especial de nuestras partes interesadas.

El alcance de nuestra labor trasciende directa o indirectamente a cada ciudadano que habita en nuestro país, somos el rostro que representa nuestra institución y el compromiso diario es aportar el mayor esfuerzo por la consecución de los objetivos que como Tesorería de la Seguridad Social nos hemos planteado.

Estas metas internas impactan el cumplimiento de los objetivos definidos en los servicios controlados establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad TSS y la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) que durante más de 10 años hemos implementado con éxito a pesar de los cambios que a lo largo de este tiempo ha enfrentado esta dirección, principalmente por la alta rotación de personal provocada por la especialización en materia de Tesorería de Seguridad Social y el sistema mismo que tienen, las responsabilidades en torno a la demanda de servicios y los bajos salarios obtenidos que no se corresponden con el mercado laboral actual.

Los indicadores institucionales más relevantes son los vinculados al servicio y como dirección logramos niveles de cumplimiento para el cierre oportuno de las solicitudes del 99.99%, el 100% y el 76% para los procesos de registros, certificaciones y atenciones exitosas respectivamente. En cuanto a nuestro compromiso con la excelencia en la calidad de los servicios, cada colaborador juega un papel importante en todos los procesos y es con ese propósito que trabajamos para fomentar su empatía con la ciudadanía e identificación de sus necesidades.

Solicitudes Evaluación Visual



Para la Tesorería de la Seguridad Social cada esfuerzo tiene un enfoque hacia el lado humano y el derecho de cada beneficiario del SDSS y es por ello que, a través de la Dirección de Servicios y otras unidades de apoyo, la institución participa de manera activa en todos los programas de Gobierno, mesas de trabajo para el logro de metas presidenciales y de innovación que impactan a la Seguridad Social en especial a aspectos operativos que nos han sido conferidos por ley. En actualidad formamos parte de las mesas de trabajo para la reforma de la plataforma Formalízate y el programa Migratorio Laboral que encabeza el Ministerio de Trabajo y la Dirección General de Migración. En el año 2022, hemos incorporado la asignación de veinte mil doscientos noventa y cuatro (20,294) nuevos números de seguridad social.



Durante el año 2022, también hemos participado de manera activa en distintos programas de gobierno y para las mejoras institucionales, colaborando con diversos ministerios y organismos para la promoción de mejores prácticas y compartir experiencias de la Tesorería de la Seguridad Social desde sus inicios.

Para disminuir las brechas de incumplimiento en el reporte y pago de aportes y contribuciones a la seguridad social, fueron capacitados 1,451 empleadores e interesados.

El personal de la Dirección de Servicios además del compromiso que asume y el trabajo en equipo para el cumplimiento de sus logros, también ha recibido felicitaciones y reconocimientos por parte de los empleadores, organizaciones e instituciones a raíz de la calidad y entrega con la que realizamos nuestra labor. Presentar el aspecto humano de las realizaciones, haciendo énfasis en cómo esas ejecuciones aportan a una mejor calidad de vida de las personas, de una u otra forma.

La TSS cuenta con una cultura de mejora continua, para hacer esto posible necesitamos escuchar la opinión de las partes interesadas sobre los servicios recibidos. Por lo que se aplican encuestas a los empleadores, trabajadores y proveedores que solicitan algún tipo de servicio o realizan algún tipo de proceso con la institución.

El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión realiza encuestas a las partes interesadas para conocer su percepción sobre nuestros servicios. Cada queja y sugerencia recibida es remitida al área correspondiente para que den respuesta y/o les sirva de insumo para aplicar planes de mejora.

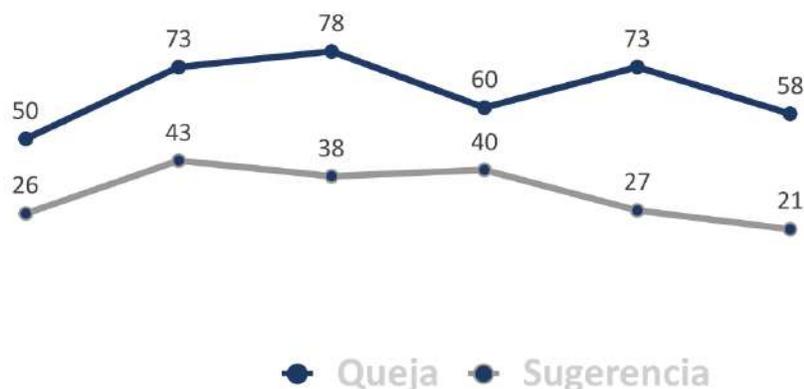
De enero a diciembre 2022 se han aplicado un total de 63,533 encuestas vía telefónica y correo electrónico de las cuales se han recibido respuesta de 3,294, para una tasa de 5.18%.

En el mismo periodo se han recibido 824 quejas y 231 sugerencias para un total de 1,055. Las quejas representan un 1.26% del total de encuestas aplicadas.



Quejas y sugerencias trimestral					
Enero - noviembre 2022					
Trimestre	Queja	Sugerencia	Total 2022	Total 2021	Variación
Trim.1	205	109	314	478	-34%
Trim.2	189	86	275	689	-60%
Trim.3	220	15	235	484	-51%
Trim.4	199	21	220	239	-7.94%
Total	824	231	1,055	1,975	-47%

Tanto en las quejas como las sugerencias se ha observado una tendencia a la baja. Comparando los resultados del año actual con los del 2021, ha habido una reducción del 47% en quejas y sugerencias. Esto se debe en gran medida a diferentes medidas que se implementaron (adquisición de soluciones tecnológicas en el centro de atención al usuario, acuerdos interinstitucionales, entre otras)



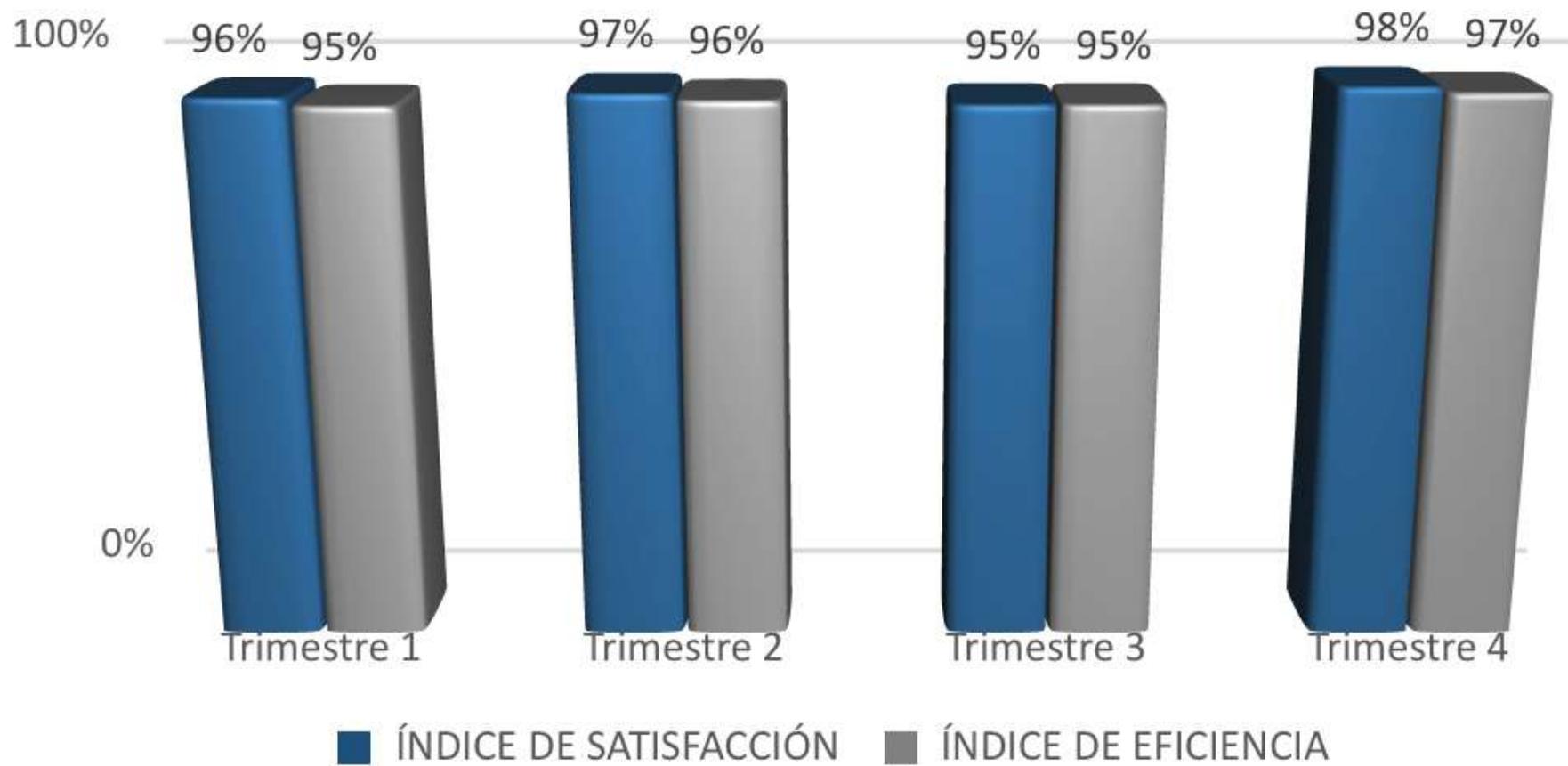
De los empleadores que se han contactado se han recibido un total de 824 quejas y 231 sugerencias. En cuanto a las quejas, su pico más alto fue en tercer trimestre donde se recibieron un total de 220 y su pico más bajo fue en el segundo trimestre, una cantidad de 189. Para las sugerencias, su pico más alto fue en el primer trimestre con un total de 109 y el más bajo en el tercer trimestre con tan solo 15 sugerencia.

Clasificación de quejas y sugerencias			
Clasificación	Queja	Sugerencia	Total
Accesibilidad	5.26%	20.27%	8.47%
Comunicación	1.10%	5.41%	2.02%
Error en el sistema	2.20%	0.00%	1.73%
Inconformidad	2.57%	0.00%	2.02%
Mejora de procesos	13.83%	22.97%	15.78%
Mejora del servicio	8.32%	9.01%	8.47%
Mejoras en el SUIR	0.49%	1.80%	0.77%
No clasificado	1.71%	2.70%	1.92%
No corresponde/depende de la TSS	4.90%	7.21%	5.39%
No respuesta a solicitud	0.49%	0.90%	0.58%
Servicio Ofrecido	19.22%	9.46%	17.13%
Solicitudes de servicios	4.16%	4.05%	4.14%
Tiempo de respuesta	0.49%	0.00%	0.38%
Tiempo en espera	12.61%	6.31%	11.26%
Total	22.64%	9.91%	19.92%

Los tres principales temas que generaron quejas corresponden al tiempo en espera, el servicio ofrecido y a mejoras en el servicio con un 22.64%, 19.22% y un 13.83% respectivamente. Estas representan el 55.69% del total. Aunque las dos primeras, presentan una tendencia a la baja. La queja relacionada con mejora en el servicio ha venido aumentando debido a una reclasificación que hubo a partir del tercer trimestre, pero se verifica como para el cuarto trimestre los valores se acercan a los del tercer trimestre.

El índice de satisfacción de los servicios en promedio es de un 96% y el de eficiencia de un 96%.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y EFICIENCIA



5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Durante el año 2022 periodo citado, hemos recibido un total de noventa y cuatro 103 solicitudes, las cuales fueron respondidas en los plazos siguientes, de estas veintiséis (25) fueron remitidas a otras instituciones, dieciséis (16) rechazadas, diecisiete (21) respondidas de 10-15 días, treinta seis (41) antes de los 10 días.

2022		SOLICITUDES RESPONDIDAS				
MESES	SOLICITUDES RECIBIDAS	ANTES DE 10 DIAS	DE 10 A 15 DIAS	REFERIDAS	RECHAZADAS	FUERA DE PLAZO
Enero 2022	8	5	0	1	2	0
Febrero 2022	8	4	1	1	2	0
Marzo 2022	8	3	1	3	1	0
Abril 2022	7	3	0	2	1	0
Mayo 2022	10	4	1	2	3	0
Junio 2022	11	2	3	5	1	0
Julio 2022	3	1	1	0	1	0
Agosto 2022	5	3	0	1	1	0
Sep. 2022	18	2	8	8	1	0
Octubre 2022	8	6	1	0	1	0
Novie2022	8	4	2	0	2	0
Diciembre 2022	9	4	3	2	0	0
TOTAL	103	41	21	25	16	0

Hasta el mes de noviembre ha sido evaluada la gestión de las solicitudes de acuerdo con la Resolución DIGEIG 002-2021, en esta nos evalúan el registro y actividad, la eficiencia respuesta y la atención a conflictos, presentando la calificación siguiente:

Cumplimiento Plazos Solicitudes de Información



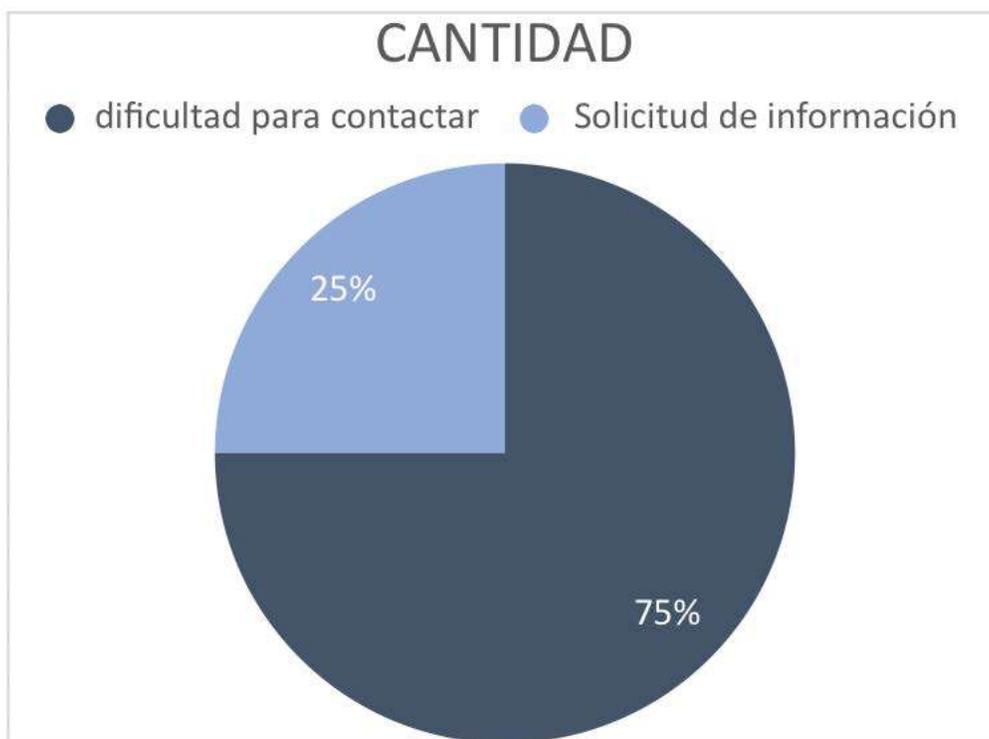
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Durante el 2022, fueron gestionadas 4 atenciones por el sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), 3 correspondiente a queja, y 1 correspondiente a reclamación, las cuales se encuentran en estatus cerradas.

Los motivos de estas reclamaciones son los siguientes:

Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del 311						
Período	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Total	Motivos	Estatus
Enero	0	0	0	1		
Febrero	0	0	0	0		
Marzo	0	0	0	0		
Abril	1	0	1	1	Queja - Dificultad para contactar institución	Atendido dentro de Plazo
Mayo	1	0	0	0	Reclamación - Información sobre descuentos realizados- Dificultad para contactar institución	Atendido dentro de Plazo
Junio	0	0	0	0		
Julio	1	0	0	0	Queja - Dificultad para contactar institución	Atendido dentro de Plazo
Agosto	0	0	0	0		
Septiembre	0	0	0	0		
Octubre	0	0	0	0		

Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del 311						
Período	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Total	Motivos	Estatus
Noviembre	1	0	0	0	Queja - Dificultad para contactar institución	Caso referido a la DIDA
Diciembre	1	0	0	0	Queja - Dificultad para contactar institución	Referido a la Dirección



5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

En cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 de fecha 28 de julio de 2004, y al Decreto No. 130-05, que aprueba su Reglamento de Aplicación, la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) pone a disposición de la ciudadanía los contenidos que, según los artículos 3 y 5 de la referida ley, establecen deben publicarse en las páginas Web de los organismos del Estado.

En consonancia con lo establecido en la Resolución DIGEIG 002-2021, hemos coordinado la solicitud y carga de las informaciones publicadas en el Portal, obteniendo en las evaluaciones realizadas por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), presentando la calificación siguiente:

Mes	Calificación
Enero	98.5 %
Febrero	98.5 %
Marzo	98.5 %
ABRIL	97 %
Mayo	95 %
Junio	100 %
Julio	100 %
Agosto	100 %
Septiembre	100 %
Octubre	100 %
Noviembre	Pendiente de remisión por DIGEIG
Diciembre	

Transparencia Gubernamental

A su vez fue ponderado con 05 puntos la liberación de Datos en formato abierto, un logro a destacar es que obtuvimos la recertificación de la NORTIC A-3 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

Se ha coordinado la solicitud y carga de las informaciones liberadas en el Portal Datos.gob.do, contando al mes de junio con los siguientes conjuntos de datos:

- 
Nóminas de Empleados, TSS, 2017 – 2018.
- 
Estadísticas Oficina Acceso a la Información (OAI), TSS, 2017- 2018.
- 
Recaudaciones y Notificaciones TSS, 2017 – 2018.
- 
Empleadores Activos en TSS, 2017 – 2018.
- 
Trabajadores Activos en TSS, 2017 – 2018.

Participación Comité Electoral de proceso de elección de miembros de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)

Desde marzo 2022, estuvimos en gestión constante con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para la inclusión en la convocatoria de la Asamblea electoral, a fin de poder conformar la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, de acuerdo con lo establecido en el POA, como resultado, fuimos convocados el 25 de octubre 2022.

Desde el Departamento de Acceso a la Información Pública, cumplimos con las responsabilidades asignadas, celebrando en noviembre del 2022 este proceso de manera diáfana y transparente, en cumplimiento de las normativas de los plazos establecidos por la DIGEIG.

6.

PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2022

Los ingresos recaudados por la TSS a diciembre 2022 son por un monto acumulado de RD\$ 168,533,574,230,90. Si a esta cantidad le aplicamos una tasa de incremento de 12%, entonces para el mismo mes del 2023, la recaudación ascendería a RD\$20,224,028,907.71.

Para el año 2023, como resultado de nuestra participación en el Premio Iberoamericano de la Calidad, como puntos de mejora estaremos realizando una revisión de la planificación estratégica institucional y los resultados, metas y objetivos definidos con el propósito de contemplar los nuevos cambios que demanda el entorno con la participación de todo el personal directivo y mandos medio.

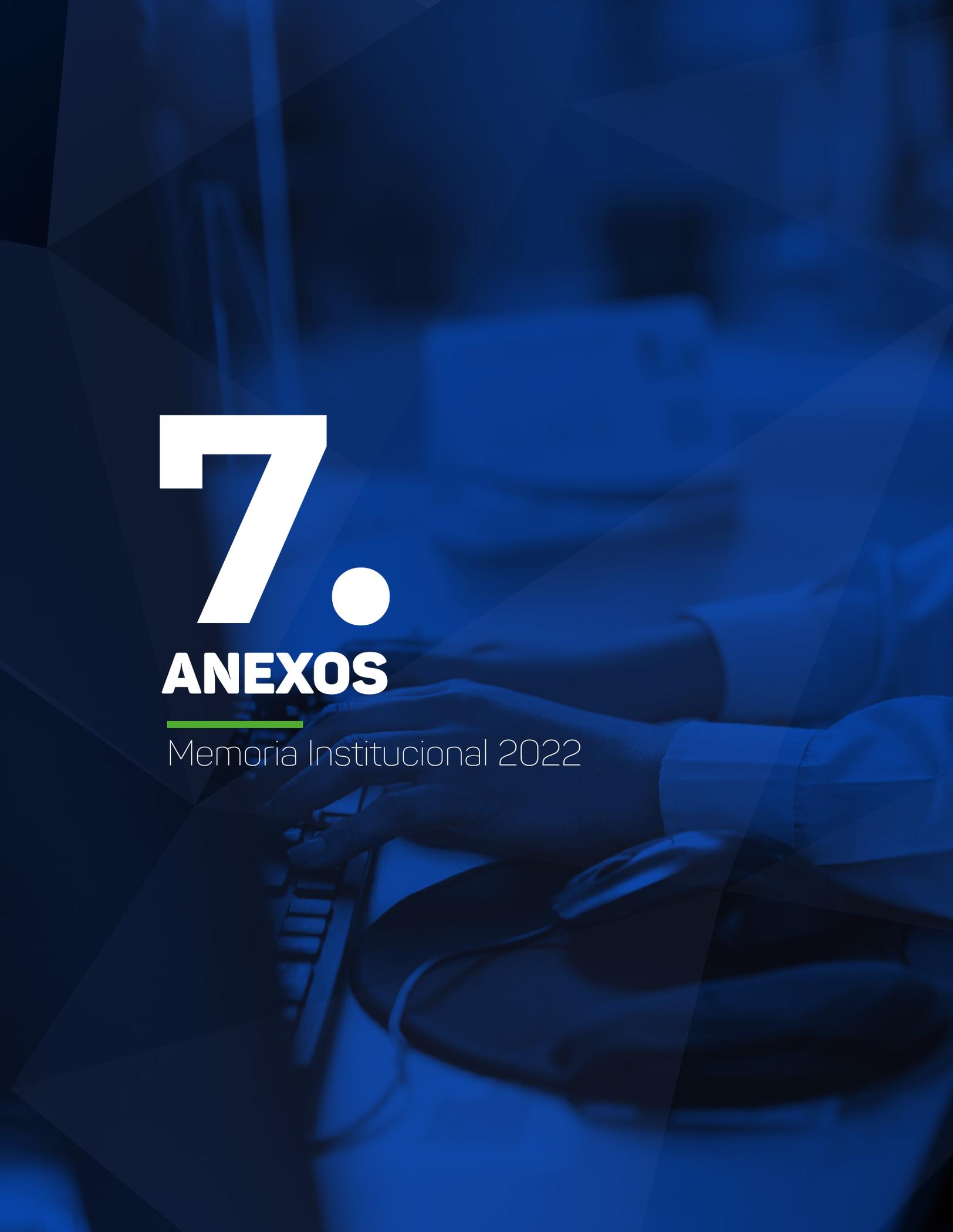
Se estará realizando la integración de las normas ISO 9001:2015, 27001 y 31000, para esto se estará contratando un software que permita realizar el seguimiento de manera integral.

La Tesorería de la Seguridad Social continuando con el desarrollo del eje estratégico de fortalecimiento institucional continuará llevando a cabo una serie de implementaciones de software para automatizar la gestión y eficientizar los procesos internos, como son:

- Gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos para contar con un sistema automatizado (turbo cobro), que permita la gestión ininterrumpida a los Empleadores morosos, para la mejora continua del proceso de cobranza persuasivo, Compulsivo vía Software de cobros.
- Automatización de las labores de fiscalización para eficientizar las funciones consignadas en la Ley 13-20.
- Implementación de Software de Inversiones del Sistema de Seguridad Social para la automatización de todos los procesos del área de finanzas para tener un seguimiento mas eficiente y oportuno de las inversiones y contar con reporteria y estadísticas para la toma de decisiones.
- Gestión automatizada de Documentos Legales que garantice la trasabilidad de la documentación que produce la Dirección Jurídica, de cara a incrementar controles y mayor organización documental.
- Para incrementar la cobertura de presencia física en las provincia, se estará moviendo la oficina de Santiago a .GOB para incrementar las horas de servicio a los ciudadanos, y un .GOB en la plaza de Occidental Mall.
- Certificación en Nortic A5 Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos que proveemos a la ciudadanía por los diferentes canales asegurando la calidad, disponibilidad y continuidad de los servicios ofrecidos en línea.

- Permitir el registro de tarjeta para realizar pago de la TSS a los empleadores de trabajadores domésticos logrando que al menos los empleadores que se registren en el módulo de doméstica puedan registrar su tarjeta de crédito y realizar el pago de sus obligaciones.
- Creación de Tablas dinámicas históricas e informe ejecutivo del SDSS, para la inclusión de información nueva y tablas dinámicas históricas a los dashboard que tenemos publicados en el portal, además de un informe ejecutivo que permita visualizar de manera más ágil lo concerniente a cotizantes, cotizaciones etc.
- Implementación de un Mart para reunir las informaciones que permitan identificar modelos de conocimiento predictivos de evasión y de comportamiento similares aún no detectado..





7.

ANEXOS

Memoria Institucional 2022

a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

N.º.	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Logro	Resultado
1	Dirección de fiscalización externa	Prestación de servicios	Índice de evasión/omisión	Trimestral	- Hacer estudio	Estudio realizado, se presentarán datos preliminares en el mes de noviembre	Pendiente actualizar data para incluir periodo 2018-2022 y transferencia conocimiento equipo realizar a los cálculos	Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS.
2	Dirección de fiscalización externa	Prestación de servicios	Cantidad de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos	Trimestral	3,474	3,614	2,158	Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del sdss.
3	Dirección jurídica	Prestación de servicios	Porcentaje de notificaciones de pagos pagadas de forma oportuna	Trimestral	71%	80%	95%	Incrementados los pagos oportunos entre los empleados
4	Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones	De apoyo	Cantidad de documentos publicados	Semestral	1	12 informes	10	Incrementada la difusión de datos y la producción de análisis estadístico respecto al sdss y el mercado laboral

N.º	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Logro	Resultado
5	Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones	De apoyo	cantidad de publicaciones realizadas	Semestral	1	12 informes	10	Diseño y elaboración de publicación sistemática de datos respecto al primer empleo

b) Matriz Índice de la gestión Presupuestaria(IGP)

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2022 (RDS)	Ejecución 2022 (RDS)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %
11	Gestión de la Tesorería del Sistema Dominicano de Seguridad Social	883,864,977.57	206,284,757.00	3	77%
98	Administración de contribuciones especiales	0	0	0	
99	Administración de activos, pasivos y transferencias	18,696,143,152.00	17,265,929,555.34	0	92%

c) Resumen del plan de compras

LISTADO DE COMPRAS POR RUBRO

Rubro Del Proceso	Descripción Rubro	Total
12140000	Elementos y gases	36,108.00
14110000	Productos de papel	867,359.00
15100000	Combustibles	48,220.00
24140000	Suministros de embalaje	118,000.00
25170000	Componentes y sistemas de transporte	78,480.00
26110000	Baterías y generadores y transmisión de energía cinética	220,852.00
26120000	Alambres, cables y arneses	60,501.00
31260000	Cubiertas, cajas y envolturas	28,706.00
39120000	Equipos, suministros y componentes eléctricos	4,661.00
40100000	Calefacción, ventilación y circulación del aire	1,112,214.00
40140000	Distribución de fluidos y gas	24,308.00
43190000	Dispositivos de comunicaciones y accesorios	1,217,689.00
43200000	Componentes para tecnología de la información, difusión o telecomunicaciones	56,599.00
43210000	Equipo informático y accesorios	6,791,521.00
43220000	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	3,305,876.00
43230000	Software	11,755,474.00
44100000	Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	2,365,866.00
44120000	Suministros de oficina	114,731.00

Rubro Del Proceso	Descripción Rubro	Total
46170000	Seguridad, vigilancia y detección	646,554.00
46180000	Seguridad y protección personal	41,132.00
47120000	Equipo de aseo	82,860.00
47130000	Suministros de aseo y limpieza	88,028.00
49100000	Coleccionables y condecoraciones	935,622.00
50190000	Alimentos preparados y conservados	160,000.00
50200000	Bebidas	609,983.00
51140000	Medicamentos para el sistema nervioso central	109,030.00
52130000	Tratamientos de ventanas	18,970.00
52140000	Aparatos electrodomésticos	182,086.00
52150000	Utensilios de cocina domésticos	205,404.00
53100000	Ropa	257,175.00
55100000	Medios impresos	20,500.00
55120000	Etiquetado y accesorios	26,866.00
56100000	Muebles de alojamiento	12,398,304.00
60120000	Equipo, accesorios y suministros de arte y manualidades	92,040.00
72100000	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	2,522,312.00
76110000	Servicios de aseo y limpieza	4,065,824.00
76120000	Eliminación y tratamiento de desechos	30,000.00
78100000	Transporte de correo y carga	177,000.00
78110000	Transporte de pasajeros	8,500.00
78130000	Almacenaje	1,160,724.00
78180000	Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	323,320.00

Rubro Del Proceso	Descripción Rubro	Total
80100000	Servicios de asesoría de gestión	7,529,419.00
80120000	Servicios legales	45,000.00
80140000	Comercialización y distribución	1,001,230.00
81110000	Servicios informáticos	26,119,399.00
82100000	Publicidad	760,487.00
82120000	Servicios de reproducción	37,347.00
82130000	Servicios fotográficos	354,000.00
83110000	Servicios de medios de telecomunicaciones	2,689,196.00
86100000	Formación profesional	1,340,935.00
90100000	Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	28,320.00
90110000	Instalaciones hoteleras, alojamientos y centros de encuentros	152,476.00
92120000	Seguridad y protección personal	1,910,341.00
Grand Total		94,337,549.00



REPÚBLICA DOMINICANA

TSS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TESORERÍA DE LA
SEGURIDAD
SOCIAL