



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TESORERÍA DE LA
SEGURIDAD
SOCIAL

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2023

PRESENTACIÓN	1
I. RESUMEN EJECUTIVO	2
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	14
2.1 Marco Filosófico Institucional	14
Misión 14	
Visión 14	
Valores	14
2.2 Normativa Reguladora	16
2.3 Estructura Organizacional	11
2.4 Listado de los Principales Funcionarios	12
2.5 Planificación Estratégica Institucional	13
III. RESULTADOS MISIONALES	18
3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.....	18
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	33
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	33
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	41
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	60
4.4 Desempeño de la Tecnología	62
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	68
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	81
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	86
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	86
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	92
5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	93
5.4 Resultados, Mediciones del Portal de Transparencia	95
VI. PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO	100
VII. ANEXOS	92

7.1 Anexo 1: Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos (RD\$)	92
7.2 Anexo 2: Matriz de los Principales Indicadores de la Gestión por Procesos	93
7.3 Anexo 3: Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	94
7.4 Anexo 4: Matriz Ejecución Presupuestaria por Objeto del Gasto	95
7.5 Anexo 5: Resumen Plan Anual de Compras	96

PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2023

A través de la siguiente memoria, se realiza un recorrido por los logros, desafíos y avances significativos que ha presentado la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) durante el año 2023, como la institución 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).

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) ha considerado para esta memoria el logro de los productos con sus respectivas metas para el cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024, así como el Plan Operativo Anual, los cuales están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Estratégico Sectorial, adicional a esto se identificaron las iniciativas y actividades de impacto asociadas a la gestión.

Invitamos cordialmente a adentrarse en esta memoria para compartir el orgullo de formar parte de una institución que trabaja incansablemente en construir un futuro más seguro y próspero para todos. Cada logro y desafío enfrentado en el año 2023 fortalece nuestro compromiso con el bienestar social y nos impulsa a seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de esta nación.



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2023

Al 31 de diciembre de 2023, los ingresos recaudados por la Tesorería de la Seguridad Social para el SDSS alcanzaron el monto de RD\$190,604,694,805.73, a diferencia del 2022 que para el mismo período las recaudaciones fueron de 168,533,574,230.90. Esta cantidad se ha logrado con el pago de 1,210,637 notificaciones generadas a los empleadores registrados en el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR). La cantidad total de empleadores registrados al 2023 es de 104,021.

La institución mantiene un nivel de eficiencia en las recaudaciones de un 98.76% que se obtiene al comparar las notificaciones de pago generadas en el período versus las notificaciones pagadas, el cual se ha logrado mediante la gestión oportuna de las cobranzas y la sensibilización a través de los diferentes canales de difusión de información disponibles para que los empleadores puedan dar cumplimiento de sus obligaciones.

El incremento de las recaudaciones del 2023 ha sido de un 12% en comparación al mismo período 2022, percibidos con el aumento de los topes salariales e incremento de per cápita, que contribuyen a una mayor cobertura para los afiliados en las prestaciones de servicios de salud y aumento en los fondos de pensiones, adicional se ha fortalecido la gestión de cobros y sometimientos a empleadores morosos. Así mismo al presente año, se encuentran registrados en el Sistema Dominicano de Seguridad Social un total de 2,316,762 trabajadores cotizantes con un salario promedio de RD\$ 33,942.07. Respecto al período 2022, se observa un crecimiento de 3% de los trabajadores cotizantes en el SUIR y 13% de incremento en el salario promedio.



Los pagos a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) del Régimen Contributivo ascienden a RD\$80,774,232,365.27 correspondientes a 2,133,179 titulares, 2,277,973 dependientes y 252,875 adicionales, lo que refleja un incremento aproximado de 6%.

Para diciembre del 2022 en el Régimen Subsidiado la cantidad de afiliado fue de 5,771,862 (Titulares 4,830,794, Dependientes 941,068) comparando estas cifras al 31 de diciembre 2023 que el total es de 5,773,322 afiliados (Titulares 4,826,443; Dependientes 946,879). Para una variación de incremento de 1,460 afiliados.

La cantidad de ciudadanos pensionados a noviembre 2023 es de 107,173, de los cuales el 28.7% corresponde a miembros de la Policía Nacional, 25.7% Fuerzas Armadas, 23.5% decreto 18-19, 10.7% SENASA Régimen Contributivo, 6.9% Seguro Nacional de Salud (Antigua cartera ARS Salud Segura), 4% ARS SEMMA y el 0.4% Colegio Médico Dominicano (CMD).

Del total de trabajadores cotizantes registrados en el SDSS, el 66% está ubicado en la capital de Santo Domingo y el Distrito Nacional, el 12% está en Santiago de los Caballeros, el 4% en la provincia La Altagracia, mientras que el 18% restante están distribuidos en las demás provincias del país.

Adicional, se observa en los registros del SDSS, que de los cotizantes el 0.4% tienen ingresos inferiores a RD\$ 5,000, y que el 3.9% de las cotizaciones en el mercado laboral perciben salarios entre RD\$5,000 a RD\$10,000 pesos, seguido el 23.5% perciben salarios entre RD\$10,000 a RD\$15,000 pesos, el 39.5% tiene ingresos entre RD\$15,000 y RD\$30,000, el 16% recibe ingresos entre RD\$30,000 y RD\$50,000 y el restante 17% tiene ingresos superiores a los RD\$50,000.



La TSS realizó el apoderamiento ante la Procuraduría General de la República de 18 informes de fraudes por parte de los empleadores en perjuicio del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo, en las cuales se reporta un registro de 41,080 personas como sus supuestos trabajadores, resultando esto en un perjuicio económico de RD\$ 61,808,964.42 para el SDSS.

Durante el año 2023, se han realizado 549 intimaciones de pago a empleadores, cuya deuda total frente al SDSS asciende a un monto de RD\$ 22 millones. Como resultado de esto, han sido generados 1,036 acuerdos de pago, obteniendo en recaudo un monto total de RD\$313,101,656.57.

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 acorde a los derechos de los trabajadores al SDSS, la ejecución física del producto institucional sobre fiscalización de empleadores es de 4,586 casos de auditoría.

En cuanto a la disponibilidad del Sistema Único de Información y Recaudo SUIR, mantuvo un resultado de un 98.11% 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 227,470 empleadores, un número que va en crecimiento en alineación con el eje de acercamiento al usuario, acorde a las gestiones realizadas desde la institución y a la conciencia que se ha ido adquiriendo de los sectores sobre la importancia del pago de los aportes y contribuciones a sus trabajadores. Para disminuir las brechas de incumplimiento en el reporte y pago de aportes y contribuciones a la seguridad social, se



realizaron 12,800 horas/hombres donde se capacitaron a 3,002 empleadores.

Logros Acumulados de la Gestión

- Para el año 2020 con la pandemia SARS-CoV-2, nuestra Dirección de Tecnología y Comunicaciones se involucró de manera directa apoyando los programas de subsidio gubernamental surgidos a raíz del Estado de Emergencia, específicamente los relacionados con los Programas FASE y “Estudio Contigo”, así como colaboración con la implementación de servicios web para la gestión de los salvoconductos de tránsito en horas restringidas e información para programas de políticas públicas desarrolladas por los Ministerios de la Presidencia (MINPRE) y de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD).
- La devolución de aportes a los trabajadores y empleadores que cotizan al Sistema Dominicano de Seguridad Social por pagos en exceso fue por la suma de RD\$216,171,890.10 para el año 2020.
- Para el mes de noviembre del 2020 se firma acuerdo de interoperabilidad entre TSS y ONE, que facilitó la colaboración estratégica para ampliar y optimizar la producción de informaciones estadísticas permitiendo generar estadísticas de calidad en tiempo real, como base para la elaboración de políticas públicas y privadas que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los dominicanos.
- A partir de la Ley No. 13-20, fue refrendado el Tesorero, en reconocimiento a su trabajo y al manejo transparente y seguro de los recursos de los regímenes del Sistema Dominicana de Seguridad Social (SDSS) y a la administración del Sistema



Único de Información.

- Para octubre del 2020 la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) reportó la recaudación histórica de un billón de pesos (RD\$1,004,675,462,106), lo que constituye un reconocimiento de trabajadores y empleadores al manejo transparente que le ha dado la institución del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) a sus recursos desde que se iniciaron las recaudaciones al Sub-Sistema previsional en julio de 2003.
- La TSS ha sido fuente de información para tomas de decisiones y políticas públicas en el marco de la nueva realidad del país, colaborando en mesas de trabajo convocadas por el Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Economía de Planificación y Desarrollo entre otras instituciones de impacto durante todo el año 2020.
- Se contribuyó al compromiso del Sistema Dominicano de Seguridad Social con los afiliados, durante la Pandemia en el año 2020 con el otorgamiento de RD\$5MM para poner en funcionamiento el programa FASE.
- Durante el año 2021 se depositó 92 expedientes en la Procuraduría General de la República de registros irregulares de trabajadores en el SDSS. Los supuestos trabajadores representan la suma de 58,798 y ocasionan pérdidas al sistema de RD\$188,602,251.83.
- Se efectuó el pago a las ARS en el año 2021 por un monto total de RD\$ RD\$163,809,876.51 destinado a la Cobertura en Salud para los trabajadores suspendidos y sus dependientes directos y adicionales.
- Devolución del excedente de RD\$131,713,958.99 durante el año 2021, a empleadores y trabajadores que cotizan en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) que



sobrepasaron el tope de cotización equivalente a diez salarios mínimos, con lo cual la institución cumple el mandato establecido en el párrafo II del artículo 24 del Reglamento de Aspectos Generales de Afiliación al Seguro Familiar de Salud.

- La Tesorería de la Seguridad Social mantuvo en el año 2021 la disponibilidad de sus servicios en un 100%, trabajando de manera asincrónica por el Estado de emergencia en que se encontraba el país por el SARS-CoV-2.
- Fueron generados 1,500 Acuerdos de Pagos a empleadores morosos, lo que ha representado ingresos al SDSS, por encima de los cuatrocientos millones de pesos (RD\$400,000,000.00) durante el año 2021.
- Suscripción en el 2021 de diecisiete (17) acuerdos interinstitucionales de interoperabilidad con organismos del gobierno dominicano lo que ha permitido que el intercambio de información se realice de manera efectiva y segura. Para mejorar la interoperabilidad estuvimos implementando una nueva tecnología que permitió hacer aún más ágil este proceso mediante la herramienta X-ROAD.
- La TSS se afilió en el 2021 con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), permitiendo proyectarse internacionalmente y participar activamente en el desarrollo de acciones progresivas, estudios, investigaciones y perfeccionamiento de los sistemas de Seguridad Social a nivel global.
- Se ha adquirido en el mes de junio del 2021 un minibús para facilitar el traslado del personal encargado de realizar visitas de inspección y seguimiento a los empleadores.
- Recertificación NORTIC E1:2018 y NORTIC A4:2014 en cumplimiento a criterios establecidos de buenas prácticas



sobre redes sociales y la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno dominicano, y la máxima calificación (100) en el Portal Transparencia durante el mes de julio 2021.

- Se dio a conocer en noviembre del 2021 estadística asociada a la distribución de empleo por el tamaño del empleador, a septiembre 2021, cuyos resultados son que el 61.85% de los empleos es generado por empleadores con más de 150 trabajadores, el 15.38% de los empleos por empleadores que tienen de 11 a 50 empleados, el 15.38% por empleadores de hasta 10 empleados y el 10.30% por empleadores que tiene de 51 a 150 empleados.
- Para el año 2022 la cobertura en salud fue de 10,425,000 ciudadanos / afiliados al SDSS correspondiente a un 56.7% al régimen Subsidiado y el 44.33% al régimen Contributivo.
- Aumento en las recaudaciones en la Seguridad Social en el año 2022 a 168 mil millones incrementando en un 20% en comparación con el periodo 2021.
- Disponibilidad de la plataforma Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) para el año 2022 en un 98% permitiendo que los empleadores realicen las diferentes gestiones.
- Registro de 9,587 solicitudes de empleadores en el año 2022, recibidos a través de nuestras oficinas de servicios e inscripción de 4 mil nuevas MIPYMES por el portal Formalizate.gob.do que hoy disfrutan de los beneficios de la Ley 87-01.
- Emisión en el año 2022 de 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 (2,000) certificaciones manuales procesadas en menos de 5 días laborables.

- Reducción en el año 2022 de la tasa de abandono de las asistencias a los empleadores por llamadas y chat a un 23%, reduciéndose en un 12% en comparación con el 2021 que fue un promedio de 35%.
- En el mes de abril del 2022 se fortaleció la presencia a nivel nacional con la apertura de la Oficina Regional en San Francisco de Macorís lo que ha permitido a los empleadores contar con más canales de servicios.
- Durante el año 2022 se capacitó a 1,451 empleadores e interesados permitiendo disminuir las brechas de incumplimiento en el reporte y pago de aportes y contribuciones a la seguridad social.
- Generación de 948 Acuerdos de Pagos a empleadores con deudas, lo que ha representado ingresos al SDSS por 142 Millones de pesos dominicanos de enero a diciembre del 2022.
- Detección en el 2022 de presuntos fraudes en perjuicio del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo (123 casos). Todos los casos fueron procesados en la forma de denuncias, las cuales fueron depositadas ante la Procuraduría General de la República. Estos 123 empleadores y sus representantes habían registrado 72,164 personas como sus supuestos trabajadores resultando esto en un perjuicio económico (solamente en el mes detectado) de RD\$187,581,363.13.
- Se realizaron 303 intimaciones de pago a los empleadores en beneficio a los ciudadanos afiliados del SDSS 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 durante todo el año 2022.

- Sistema de Control Interno (NOBACI) implementado en un 100% de conformidad con lo previsto en las nuevas actualizaciones del SINACI y a la resolución 008-20 en el año 2022.
- Medalla de Oro en Premio Iberoamericano de la Calidad 2022, en el primer año de postulación de la Tesorería de la Seguridad Social, luego de ser evaluada en base al Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, afianzando y evidenciando los niveles de transparencia.
- Recertificación en el 2022 sin identificación de no conformidades en la Norma ISO-9001:2015 dando constancia cuanto al compromiso institucional con la excelencia.
- Lanzamiento de la Oficina Virtual en abril del 2023, permitiendo a los ciudadanos consultar la ARS a la que esté afiliado con su respectivo núcleo familiar, generar certificaciones de los aportes personales realizados, consultar y generar los aportes voluntarios extraordinarios, así como, el estatus del trabajador donde se muestra las diferentes empresas donde labora/ó. Próximamente, estará disponible la opción de registro como empleador de hogar para el ingreso de los trabajadores domésticos al SDSS y el registro o autorización por el ciudadano a una entidad financiera para acceder a sus datos.
- Los ingresos recaudados en el año 2023 por la Tesorería de la Seguridad Social ascienden a RD\$190,604,694,805.73 para un incremento de un 12% a diferencia del 2022 que para el mismo período fueron de 168,533,574,230.90.



- La cantidad total de empleadores registrados al 2023 es de 104,021.
- En agosto 2023 se finalizó e implementó la Generación de Notificación de Pago Única (NPU) en busca de reducir los niveles de Evasión, Elusión y Mora.
- La institución mantiene un nivel de eficiencia en el año 2023 en las recaudaciones de un 98.76%, que se obtiene al comparar las notificaciones de pago generadas en el período versus las notificaciones pagadas, el cual se ha logrado mediante la gestión oportuna de las cobranzas y la sensibilización a través de los diferentes canales de difusión de información disponibles para que los empleadores puedan dar cumplimiento de sus obligaciones.
- Cobertura en salud para el año 2023 de 10,428,932 ciudadanos, de los cuales el 49.84% hombres y 50.16% son mujeres y representado en un 44% por el régimen contributivo y el 56% por el régimen subsidiado, mientras que la cantidad de pensionados es de 107,173.
- Generación durante el año 2023 de 1,036 acuerdos de pagos a empleadores con deudas, lo que ha representado ingresos por encima de los RD\$ 313,101,656.57 millones de pesos en las cotizaciones y contribuciones de empleadores y trabajadores al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Apoderamiento a la Procuraduría General de la República de 18 denuncias por presuntos fraudes por parte de empleadores en perjuicio del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo que representan un monto de RD\$61,808,964.42 durante el año 2023.
- En el año 2023 se realizaron 549 intimaciones de pago a empleadores con deudas en el Sistema Dominicano de



Seguridad Social, quienes por medio del saldo de la deuda o un acuerdo de pago han generado ingresos por un monto de 22 millones de pesos dominicanos.

- El Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), se mantuvo con un desempeño de 98.11% para el período enero-diciembre 2023.
- En el año 2023 con el objetivo de expandir nuestra presencia a nivel nacional y acercarnos más al ciudadano, nos hemos incorporado a tres Puntos GOB en Occidental Mall, Santiago de los Caballeros y Colinas Centro.
- Hemos proporcionado durante el año 2023 asistencia a 227,470 empleadores, y este número sigue en aumento, reflejando nuestra orientación hacia el acercamiento al usuario. Esta evolución se alinea con las acciones realizadas desde la institución y la creciente conciencia en los sectores sobre la importancia de cumplir con los pagos de aportes y contribuciones a sus trabajadores.
- Para disminuir las brechas de incumplimiento en el reporte y pago de aportes y contribuciones a la seguridad social, se realizaron en el año 2023, 12,800 horas/hombres donde se capacitaron a 3,002 empleadores.
- Recibimos en el mes de septiembre 2023 el reconocimiento de la Dirección General de Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG) en ranking de transparencia manteniendo una puntuación de 100% durante todo un año.
- Implementación durante el 2023 del proyecto de “Expansión del uso de la Firma Digital en el Estado Dominicano”, con el uso del buzón gubernamental FIRMAGOB, priorizado por la Agenda Digital 2030 junto a la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC).



- Galardonados en el mes de septiembre del 2023 en primera postulación el Premio de Buenas Prácticas de la Asociación Internacional de la Seguridad Social otorgado durante el Foro Regional de la Seguridad Social para las Américas por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) con tres galardones: certificado de mérito con mención especial por el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR Plus); certificado de mérito por la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una entidad de seguridad social certificado bajo estándar internacional de la norma ISO 9001, y certificado de mérito por la gestión de transparencia y accesibilidad de la información pública por la implementación de herramientas de Business Intelligence (BI) para el análisis y visualización de datos abiertos.
- Implementamos un programa integral de formación y concienciación a todo el personal en Ciberseguridad llamado "Héroes Anónimos" durante un período de 9 semanas, reconociendo que los ciberataques tienen su origen en las acciones de las personas durante el 2023.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

2.1 Marco Filosófico Institucional

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 Art. 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), mediante una gestión modelo, confiable, enfocada en el servicio y compromiso, con eficiencia y transparencia.

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 Normativa Reguladora

Leyes:

- Ley No. 87-01 que crea el Sistema de Seguridad Social, modificada por la Ley No. 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 No. 177-09 que otorga amnistía a todos los empleadores públicos y privados.
- Ley No.41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.

Decretos:

- Decreto No. 477-20 que designa al Tesorero de la Tesorería de la Seguridad Social.
- Decreto No. 18-19 de fecha 7 de enero de 2019 que crea el Plan de Servicios de Salud Especial Transitorio para los Pensionados y Jubilados del Estado que se encuentran inscritos en la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del estado (DGJP), a partir del 1ro de enero de 2010.
- Decreto No. 159-17 de fecha 11 de mayo de 2011, que crea el Plan Especial Transitorio de Servicios de Salud para



Pensionados y Jubilados de las Fuerzas Armadas y sus Dependientes Directos.

- Decreto No. 371-16 de fecha 28 de diciembre de 2016 que crea un Plan Especial Transitorio de Servicios de Salud para los pensionados y jubilados del sector salud y sus dependientes directos que reciban su pensión a través de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Ministerio de Hacienda, en virtud de los Decretos Núm. 208-16, 209-16 y 210-16, todos del 23 de agosto de 2016 que conceden el beneficio de jubilación y asignan pensiones a servidores públicos del sector de salud.
- Decreto No. 96-16 que permite inclusión de extranjeros en el SDSS.
- Decreto No. 543-12, que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 6 de septiembre de 2012.
- Decreto No. 327-11 de fecha 17 de mayo de 2011, que establece el incremento del per cápita para los Pensionados y Jubilados afiliados al Seguro Nacional de Salud (SENASA), beneficiarios del Plan de Servicios de Salud Especial Transitorio para los Pensionados y Jubilados del Estado, creado mediante Decreto No. 342-09, de fecha 28 de abril de 2009.
- Decreto No. 213-10 de fecha 15 de abril de 2010, que modifica el Artículo 1 el Decreto 342-09 del 28 de abril de 2009 que creó el Plan de Servicios de Salud Especial Transitorio para los Pensionados y Jubilados del Estado, para incluir nuevos pensionados y jubilados e incrementa el per cápita del Seguro Familiar de Salud del Plan.



- Decreto No. 342-09 de fecha 28 de abril de 2009, que crea el Plan de Servicios de Salud Especial Transitorio para los Pensionados y Jubilados del Estado.
- Decreto No. 528-09, que crea el Reglamento Orgánico Funcional del Ministerio de Administración Pública, de fecha 21 de julio de 2009.
- Decreto No.527-09, que crea el Reglamento Estructura Orgánica, Cargos y Política Salarial, de fecha 21 de julio de 2009.
- Decreto No. 525-09, que crea el Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios Públicos, de fecha 21 de julio 2009.
- Decreto No. 524-09, que crea del Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública, de fecha 21 de julio 2009.
- Decreto No. 523-09, que crea el Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública, de fecha 21 de julio de 2009.
- Decreto No. 491-07, que establece el Reglamento de Aplicación del Sistema Nacional de Control Interno, de fecha 30 de agostos de 2007.
- Decreto No. 130-05, que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005.

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 Listado de los Principales Funcionarios

HENRY SAHDALÁ DUMIT

Tesorero de la Seguridad Social

MARÍA DEL PILAR PEÑA DE ÁLVAREZ

Directora de Recursos Humanos

MARINA INÉS FIALLO CABRAL

Directora Administrativa

JOSÉ ISRAEL DEL ORBE ANTONIO

Director de Finanzas

HÉCTOR EMILIO MOTA PORTES

Director de Tecnología de la Información y Operaciones

NERMIS CESARINA ANDÚJAR TRONCOSO

Directora Jurídica

SAHADIA ERCILIA CRUZ ABREU

Directora de Asistencia al Empleador

JULIA ALBERTY CREALES

Directora de Fiscalización Externa

LAURA PATRICIA HERNÁNDEZ CABRERA

Directora de Planificación y Desarrollo



2.5 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.

Propuesta de Valor Externa

La TSS está comprometida con un manejo totalmente transparente de los recursos, con un servicio ajustado a las necesidades de sus usuarios, garantizando una plataforma accesible, con los debidos niveles de seguridad e integridad de la información.

Propuesta de Valor Interna

La TSS está comprometida con el bienestar y desarrollo de sus colaboradores, procurando el balance vida-trabajo, con un esquema competitivo de compensación y beneficios, en un ambiente de estabilidad laboral, desarrollo y crecimiento.

Política de Calidad y Seguridad de la Información

La Tesorería de la Seguridad Social es responsable de la administración del Sistema Único de Información, del Recaudo, Distribución y Pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, ejecutándolos de forma transparente, garantizando el cumplimiento de las normas jurídicas, el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de la información, innovando para lograr la mejora continua de los procesos de su Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad de la Información, así como la satisfacción de las partes interesadas mediante el uso de



una plataforma tecnológica eficiente y un capital humano competente que lo rige una cultura que promueve valores éticos.

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 quioscos 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.
 - Automatizadas las operaciones financieras para eficientizar la gestión y disponer de información oportuna y de calidad.



- 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

Implementa estrategias que potencialicen las capacidades de los colaboradores y promuevan su bienestar.

Visión al 2025:

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

Objetivos Estratégicos:

1. Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano.
2. 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.



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2023

3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales

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

La recaudación es el proceso mediante el cual se reciben los aportes de 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 y pagos de rubros, Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado, así como las Devoluciones de Aportes del Régimen Contributivo:

RECAUDACIONES	2023	2022	VARIACION	%
Enero- Noviembre	172,324,553,950.04	153,408,045,860.37	18,916,508,089.67	12.33%

Tabla 1: Recaudaciones del Régimen contributivo enero-noviembre 2023

PAGOS	2023	2022	VARIACION	%
Enero- Noviembre	174,490,588,848.00	153,999,794,293.48	20,490,794,554.52	13.31%

Tabla 2: Pagos del Régimen contributivo enero-noviembre 2023

INVERSIONES	2023	2022	VARIACION	%
Enero- Noviembre	10,234,797,864.92	10,618,129,617.84	(383,331,752.92)	-3.61%

Tabla 3: Inversiones del Régimen contributivo enero-noviembre 2023

DEVOLUCIÓN DE APORTES A EMPLEADORES Y TRABAJADORES	2023	2022	VARIACION	%
Enero- Noviembre	207,353,217.94	179,192,654.22	28,160,563.72	15.72%

Tabla 4: Devolución de aportes a empleadores y trabajadores del Régimen contributivo enero-noviembre 2023



Los Aportes de los Planes Especiales de Servicios de Salud Pensionados y Jubilados:

DETALLES	2023	2022	VARIACIÓN	%
Pensionados y Jubilados FF AA	466,631,885.75	220,984,173.94	245,647,711.81	111.16%
Pensionados y Jubilados sector Salud	180,713,847.01	100,582,636.85	80,131,210.16	79.67%
Pensionados y Jubilados P. N.	482,148,117.95	239,696,110.37	242,452,007.58	101.15%
Pensionados y Jubilados de Hacienda (Decreto No. 342-09)	432,971,826.91	308,543,831.72	124,427,995.19	40.33%
Pensionados y Jubilados del Estado (Decreto No. 18-19)	409,038,178.16	283,789,897.27	125,248,280.89	44.13%
TOTALES	1,971,503,855.78	1,153,596,650.15	817,907,205.63	70.90%

Tabla 5: Aportes Planes Especiales de Servicios de Salud Pensionados y Jubilados enero-noviembre 2023

Rendimientos generados en Inversiones:

ENERO-NOVIEMBRE	2023	2022	VARIACIÓN	%
	1,185,110,356.94	621,060,691.09	564,049,665.85	90.82%

Tabla 6: Rendimiento de las inversiones generados enero-noviembre 2023

Pagos Planes Especiales de Servicios de Salud Pensionados y Jubilados:

DETALLES	2023	2022	VARIACIÓN	%
Pensionados y Jubilados FF AA	393,092,370.07	243,039,485.44	150,052,884.63	61.74%
Pensionados y Jubilados Sector Salud	137,286,322.03	133,894,480.18	3,391,841,.85	2.53%
Pensionados y Jubilados P. N.	412,356,243.04	242,068,898.14	170,287,344.90	70.35%
Pensionados y Jubilados de Hacienda (Decreto No.342-09)	317,348,285.89	251,476,745.04	65,871,540.85	26.19%
Pensionados y Jubilados del Estado (Decreto No. 18-19)	329,650,137.18	334,812,194.62	(5,162,057.44)	-1.54%



DETALLES	2023	2022	VARIACIÓN	%
TOTALES	1,589,733,358.21	1,205,291,803.42	384,441,554.79	31.90%

Tabla 7: Pagos de los Planes Especiales de Servicio de Salud enero-noviembre 2023

Devolución de Aportes SFS Pensionados:

DETALLES	2023	2022	VARIACIÓN	%
Pensionados y Jubilados P. N.	1,241,365.64	1,794,602.85	(553,237.21)	30.83%
Pensionados y Jubilados Sector Salud	532,617.93	434,302.74	98,315.19	22.64%
Pensionados y Jubilados del Estado (Decreto No. 18-19)	4,047,152.28	2,546,696.52	1,500,455.76	58.92%
TOTALES	5,821,135.85	4,775,602.11	1,045,533.74	21.89%

Tabla 8: Devolución de Aportes SFS enero-noviembre 2023.

Devolución a Trabajadores por pagos en exceso a las AFP:

ENERO-NOVIEMBRE	2023	2022	VARIACIÓN	%
	17,428,853.47	30,533,945.88	(13,105,092.41)	-42.92%

Tabla 9: Devolución por pagos en exceso enero-noviembre 2023.

Régimen Contributivo-Subsidiado Trabajadores Domésticos

En cumplimiento con las Resoluciones del CNSS No. 551 de fecha 25 de agosto de 2022 y No. 561 de fecha 15 de diciembre de 2022, Resolución de SISALRIL No. 250 fecha 19 de diciembre de 2022, Resolución de la SIPEN No. 469-23 de fecha 16 de febrero de 2023 y lo establecido en el acápite e) del Art.28 de la Ley No. 87-01, a continuación, se detalla la siguiente información:



RECAUDACIONES	
Mayo-octubre 2023	665,317.98
PAGOS	
Mayo-octubre 2023	654,786.16

Tabla 10: Recaudaciones y pagos trabajadoras domésticas mayo-octubre 2023.

Mediante la Resolución No. 577-05 emitida por el CNSS en fecha 05 de octubre de 2023, se instruye “a las entidades que conforman el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) dejar sin efecto los mandatos de la Resolución del CNSS No. 551-08 de fecha 25/08/2022, con relación al Trabajo Doméstico, acatando así, lo establecido por el Tribunal Constitucional (TC) mediante el Comunicado No. 61/2023, de fecha 20 de septiembre del 2023.

Régimen Subsidiado

En cumplimiento con el acápite e) del Art. No. 28 de la ley No. 87-01, a continuación, detallamos los siguientes procesos:

Aportes del Estado

Del valor consignado en el Presupuesto Nacional para el 2023, ascendente a RD\$18,395,222,000.00, al 30 de noviembre se han recibido once (11) cuotas por la suma total de RD\$16,862,286,833.37 esto representa el 91.67% del total presupuestado. Debemos señalar, que el 04 de enero 2023 se recibió el valor de RD\$50,582,897.68 como aporte extraordinario para la cobertura de Atención Médica para Pacientes de Covid-19. Y se contempla recibir en diciembre RD\$1,532,935,166.63.

Pagos Realizados a SENASA

Al 30 de noviembre del 2023, el Seguro Nacional de Salud (SENASA) ha recibido de esta Tesorería de la Seguridad Social el monto total de



RD\$17,128,868,755.94 y desde que inicio el Régimen Subsidiado hasta la fecha un monto global ascendente a la suma de RD\$143,314,493,580.50. La cobertura de salud en la última factura incluía 5,777,805 afiliados de los cuales 4,828,505 eran titulares y 949,300 dependientes del mes de octubre 2023.

Retiro de Cheques de Devolución de Aportes al SDSS

La Tesorería de la Seguridad Social informó en junio que estaban disponibles los cheques a favor de trabajadores por devolución de cápita no dispersadas por dependientes adicionales por un monto ascendente a más de RD\$207 millones de pesos.

Para el caso de los empleadores, la devolución de aportes se hizo efectiva a manera de crédito en las notificaciones de pagos emitidas durante ese mes; y en el caso de los trabajadores, las devoluciones, al igual que en años anteriores, se hizo mediante crédito a sus cuentas de ahorros en el Banco de Reservas. En los casos en que la devolución es inferior a tres mil pesos (RD\$3,000.00) se hace a través de cheques que deben ser retirados en las oficinas de la Institución.

La Dirección de Fiscalización Externa de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) tiene como objetivo general desarrollar inspecciones y/o fiscalizaciones 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.

Como parte de las acciones realizadas para dar cumplimiento a las funciones de la Dirección, podemos citar:

- Auditorías a empleadores; que abarca el cumplimiento de sus deberes formales, fiscalización ante presunción de fraude, uso correcto de la dispensa otorgada, entre otras.



- Auditorías a las ARS sobre el reporte real de titulares y dependientes al Seguro Familiar de Salud, así como las novedades correspondientes de los núcleos familiares.
- Visitas de inspección a empleadores, a través del Cuerpo Especial de Inspección.
- Evaluación de solicitudes realizadas por los empleadores.
- Otras acciones de fiscalización.

Para el 2023 se realizaron 4,586 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:

PROCESO	CASOS
Auditoría ARS	16
Auditoría Empleadores	824
Inspección Empleadores	1,300
Procesos Internos	16
Solicitud Empleadores	2,430
TOTAL	4,586

Tabla 11: Total de procesos realizados en la Dirección de Fiscalización Externa enero-diciembre 2023.

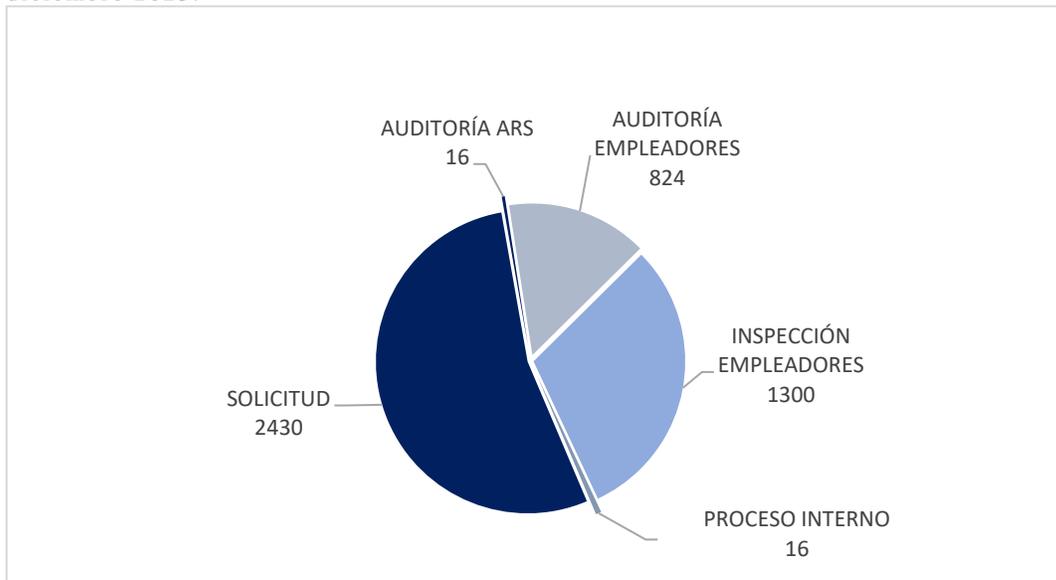


Gráfico 1: Distribución gráfica del total de procesos realizados en la Dirección de Fiscalización Externa enero-diciembre 2023.



Notificaciones de Pagos Generadas por Auditorías (NPA)

Para el periodo enero-noviembre 2023, se realizaron 556 cargas de Notificaciones de Auditorías, las cuales ascienden a un monto de RD\$11.5 MM, del cual el 27% se encuentra pagado y el 73% en estatus vencido, tal como se indica a continuación:

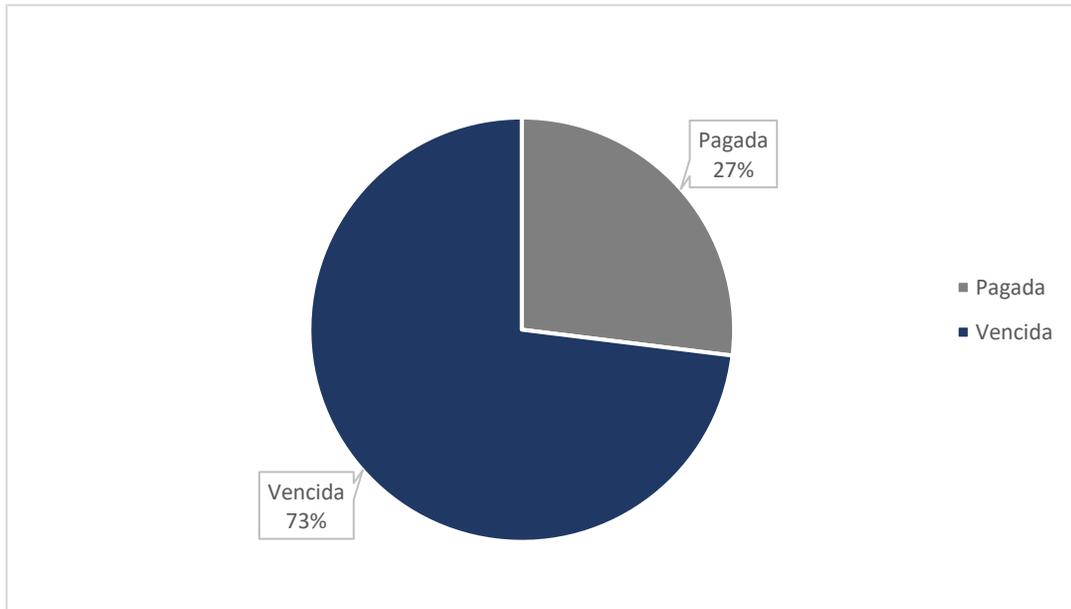


Gráfico 2: Distribución gráfica de notificaciones de pago generadas por auditoría enero-noviembre 2023.

MES DE GENERACIÓN	PAGADA	VENCIDA	TOTAL
Enero	125,524.04	1,369,540.87	1,495,064.91
Febrero	740,621.68	387,805.82	1,128,427.50
Marzo	672,855.35	1,932,046.31	2,604,901.66
Abril	458,104.11	304,831.61	762,935.72
Mayo	245,975.65	2,074,931.03	2,320,906.68
Junio	39,279.07	239,117.96	278,397.03
Julio	493,621.49	766,572.25	1,260,193.74
Agosto	145,339.77	16,308.46	161,648.23
Septiembre	26,150.90	982,087.01	1,008,237.91
Octubre	127,917.84	34,897.04	162,814.88
Noviembre	38,048.59	331,180.41	369,229.00
TOTAL	3,113,438.49	8,439,318.77	11,552,757.26

Tabla 12: Total de notificaciones de pagos generadas en la Dirección de Fiscalización Externa enero-noviembre 2023.



Supervisión sobre Dispensas Otorgadas

La Dirección de Fiscalización Externa se mantiene en un proceso permanente de análisis y verificación de las Dispensas otorgadas a los empleadores registrados al Sistema Dominicano de la Seguridad Social, acorde a la Resolución No. 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, producto del recurso de amparo sometido por Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) y la Asociación Dominicana de Distritos Municipales (ADODIM).

El 11 de abril de 2023, el Tribunal Superior Administrativo acogió el desistimiento presentado por FEDOMU y FEDODIM, quedando así en vigor nuevamente la Resolución No. 471-02 del CNSS.

Esta Dirección evalúa de forma permanente y continua el comportamiento de los salarios registrados de los trabajadores correspondientes a aquellos empleadores a quienes se le ha otorgado dispensas en el SUIR, a fin de verificar la veracidad de los datos en la información reportada.

Producto de esta evaluación, se han revocado la dispensa a 5,204 empleadores, lo que se ha resultado en una disminución del déficit en la Cuenta Cuidado de Salud de RD\$109 millones.



Presunción de Fraude

Con la finalidad de preservar la sostenibilidad financiera del Sistema Dominicano de la Seguridad Social, la Dirección de Fiscalización Externa realiza monitoreos de forma permanente y continua sobre el comportamiento de los empleadores en la base de datos.

Producto de esta revisión, se tomaron las siguientes acciones:

- Suspensión de 518 RNC, lo cual inhabilita al empleador para interactuar con el SUIR.
- Bloqueo del acceso al SUIR de los representantes realizados por el empleador.
- 86 expedientes depositados ante el Ministerio Público para fines de investigación, a través de la Dirección Jurídica.
- Inhabilitación de 42,575 NSS, para impedir que sigan siendo reportados en diferentes nóminas y empleadores.

Acuerdos de Pagos

En el 2023 la Dirección Jurídica generó 1,036 Acuerdos de Pagos a empleadores con deudas, lo que ha representado ingresos por encima de los RD\$ 313,101,656.57 millones de pesos en las cotizaciones y contribuciones de empleadores y trabajadores al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Mediante esta modalidad de pago para los empleadores en atraso establecida en la Ley No. 87-01 modificada por la Ley No. 13-20, miles de trabajadores y su núcleo familiar logran acceder a los beneficios que brinda el Seguro Familiar de Salud (SFS).

Como resultado de la gestión del cobro persuasivo se recaudó por deudas vencidas un monto total de RD\$ 6,187,051,784.46 y por deudas vencidas del cobro Compulsivo un monto total de RD\$ 413,896,242.76.



Denuncias Casos Fraude

La Dirección Jurídica fue apoderada por parte de la Dirección de Fiscalización Externa (DFE) de 18 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 108 empleadores y sus representantes han registrado a 41,080 personas como sus supuestos trabajadores, resultando esto en un perjuicio económico (solamente en el mes detectado) de RD\$ 61,808,964.42, 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

Al cierre del año 2023, se han realizado 549 intimaciones de pago a empleadores con deudas en el Sistema Dominicano de Seguridad Social, quienes por medio del saldo de la deuda o un acuerdo de pago han generado ingresos por un monto aproximado de 22 millones de pesos dominicanos, evitándose así la judicialización de la cobranza.

Registro de Empleadores y Certificaciones

En el año 2023, se recibió a través de las oficinas de servicio un total 12,104 solicitudes de registro de empleadores con porcentaje de cumplimiento de un 99.97% en menos de 5 días laborables como lo señala nuestra Carta Compromiso al Ciudadano 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 siete mil nuevas MIPYMES que hoy disfrutan de los beneficios de la Ley No. 87-01.



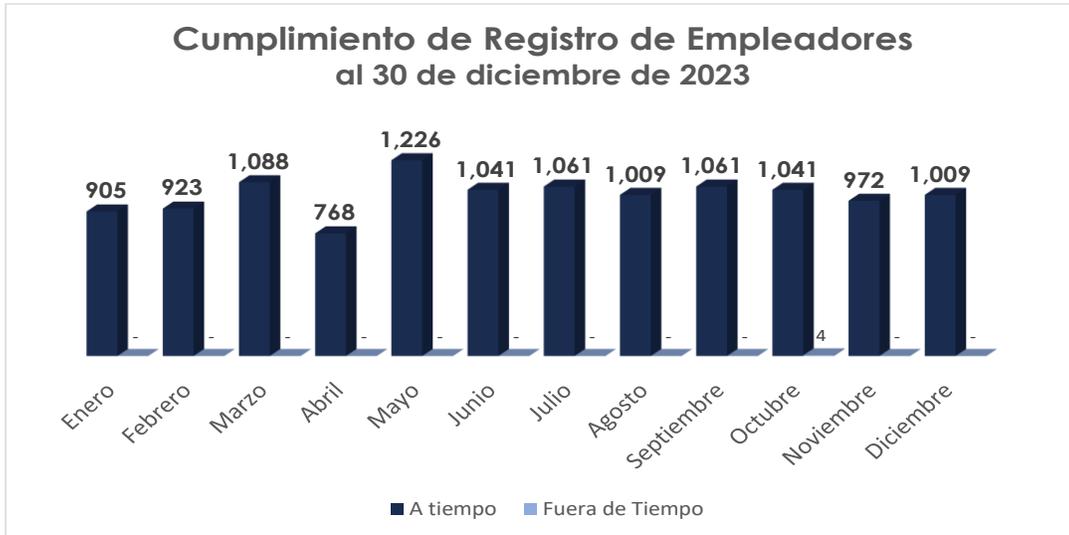


Gráfico 3: Cantidad de empleadores registrados en el SUIR a diciembre.

Entre estos otros productos, se tiene la emisión de las certificaciones de balance al día, que sirve de aval para licitaciones en concursos públicos; ingresos tardíos para la devolución de aportes realizado a las Cuentas de Capitalización Individual (CCI) o requerimiento de pensión a las Administradoras de Fondos de Pensiones; Aportes de Empleadores o Históricos de Aportes para fines de Cancillería, demandas laborales, asignación de pensiones, clasificación para certificación como MIPYMES, manejo de demandas laborales o control de cumplimiento interno, entre otros.

También se está a cargo de gestionar todas las validaciones y solicitudes de las instituciones, permitiendo a su vez que el total de trabajadores del sector público puedan obtener los beneficios de salud, pensiones y riesgos laborales establecidos.

Fueron solicitadas por empresas, instituciones del Estado e instancias del SDSS a través del portal transaccional, 866,263 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, además de un total 800,000 certificaciones manuales procesadas.

Asistencias y Capacitaciones a Empleadores

En la División de Servicios Gubernamentales se asisten a 400 instituciones del Sector Gobierno de los cuales se gestionó los pagos de seguridad social de 223 instituciones centralizadas y descentralizadas, el 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 de todos los trabajadores del sector público gestionados a través del SIGEF, y así garantizar su cobertura de pensión, salud y riesgo laboral, así como los beneficios que confiere a todos sus dependientes.

La Tesorería de la Seguridad Social, como parte de su compromiso en orientar sobre el uso y manejo del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), se realizaron 12,800 horas/hombres donde se capacitaron a 3,002 empleadores.

Estas capacitaciones contaron con la participación de la Policía Nacional, DIGESETT, DICRIM, el Hospital Docente de la Policía Nacional, Instituto de Contadores Autorizados ICPARD Filial central, Romana y SFM, INTEC, ONAPI, EDESURCOOP, ONE, UTESA, entre otros representantes y público en general. Las personas capacitadas pudieron conocer cómo reportar correctamente las novedades del personal, ingreso y salida de los trabajadores, cambio de salario, adición de dependientes adicionales, así como reporte de vacaciones y otras remuneraciones, procesos que deben llevarse a cabo a través



del SUIR de la TSS para el correcto cálculo de las obligaciones ante el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

El servicio de capacitaciones está disponible para todas las entidades, públicas, privadas y sin fines de lucro, que lo requieran y sin ningún costo asociado. Para solicitarlas, la entidad requirente solo debe enviar un correo a la dirección electrónica capacitaciones@tss.gob.do especificando la cantidad de personas que recibirían la inducción, los temas que les interesa que sean abordados y la modalidad en la que se llevará a cabo: presencial o virtual.

Nuevo Protocolo para Manejo de Gobiernos Locales

La Tesorería de la Seguridad Social sostuvo un encuentro con la Federación Dominicana de Distritos Municipales y los alcaldes distritales, en el que fue presentada la situación actual y las nuevas acciones que serán implementadas a partir de dicho acercamiento para el manejo de los gobiernos locales.

Dentro de los acuerdos del acercamiento cada gobierno local deberá tener un representante ante la TSS, escogido por el alcalde, quien será el responsable de interactuar con los analistas de Cuentas Gubernamentales para el reporte mensual de las nóminas y novedades de los trabajadores de las juntas y distritos municipales en el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR).

Acercamiento con Ministerio de Agricultura y la Asociación Dominicana de Productores de Bananos

Representantes de la Tesorería de la Seguridad Social, el Ministerio de Agricultura y la Asociación Dominicana de Productores de Bananos (ADOBANANO) sostuvieron un encuentro en el que se presentaron las fortalezas del sector bananero respecto al cumplimiento de la ley 87-01 en beneficio de los trabajadores y sus familias. En dicho



encuentro se manifestó el apoyo, en nombre de la institución, al sector agrícola, y agradeció la acogida al cumplimiento de la ley, lo que permite que los trabajadores de este subsector y sus familiares puedan disfrutar de los beneficios de la seguridad social.

Uso de las TIC para la Simplificación de Trámites y Mejorar Procesos

El Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) ha sido un sistema diseñado e implementado tomando en cuenta la simplificación de trámites, desde las mismas normativas que han dado origen al mismo, se le ha asignado a los empleadores, sean estos públicos o privados la facultad para registrar sus propias informaciones mediante una plataforma digital, por tanto esta constituye el pilar principal para la gestión de todos los trámites y procesos relacionados con el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Dentro del proyecto de "Burocracia Cero", se han desarrollado servicios informativos, como el Registro de Trabajadores, que se implementó en el primer semestre de año bajo el proyecto de la Ventanilla Única de Formalización (VUF) para las empresas permitió la incorporación de más de 10 instituciones para lograr el registro de empresas en 24 horas. El objetivo principal de este proyecto es diseñar un proceso encadenado de trámites para la apertura de empresas a través del portal GOB.DO. Esto permitirá que los usuarios puedan eficientizar el servicio y evitar que el ciudadano se convierta en el mensajero del estado, es decir, que no tenga que llevar documentos físicos de una entidad a otra para completar los trámites.

En este sentido, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha colaborado con la OGTIC siendo parte del plan piloto para la implementación de la plataforma de intercambio de información a través de XROAD. Esta interconexión exitosa con otras



instituciones del SDSS ha permitido un intercambio ágil y seguro de datos, agilizando los trámites y mejorando la experiencia para los usuarios.

Se han identificado y abordado diferentes actividades no previstas que han contribuido significativamente al fortalecimiento de las operaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y para la infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicación de la TSS. Estas iniciativas han demostrado flexibilidad y capacidad de adaptación frente a desafíos emergentes, mejorando la resiliencia y eficiencia de nuestros sistemas.

Dentro de estos cambios, está la incorporación del CIU para la asignación de la categoría de riesgo a los empleadores, permitiendo una estandarización.

Nueva Oficina Virtual

La Tesorería de la Seguridad Social, como parte de su compromiso con la mejora continua, pone a disposición de los ciudadanos afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social su nueva oficina virtual.

A través de esta plataforma los trabajadores podrán conocer y consultar las informaciones que dispone el Sistema Dominicano de Seguridad Social de cada uno de ellos, de manera sencilla y segura una vez agotado el proceso de registro. La plataforma les permite realizar aportes voluntarios extraordinarios, generar certificaciones de aporte personal, consultar las informaciones de los lugares donde labora o ha laborado, y validar la información de su núcleo familiar en la Aseguradora de Riesgos de Salud a la que pertenecen.

La oficina virtual de la Tesorería de la Seguridad Social está disponible en internet a través del enlace <https://ofv.tss.gob.do/> y,



para acceder a todas las funcionalidades, el usuario debe tener habilitadas las ventanas emergentes o “pop-ups” en su navegador.

Disponibilidad del SUIR

En relación con la disponibilidad de nuestra plataforma principal, el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), nos complace informar que durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2023, hemos alcanzado un destacado desempeño del 98.95%. Este logro refleja nuestro compromiso con la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

TIEMPO DE DISPONIBILIDAD	98.95%	7,932.0 horas, 3 minutos
TIEMPO FUERA DE SERVICIO	1.05%	82 horas, 59 minutos

Tabla 13: Porcentaje y tiempo disponible del SUIR 2023.

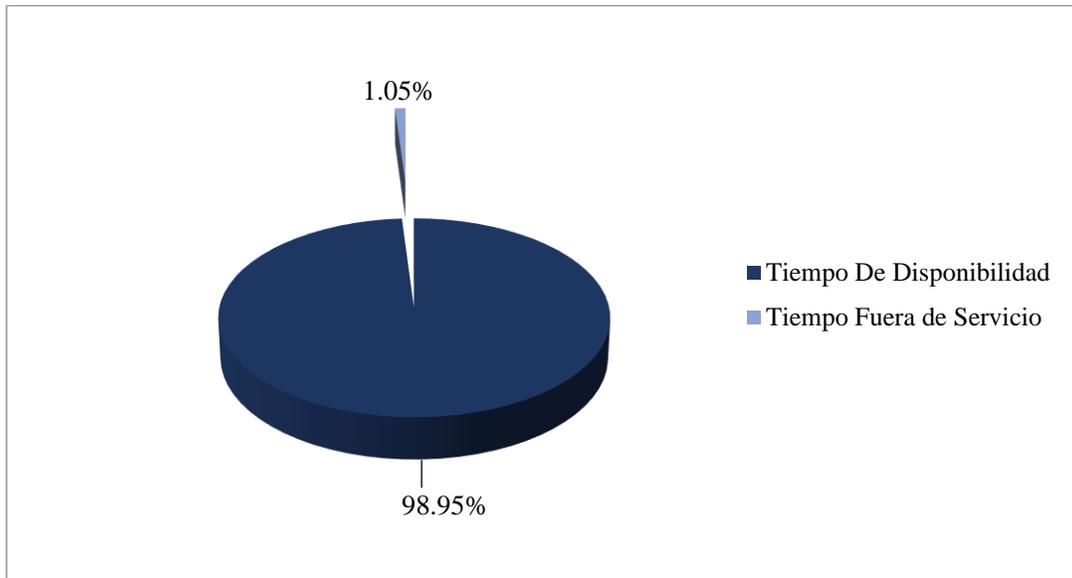


Gráfico 4: Porcentaje de disponibilidad del SUIR durante el 2023.



Principales Indicadores de los Procesos Misionales:

POLÍTICA PRIORIZADA	RESULTADOS PNPS	RESULTADOS ESTRATÉGICOS	PRODUCTOS Y ACCIONES
Acceso a salud universal	Garantizada 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 estratégicas interinstitucionales, así como para el fortalecimiento de las estadísticas internas / Cantidad de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos.	Se realizaron 4,586 fiscalizaciones durante año 2023. Se han generado facturación de Notificación de Pagos por Auditorías por RD\$ 11.5 MM, a favor del SDSS. 80%(Meta) 158%(cumplimiento)
Acceso a salud universal	Garantizada 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 / Índice de Recaudo.	Recaudaciones por deudas vencidas del cobro persuasivo y desempeño de la gestión de cobros un monto total de RD\$ 6,187,051,784.46, y por cobro Compulsivo y desempeño de la gestión de cobros un monto total de RD\$ 413,896,242.76. 98.76%(cumplimiento)



POLÍTICA PRIORIZADA	RESULTADOS PNPS	RESULTADOS ESTRATÉGICOS	PRODUCTOS Y ACCIONES
Hacia un Estado Moderno e Institucional	Mejorada la calidad de los servicios públicos	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) 96% (cumplimiento)
Acceso a salud universal	Garantizada 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 / Disminuir el Índice de Morosidad	24% (meta) 1-Al cierre del año se depositaron 18 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 cápita, ascendente a la suma de RD\$ 61,808,964.42. 2-Fueron generados 1,036 Acuerdos de Pagos a empleadores morosos, lo que ha representado ingresos al SDSS RD\$313,101,656.57.



POLÍTICA PRIORIZADA	RESULTADOS PNPS	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 -Panorama laboral del SDSS / Estadísticas de recaudo/ Historial Boletín Estadístico de Recaudo 2014 – 2020 -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. -Tableros interactivos -Histórico de cotizantes / Tablas Dinámicas</p>

Tabla 14: Principales indicadores misionales al 2023



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2023

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

La Gestión Administrativa es responsable de dirigir, coordinar y supervisar el área de Gestión Documental, las áreas de Servicios Generales y Compras de la Tesorería de la Seguridad Social.

Esta gestión se ha ido fortaleciendo y consolidando a la par con el crecimiento constante de la institución, sirviendo con claros estándares de ética, transparencia y excelencia que dan vida a nuestra filosofía institucional.

Gestión de Compras y Contrataciones

En este período fueron publicados 244 procesos de compras, de los cuales 185 se encuentran adjudicados.

TIPO DE PROCESO	PUBLICADOS	ADJUDICADOS
Comparación de Precios	27	14
Compras Menores	102	69
Compras por Debajo del Umbral	85	79
Licitación Pública Nacional	9	6
Procesos de Excepción	21	17
TOTAL	244	185

Tabla 15: Total de procesos publicados y adjudicados por la Dirección Administrativa 2023.

La Gestión de Compras y Contrataciones se mide principalmente por el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras y



Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS), desarrollado para medir los registros en el Portal Transaccional.

Mediante la Resolución PNP-09-2022 la Dirección General de Contrataciones Públicas formalizó los términos y funcionamiento de la herramienta de medición SISCOMPRAS, incluyendo nuevos criterios a partir del segundo trimestre 2023, actualmente compuesto por 5 subindicadores que muestran los resultados de manera trimestral de los procesos en el referido portal, descritos como Planificación de Compras, Gestión de Procesos, Tiempo de Gestión de Procesos, Administración de Contratos, Compras a MiPymes y Mujeres.

En la última medición disponible en el portal de la Dirección General de Contrataciones Públicas, en su calidad de Órgano Rector del Sistema Nacional de Compras (SNCC) alcanzando una puntuación de 91.34%.



Imagen 1: Indicador de uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas TSS.



Dicha calificación va alineada a la cultura y valores relacionados con la Transparencia, que demuestra a través de las diferentes mediciones una calificación sobresaliente conforme la realización de procesos eficientes y apegados a las normativas vigentes.

La Planificación de Compras tiene como objetivo que se convoquen los procesos de compras conforme fueron planificados, en esas atenciones, se realizó la ejecución de los procesos en virtud de su planificación, obteniendo el siguiente resultado:

MODALIDAD	TOTAL (RD\$)	PORCENTAJES
Comparación de Precios	27,728,748.00	14%
Compras Menores	34,996,817.00	18%
Compras por Debajo del Umbral	6,867,710.00	4%
Licitación Pública Nacional	95,453,429.00	50%
Procesos de Excepción	26,639,446.00	14%
TOTAL	191,686,150.00	100%

Tabla 16: Listado de Adjudicatarios por modalidad (Datos del portal Transaccional)

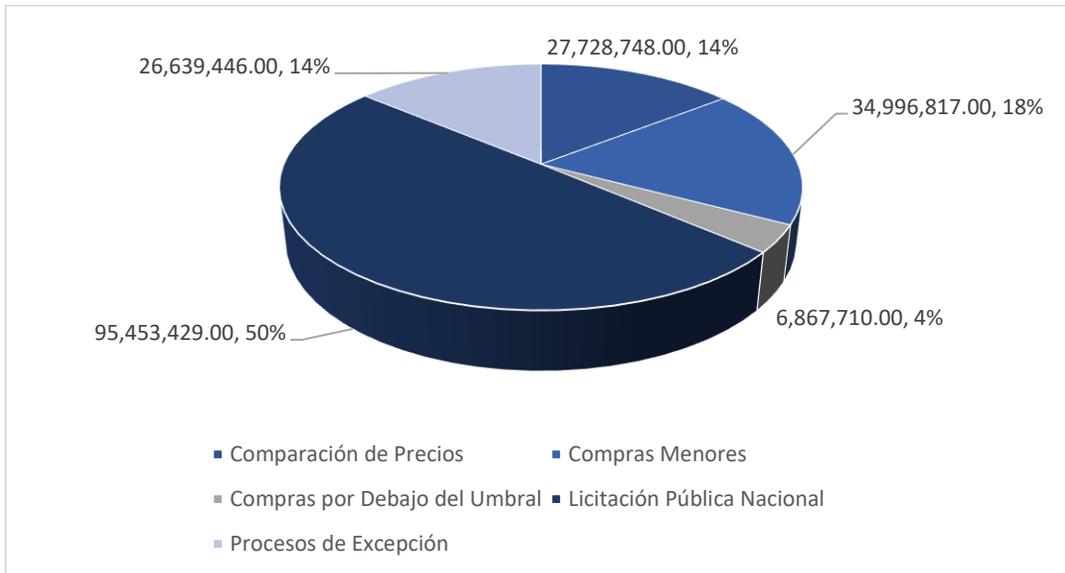


Gráfico 5: Distribución gráfica de Adjudicaciones por modalidad (Datos del portal Transaccional).



La Gestión por Procesos asegura que los procesos publicados sean correctamente administrados en el portal transaccional, completando todas las etapas establecidas en el cronograma. Por otro lado, el indicador de Compras a MiPymes y MiPymes Mujeres tiene como objetivo asignar al menos el 15% del monto contratado en el Portal Transaccional a MiPymes, y un 5% a MiPymes lideradas por mujeres.

TIPO DE EMPRESA ADJUDICADA	TOTAL (RD\$)	PORCENTAJES
Grande	128,600,800.00	67%
MiPymes	52,030,641.00	27%
MiPymes Mujer	11,054,709.00	6%
TOTAL	191,686,150.00	100%

Tabla 17: Listado de Adjudicatarios por tipos de empresas (Datos del portal Transaccional)

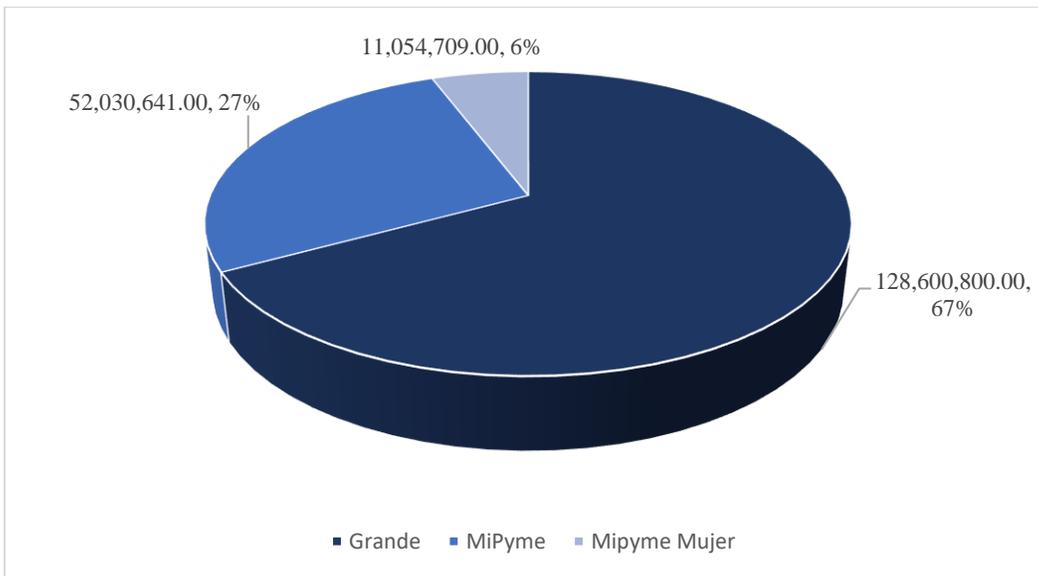


Gráfico 6: Distribución gráfica de Adjudicaciones por tipos de empresas (Datos del portal Transaccional).

Programa 3RS

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 diferentes plantas físicas a los fines de disminuir el impacto de nuestra institución en el medio ambiente, entre estas medidas tomadas podemos destacar las siguientes:

- Reducción del uso de papel y ahorro de un 25% en la compra de este en comparación con años anteriores.
- Reducción del uso de plástico, implementando el uso de artículos reutilizables, tales como tazas, botellas de aluminio, entre otros y de esta manera poder reutilizar nuestros recipientes personales.
- Implementación de recipientes para clasificación de residuos, los cuales luego son entregados a nuestro Vecino Verde (gestor de residuos), quien se encarga de llevarlos separados a la industria de reciclaje. Este año logramos clasificar un total de 1,192.70 kilos de papel, cartón y plástico, aumentando la recolección en un 13% comparados con el año 2022.
- Se realizó la publicación de procesos de Compras Verdes por un Gobierno más sostenible, adjudicando un total de RD \$599,320.96 en cumplimiento además con las normativas vigentes. El enfoque de esta política es integrar criterios ambientales, económicos y sociales con el objetivo de alcanzar el desarrollo integral de la nación, la protección y uso sostenible del medio ambiente.

Experiencia al Usuario

Como institución comprometida con el servicio al ciudadano, continuamos con el fortalecimiento de nuestra presencia a Nivel Nacional mediante la gestión y habilitación en tres puntos GOB ubicados en Occidental Mall, Santiago de los Caballeros y Colinas Mall, con miras a garantizar el cumplimiento de los objetivos de



nuestro eje estratégico de Experiencia al Usuario. Los mismos permitirán a los usuarios contar con más canales de servicios, así como tener acceso en horarios extendidos y fines de semana.

Fortalecimiento Institucional

Se iniciaron las operaciones de nuevas oficinas operativas en la Avenida Gustavo Mejía Ricart, Santo Domingo, con un centro de llamadas ampliado, con mayor número de colaboradores y espacios confortables. Se redistribuyó en este local otras áreas operativas para hacer más eficientes, de igual manera, se habilitó la sala de lactancia brindando un espacio acogedor para nuestras colaboradoras impactando positivamente en resultados de nuestro Eje Estratégico de Fortalecimiento Institucional.

Como parte de los avances en la gestión, readecuamos las oficinas de la Tesorería de la Seguridad Social ubicadas en el quinto piso de la torre de la Seguridad Social, con la cual buscamos mejorar los espacios y condiciones físicas en que nuestros colaboradores prestan servicios, fortaleciendo la gestión eficaz y eficiente a favor de los ciudadanos.

Digitalización

Como resultado de trabajo constante, tenaz y eficiente, en este período se concluyó con la digitalización de todos los documentos que se encuentran en archivo central, facilitando el acceso más ágil y oportuno a informaciones que data de los inicios de operaciones de la TSS, dando como resultado un total de 2,417 cajas y 6,915,886 páginas de documentos digitalizados. Este proyecto contribuye además con la disminución de costos y uso de recursos como el papel, impresora, entre otros, ya que se facilita la consulta digital. Esto



directamente alineado con nuestra visión de ser una entidad moderna y vanguardista.

Fuimos reconocidos por los avances archivísticos en la participación del 7mo. Encuentro Nacional de Archivos, organizado por el Archivo General de la Nación. Así mismo, fuimos seleccionados por el Ministerio de Relaciones Exteriores de México para participar en el Curso Introdutorio en Línea, “Procesos de Producción de Documentos y Organización de Archivos Públicos en América Latina y el Caribe, Hacia el Fortalecimiento de Naciones Incluyentes”.

Infraestructura

Se fortalece la imagen institucional, al contar con espacios bien iluminados, climatizados y de aspecto moderno y mejorado, para hacer la experiencia de visita a las instalaciones más agradable y contribuir con el Crecimiento y Desarrollo de los colaboradores.

En materia de transportación, se adquirió un nuevo vehículo utilitario que permitirá dar respuesta más ágil a las necesidades de transporte de colaboradores, mobiliarios y equipos.

Gestión Financiera

En este mismo tenor la Dirección Financiera como responsable del control presupuestario destaca los siguientes procesos alcanzados satisfactoriamente:

- Preparación y remisión oportuna de Estados Financieros.
- Preparación de libramientos de pagos oportunamente.
- Ejecución Presupuestaria preparada acorde con lo requerido por DIGEPRES.
- Devolución de Fondos No Utilizados a los empleadores, recibidos a través de las diferentes entidades bancarias.



- Devolución de los pagos en exceso y Per cápita adicionales a los empleadores y trabajadores a través de transferencias bancarias y cheques.
- Devolución Subsidios de Enfermedad y Maternidad Común del Banco Central de la Rep. Dom.
- Devolución de Pagos en Exceso del Seguro Familiar de Salud de las Instituciones Gubernamentales.
- Pago de las Notificaciones de la TSS a Instituciones Centralizadas y Descentralizadas del Estado registrados en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- Pago a los receptores de fondos del SDSS a través del BCRD.
- Pago del Régimen Subsidiado.
- Pago del FONOMAT.
- Pagos al SENASA "Proyecto SENASA Cuida de ti".
- Pago de los Pensionados de Hacienda.
- Pago de los Pensionados y Jubilados del Sector Salud.
- Pago de los Pensionados y Jubilados de la Policía Nacional.
- Pago de los Pensionados y Jubilados de la Fuerzas Armadas.
- Pago de los Pensionados del Estado Decreto No. 18-19.
- Pago de la Junta Central Electoral.
- Pago Comisión a los Bancos Recaudadores.
- Pago Retención IR-17 a la Dirección General de Impuestos Internos.
- Remisión oportuna del Informe Régimen Contributivo.
- Remisión oportuna del Informe del Régimen Subsidiado.
- Remisión oportuna del Informe Régimen Contributivo-Subsidiado (Plan Piloto).
- Remisión Oportuna del Informe Trimestral CNSS.



- Remisión Oportuna de Informe Régimen Contributivo-Subsidiado Trabajadores Domésticos.
- Remisión oportuna del Informe de los Planes Especiales de Salud de los Pensionados y Jubilados de Hacienda, Sector Salud, Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Estado Decreto No.18-19.
- Automatización planilla de Análisis Recaudación - Concentración.
- Automatización Planilla Dispersión ARS Salud y FONAMAT.
- Automatización Análisis Especialización de Cuentas Regular.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Subsistema de Reclutamiento y Selección

En la Tesorería de la Seguridad Social se busca atraer y seleccionar a los ciudadanos que reúnan las condiciones idóneas y posean los méritos necesarios para ocupar cargos de Carrera Administrativa, de estatus simplificado, temporeros o eventuales, tomando en cuenta el perfil establecido y cumpliendo con lo establecido en la Ley No. 41-08 y el Reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección y la Resolución No.357-2021 del Ministerio de Administración Pública.

La Dirección de Recursos Humanos realizó en el 2023 veinticuatro (24) concursos públicos, cuatro (04) se declararon desiertos, uno (01) continua en proceso, veintiséis (26) ciudadanos resultaron nombrados provisionalmente y quedarán pendientes para enero 2024 cinco (05) nombramientos provisionales. De estos concursos, diecinueve (19) correspondían a cargos que estaban siendo ocupados por temporeros y tal como lo establece la Resolución No. 357-2021, debían participar en procesos de Concursos Públicos Externos para garantizar su permanencia en el Estado.



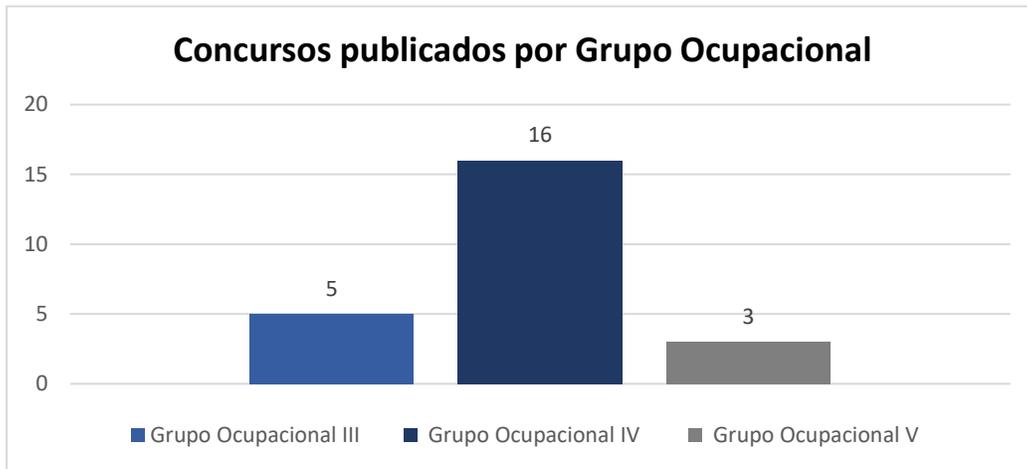


Gráfico 7: Cantidad de concursos realizados por grupo ocupacional.

Al 31 de diciembre han superado de manera satisfactoria el periodo probatorio diecisiete (17) de los veintiséis (26) nombrados de manera provisional y han sido nombrados de manera definitiva como Servidores de Carrera. En el 2024 vencen el resto de los nombramientos y serán evaluados para constatar que cumplieron con las metas planteadas para ser nombrados de manera definitiva como Servidores de Carrera.

En este año recibimos un total de 11,885 aplicaciones mediante el Portal CONCURSA de parte de candidatos interesados en pertenecer a nuestra Institución, de los cuales 5,252 fueron admitidos en nuestros concursos, lo que demuestra que los ciudadanos creen en nuestros procesos y nos perciben como una Institución transparente en la cual pueden crecer profesionalmente.

Conforme a lo establecido en el Art. No. 46 del Reglamento 251-15, nuestra Institución ha solicitado al Ministerio de Administración Pública, MAP, la utilización de registros de elegibles de concursos propios de la TSS, así como también de otras Instituciones, bajo esta modalidad fueron nombrados provisionalmente dieciséis (16) servidores, de los cuales cuatro (04) son colaboradores de la TSS, al



término de este año, tres (03) servidores están nombrados de manera definitiva, se solicitaron dos revocamientos de nombramientos motivados por renuncia y el resto continua en periodo probatorio.

Para los Grupos Ocupacionales I (Servicios Generales) y II (Supervisión y Apoyo), Temporeros y Personal de Confianza se realiza el reclutamiento mediante los procedimientos establecidos para estos fines. Bajo esta modalidad en este año ingresaron a nuestra Institución sesenta y dos (62) colaboradores. La Direcciones que presentaron un mayor ingreso de colaboradores son la Dirección de Servicios (20), la Dirección Administrativa (13) y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (12).

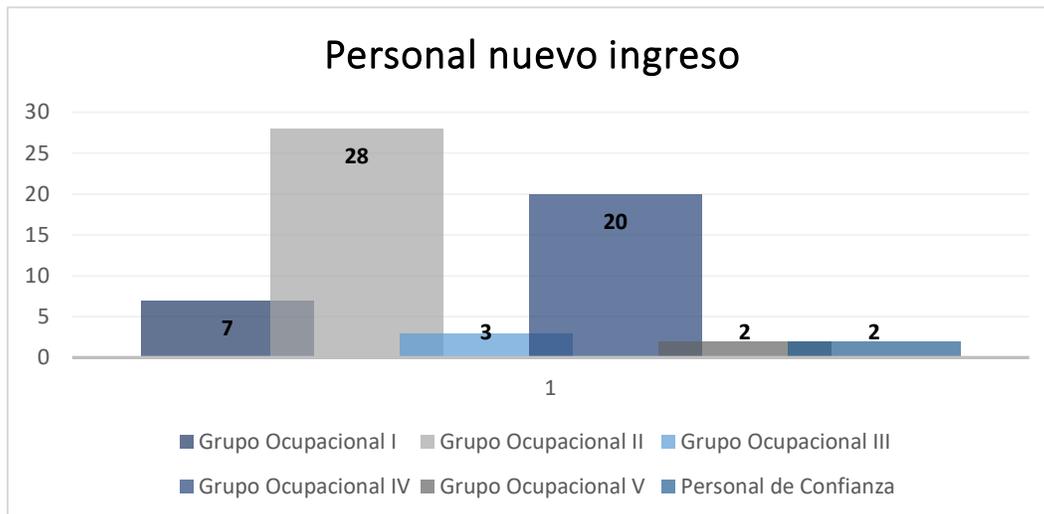


Gráfico 8: Cantidad de personal de nuevo ingreso en el 2023.

Movimiento del Personal

El Art. No. 49, de la Ley No. 41-08 de Función Pública, establece que, “la promoción de los funcionarios públicos dentro de la carrera administrativa se fundamentará en el mérito personal, y podrá efectuarse mediante el avance del funcionario dentro de un mismo cargo o su ascenso a un cargo distinto o superior”. En ese sentido, fue aprobado por el Ministerio de Administración Pública la



promoción de una Servidora de Carrera de la Dirección Jurídica correspondiente al Grupo Ocupacional III.

La TSS cuenta con un personal altamente capacitado y comprometido, por lo que cuando poseemos cargos vacantes, tomamos en cuenta a nuestros colaboradores. Actualmente contamos con veintitrés (23) colaboradores en Interinato y seis (06) Servidores de Carrera en Suplencia para ocupar cargos pertenecientes a los Grupos Ocupacionales III, IV y V.

Este personal está distribuido en las Direcciones de Tecnologías de la Información y Comunicación, Administrativa, Financiera, Planificación y Desarrollo, Servicios, Fiscalización Externa, Recursos Humanos, Jurídica y Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad.

Cantidad de Mujeres y Hombres por Grupo Ocupacional

Concluimos este año con un total de 335 colaboradores, de los cuales 201 son mujeres, lo que representa el 60% de la población de la Institución. Los grupos ocupacionales II, III, IV y V están ocupados mayormente por mujeres, es importante resaltar que, las mujeres predominan dentro del Grupo Ocupacional V con un 57.81%, destacando la participación de estas en los procesos de toma de decisiones, gestión de equipos de trabajo, articulación de estrategias e innovaciones en los procesos.



GRUPO OCUPACIONAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Grupo Ocupacional I (Servicios generales)	3	15	18
Grupo Ocupacional II (Supervisión y apoyo)	43	18	61
Grupo Ocupacional III (Técnicos)	34	25	59
Grupo Ocupacional IV (Profesionales)	84	49	133
Grupo Ocupacional V (Dirección)	37	27	64
TOTALES	201	134	335

Tabla 18: Distribución de hombres y mujeres por grupo ocupacional.

Plan de acción Clima Organizacional

Luego de analizar los resultados obtenidos de la encuesta de clima aplicada a los colaboradores en el mes de diciembre 2022 hasta enero 2023, la Dirección de Recursos Humanos elaboró un plan de acción con las sugerencias otorgadas por nuestros colaboradores, las cuales abarcan los temas de crecimiento laboral, comunicación, mejoras salariales y beneficios, integración, seguridad y salud laboral, reconocimiento, clima, entre otros. A la fecha se ha cumplido con el 75% de las actividades especificadas en el plan de acción, en el 2024 se estarán culminando las acciones pendientes.

Cumplimientos Indicadores SISMAP

El SISMAP es un sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública implementado por el Ministerio de Administración Pública, MAP, los indicadores son: Sistema de Administración Pública, SASP, Gestión del Empleo, Transparencia en la Informaciones de Servicios y Funcionarios, Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa, Planificación de RRHH, Organización del Trabajo, Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos Elaborado, Gestión de las



Compensaciones y Beneficios, Fortalecimiento de las Relaciones Laborales e Implementación del SISTAP. Estos han sido gestionados y actualizados con las evidencias correspondientes, a la fecha tenemos un nivel de cumplimiento promedio de un 86%.

Seguro Complementario

Comprometidos con la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familiares, a partir del mes de mayo la TSS otorgó el beneficio de Planes Complementarios cubierto 100% por la Institución, a favor de los colaboradores y sus dependientes directos (cónyuges e hijos), este beneficio como otros fue en respuesta a las sugerencias dadas por nuestro personal a través de las encuestas.

Las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) contratadas son SENASA, MAPFRE, HUMANO y UNIVERSAL, esto es debido a que se identificó que estas son las ARS a la cuales están afiliados la mayoría de los colaboradores. A la fecha 241 colaboradores han aplicado para este beneficio, 166 se encuentran afiliados en conjunto con sus cónyuges e hijos, un total 223 y en proceso de afiliación tenemos a 75 colaboradores.

Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Desde agosto del 2022 la institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual viene desarrollando una serie de actividades con el objetivo de implantar una cultura de seguridad y prevención, este Comité se reúne mensualmente con la finalidad de tratar temas de interés y ver los avances del plan de trabajo.

Actividades realizadas por Comité Mixto de Seguridad y Salud:



- En marzo, revisión y adecuación del contenido del Plan de Manejo de Emergencias acorde a las necesidades y la cultura de la institución, para darlo a conocer al personal.
- En el mes de marzo fue inaugurada la primera Sala de Lactancia, ubicada en las oficinas de la Gustavo Mejia Ricart, este espacio es para el uso de todas las colaboradoras en período de lactancia, de manera que puedan conciliar sus actividades productivas con la lactancia materna.
- El 29 de marzo, el CMSST participó en explicación del funcionamiento del sistema de extinción de incendios instalado en oficina TSS Gustavo Mejia Ricart, impartido por quienes administran las instalaciones donde nos encontramos ubicados.
- Capacitación dirigida a todo el personal sobre el “Uso, Manejo, Tipos de Extintores y Extinción de Incendios”. Esta capacitación se realizó en el mes de marzo en las Oficinas ubicadas en la Gustavo Mejia Ricart, se contó con la participación de 220 colaboradores.
- Realización de simulacro interno en la oficina TSS de la Gustavo Mejia Ricart, con la intención de medir respuesta del personal en la nueva localidad, donde se pudo constatar que, a nivel general, el personal posee conocimiento de cómo manejarse ante una situación de emergencia.
- El Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo participó en charla impartida por el IDOPPRIL titulada “Conformación de Brigadas, Plan de Emergencia y Evacuación”, con el propósito de obtener los conocimientos necesarios para la actualización de la Brigada de Emergencias TSS.
- En el mes de abril se realizó una Campaña Informativa sobre la Brigada de Emergencias, función principal, definición de Brigadista y sus funciones.



- Convocatoria a todo el personal para la actualización de la Brigada de Emergencias TSS. Luego de un proceso de entrevista a los colaboradores interesados, fueron seleccionados once nuevos Brigadistas.
- En el mes mayo trabajamos en la selección de un Slogan para el SISTAP, realizando encuesta entre los miembros del comité. Quedando como selección “En Seguridad y Salud, Prevenir es lo Primero”, a partir de la fecha quedaría instalado para todas las informaciones y publicaciones concerniente al SISTAP.
- En el mes de junio se realizó la capacitación “Primeros Auxilios Básico” dirigido a los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y parte de los miembros de la Brigada de Emergencias TSS.
- En el mes de junio se realizó la capacitación “Plan de Emergencias y Evacuación” dirigido a los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y miembros de la Brigada de Emergencias TSS.
- Participamos en el mes de octubre en el “Simulacro Nacional de Evacuación” organizado por el Centro de Operaciones de Emergencias, COE.
- Actualización y divulgación al personal del Plan de Manejo de Emergencias.
- Capacitación “Investigación de Accidentes” impartida por el IDOPPRIL dirigida al Comité Mixto de Seguridad y Salud, jefes de Brigada y personal del Departamento de Servicios Generales.



Índice de Rotación de Personal

En el 2023 se generaron treinta y dos (32) salidas de personal, distribuidas en las siguientes Direcciones y Departamentos: Tecnologías de la Información y Comunicación, Jurídica, Fiscalización Externa, Fiscalización Interna, Servicios, Planificación y Desarrollo, Control y Análisis de las Operaciones, Financiera, Administrativa, Comunicaciones y Recursos Humanos.

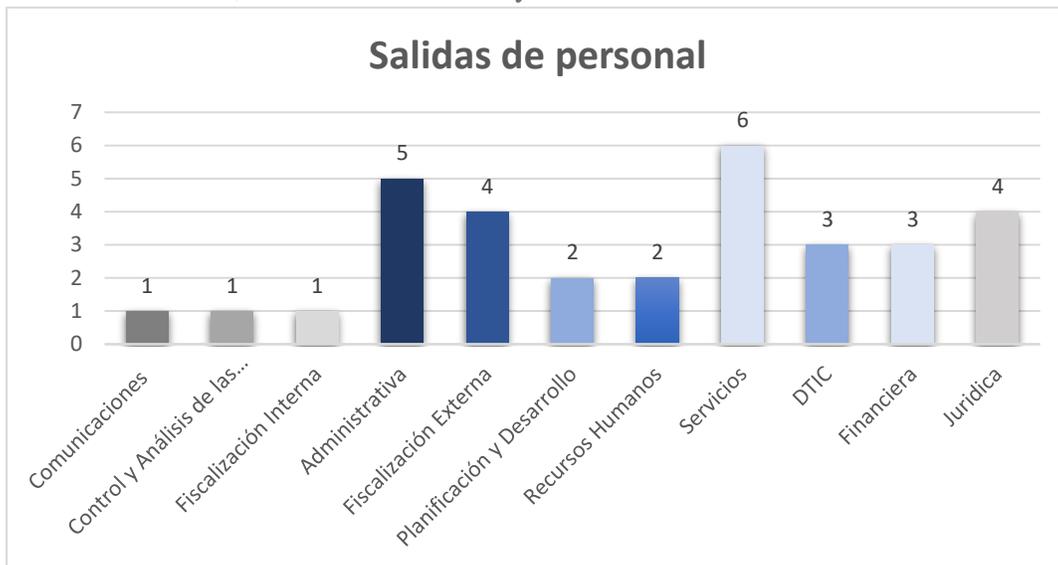


Gráfico 9: Cantidad de salidas de personal por áreas 2023.

Para este año el índice de rotación de personal es de un 7.11%. En comparación con el año 2022, en este año presentamos un incremento de 10 salidas por encima.

El Programa de Capacitación y Adiestramiento TSS

Siendo el programa de capacitación y adiestramiento TSS, una gestión indispensable en el proceso formativo pues proporciona las herramientas para garantizar la productividad, mejorar el clima laboral, aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores, se realiza cada año la Detección de Necesidades de



Competencias (DNC), proceso que permite identificar las competencias necesarias que el colaborador (a) precisa para realizar con excelencia su labor.

A los fines de dar seguimiento y evaluar las acciones e impacto del programa de capacitación y adiestramiento en el personal de la Tesorería de la Seguridad Social, cada año se formula un indicador que sea retador y realista, para el año 2023 la meta establecida fue de fortalecer al menos un 85% de las capacidades de los colaboradores conforme la Detección de Necesidad de Competencias (DNC). Entendiendo lo anterior y en cumplimiento con las normas y políticas establecidas se ejecutaron 3 alianzas con centro educativos enfocados en diferentes renglones como centro de formación superior, educación continua e idiomas, logrando superar la meta establecida con un 95%.

Con el objetivo de concientizar a los supervisores acerca de las Etapas de Capacitación y el proceso de DNC para el año 2023, se dio a conocer el paso a paso para un proceso de detección de capacitación y de dotar competencias otorgándoles de una manera más amplia los proceso a agotar para garantizar un correcto levantamiento de capacidades del personal.

Con esta información recolectada se diseñó el Programa de Capacitación y Desarrollo 2023, en el cual se encuentran contempladas las distintas capacitaciones que el personal necesita conforme DNC realizado por sus supervisores el cual logró dotar 444 competencias las cuales representaron un 86.04% del total de este.



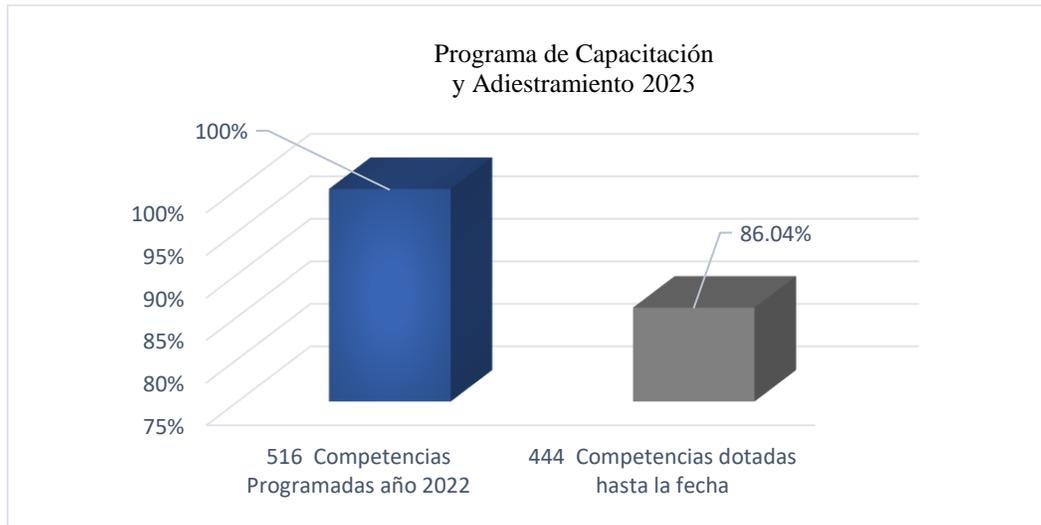


Gráfico 10: Cantidad de competencias programadas bajo el programa de capacitación.

Programa de Postgrado

El Programa de Postgrado está orientado a desarrollar en los colaboradores de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), competencias generales y específicas, a partir del currículo en cada una de las asignaturas y actividades académicas del programa de estudios.

La implementación de este Programa se estará aplicando en el año 2024. Hasta el mes de junio, se han realizado 3 solicitudes de maestrías: 1 en Mercadeo y Comunicación Digital que se encuentra en proceso de compras y contrataciones y 2 en Responsabilidad Social Corporativa que están en depuración por el Comité de Análisis y Aprobación.

Coaching grupal y Team Building

Como parte del proceso de innovación institucional y el compromiso de desarrollar competencias específicas en el personal, para el año 2023, se han contemplado trabajar competencias puntuales todas enfocadas a garantizar la excelencia en los servicios internos y



externos que se ofrecen, para ello, conforme su planificación se desarrolló 3 Team Building o actividad de integración en las Direcciones de Servicios, Fiscalización Externa y Dirección Administrativa, para cada una de ella se trabajó basado en dos estrategias de crecimiento.

Para cada proceso se realizó una encuesta que permitió recopilar datos valiosos que revelaron áreas críticas de mejora, así como sugerencias y propuestas de solución por parte de los miembros del equipo. Como resultado de los datos recolectados, encontramos que un 100% de los participantes se sienten satisfechos con las expectativas acerca de los Team Buildings.

Programa de Reconocimiento

Como resultado de las encuestas de motivación y clima organizacional, a inicio de este año se actualizó el Programa de Reconocimiento TSS al personal. Este Programa tiene el objetivo principal de crear mecanismos eficientes y eficaces de motivación, para mejorar la autoestima, autoconfianza, desempeño, el clima y el bienestar de nuestros colaboradores.

Para realizar una evaluación objetiva y transparente, se conformó un Comité Evaluador, quienes serán los responsables de recibir, revisar, analizar y evaluar las propuestas de reconocimientos recibidas.

Tenemos contemplado cinco (05) tipos de reconocimientos a ser evaluados, a saber, labor destacada, innovación, trabajo en equipo, héroes anónimos y colaborador del año.

En el 2023 fueron reconocidos siete (07) colaboradores por el concepto de Labor Destacada, de las Direcciones de Fiscalización Externa, Planificación y Desarrollo, Administrativa y Departamento



de Fiscalización Interna. A su vez, fueron reconocidos treinta y dos (32) colaboradores por Trabajo en Equipo.

Compromiso Social TSS

Para la Tesorería de la Seguridad Social, el compromiso social, constituye un pilar fundamental y una responsabilidad con los ciudadanos y los colaboradores mismos, tanto es así que se encuentra como uno de los valores institucional con el objetivo de impulsar su empoderamiento entre los colaboradores y que se trabaje en conjunto para contribuir al bienestar y mejora de la calidad de vida de la población dominicana.

Es por lo que, la TSS muestra su compromiso social conforme los siguientes aspectos:

- **Voluntariado TSS:** con el ferviente interés de colaborar a personas desfavorecidas, durante el mes de mayo y a propósito del Día de las Madres, se invitó a los colaboradores TSS a donar artículos de higiene y primera necesidad para “Residencia Bethania” la cual es un asilo de ancianos ubicado en Santo Domingo Este. Gracias al altruismo de los colaboradores fue posible llevar todo tipo de alimentos no perecederos y artículos de higiene.
- **RRHH es parte del Proyecto 3Rs:** el proyecto 3Rs es un enfoque de gestión de residuos que permite minimizar el impacto ambiental y fomentar la sostenibilidad, para la TSS, es parte de sus programas y con el fin de concienciar sobre la reducción, reutilización y reciclaje de los recursos.

En el mes de junio se realizó el Día Verde, cuya actividad consistió en invitar a los colaboradores que vistieran una prenda de vestir de color verde como apoyo al día.



Charla Oficinas Verdes, en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente se impartió bajo la modalidad virtual la charla de Oficinas verdes, donde se creó conciencia acerca de diseñar espacios gestionados de manera sostenible, se trataron temas de reutilizar artículos comunes, disminución de la huella de carbono y la incidencia de pequeñas acciones para eficiencia energética, calidad del aire interior, promover la salud, el bienestar del personal, contamos con la participación de 38 colaboradores.

Cine Fórum “Isla de Plástico”, con el objetivo de inspirar a los colaboradores participantes a tomar medidas concretas para reducir el consumo de plástico en sus hogares y en la oficina, se proyectó el documental Isla de Plástico, que muestra la triste realidad de cómo toneladas de plástico terminan en los océanos cada año, formando grandes acumulaciones de residuos y como cada ser humano puede reducir e impactar significativamente este daño al planeta. De manera activa participaron 24 colaboradores.

Durante el mes de octubre y con la convicción de que cuidar el medioambiente es un compromiso de todos, se realizó en alianza con el Ministerio de Medioambiente la primera Jornada de Reforestación TSS, en la cual participaron 43 colaboradores TSS y el lugar asignado por el ministerio fue en la ciudad de Hato Mayor del Rey.

- **Programa de Pasantías**, el desarrollo de este programa permite formar profesionales competitivos para que se incorporen al mercado laboral, contribuyendo al crecimiento y consolidación de conocimientos, habilidades, actitudes y conductas, para asegurarnos que desempeñen sus actividades laborales bajo las mejores prácticas posibles y transmitiendo nuestros valores de manera positiva.



Es por esto por lo que la Tesorería de la Seguridad Social, en el año 2023, ha acompañado a 6 estudiantes términos de diferentes Centros Educativos como lo muestra la tabla a continuación:

DIRECCIONES	CANTIDAD DE PASANTES
Dirección de Recursos Humanos	2
Dirección de Tecnología de la Información y comunicación	2
Departamento de Comunicaciones	1
Dirección Administrativa	1
TOTAL	6

Tabla 19: Cantidad de pasantes por áreas en el 2023.

Bienestar y Salud

Con el objetivo de garantizar el bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores, bajo el marco del programa de Bienestar y Salud, se realizó en el mes de febrero, la campaña de vacunación contra la influenza, la cual contó con la participación de 59 colaboradores que fueron vacunados ante tal virus.

Entendiendo que el sistema cardiovascular distribuye oxígeno, hormonas, nutrientes y otras sustancias importantes para las células y los órganos del cuerpo, cumpliendo una función importante ayudándole a satisfacer las demandas de actividad, ejercicio y estrés, también ayuda a mantener la temperatura corporal de nuestro organismo y preocupados por la salud de nuestros colaboradores juntos a ARS Mapfre, contamos con la participación de 88 colaboradores fueron evaluados.



En apoyo al mes de la sensibilización sobre el Cáncer de mama y entendiendo que es una enfermedad en la cual las células de la mama se multiplican sin control y su detección temprana aumenta la probabilidad de supervivencia, invitamos a participar en el Operativo de Mamografía. En esta jornada contamos con la participación de 22 colaboradores.

Adicional a los fines de garantizar que los colaboradores tengan un almuerzo nutritivo, conveniente y seguro, la Tesorería de la Seguridad Social a través de la plataforma Fripick gestionó un crédito en sus establecimientos, el cual es descontado por nómina cada mes. Esta gestión busca fomentar hábitos saludables, evitar el estrés y ahorrar tiempo, lo que se transforma en un mejor ambiente laboral y bienestar de estos.

Evaluación de los Supervisores

El proceso de evaluación de los supervisores es fundamental para garantizar un desempeño efectivo y un liderazgo sólido dentro de la institución. Es por lo que, en el mes de diciembre se elaboró una encuesta de evaluación de los supervisores, con el objetivo de medir 9 competencias esenciales para un liderazgo efectivo.

La Encuesta de Evaluación de los supervisores de manera general arrojó, que conforme la percepción de los supervisados el promedio de las 9 competencias de los supervisores TSS se encuentran con un 9.52 siendo el mayor porcentaje en Planificación y organización y un menor porcentaje con 9.19 en Integridad y Respeto, sin embargo, ambas se encuentran dentro de la escala de “Excelente”.



Acuerdo y Evaluación de Desempeño

Evaluar el desempeño de los colaboradores es una herramienta que permite potencializar el desempeño y funciones de su personal, implementar las estrategias ya establecidas y afinar la eficacia de la institución, por lo que, la Tesorería de la Seguridad Social durante el transcurso del año mide el desempeño de los colaboradores a todos los niveles tomando como base el Plan Operativo Anual (POA), donde reposan las metas y expectativas que como institución se planifican durante el año.

Dicho esto, a inicio de año se gestionó para que el 100% de los colaboradores tuviesen su acuerdo desempeño elaborado, gestión que les permitirá conocer cuáles son las expectativas y sus objetivos fijados para el año 2023.

Es fundamental que el proceso de evaluación del desempeño sea monitoreado constantemente por los supervisores y a la vez, que ofrezca las alternativas de proporcionar mejoras y correcciones antes de su tiempo final de evaluación, es por lo que trimestralmente se solicita a cada supervisor (a) que complete la Minuta de reunión de monitoreo de acuerdos de desempeño, cuyo documento funge como aval de la reunión sostenida para el proceso, se ha cumplido íntegramente con esta solicitud. Además de esto en el mes de mayo, se capacitó a los supervisores en el Curso – Taller Novedades de Evaluación del Desempeño TSS que en cumplimiento de los requisitos del MAP, y a partir de junio se implementó el Formulario Plan de Mejora, Capacitación y Desarrollo profesional, que permite plasmar las fortalezas, puntos de mejoras y planes acción de cada colaborador (a) siendo un recurso valioso para fomentar las habilidades de liderazgo en los supervisores.



Benchmarking sobre Felicidad Laboral

Buscar constantemente oportunidades de aprendizajes y cambios, es una de las prioridades de la Dirección de Recursos Humanos, es por esto que, se coordinó con la empresa MERCASID Dominicana un benchmarking en Felicidad Laboral, que permitiera conocer las mejoras prácticas y los avances en su industria, ya que contar con un personal motivado, con un ambiente de trabajo positivo, identificado y que perciban un grado de bienestar capaz de mejorar la calidad de vida de los colaboradores es parte de los desafíos más influyentes a los que se enfrenta la TSS para este año 2023.

Con el fin de contrarrestar las informaciones obtenidas con el anterior benchmarking, en el mes de julio se contactó la empresa BEPENSA DOMINICANA de manera que permitiera conocer los retos y desafíos para el bienestar y/o felicidad laboral personal, cuáles proyectos han implementado en bienestar, la estructura de su programa de bienestar y su Experiencia de su proceso para la certificación en Great Place to Work, con resultados que colaborarán para mejorar e innovar en la creación de futuros programas.

Creación nueva Dirección y Actualización Estructuras TSS

Como parte de la gestión desde RRHH, se estuvo trabajando junto con PyD en cambios de la Estructura Organizacional TSS. Como resultado de la gestión, en el mes de septiembre vía la resolución No. 03-2023 el MAP aprobó una nueva estructura TSS, donde se creó como área sustantiva la Dirección de Gestión de Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad, a fin de asegurar la resiliencia organizacional y operacional de la Institución con la implementación de buenas prácticas de disciplinas relacionadas como gestión de riesgos, cumplimiento normativo, seguridad de la información y ciberseguridad, la misma compuesta por cuatro (4) departamentos:



- Departamento de Gestión Integral de Riesgos,
- Departamento de Cumplimiento Normativo,
- Departamento de Ciberseguridad y
- Departamento de Gestión Seguridad de la Información.

De igual forma, se modificó la estructura organizativa de la Dirección Jurídica, creando una División de Acuerdo de Pago, con el propósito de cumplir con el art. No. 27 de la Ley núm. No. 13-20 asistiendo a los empleadores a formalizar los acuerdos de pago de las deudas contraídas con la TSS, una División de Procesos Judiciales y Recursos Administrativos, reubicándola bajo la dependencia del Departamento de Litigación y se modificó el nivel jerárquico de la Sección de Reconsideración, por División de Procesos Judiciales y Recursos Administrativos, reubicándola bajo la dependencia del Departamento de Litigación.

También, se modificó la Dirección de Fiscalización Externa, y se modificó el Departamento de Cumplimiento de Empleadores, por Departamento de Cumplimiento y Control, y de igual forma se cambió la denominación y nivel jerárquico de la División de Análisis y Monitoreo de Datos, por Departamento Análisis y Perfilamiento del Empleador, y la denominación de la Sección de Planes y Documentación de Fiscalización, por División de Planificación de las Auditorias.

Además, se creó la División de Investigación dependiente del Departamento Análisis y Perfilamiento del Empleador, con el propósito de realizar las investigaciones de aquellos casos de presunción de fraude u otros identificados complejos según los esquemas e indicadores detectados, y se crearon varias secciones para las oficinas regionales: para la zona metropolitana, región norte, sur



y este del país, así como la Sección de Sanciones y Multas con el propósito de instrumentar las resoluciones de sanciones administrativas o pecuniarias a los empleadores resultantes de las auditorias e inspecciones realizadas.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Contratos

Al mes de diciembre la Dirección Jurídica a través del Departamento de Elaboración de Documentos Legales ha tramitado y ejecutado un total de 193 Contratos, todos gestionados exitosamente en la Contraloría General de la República.

Normativas Complementarias emitidas por la Tesorería de la Seguridad Social

Dentro de las normativas emitidas por la Tesorería de la Seguridad Social del año están las siguientes:

- RESOLUCIÓN No. 01 -2023, de fecha diecisiete (17) de marzo 2023, que establece el salario mínimo nacional para fines de cálculo de los topes de cotización para el Seguro Familiar De Salud, Seguro de Riesgos laborales y el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia del régimen contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- RESOLUCIÓN No. 02 -2023, de fecha veintidós (22) de marzo 2023, que modifica la conformación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares (CIGETIC) de la TSS.
- RESOLUCIÓN No. 03 -2023, de fecha 22 de septiembre 2023, que establece la modificación de la estructura organizativa para la Tesorería de la seguridad social refrendada por el ministerio de Administración Pública.



Convenios Interinstitucionales

Actualmente se han generado con las siguientes instituciones convenios interinstitucionales:

- **Convenios Interinstitucionales para la interoperabilidad de los Sistemas de Información suscritos por la Tesorería De la Seguridad Social**
 - Ministerio de la Presidencia (MINPRE) de fecha 7 de marzo del 2023.
 - Ministerio de Administración Pública (MAP) de fecha 23 de marzo de 2023.
- **Convenio Interinstitucional de Colaboración suscrito por la Tesorería de la Seguridad Social**
 - Ministerio Público (MP), entre otras entidades para combatir el crimen organizado, de fecha 26 de abril del 2023.
- **Convenios Interinstitucionales de Prestación de Servicios Suscritos por la Tesorería de la Seguridad Social**
 - Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), para el Punto GOB Santo Domingo Oeste, de fecha 8 de febrero del 2023.
 - Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), para el servicio de Portafirmas Gubernamental, de fecha 5 de mayo del 2023.
 - Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), para asignación de fondos para capacitaciones, de fecha 9 de mayo del 2023.
 - Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), para el Punto GOB Santiago, de fecha 1 de junio del 2023.



4.4 Desempeño de la Tecnología

Certificaciones Obtenidas

Durante este año 2023 nos encontramos en proceso de recertificación de las normas NORTIC E1 y NORTIC A4. Se ha estado trabajando en recopilar las evidencias necesarias y remitirlas a la entidad certificadora correspondiente para obtener estas recertificaciones.

Es importante destacar que la norma NORTIC A4 ha sido actualizada a su versión 2022, y en esta evaluación se tomará en cuenta el nuevo estándar de interoperabilidad gubernamental, que es la plataforma XROAD. Esto implica que la evaluación de la norma estará basada en los criterios y requisitos establecidos en esta nueva versión, que busca garantizar la interoperabilidad y el intercambio seguro de información entre las instituciones gubernamentales.

Al adaptarse al nuevo estándar de interoperabilidad gubernamental a través de XROAD, se espera que las entidades certificadas cumplan con los requisitos necesarios para garantizar la eficiencia, seguridad y calidad en el intercambio de datos entre las diferentes instituciones del gobierno. Esto permitirá una mejor integración y colaboración entre los organismos públicos, agilizando los procesos y mejorando la prestación de servicios a los ciudadanos.

Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal

Para el año 2023 se tiene planificado un total de 59 proyectos, la mayoría de ellos surgieron de requerimientos externos como resoluciones y solicitudes de otras instituciones con las que están colaborando o solicitando servicios. Hasta la fecha, se han concluido 11 proyectos.

Es importante destacar los logros específicos alcanzados en términos



de proyectos implementados, avances tecnológicos y cumplimiento de plazos establecidos en el POA, como por ejemplo la implementación de nuestro Sistema de Transferencia de Archivos que permite a los empleadores poder intercambiar información con la TSS así como la implementación de herramientas de ciberseguridad como Microclaudia y Nessus.

Adicionalmente las publicaciones de las estadísticas se han visto fortalecidas con la inclusión de un dashboard que presenta el registro de los trabajadores domésticos que pertenecen al Plan Piloto del Régimen Contributivo Subsidiado.

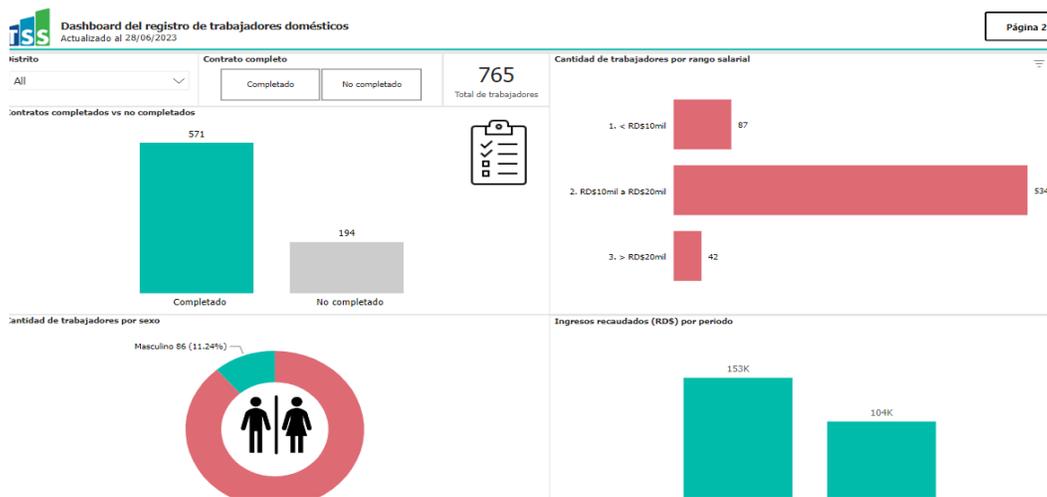


Imagen 2: Dashboard del registro de los trabajadores domésticos de la Tesorería de la Seguridad Social.

Otros Logros

Se implementó un sistema de virtualización de escritorio con la herramienta Citrix la cual representa una medida beneficiosa para mejorar la experiencia de usuario y permitir un trabajo más flexible tanto de manera presencial como remota.

El uso de esta herramienta garantiza que los colaboradores puedan acceder a sus escritorios de trabajo (desktop) y documentos desde



cualquier dispositivo, ya sea una tableta, celular o equipo personal, brindando así mayor comodidad y flexibilidad en el entorno de trabajo.

Además, la posibilidad de trabajar de forma segura en diferentes dispositivos permite una mayor productividad y eficiencia. Ante cualquier problema o incidente, el personal de DTIC puede brindar soluciones y asistencia de manera más rápida y efectiva, lo que reduce los tiempos de inactividad y mejora la continuidad del trabajo.

Es destacable que el 80% de los colaboradores de la TSS estén utilizando esta modalidad, lo que demuestra una amplia adopción de la virtualización de escritorio y su beneficio para el personal de la organización. Esto también permite tener un mayor control sobre los dispositivos utilizados, lo que contribuye a la seguridad y al cumplimiento de las políticas de la organización.

Otra mejora implementada es el uso de Dynatrace para monitorear la salud y el rendimiento del SUIRPLUS, convirtiéndose en una estrategia muy beneficiosa. Dynatrace es una herramienta de monitoreo de aplicaciones y sistemas que permite detectar problemas de rendimiento en tiempo real y brindar información detallada sobre la causa raíz de estos problemas.

Al utilizar Dynatrace para monitorear el SUIRPLUS, es posible obtener métricas y datos relevantes sobre el funcionamiento de la plataforma. Esto incluye información sobre el rendimiento de los servidores, el tiempo de respuesta de la aplicación, la utilización de recursos y otros indicadores claves. De esta manera, se pueden identificar cuellos de botella, errores o cualquier otro problema que pueda afectar la experiencia de los usuarios.



Con la herramienta Dynatrace que se ha implementado permite no solo detectar problemas de rendimiento, sino también analizar y diagnosticar la causa raíz de estos problemas. Al contar con información detallada sobre el rendimiento de la plataforma, se pueden identificar áreas problemáticas, como consultas de base de datos ineficientes, errores de código o problemas de red. Esto facilita la tarea de encontrar soluciones y tomar acciones correctivas de manera rápida y eficiente.

También hemos adquirido una solución que permite almacenar y compartir archivos de forma segura a través de enlaces compartidos. Esto es beneficioso ya que evita tener que enviar y recibir archivos por correo electrónico, lo que puede ser limitante en términos de tamaño y seguridad.

Al utilizar una solución segura de almacenamiento e intercambio de archivos, permite subir archivos a la plataforma y generar enlaces de descarga que pueden ser compartidos de forma segura con los destinatarios.

Resaltar Participación de Mujeres en TIC

El hecho de que el 33% de los puestos de poder en el ámbito de las TIC sean ocupados por mujeres muestra un avance importante hacia la equidad de género y la inclusión. Es un ejemplo positivo de la promoción de la diversidad y el reconocimiento del talento y la capacidad de las mujeres en este sector.

La participación de las mujeres en roles de liderazgo y toma de decisiones en las TIC es fundamental para fomentar la igualdad de oportunidades, impulsar la innovación y promover un enfoque más inclusivo en el desarrollo y la implementación de tecnologías.



También sirve de inspiración y referencia para otras mujeres interesadas en seguir carreras en el campo de las TIC.

Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)

Hemos logrado un notable avance en el indicador del ITICge, la herramienta de medición que evalúa el progreso en el uso de las TIC, Implementación de Gobierno Digital, Innovación, E-participación y los Servicios en Línea en el Estado Dominicano.

Es un logro significativo con los nuevos cambios estar en la posición 21 del ranking 1 de instituciones que brindan servicio a la ciudadanía, con un puntaje del 75.38. Este avance es el resultado del arduo trabajo realizado para fortalecer los controles y mejorar los aspectos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.

Esta mejora en el posicionamiento y evolución de los controles demuestra el compromiso y dedicación de la institución en la adopción de las TIC y en la promoción de un gobierno abierto y participativo. Además, el hecho de haber alcanzado una posición tan destacada en el ranking es un reflejo de los avances en la prestación de servicios en línea y la implementación de políticas y prácticas de gobierno electrónico.

Este éxito es un incentivo para seguir avanzando y continuar mejorando en el uso de las tecnologías en beneficio de los ciudadanos y la eficiencia en la gestión gubernamental.



INDICADOR SISTICGE		
SUBPILAR	CUMPLIMIENTO	POSICIÓN
Usos de la TIC	7.87	21
Implementación de E-Gobierno	20	
Innovación	8.50	
E-Participación	11.25	
Servicios en línea	26.87	
TOTAL	75.38	

Tabla 20: <http://sisticge.dominicana.gob.do/dashboard.php>

Participación en Eventos Interinstitucionales

La Dirección de Tecnologías ha participado activamente en eventos interinstitucionales, fomentando la colaboración y el intercambio de conocimientos con otras entidades del sector. Estas participaciones han permitido establecer alianzas estratégicas, compartir buenas prácticas y mantenerse actualizados sobre las tendencias tecnológicas. En este 2023 hemos participado en:

- Evento para la Conformación del Comité de Estandarización de Tecnologías de la Información y Comunicación (COETIC)
- Taller "Innovación y Creatividad Organizacional"
- Taller de Design Thinking
- "Hablemos de Centros de Datos"
- "Gestión del Cambio para la Innovación y Transformación Digital"
- Webinar sobre iTICge 2023
- Taller COBIT
- Innovation Experience 2023
- Congreso Transformación Resiliente en un Mundo Digital
- Gestión y elaboración de proyectos y PMO del programa de desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal de TIC, de las instituciones del Estado dominicano



- Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de las Capacidades
- Presentación del Marco Nacional de Interoperabilidad

Este compromiso con la comunidad ha fortalecido la posición de nuestra organización en el ámbito tecnológico.

4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Dirección de Planificación y Desarrollo formuló su Anteproyecto de presupuesto 2024 de acuerdo al calendario de DIGEPRES, donde se mantienen aprobada 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. Los resultados alcanzados para el 2023 es de 100% para los tres productos.

Como parte del fortalecimiento institucional, se ha identificado la automatización de los procesos internos para 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.

Continuando con los esfuerzos para fortalecer los procesos institucionales asociados al área, la Dirección de Planificación y Desarrollo ha impartido 11 sensibilizaciones, así como se han enviado a lo largo del año capsulas informativas a los colaboradores



dotándolos de conocimientos básicos sobre los procesos de Planificación Estratégica, Operativa y Presupuesto y el contenido del Plan Estratégico.

Esto ha permitido que el proceso de seguimiento para el cumplimiento de lo plasmado en el Plan Operativo Anual sea robustecido obteniendo el apoyo de las áreas y mayor precisión de los datos que apoyan las actividades plasmadas en el con los seguimientos oportunos que son realizados.

Para el fortalecimiento de nuestro proceso de Planificación Estratégica y de cara a la actualización de nuestro PEI 2025-2028, fue requerida la contratación de un asesor para guiar el proceso y realizar talleres y mesas de trabajo para elevar el pensamiento estratégico de nuestro personal directivo y encargados. Esta contratación se encuentra en proceso de compra.

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

A través de los seguimientos trimestrales realizados por la Dirección de Planificación y Desarrollo mediante las fichas de seguimiento del Plan Operativo Anual, se obtienen los resultados de los logros alcanzados de los productos definidos en los diferentes ejes. Estos resultados se detallan a continuación:

EJE1: Experiencia al Usuario con un avance de 52%

EJE2: Fortalecimiento Institucional con un avance de 70%

EJE3: Crecimiento y Desarrollo con un avance de 78%



Como institución galardonada en el premio Iberoamericano de la Calidad y el gran Premio Nacional a la Calidad, la TSS ha expuesto sus buenas prácticas en 2 benchlearning realizados con:

- Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911)
- Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

así mismo nos reunimos con consultores de políticas públicas del Centro de Desarrollo Económico de la Universidad de Chicago, quienes forman parte del equipo de trabajo del profesor Michael Kremer, ganador del Premio Nobel de Economía en 2019. Durante el encuentro, se abordaron los avances en protección social en el país, con el objetivo de unir esfuerzos y establecer la evaluación institucional de políticas públicas relacionadas con la lucha contra la pobreza, la educación, la protección social y el desarrollo productivo, entre otros aspectos. En la reunión, se compartieron indicadores y datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social relativos a la población laboral dominicana.

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. En este año estamos inmersos en la finalización del 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), el cual iniciamos en el 2022 y que está ayudando a fortalecer de todos los procesos de la institución. Bajo el SGC se encuentran registrados los siguientes objetivos:



OBJETIVOS DE CALIDAD 2023		
Objetivos	Meta	Resultados
		T3
Obtener al menos un 90% en las encuestas de satisfacción de los Servicios Brindados.	92%	92%
Cumplir en al menos un 87% con los atributos de satisfacción de los colaboradores de la TSS	88%	91%
Alcanzar al menos un 90% en las Metas Transparencia Gubernamental (Metas Presidenciales).	90%	95%
Dotar al menos el 80% de las competencias programadas	85%	82%
Impartir un 100% de las capacitaciones programadas/solicitadas por los empleadores privados y/o gubernamental en materia de Seguridad Social.	100%	87%

Tabla 21: Resultados de los objetivos de calidad 3er trimestre 2023.

Para el 2do trimestre del 2023, se actualizaron los Objetivos de Calidad para adaptarlos más a nuestra realidad como institución y volverlos más retadores para garantizar la excelencia como institución.

Como se observa en el cuadro anterior, los resultados obtenidos para cada uno de los trimestres muestran un nivel de cumplimiento satisfactorio demostrando el compromiso y dedicación de todos los colaboradores con el alcance de los objetivos de la institución.

Este 2023 se entregó a la institución la Medalla de Oro en Premio Iberoamericano de la Calidad 2022, en el primer año de postulación, luego de ser evaluada en base al Modelo Iberoamericano de



Excelencia en la Gestión, afianzando y evidenciando los niveles de transparencia. Para mantener los mejores estándares de calidad, de igual manera se realizaron 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.

Recertificamos sin identificación de no conformidades en la Norma ISO-9001:2015 dando constancia cuanto al compromiso institucional con la excelencia. Siento este el 4to año consecutivo sin no conformidades en el sistema.

Recibimos en la primera postulación el Premio de Buenas Prácticas de la Asociación Internacional de la Seguridad Social otorgado durante el Foro Regional de la Seguridad Social para las Américas que se celebra en San José, Costa Rica por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) con tres galardones: certificado de mérito con mención especial por el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR Plus); certificado de mérito por la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una entidad de seguridad social certificado bajo estándar internacional de la norma ISO 9001, y certificado de mérito por la gestión de transparencia y accesibilidad de la información pública por la



implementación de herramientas de Business Intelligence (BI) para el análisis y visualización de datos abiertos.

Proyecto de Integración de las Normas ISO 27001, 22301 y 31000 (Seguridad de la información, Gestión de Riesgo, Continuidad de Negocio)

La Tesorería de la Seguridad Social inició a finales del mes de julio 2022 un ambicioso proyecto para la integración a su sistema de gestión de calidad las normas ISO 27001, 22301 y 31000 (Seguridad de la información, Gestión de Riesgo, Continuidad de Negocio), lo cual a permitido el fortalecimiento de todos los procesos de la institución mediante la implementación de buenas prácticas. Actualmente el proyecto se encuentra en su etapa final con un nivel de avance de 90%.

Durante el proceso de implementación se han elaborado políticas, procedimientos y metodologías enmarcadas en la estructura de las diferentes normas de gestión. Para la ISO 27001 Seguridad de la información se han identificado todos los controles referentes a ciberseguridad y Seguridad de la información y se están gestionando, para la ISO 31000 Gestión de Riesgo se realizaron los levantamientos en todas las áreas de la institución y fueron consolidados en una matriz para ser gestionados bajo una nueva metodología de gestión de riesgo y para la ISO 22301 Continuidad de Negocio fueron creados planes de continuidad para diferentes áreas, además de un plan de gestión crisis del cual se desprendió el comité de crisis, también se realizaron pruebas y ejercicios como forma de fortalecer la cultura de continuidad.

Para la etapa final de este proyecto se realizará la integración de las tres normas al sistema de gestión de calidad logrando con esto acentuar el fortalecimiento de la institución en las diferentes normas.



Bajo este proyecto de integración surgió la necesidad de la creación de la Dirección de Gestión de Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad, apostando al proceso de innovación y adaptación a los cambios tecnológicos, regulatorios y a todos los niveles que es una constante en el mundo actual. La misma será la encargada de:

- Gestión integral de riesgo
- Ciberseguridad
- Seguridad de la información
- Cumplimiento y Antisoborno

En el mes de marzo se realizó solicitud formal ante el MAP para la creación de la dirección. En el mes de mayo mientras se esperaba la resolución con la aprobación del MAP, el comité ejecutivo autorizó el inicio de la dirección como un piloto a cargo de la directora de Planificación y Desarrollo. En la primera etapa se realizaron las siguientes actividades:

- Asignación de la encargada del departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión como coordinadora de la nueva dirección.
- Contratación de asesor para la puesta en marcha.
- Transferencia desde la dirección de TIC hacia la nueva dirección de los departamentos de Seguridad y Monitoreo TIC.
- Nombramiento de manera interina un analista de Continuidad de Negocio.
- Creación de los perfiles de puesto.
- Contratación de encargado departamento.

El piloto concluyó con la aprobación de la estructura mediante la resolución 03-2023 de fecha 22 de septiembre del 2023.



A continuación, presentamos las actividades de mayor impacto realizada desde la nueva dirección del año 2023. El departamento de Gestión Integral de Riesgo completó y/o logró:

- Elaborar Metodología de Gestión de Riesgo.
- Crear los planes de Continuidad de Negocios.
- Realizar los ejercicios de gestión de Crisis.
- Realizar los Ejercicios de Continuidad de Negocios.
- Presentar los Informes de Continuidad de Negocios.
- Realizar Simulacros de Crisis
- Actualizar y levantar los Riesgo en todos los procesos de la institución.
- Capacitar al personal clave.
- Crear cultura basada en riesgo.
- Implantar nuevas matrices basadas en las Normas ISO 31000, COSO-ERM y NOBACI.
- Apertura concursos para contratación de analista de Gestión de Riesgos.
- Establecer de los objetivos e indicadores de Riesgos para el 2023.

En la siguiente tabla se, muestran los objetivos planteados y los resultados obtenidos. La mayoría de las metas propuestas se han cumplido en lo que va de año, y los que aún no, están muy cercanos a la meta propuesta.

Objetivo y/o Indicador	Meta	Resultado
Obtener un nivel de eficiencia del 85% en la gestión de riesgos tratados a diciembre 2023.	85%	78.45%
Implementar en un 80% sistema de Continuidad de negocios en los procesos críticos diciembre 2023.	80%	100%
Gestionar el establecimiento e implementación de controles al 100% de los riesgos altos y muy altos diciembre 2023.	100%	93.73%



Objetivo y/o Indicador	Meta	Resultado
Cumplir con el 90% de las fechas de compromisos establecidas para la implementación de los controles de riesgos altos y muy altos a diciembre 2023.	90%	100%
Nivel de exposición (Riesgos controlados o no controlados) diciembre 2023	Menor a 25%	16.54%
Reducción del 40% de los riesgos altos y muy altos para diciembre del 2023.	40%	82.44%
Revisar la Matriz de Riesgos como dos veces al año.	2 v/año	100%

Tabla 22: Resultados de los objetivos de la dpto. de Riesgo 2023.

Para el Departamento de Cumplimiento Normativo se resalta:

- Acompañamiento en el Proceso de revisión de cumplimiento de las normas básica de control interno (NOBACI), que a partir de enero del 2024 pasa a ser responsabilidad del área.
- Revisión de los TDR para el proceso de compra para la Consultoría de Normas Internacionales ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno e ISO 37301 de Sistemas de Gestión de Compliance.
- Revisión del procedimiento de gestión de cambio de la institución. Este proceso a partir de enero del 2024 estará bajo la responsabilidad el área.
- Creación de los perfiles de puestos y envío para su aprobación a las áreas correspondientes.
- Soporte en entrega de informaciones de cara a la auditoria de la Contraloría General de la República.

Para el Departamento de Seguridad de la Información se logró:

- Pase del Departamento desde la Dirección TIC.
- Cambio de nombre al departamento sugerido por el MAP de Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC a Departamento de Seguridad de la Información.



- Creación y actualización de políticas y procedimientos de Seguridad de la información acorde a la norma ISO 27001 vigente y otras buenas prácticas.
- Actualización de declaración de aplicabilidad acorde a la norma ISO 27001 vigente.
- Sensibilización a todo el personal de nuevo ingreso como parte del plan de creación de cultura en materia de seguridad de la información.
- Implementación de software de monitoreos.

Este año se suma el acompañamiento al Departamento de Fiscalización Externa utilizando el MTF siendo una tecnología más acorde a nuestros tiempos. Permitiendo que los empleadores puedan cargar su información a la nube sin la necesidad de utilizar dispositivos físicos y evitando su traslado de manera presencial a nuestras oficinas. Además, esto reduce los riesgos relacionados a infecciones de malwares a los equipos de la institución por esa vía.

Implementación de Tenable IO completada y configurada mejorando la gestión de oportuna de vulnerabilidades por parte del Dpto. de Ciberseguridad.

Para el Departamento de Ciberseguridad se suma:

- Creación Departamento de Ciberseguridad
- Creación y actualización de políticas y procedimientos de Ciberseguridad.
- Reclutamiento de 2 analistas para Ciberseguridad, para ejecutar funciones de Monitoreo de Ciberseguridad y Gestión de Riesgos de Ciberseguridad.
- Pruebas de penetración para identificación de vulnerabilidades en los portales de la Tesorería de la Seguridad Social.



- Se ejecutó un plan de capacitación y concientización por un periodo de 9 semanas a todo el personal de la Tesorería de la Seguridad Social.
- Se implementó una solución preventiva de Ransomware (Microclaudia).
- Puesto en marcha proceso de gestión de vulnerabilidades.
- Continuidad proceso de implementación ISO 27001, estableciendo planes de acción para gestionar los riesgos identificados.
- Implementación servicios Security Operations Center DNI – TSS.
- Gestión de incidentes detectados DNI - TSS
- Ejecución procedimientos de Cyber Threat Hunting (Caza de amenaza).
- Ejecución lineamientos establecidos por el centro de respuesta a incidentes del sistema de pago SPRICS Banco Central.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La Tesorería de la Seguridad Social, en cumplimiento a la Ley 10-07 ha asumido el compromiso de establecer, desarrollar, fortalecer, mantener un sistema de Control Interno efectivo, implementando en su estructura cada norma de conformidad con lo previsto en las NOBACI y nuevas actualizaciones del SINACI conforme a la resolución 008-20.

En cuanto a la auditoría realizada por la Contraloría General de la República (CGR) a la validación de cumplimiento de la efectividad de las Normas Básicas de Control interno de esta institución, seleccionada como piloto, durante el período junio-octubre 2022, se ha dado seguimiento al plan de mejora de 14 requerimientos correspondiente a los componentes “Ambiente de Control,



Valoración y Administración de Riesgos, Información y Comunicación y Monitoreo y Evaluación”, los cuales están pendiente de evaluar a la fecha por el órgano rector.

En cuanto a la auditoría realizada por la Contraloría General de la República (CGR), a la validación al cumplimiento de la efectividad de las Normas Básicas de Control interno de esta institución, seleccionada como piloto, durante el periodo junio-octubre 2022, hemos dado seguimiento al plan de mejora de 14 requerimientos correspondiente a los componentes “Ambiente de Control, Valoración y Administración de Riesgos, Información y Comunicación y Monitoreo y Evaluación”, los cuales están pendiente de evaluar a la fecha por el órgano rector. Enviamos comunicación de solicitud de auditores para evaluar este proceso en fecha 8/11/2023, al área de Desarrollo Normativo de la CGR y fuimos notificados el 20/11/2023 que nos agendaron para el 2024 debido a los cierres de este año.

Recibimos la socialización por parte de la CGR, sobre nuevo sistema e índice para la medición del Control Interno, que contempla 4 Subindicadores a nivel institucional con un valor de 30 puntos, donde la métrica relacionado con subindicador NOBACI será de 12%, según fuente de información reflejada en el Sistema para Diagnóstico de las NOBACI.

A partir del mes agosto, iniciamos el proceso de levantamiento y actualización de todos los documentos que contiene el portal de Sistema para Diagnóstico NOBACI, lo cual realizamos cargas actualizadas desde el 20 al 23 de noviembre 2023 y en espera de ser revisión por el órgano rector a la fecha.

Basado en el seguimiento que realiza la Contraloría General de la República, a través de su plataforma (Sistema para Diagnóstico



NOBACI), se confirmó que el 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 Republica, ubicada en su página WEB, mostrando el seguimiento del proyecto en un 100 % con corte al 29 de diciembre 2023.

De igual manera nuestro Departamento de Fiscalización Interna durante este periodo realizó la 1era Auditoría Interna al cumplimiento de la Efectividad de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), obteniendo como resultado que la TSS cuenta con un Sistema de Control Interno razonablemente efectivo.

Esta misma área fue responsable de la ejecución de las auditorías internas de:

- Auditoria a los Estados Financieros del SDSS, para el periodo enero-diciembre 2021, por la firma de auditores Campusano & Asociados.
- Auditoría de Gestión, así como del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), para el período enero 2021 hasta diciembre 2022, realizada por la Contraloría General del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CGCNSS).
- Auditoría Interna de Enfoque General, para el periodo agosto 2020 hasta diciembre 2022, realizada por la Contraloría General de la Republica Dominicana (CGR).



4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en calidad de área transversal que abarca todas las unidades organizativas para difundir los logros y triunfos de la TSS ante la ciudadanía. Su objetivo es generar un posicionamiento positivo y una visibilidad destacada del crecimiento de las recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, el incremento de cotizantes al Sistema y los beneficios asociados a que los empleadores inscriban a sus trabajadores en el SDSS, además de los logros institucionales que se cosechen a lo largo del año.

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 funciones operativas del Departamento de Comunicaciones se dividen en tres áreas fundamentales: comunicación interna, comunicación digital y gestión de medios (prensa). A través de estos ámbitos de trabajo, hemos alcanzado resultados significativos que han contribuido a mejorar el ambiente laboral y fortalecer el sentido de pertenencia entre los colaboradores. Además, hemos logrado difundir eficazmente la labor de la Tesorería de la Seguridad Social y proporcionar información relevante sobre el papel crucial que desempeña la TSS dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

A principios del año 2023, se concluyó el estudio reputacional de la Tesorería de la Seguridad Social, con el objetivo de conocer la percepción de los públicos de interés de la TSS; conocer los valores asociados a la marca institucional y la correlación de estos con las actividades y filosofía que se ha definido a nivel estratégico en la



institución, elaborado por expertos de la firma internacional de comunicación Llorente y Cuenca.

A partir de este estudio, desde el Departamento de Comunicaciones se ha elaborado un Plan de Acción, cuyo objetivo principal es mejorar los resultados sobre la percepción de la institución y su posicionamiento en la mente de los ciudadanos, para, en un período de dos años, repetir el ejercicio de medición y conocer qué tanto ha contribuido la comunicación estratégica en la mejora del posicionamiento de la institución.

Asimismo, durante el mes de junio, la Tesorería de la Seguridad Social se unió a la Semana MiPymes 2023, organizada por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes.

Este evento tiene como objetivo brindar a las micro, pequeñas y medianas empresas las herramientas necesarias para aumentar su productividad y garantizar su permanencia en el mercado, y, desde la TSS, abarcamos los temas relacionados a la formalización y el registro oportuno ante el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

En un mundo empresarial cada vez más dinámico, la participación de instituciones clave se vuelve fundamental para impulsar el desarrollo económico sostenible. En este contexto, la Tesorería de la Seguridad Social se constituye como un actor esencial, desempeñando un papel crucial en la protección y bienestar de los trabajadores. Su participación en la Semana MiPymes 2023 no solo fue estratégica, sino que también abrió un abanico de oportunidades para fortalecer la sinergia entre el sector público y privado.

Al estar presente en la Semana MiPymes 2023, la Tesorería, tuvo la oportunidad de entender las necesidades específicas de las MiPymes, lo que permite la recopilación de datos para posteriormente adaptar



los servicios para optimizar el soporte a estas empresas fundamentales para la economía.

La participación en la Semana MiPymes 2023 brindó a la Tesorería de la Seguridad Social la oportunidad de comunicar de manera efectiva las iniciativas institucionales, servicios y compromisos con la comunidad empresarial. Esta visibilidad refuerza la transparencia institucional y construye la confianza tanto entre los empresarios como entre los ciudadanos, consolidando la reputación de la TSS como un ente comprometido con el progreso económico y social.

Durante el mes de agosto, de la mano con la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), participamos en la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo. Con esta participación, la Tesorería de la Seguridad Social, por primera vez, elaboró material didáctico exclusivo para niños, con el que se explicaba el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus distintos componentes, así como la participación de la TSS dentro del Sistema.

Comunicación en Medios Digitales

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 se publican 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 y la participación institucionales en actividades de la vida pública nacional.

El manejo de la comunicación en los canales y plataformas digitales se ejecuta bajo el objetivo de informar a la ciudadanía, a la vez que acercamos la 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 36,725 seguidores en Instagram; 4,233 seguidores en Twitter; 8,060 seguidores en Facebook, y 1,859 suscriptores en YouTube.

Durante este año se apertura también un nuevo perfil social para la Tesorería de la Seguridad Social, Threads, perteneciente a la corporación digital Meta. A la fecha de elaboración de este informe, en esta nueva plataforma la TSS tiene un total de 3,686 seguidores.

Durante el año 2023, en los perfiles de la Tesorería de la Seguridad Social se han hecho 163 publicaciones (en Instagram y Facebook), a través de las cuales se informan a la ciudadanía sobre las actualizaciones y nuevos proyectos de la institución.



En el caso de la red social Twitter, se han publicado, hasta la fecha, 176 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 2023 el Departamento de Comunicaciones elaboró y distribuyó un total de 16 notas de prensa, las cuales se centraron, en gran parte, en los incrementos en la variación al cápita de dependientes adicionales y las novedades institucionales de la TSS; otras incluyeron temas sobre los encuentros entre representantes de la institución y la Organización Internacional del Trabajo, la participación en la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo, la obtención del Premio Iberoamericano de la Calidad, entre otras.

Asimismo, se llevó a cabo una campaña de publicidad display, es decir, publicidad en medios digitales, la cual se centró en posicionar temas relativos a las operaciones institucionales, tales como: registro de trabajadores, oficina virtual TSS y los beneficios de pertenecer al Sistema Dominicano de Seguridad Social. Estas colocaciones fueron hechas en los medios digitales: Diario Libre, Listín Diario, El Notificador RD, Pincel Digital y LaSeguridadSocial.Do.

De igual manera, continuamos trabajando en el proceso de implementación de la nueva identidad gráfica institucional y su aplicación en los productos comunicacionales, tales como: identificadores de las nuevas oficinas, papelería, rediseño web.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

La Dirección de Servicios se encarga de dar asistencia a las empresas en los diferentes procesos que se realizan dentro del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIRPlus), así como brindar soporte para el registro de los deberes y derechos de los trabajadores establecidos en 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 brindadas.

El principal objetivo es garantizar la calidad en el servicio y valores fundamentales de la institución, logrando así, las asistencias oportunas y la satisfacción de los usuarios, apegados a la 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, sus modificaciones y normas complementarias, se han identificado 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.



Hemos mejorado el tiempo de respuesta a las asistencias de nuestros usuarios como resultado de las implementaciones de nuevos modelos de gestión y el aumento del personal. Esto ha permitido elevar los niveles de calidad en el servicio y se continúa realizando los esfuerzos para lograr el punto de equilibrio que 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 se cuenta con 21 colaboradores que asisten llamadas entrantes, salientes, manejo del TSS Chat, así como otras solicitudes que recibimos por las diferentes vías de comunicación.

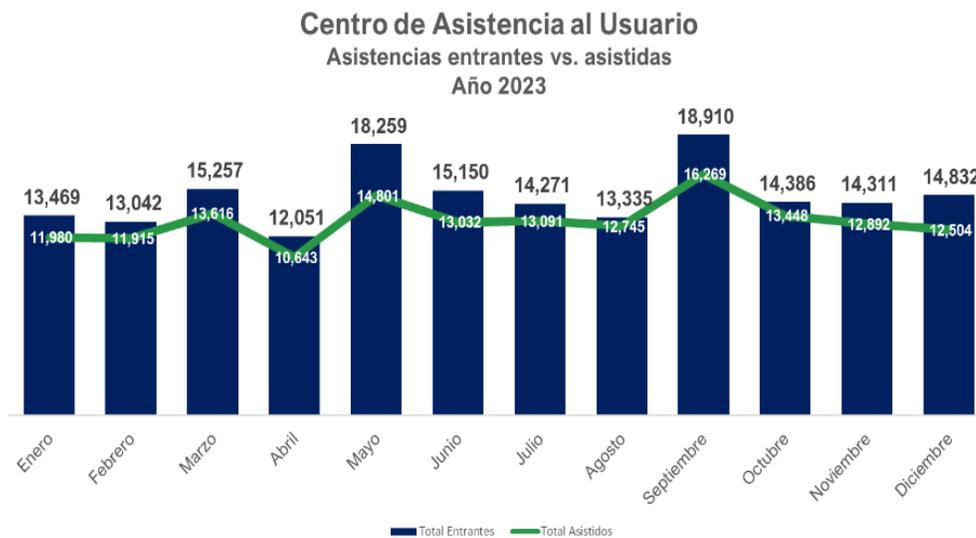


Gráfico 11: Cantidad de asistencias entrantes vs las respondidas 2023.

La TSS se encuentra enfocada 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 2023, el Centro de Asistencia al Usuario de la Tesorería de la Seguridad Social recibió un total de ciento setenta y siete mil seiscientos cuatro (177,604) llamadas y chats para gestionar o tramitar los servicios de nuestra institución y la tasa de abandonado promedio fue de 11%



reduciéndose en un 13% en comparación con 2022 que alcanzó el 24%.

La TSS asistió a través del correo de Servicio al Usuario, a cinco mil solicitudes y requerimientos relacionados a solicitudes de registro, actualización de datos de representantes, solicitudes de número de seguridad social e informaciones generales sobre el manejo del Sistema Único de Información y Recaudo.

En relación con la división relacionada a la asistencia presencial al sector privado, esta se encarga 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 Tesorería de la Seguridad Social como entidad recaudadora del SDSS. Son varios los servicios ofrecidos, entre los que tenemos:

- Registro de nuevas empresas.
- Soporte para el registro de nómina, reporte de novedades, información de pagos, entre otros.
- Reclamaciones de pagos no aplicados.
- Asignación de Número de Seguridad Social para extranjeros regulados y sus dependientes, y nuevos cedulados.
- Impacta además en la creación de Números Únicos de Identidad para menores.
- Recepción de 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 Tesorería de la Seguridad Social como parte de los servicios inherente de sus funciones, tiene como fundamento proveer los medios para que las empresas puedan a través de nuestro portal transaccional, el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), realizar las diversas operaciones que le permitan regularizar las cotizaciones del régimen contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social de sus trabajadores y así de sus dependientes directos y adicionales y en virtud de las acciones de Estado para el fortalecimiento de la formalización en la República Dominicana y el acercamiento a los servicios públicos de la ciudadanía, la Tesorería de la Seguridad Social proyecta a mayo 2024 un total de cuatro mil (4,000) nuevas empresas formalizadas y unos diez mil (10,000) nuevos cotizantes al régimen contributivo.

Como nuestro compromiso va más allá de poner a disposición de las empresas una plataforma tecnológica de fácil acceso y creemos fielmente en la humanización de los servicios, también dotaremos de entrenamiento a más de dos mil (2,000) representantes en el primer semestre del 2024 con un alcance de asistencias proyectadas a través de nuestro formato de omnicanalidad que superará los cien mil (100,000) ciudadanos a través de nuestros canales presenciales, telefónicos, chat y plataforma virtual así como la ampliación en la cadena de valor de Burocracia Cero con la integración de TSS en los próximos Centros de Atención Presencial (Punto GOB) en Bávaro, San Cristóbal, entre otros.



Indicadores Internos Dirección de Servicios

La Dirección de Servicios tiene integrados sus servicios a la Norma ISO 9001:2015 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 integrada al Sistema de Gestión de Calidad, lo que mantiene en una permanente revisión y monitoreo de los indicadores comprometidos, siempre en beneficio de la ciudadanía y en especial de nuestras partes interesadas.

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 se ha implementado con éxito.

Los indicadores más relevantes son los registros de empleadores con un objetivo de cierre en un plazo no mayor a 5 días laborables y para el cual logramos cumplir con un 99.97% de casos registrados a tiempo y a su vez, el 99% de las certificaciones estuvieron disponibles para entrega en un plazo no mayor a 5 días laborables.

La Dirección de Servicios 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 de la Tesorería de la Seguridad Social. 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 este año 2023 hemos incorporado la asignación de más de 23,000 nuevos números de seguridad social.



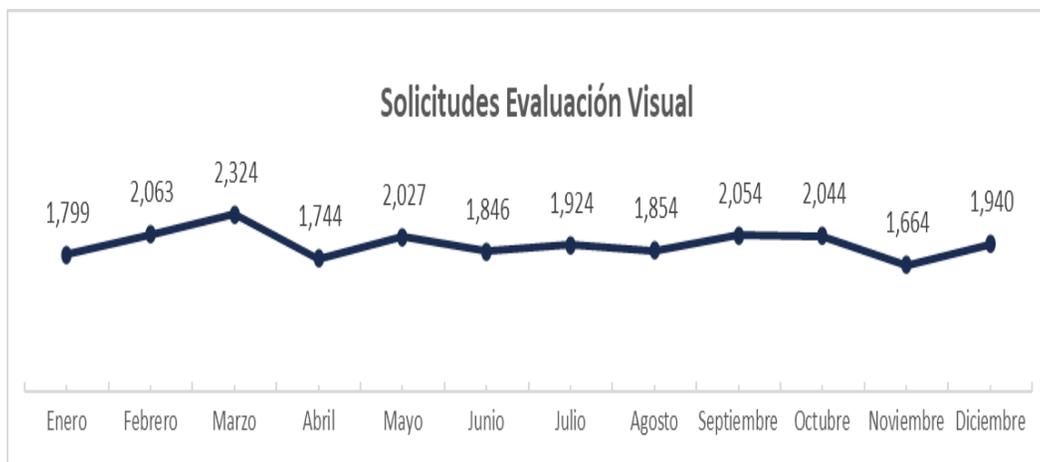


Gráfico 12: Cantidad de solicitudes POR Formalízate 2023.

A partir del Decreto 211-10, el cual establece el desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano en la República Dominicana, en las cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, como acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación. En dicho decreto se establece que el MAP debe evaluar la gestión de éstas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Con el objetivo de dar seguimiento a dicha Carta Compromiso, se realizó la evaluación anual correspondiente al período mayo 2022-abril 2023, a partir de la cual se presentó un nivel de cumplimiento de 100%. Como puntos fuertes fueron destacados la adecuada publicación de la Carta Compromiso en el portal web, el control y funcionabilidad de las formas de comunicación/participación ciudadana, el cumplimiento con el atributo de puntualidad para los servicios de Registro de empleadores y elaboración y entrega de certificaciones, de acuerdo al plazo establecido, además del cumplimiento en el tiempo de respuesta establecido para las quejas y/o sugerencias, correo electrónico y 311.gob.do.



5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

Durante el primer semestre 2023 periodo citado, hemos recibido un total 89 solicitudes, las cuales fueron respondidas en los plazos siguientes, de estas catorce (14) fueron remitidas a otras instituciones, siete (07) rechazadas, treinta (30) respondidas de 10-15 días, treinta y tres (33) antes de los 10 días.

MES	RECIBIDAS	ANTES DE 10 DIAS	DE 10 A 15 DIAS	REFERIDAS	RECHAZADAS	FUERA DE PLAZO
Enero	7	6	1	0	0	7
Febrero	4	1	1	0	2	4
Marzo	23	12	6	5	0	23
Abril	15	7	6	1	1	15
Mayo	8	3	4	1	0	8
Junio	1	0	0	1	0	1
Julio	8	1	7	0	0	8
Agosto	6	0	1	4	1	6
Septiembre	9	3	3	1	2	9
Octubre	3	0	1	1	1	3
Noviembre	5	2	1	0	1	5
TOTAL	89	33	30	14	7	89

Tabla 23: Cantidad de solicitudes con estatus correspondientes

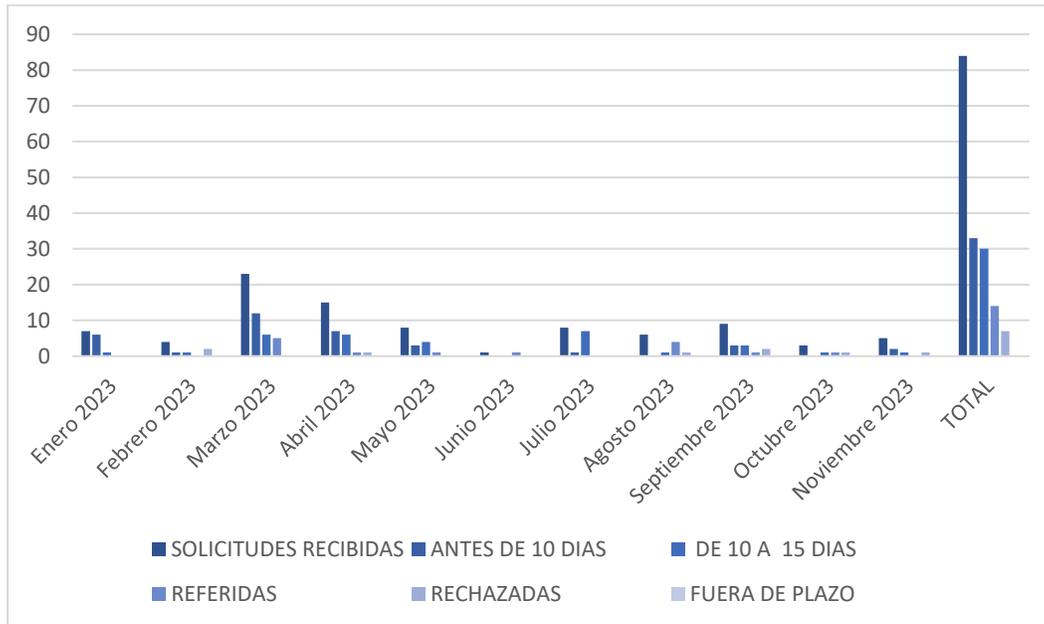


Gráfico 13: Cantidad de solicitudes con estatus correspondientes.



De las cuales cuarenta y cinco (45) fueron solicitadas por hombres y trece (13) por mujeres.

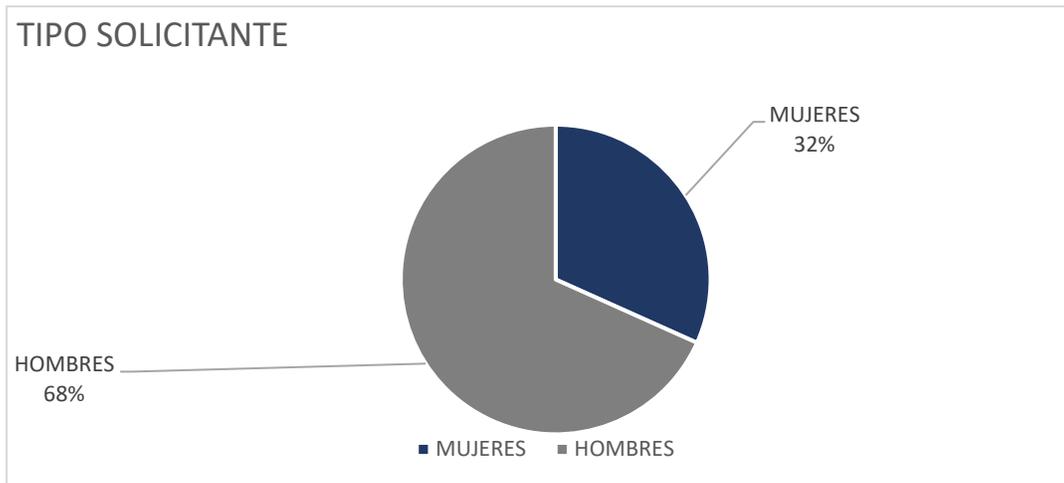


Gráfico 14: Porcentaje de solicitudes recibidas por género del solicitante.

5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

La Tesorería de la Seguridad Social, como parte de su cultura, y entendiendo la importancia que tiene para la institución, se preocupa por escuchar las opiniones de sus partes interesadas y medir la percepción que tienen sobre el servicio recibido. La misma se auxilia de encuestas y seguimiento a los comentarios de los usuarios en los distintos medios de comunicación con los que cuenta.

En el primer trimestre la meta era obtener un 92% en la encuesta de satisfacción y, a partir del segundo trimestre para retornos más como institución, se aumentó al meta a un 92% en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Brindados. En el primer trimestre del año se obtuvo un 98% y en el segundo trimestre un 96%, en el tercer trimestre se obtuvo un descenso de 4 puntos en comparación al trimestre anterior y en los dos primeros meses del 4to trimestre se obtuvo un 96. Por lo que hubo una recuperación.



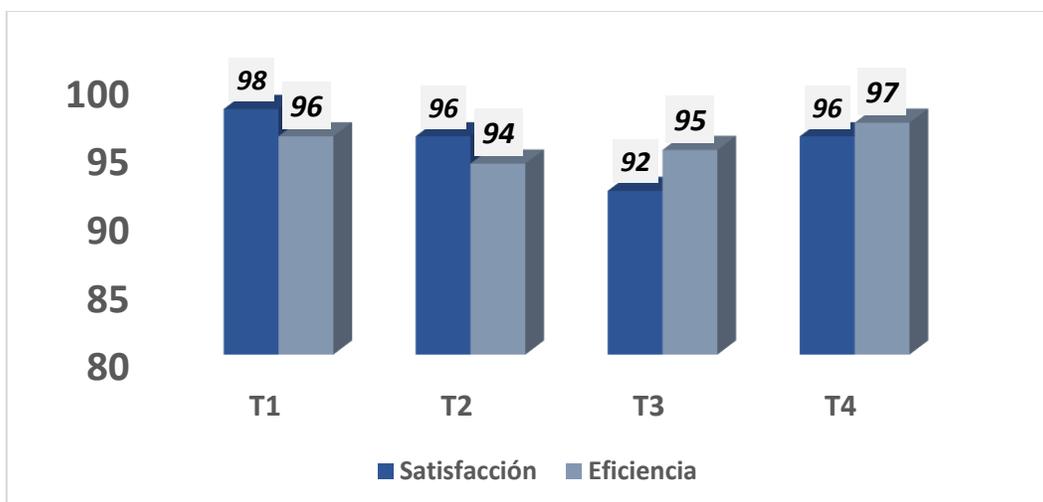


Gráfico 15: Índice de Satisfacción y Eficiencia 2023.

En lo que va del año, el promedio del índice de satisfacción se encuentra en los 96 puntos porcentuales, lo que significa que se mantiene por encima de la meta propuesta.

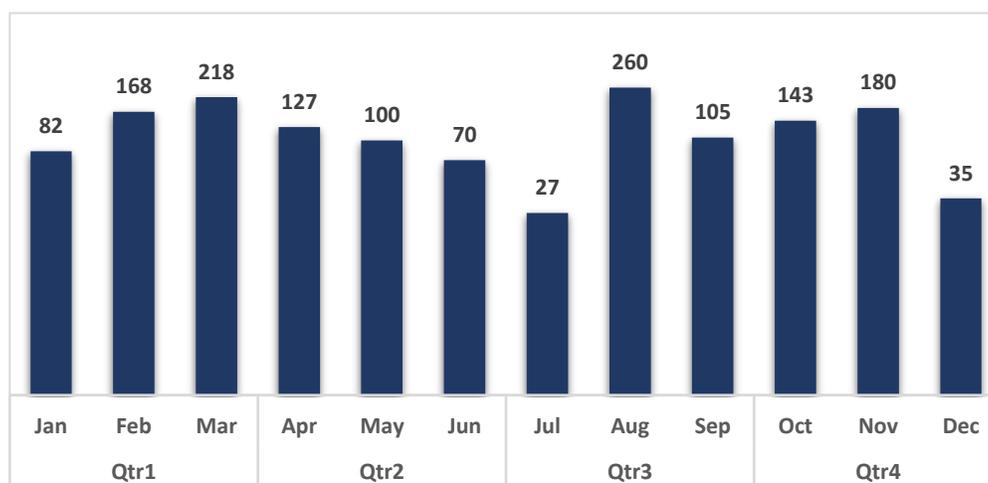


Gráfico 26: Cantidad de respuesta recibidas a Encuestas de Satisfacción de los Servicios Brindados.

Se han recibido un total de 1,515 respuestas a las encuestas realizadas, de las cuales 273 corresponden a quejas o sugerencias de parte de los empleadores, representado solo el 18% del total de las respuestas obtenidas. Estas quejas y/o sugerencias fueron respondidas en su totalidad por parte de los colaboradores de la TSS.



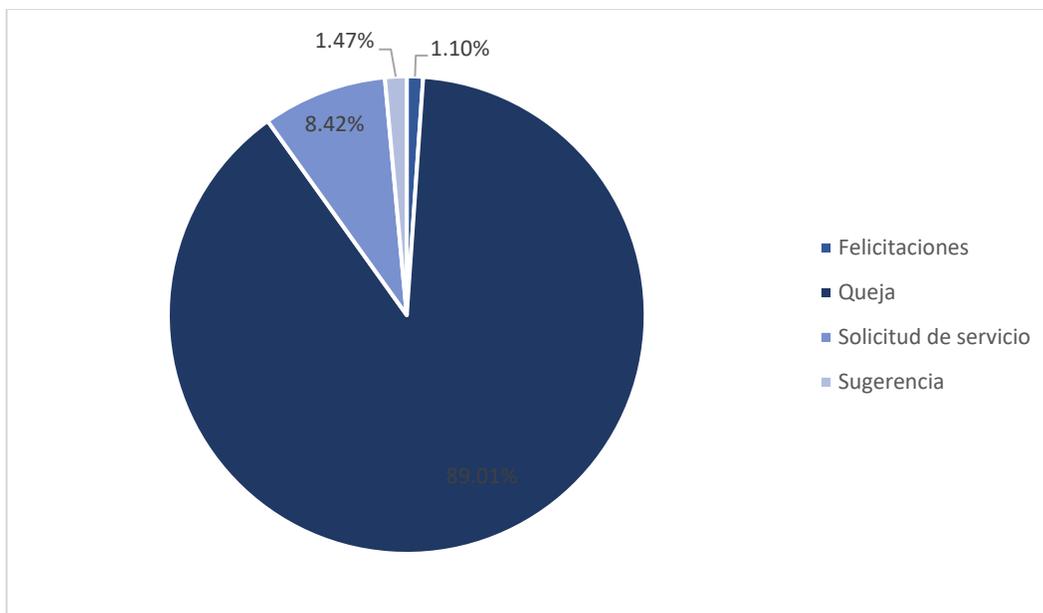


Gráfico 37: Distribución de Quejas y Sugerencias.

Las quejas representan el 89% del total, el 8.42% a solicitudes de servicio, el 1.47% a sugerencias y el 1.1% a felicitaciones.

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	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	100%
Agosto	100%
Septiembre	100%
Octubre	100%

Tabla 24: Calificación a octubre 2023 correspondiente al portal de transparencia.

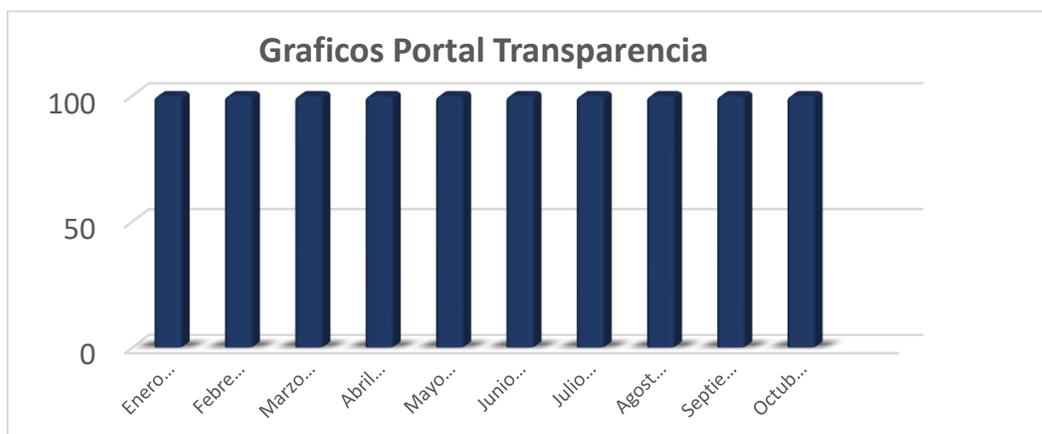


Gráfico 18: Calificaciones obtenidas a octubre 2023 de las solicitudes.

En consonancia con lo establecido en la Resolución DIGEIG 002-2021, se ha 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. Durante el 2023, fueron gestionadas 18 atenciones por el sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), catorce (14) correspondiente a queja, y cuatro (04) correspondiente a reclamación, las cuales se encuentran en estatus cerradas.



PERÍODO	QUEJAS	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	ESTATUS
Enero	1	0	0	1	Cerrada
Febrero	0	0	0	0	Cerrada
Marzo	2	0	0	2	Cerrada
Abril	0	1	0	1	Cerrada
Mayo	2	1	0	2	Cerrada
Junio	2	1	0	4	Cerrada
Julio	1	0	0	1	Cerrada
Agosto	1	0	0	1	Cerrada
Septiembre	4	0	0	5	Cerrada
Octubre	1	0	0	1	Cerrada
Noviembre	0	0	0	0	Cerrada
Diciembre	0	1	0	1	Cerrada

Tabla 25: Clasificación de las Quejas, Reclamaciones y sugerencias 2023.

Formación Servidores Públicos en temas de Transparencia

Como meta propuesta la OAI, se comprometió a sensibilizar al 100% del personal de nuevo ingreso, labor que hasta al momento se está estado realizando, como parte de la promoción de una Cultura de Transparencia institucional. Se han realizado:

- Sensibilización sobre la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, a 26 colaboradores que conforman el 100% del personal de nuevo ingreso para el semestre enero-junio.
- Taller sobre el Marco Normativo del Uso de las TIC y Gobierno Electrónico en el Estado y la importancia del CIGETIC, al personal de Directivos y Encargados.
- Taller práctico sobre la “Ley General de Libre Acceso a la Información No. 200-04”, a todo el personal de la Dirección de Servicios.
- Sensibilización “Documentos Portal de Transparencia”.



Participación en Actividades Externas

Participamos en las actividades programas por la Dirección General de Ética a Integridad Gubernamental -DIGEIG como:

- Lanzamiento 5to Plan de Acción de Gobierno Abierto.
- Gobierno Abierto Información Pública y Datos en formatos Abiertos.
- Taller Ley 200-04 y herramientas vinculantes.
- Semana del Derecho a Saber Día 1: juntos, hagamos viral el #derechoasaber. ➤ Día 2: somos transparencia. ➤ Día 3: un compromiso público. ➤ Día 4: tecnología e innovación.

Reconocimiento de la Dirección General de Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG) en Ranking de Transparencia

En el marco de las actividades conmemorativas de la “Semana del Derecho a Saber”, fuimos reconocidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en la Premiación Ranking de Transparencia, manteniendo una puntuación sostenida de 100% durante todo un año.

Adicional a las evaluaciones, se tomó como parámetro para la entrega de este reconocimiento que las instituciones no presentaran procesos de mediación de Mediación en los conflictos sobre solicitudes de información pública.

Implementación del Buzón Gubernamental FIRMAGOB

Nuestra institución se ha integrado al proyecto de “Expansión del uso de la Firma Digital en el Estado Dominicano”, con la implementación del buzón gubernamental FIRMAGOB, priorizado por la Agenda Digital 2030 que pretende a través de las



tecnologías digitales, mejorar la calidad de vida de nuestra gente, acelerar la reactivación económica y social, elevar los niveles de productividad y competitividad nacional.

Este proceso ha sido realizado junto a la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC) entidad de certificación de firma digital en la Republica Dominicana, autorizada mediante la Resolución núm. 024-18, de fecha 6 de junio del 2018, emitida por el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), mediante la cual hemos adquirido la firma Digital Segura Cualificada, que cumple con las Prácticas de Certificación y Políticas de Certificados aprobadas por esta entidad reguladora.

A la fecha, fueron emitidos 226 certificados digitales a colaboradores. El proyecto se ha implementado en la firma de los documentos de compras y contrataciones. Hasta diciembre 2023, tenemos 1,280 documentos firmados por la plataforma.



VI. PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO

Memoria Institucional 2023

- Los ingresos recaudados por la TSS a diciembre 2023 son por un monto acumulado de RD\$190,604,694,805.73. Si a esta cantidad le aplicamos una tasa de incremento de 12%, entonces para el mismo mes del 2024, la recaudación ascendería a RD\$ 213,477,258,182.42.
- Tesorería de la Seguridad Social a mayo 2024 proyecta un total de cuatro mil (4,000) nuevas empresas formalizadas y unos diez mil (10,000) nuevos cotizantes al régimen contributivo.
- Dotaremos de entrenamiento a más de dos mil (2,000) representantes en el primer semestre del 2024 con un alcance de asistencias proyectadas a través de nuestro formato de omnicanalidad que superará los cien mil (100,000) ciudadanos mediante nuestros canales presenciales, telefónicos, chat y plataforma virtual, así como la ampliación en la cadena de valor de Burocracia Cero con la integración de TSS en los próximos Centros de Atención Presencial (Punto GOB) en Bávaro, San Cristóbal, entre otros.
- Para fortalecer los procesos de la Institución se estarán automatizando las gestiones de las áreas de Planificación y Desarrollo, Administrativo, Finanzas, Fiscalización Externa y Jurídica.
- Readecuación de espacio en las oficinas ubicadas en la Gustavo Mejía Ricart y Torre de la Seguridad Social para hacer más eficientes nuestras operaciones, impactando positivamente en resultados de nuestro Eje Estratégico de Fortalecimiento Institucional.



- Certificación del SGI bajo las normas 27001 Seguridad de la Información, 22301 Continuidad del Negocio y 37001 Gestión de Antisoborno y Compliance.
- Implementación del Centro de Operaciones de Ciberseguridad y Centro de Control para la gestión de Crisis e Incidente para abordar situaciones relacionadas con la seguridad cibernética y la gestión de crisis.
- Certificación en la NORTIC A5 Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano con apoyo de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).
- Implementación de Sistema de Respaldo fuera de línea para mantener la disponibilidad e integridad de la información.
- Desarrollo de NP and Hold para la detección de patrones fraudulentos de los empleadores.



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2023

7.1 Anexo 1: Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos (RD\$)

PRODUCTO / SERVICIO		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 2023
Producto 7333: Fiscalización de Registro del Sistema Único de Información y Recaudo	Logro	717			1,152			1,222			1,495			4,586
	Inversión	4,742,644.26	4,743,444.26	4,684,124.71	8,155,411.09	4,904,918.09	5,736,500.03	4,918,497.14	5,670,491.05	6,885,544.26	10,971,757.98	10,179,054.02	12,157,406.24	71,592,386.89
Producto 7334: Sistema Único de Información y Recaudo con disponibilidad 24/7	Logro	99.13%			99.61%			98.23%			98%			98.74%
	Inversión	6,024,045.93	6,419,204.66	6,280,039.59	10,801,695.28	6,381,761.96	6,450,191.18	6,987,754.68	6,950,252.64	7,324,864.41	13,993,026.09	12,310,824.45	15,279,757.77	89,923,660.87
Producto 7335: Estado Dominicano con Gestión Oportuna de los Aportes a la Seguridad Social	Logro	95.04%			95.41%			95.05%			95%			95.13%
	Inversión	1,994,474.71	1,960,155.46	2,130,840.46	3,859,759.46	2,292,196.64	2,364,111.91	2,577,025.79	2,636,725.38	2,777,086.10	5,636,872.99	4,491,181.85	7,511,579.88	32,720,430.75

Fuente: Datos Internos Tesorería de la Seguridad Social. Ejecución Devengado al 29 de diciembre del 2023.



7.2 Anexo 2: Matriz de los Principales Indicadores de la Gestión por Procesos

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	LOGRO	RESULTADO
1	Dirección de Fiscalización Externa	Prestación de servicios	Índice de evasión/omisión	Trimestral	N/A	Estudio realizado	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	2,304	4,586	Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS.
3	Dirección Jurídica	Prestación de servicios	Índice de recaudo	Trimestral	80	98.76%	Incrementados los pagos oportunos entre los empleadores
4	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	De apoyo	Cantidad de documentos publicados	Semestral	12	12	Incrementada la difusión de datos y la producción de análisis estadístico respecto al SDSS y el mercado laboral
5	Dirección de tecnologías de la información y Comunicaciones	De apoyo	Cantidad de publicaciones realizadas	Semestral	2	2	Diseño y elaboración de publicación sistemática de datos respecto al primer empleo

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Tesorería de la Seguridad Social.



7.3 Anexo 3: Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

CÓDIGO PROGRAMA / SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA 2023 (RD\$)	EJECUCIÓN A NOVIEMBRE 2023 (RD\$)	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR PROGRAMA	ÍNDICE DE EJECUCIÓN %
11	Gestión de la Tesorería del Sistema Dominicano de Seguridad Social	1,078,795,876.59	630,536,666.27	4	58%
98	Administración de contribuciones especiales	18,696,053,152.00	17,138,048,722.74	0	0.92%
99	Administración de activos, pasivos y transferencias	840,572.97	840,572.97	0	100%

Fuente: Sistema de Información de la Gestión Financiera-Tesorería de la Seguridad Social del 2023, ejecución al 30 de noviembre del 2023.



7.4 Anexo 4: Matriz Ejecución Presupuestaria por Objeto del Gasto

2023

Ejecución Presupuestaria por Objeto del Gasto
En RD\$

OBJETO	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCION
2 - GASTOS			
2.1 - Remuneraciones y Contribuciones	477,210,779.00	482,254,279.00	397,206,278.12
2.2 - Contratación de Servicios	237,640,639.00	382,520,326.02	170,928,878.03
2.3 - Materiales y Suministros	14,237,154.00	27,081,159.05	10,714,907.86
2.4 - Transferencias Corrientes	18,696,153,152.00	18,696,153,152.00	17,138,889,295.71
2.5 - Transferencias de Capital	-	-	-
2.6 - Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	17,203,428.00	175,808,581.49	42,688,990.29
2.7 - Obras	-	11,872,104.00	8,997,611.97
2.8 - Adquisición de Activos Financieros con Fines de Política	-	-	-
2.9 - Gastos Financieros	-	-	-
TOTAL GASTOS	19,442,445,152.00	19,775,689,601.56	17,769,425,961.98

Fuente: Dirección Financiera 2023, ejecución Devengado al 30 de noviembre del 2023



7.5 Anexo 5: Resumen Plan Anual de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto Estimado Total	\$550,227,290.79
Cantidad De Procesos Registrados	242
Capítulo	5211
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Tesorería de la Seguridad Social
Año Fiscal	2023
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$286,494,592.18
Obras	\$6,200,000.00
Servicios	\$246,389,698.60
Servicios: Consultoría	\$10,100,000.01
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	\$1,043,000.00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MiPymes	\$24,983,677.97
MiPymes Mujer	\$1,369,155.20
No MiPymes	\$523,136,578.30
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras Por Debajo Del Umbral	\$7,181,603.82
Compra Menor	\$53,302,628.85
Comparación De Precios	\$128,109,240.13
Licitación Pública	\$310,796,599.95



DATOS DE CABECERA PACC	
Licitación Pública Internacional	-
Licitación Restringida	-
Sorteo De Obras	-
Excepción - Bienes O Servicios Con Exclusividad	\$515,000.00
Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, O Restauración De Monumentos Históricos	\$1,043,000.00
Excepción - Proveedor Único	\$42,806,704.53
Excepción - Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Total Del Proyecto, Obra O Servicio	-
Excepción - Resolución 15-08 Sobre Compra Y Contratación De Pasaje Aéreo, Combustible Y Reparación De Vehículos De Motor	-

Fuente: Portal Transaccional de Compras Dominicanas, Resumen del PACC 2023.

