



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# TABLA DE CONTENIDOS

## Memoria Institucional 2024

PRESENTACIÓN .....	5
I. RESUMEN EJECUTIVO .....	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	8
2.1 Marco Filosófico Institucional .....	8
Misión .....	8
Visión.....	8
Valores .....	8
2.2 Normativa Reguladora .....	10
2.4 Listado de los Principales Funcionarios .....	16
2.5 Planificación Estratégica Institucional.....	17
III. RESULTADOS MISIONALES .....	22
3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.....	22
Régimen Subsidiado.....	25
Aportes del Estado.....	25
Pagos Realizados a SENASA .....	25
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	39
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	39
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos .....	51
Tabla 20: Evaluación de Liderazgo por supervisor por área. ....	70
Presentación PEI 2025-2028 .....	71
Tabla 21: Resultados de Limpieza de Costas .....	73
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	76
4.4 Desempeño de la Tecnología .....	80
Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) durante el año y justificación en caso de incumplimiento. ....	81
Departamento de Ciberseguridad.....	89

Departamento de Gestión Integral de Riesgos .....	91
Gestión de Riesgos .....	92
Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) T3. .....	94
4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	98
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	103
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	110
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio .....	110
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información .....	113
5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	115
5.4 Resultados, Mediciones del Portal de Transparencia .....	119
Participación en Actividades Externas .....	120
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....	122
Memoria Institucional 2024 .....	122
VII. ANEXOS .....	124
7.1 Anexo 1: Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos (RD\$) .....	124
7.1 Anexo 1: Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos (RD\$) .....	125
7.2 Anexo 2: Matriz de los Principales Indicadores de la Gestión por Procesos.....	126
7.3 Anexo 3: Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	127
7.4 Anexo 4: Matriz Ejecución Presupuestaria por Objeto del Gasto .....	128
7.5 Anexo 5: Resumen Plan Anual de Compras .....	129

# PRESENTACIÓN

## Memoria Institucional 2024

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 2024, 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 2024 fortalece nuestro compromiso con el bienestar social y nos impulsa a seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de esta nación.

## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria Institucional 2024

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) informó que, al cierre de 2024, las recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) habrán registrado un crecimiento del 11.2% respecto a 2023, alcanzando un monto superior a RD\$210 mil millones, fortaleciendo así la sostenibilidad financiera del Sistema y garantizando la cobertura de los seguros que benefician a millones de dominicanos.

Al cierre del año 2024, el sistema cuenta con 10 millones 524 mil 211 afiliados al seguro de salud, divididos entre los regímenes Contributivo y Subsidiado.

En 2024, la TSS suscribió más de 700 acuerdos de pago con empleadores en mora, generando ingresos adicionales de RD\$230 millones. Estas gestiones permitieron que cientos de trabajadores recuperaran su acceso a los beneficios del Seguro Familiar de Salud, garantizando así la continuidad de sus derechos y la protección de sus familiares.

En cumplimiento de la Ley 13-20, que faculta a la TSS para denunciar ante la justicia a los infractores del sistema, en 2024 se presentaron 54 denuncias ante la Procuraduría General de la República, por presuntos fraudes cometidos por empleadores en perjuicio de los afiliados al Seguro Familiar de Salud del régimen contributivo.

Desde la promulgación de esta ley, se han depositado 333 querellas ante el Ministerio Público, en las que se detectó el registro de 168,982 personas como supuestos trabajadores, lo cual ha significado un perjuicio económico de aproximadamente de RD\$560 millones,



solamente en los meses en que fueron detectadas dichas actividades sospechosas.

Además, la institución destaca la inclusión de 265,608 dependientes adicionales, entre los que se encuentran padres, suegros y mayores de 21 años sin discapacidad. Este grupo, cuyos seguros son financiados por sus familiares, recibe acceso a cobertura médica en las etapas de su vida donde más lo necesitan. Desde la creación del Sistema Dominicano de Seguridad Social a la fecha, la Tesorería de la Seguridad Social ha recaudado más de RD\$1.75 billones, un logro histórico que refleja el compromiso con la seguridad y bienestar de la población afiliada.

La TSS mantiene un nivel de eficiencia en las recaudaciones de un 96.46% 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.

Al corte de este informe, se encuentran registrados en el Sistema Dominicano de Seguridad Social los trabajadores cotizantes con un salario promedio de RD\$ 35,001. Respecto al período 2023, se observa un ligero crecimiento de los trabajadores cotizantes en el SUIR y un 9.3% de incremento en el salario promedio. La cobertura de salud en la última factura incluía 4,765,263 afiliados de los cuales 2,180,595 eran titulares y 2,319,060 dependientes al inicio del cuarto trimestre 2024.

En cuanto al producto de Disponibilidad del Sistema Único de Información y Recaudo SUIR, la disponibilidad mantuvo un resultado de un 98.18%, lo que garantizó a los empleadores y partes interesadas



poder tener accesibilidad en todo momento para realizar novedades y carga de nóminas al sistema o realizar consultas.

A través de nuestros Centros de Servicios ubicados en Distrito Nacional, Bávaro, Puerto Plata, San Francisco de Macorís y los Punto GOB Santiago, Sambil, Mega Centro y Occidental Mall, colina centro, hemos recibido un total de ochenta y nueve mil trecientos veinte y dos (89,322) en los diferentes procesos de nuestra cartera de servicios institucionales, lo que demuestra el compromiso de la institución en alineación con el eje de acercamiento al usuario y la creciente conciencia entre los sectores sobre la importancia del pago de aportes y contribuciones a los trabajadores en cumplimiento con el Régimen Contributivo.

De los servicios tramitados y procesados a nuestros usuarios durante este año 2024, hemos gestionado un total de once mil novecientos setenta y cuatro (11,974) solicitudes de registro de empleadores vía los distintos canales de comunicación, logrando un impresionante porcentaje de cumplimiento del 99.99% de respuesta en menos de 3 días laborables reduciendo los tiempos antes comprometidos de 10 días y hemos entregado al 31 de diciembre un millón trescientos cuarenta y siete mil seiscientos treinta y cinco (1,347,635) certificaciones automáticas y manuales sobre aportes empleador/ trabajadores, aporte personal, balance al día, NSS a extranjeros y a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), registro de empleadores sin nómina, entre otras con un porcentaje de cumplimiento sostenible del 100% dentro del plazo comprometido.



## Logros Acumulados de la Gestión

- Al cierre de 2024, las recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) habrán registrado un crecimiento del 11.2% respecto al periodo 2023, alcanzando un monto superior a RD\$210 mil millones, fortaleciendo así la sostenibilidad del Sistema y garantizando la cobertura de los seguros que benefician a millones de dominicanos.
- Disponibilidad de la plataforma Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) para el periodo 2024 ha sido un 98.18% permitiendo que los empleadores realicen las diferentes gestiones.
- Al 31 de diciembre de 2024, el sistema cuenta con 10 millones 517 mil 174 afiliados al seguro de salud, divididos entre los regímenes Contributivo y Subsidiado.
- La cobertura de salud en la última factura incluía 4,765,263 afiliados de los cuales 2,180,595 eran titulares y 2,319,060 dependientes al inicio del cuarto trimestre 2024.
- La institución destaca la inclusión de 265,608 dependientes adicionales, entre los que se encuentran padres, suegros y mayores de 21 años sin discapacidad. Este grupo, cuyos seguros son financiados por sus familiares, recibe acceso a cobertura médica en las etapas de su vida donde más lo necesitan.
- En 2024, la TSS ha generado 1,347,635 certificaciones, en este proceso se destaca las cifras y resultados de satisfacción de los usuarios que supera el 100%, gracias a la eficiencia del servicio, la facilidad de uso del portal en línea, la rapidez en la emisión, la disponibilidad a través de cualquier dispositivo tecnológico y la minimización de posibilidad de errores en la información por intervención humana.



- Reducción de las brechas en el reporte y pago de aportes a la seguridad social, capacitando a 3,912 representantes de empleadores, dedicando un total de 14,070 horas/hombre para mejorar sus conocimientos en el manejo del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) y sus deberes con el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- La TSS suscribió más de 700 acuerdos de pago con empleadores en mora, generando ingresos adicionales de RD\$230 millones. Estas gestiones permitieron que cientos de trabajadores recuperaran su acceso a los beneficios del Seguro Familiar de Salud, garantizando así la continuidad de sus derechos y la protección de sus familiares.
- Reducción de la elusión, por medio del levantamiento masivo de dispensas a 333 y nóminas de empleadores.
- Por otra parte, verificamos la integridad de la cartera de afiliados al Seguro Familiar de Salud, gestionada por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), identificando mediante las auditorias realizadas 348 NSS duplicados/ repetidos durante varios periodos.
- Aprobación del Manual de Gestión Integral de Riesgos que establece el marco metodológico y las políticas para una apropiada gestión de riesgos.
- Adopción de la Guía Metodológica de Gestión de Riesgos para la Contrataciones Públicas en la adquisición de nuevos productos y servicios previniendo los eventos que pueden ocasionar la interrupción del proceso.
- Autodiagnóstico realizado por auditores externos con resultados favorables en la gestión de riesgos que evidencia la fortaleza del sistema.



- Elaboración metodológica para el cálculo de costos-beneficios de los riesgos que fortalece la toma de decisiones a la hora de implementar controles para la prevención de riesgos.
- Ejercicios de Gestión de Crisis, que mejora el expertiz de los colaboradores de la institución en eventos disruptivos que ponga en peligro las operaciones de la institución y el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Participación en el simulacro organizado por el Consejo Nacional de Ciberseguridad con el auspicio de AWS donde se pudo evidenciar la preparación de la institución en situaciones de crisis nacional.
- Elaboración de formulario en Power Apps para fortalecer la gestión y seguimiento de los riesgos.
- En el marco de las actividades conmemorativas de la Semana del Derecho a Saber 2024, organizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), nuestra institución fue reconocida tras obtener una calificación promedio de 99.97% en las evaluaciones del ranking de transparencia institucional en los meses comprendidos entre junio 2023 a junio 2024.
- Fortalecimiento y Formulación del Plan Estratégico Institucional periodo 2025-2028, bajo los lineamientos de MEPYD, y alienados a la END, propuestas de la actualización del PNPSP y el marco regulatorio institucional. Donde se define los próximos pasos de la institución. Actualización de mision, visión, valores, ejes estratégicos entre otros componentes del PEI, que estarán vigentes a partir del 1ero de Enero de 2025.
- La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) obtuvo el primer lugar en los resultados de las evaluaciones del Índice de Control Interno (ICI) para el primer y segundo trimestre de 2024, según anunció la Contraloría General de la República (CGR), con un



puntaje de 99.11% y 99.23% respectivamente.

- El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) reconoció a la Tesorería de Seguridad Social (TSS) por el alto ranking obtenido en el subindicador del Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública y por las buenas prácticas implementadas por la institución para el fomento de competencias en sus servidores públicos.



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria Institucional 2024

#### 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:

- Constitución de la República Dominicana, proclamada el 27 de octubre del 2024.
- Ley No. 87-01, de fecha 09 de mayo del 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), modificada por la Ley No. 13-20, de fecha 07 de febrero del 2020, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Ley No. 126-02, de fecha 04 de septiembre del 2002, sobre Comercio Electrónico, Documento y firma Digital.
- Ley No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 340-06, de fecha 18 de agosto del 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones.
- Ley No. 423-06, de fecha 14 de noviembre del 2006, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
- Ley No. 188-07, de fecha 09 de agosto del 2007, que introduce modificaciones a la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).
- Ley No. 189-07, de fecha 09 de agosto del 2007, que facilita el pago a los empleadores con deudas pendientes con el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).
- Ley No. 41-08, de fecha 16 de enero del 2008, de Función Pública y crea el hoy denominado Ministerio de Administración Pública.



- Ley No. 177-09, de fecha 22 de junio del 2009, que otorga amnistía a todos los empleadores públicos y privados, sean personas físicas o morales, con atrasos u omisiones en el pago de las cotizaciones relativas a los aportes del trabajador y las contribuciones del empleador al Sistema Dominicano de Seguridad Social, que hayan estado operando durante la vigencia de la Ley No. 87-01.
- Ley No. 247-12, de fecha 09 de agosto del 2012, Orgánica de la Administración Pública.
- Ley No. 107-13, de fecha 06 de agosto del 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley No. 167-21, de fecha 12 de agosto del 2021, sobre Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

**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 agosto 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 Comunicaciones

NERMIS CESARINA ANDÚJAR TRONCOSO

Directora Jurídica

SAHADIA ERCILIA CRUZ ABREU

Directora de Servicios

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 2024

#### 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 que recibe la Tesorería de la Seguridad Social para el manejo de sus operaciones.

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

Red Financiera Nacional es el conjunto de entidades de intermediación financiera autorizadas por la Junta Monetaria y supervisadas por la Superintendencia de Bancos, certificadas por la Tesorería de la Seguridad Social y la EPBD, a participar en el proceso de recaudación del Sistema.

Liquidación es el proceso mediante el cual la TSS a través del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) autoriza al Banco Liquidador a realizar el crédito de los montos recaudados, correspondientes a cada entidad intermediaria en sus respectivas cuentas bancarias, de acuerdo con el resultado de los procesos de asignación e individualización.

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



Recaudaciones	2024	2023	Variación	%
Enero - Diciembre	211,835,556,445.14	189,477,241,900.84	23,116,223,511.90	12.20%

**Tabla 1:** Recaudaciones del Régimen Contributivo enero-diciembre 2024.

Pagos	2024	2023	Variación	%
Enero - Diciembre	212,441,989,519.53	192,173,742,721.62	20,268,246,797.91	10.55%

**Tabla 2:** Pagos del Régimen Contributivo enero-diciembre 2024.

Inversiones	2024	2023	Variación	%
Enero - Diciembre	8,751,407,905.08	9,690,193,917.02	-938,786,011.94	-9.69%

**Tabla 3:** Inversiones del Régimen Contributivo enero-diciembre 2024

#### Rendimientos Generados en Inversiones:

Devolución de Aportes a Empleadores y Trabajadores	2024	2023	Variación	%
Enero - Diciembre	1,181,784,790.93	1,377,152,157.48	-195,367,366.55	-14.19%

**Tabla 4:** Rendimientos generados por Inversiones del Régimen Contributivo enero-diciembre 2024

Devolución de Aportes a Empleadores y Trabajadores	2024	2023	Variación	%
Enero - Diciembre	211,225,307.10	207,353,217.94	3,872,089.16	1.87%

**Tabla 5:** Devolución de aportes a empleadores y trabajadores del Régimen Contributivo enero-diciembre 2024.

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



Enero - Diciembre	Detalles	2024	2023	Variación	%
	Pensionados y Jubilados FFAA	546,703,892.57	506,432,263.71	40,271,628.86	7.95%
	Pensionados y Jubilados Sector Salud	148,173,747.90	192,663,246.71	-44,489,498.81	-23.09%
	Pensionados y Jubilados PN.	590,257,850.92	527,019,302.91	63,238,548.01	12.00%
	Pensionados Y Jubilados de Hacienda (Decreto 342-09)	469,137,056.46	474,849,181.81	-5,712,125.35	1.20%
	Pensionados y Jubilados del Estado (Decreto 18-19)	713,596,599.93	462,461,499.67	251,135,100.26	54.30%
	<b>TOTALES</b>	<b>2,467,869,147.78</b>	<b>2,163,425,494.84</b>	<b>304,443,652.97</b>	<b>14.07%</b>

**Tabla 6:** Aportes Planes Especiales Transitorios de Servicios de Salud Pensionados y Jubilados enero-diciembre 2024.

### Pagos Planes Especiales Transitorios de Servicios de Salud Pensionados y Jubilados:

Detalles	2024	2023	Variación	%
Pensionados y Jubilados FFAA	516,696,342.08	430,791,689.68	85,904,652.40	19.94%
Pensionados y Jubilados Sector Salud	157,524,682.48	149,673,595.83	7,851,086.65	5.25%
Pensionados y Jubilados PN.	530,217,850.06	451,202,346.96	79,015,503.10	17.51%
Pensionados Y Jubilados de Hacienda (Decreto 342-09)	354,123,330.69	348,599,023.73	5,524,306.96	1.58%
Pensionados y Jubilados del Estado (Decreto 18-19)	487,053,309.77	363,803,620.32	123,249,689.45	33.88%
<b>TOTALES</b>	<b>2,045,615,515.08</b>	<b>1,744,070,276.52</b>	<b>301,545,238.56</b>	<b>17.29%</b>

**Tabla 7:** Planes Especiales Transitorios de Servicio de Salud enero-diciembre 2024.



Devolución a Empleadores por pagos en exceso a las AFP:

Enero - Diciembre	2024	2023	Variación	%
	3,024,021.48	17,428,853.47	-14,404,831.99	-82.65

Tabla 8: Devolución de aportes pagos en excesos AFP

Devolución de Aportes SFS Pensionados:

Detalles	2024	2023	Variación	%
Pensionados y Jubilados P. N.	1,996,714.45	1,374,212.10	622,502.35	45.30%
Pensionados y Jubilados Sector Salud	680,781.82	577,723.08	103,058.74	17.84%
Pensionados y Jubilados del Estado (Decreto 18-19)	7,308,540.85	4,536,420.72	2,772,120.13	61.11%
<b>TOTALES</b>	<b>9,986,037.12</b>	<b>6,488,355.90</b>	<b>3,497,681.22</b>	<b>53.91%</b>

Tabla 9: Devolución de Aportes SFS enero-diciembre 2024

### Régimen Subsidiado

En cumplimiento con el acápite e) del Art.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 2024, fue reformulado de RD\$19,395,222,000.00, a RD\$18,395,222,000.00. En ese sentido, hemos recibido doce (12) cuotas, por un monto total de RD\$18,395,222,000.00 esto representa el 100% del total presupuestado.

#### Pagos Realizados a SENASA

Al 31 de diciembre del 2024, el Seguro Nacional de Salud (SENASA) ha recibido de esta Tesorería de la Seguridad Social el monto total de RD\$18,564,920,747.35, incluyendo el valor total de RD\$183,333,333.37, como transferencia de fondos, para el “Proyecto SeNaSa Cuida de



Ti” y desde que inicio el Régimen Subsidiado hasta la fecha un monto global ascendente a la suma de RD\$163,431,148,145.92.

Debemos señalar que la cobertura de salud en la última factura incluía 5,715,247 afiliados de los cuales 4,828,169 eran titulares y 887,078 dependientes del mes de noviembre 2024.

A continuación, detalle de los aportes recibidos del Gobierno Central y pagados por el Régimen Subsidiado al 31 de diciembre de 2024:

CONCEPTO	APORTES RECIBIDOS Y PAGADOS 2024	HISTORICO APORTES RECIBIDOS Y PAGADOS (2002-2024)
<b>BALANCE INICIAL</b>	<b>321,585,864.03</b>	<b>-</b>
MAS:		
APORTES RECIBIDOS DEL ESTADO DOMINICANO	18,395,222,000.00	158,929,889,076.71
APORTES EXTRAORDINARIOS DEL ESTADO DOMINICANO		3,520,945,324.00
Fondos Atenciones Médicas Covid-19 en el mes ( Aporte extraordinario)		1,498,481,601.68
Efectivo Proveniente de Rendimiento en Inversiones	11,297,668.89	304,635,008.17
Rendimientos Capitalizados	66,723,846.57	127,108,367.52
		-
<b>TOTAL APORTES RECIBIDOS</b>	<b>18,794,829,379.49</b>	<b>164,381,059,378.08</b>
MENOS:		
PAGOS AL SEGURO NACIONAL DE SALUD (CSP)	17,949,940,167.31	157,576,189,828.70
PAGOS AL SEGURO NACIONAL DE SALUD (FONAMAT)	414,980,580.00	3,173,143,382.00
PAGOS EXTRAORDINARIOS AL (SENASA)		720,000,000.00
SENASA (Atenciones Médicas Covid-19 .)	-	1,498,481,601.68
Transferencia al SENASA "Proyecto SENASA Cuida de ti"	200,000,000.04	1,183,333,333.56
Cargos Bancarios		2,600.00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>18,564,920,747.35</b>	<b>164,151,150,745.94</b>
<b>TOTAL APORTES DISPONIBLES</b>	<b>229,908,632.14</b>	<b>229,908,632.14</b>

Tabla 10: Aportes recibidos del Gobierno y pagados al Régimen Subsidiado 2024



La Dirección de Fiscalización Externa de la Tesorería de la Seguridad Social tiene como objetivo general desarrollar inspecciones y/o fiscalizaciones a los entes supervisados 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:

1. Auditorías a los empleadores; que abarca el cumplimiento de sus deberes formales, fiscalización ante presunción de fraude, uso correcto de la dispensa otorgada, entre otras.
2. Auditoría 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.
3. Visitas de inspección a empleadores, a través del Cuerpo Especial de Inspección.
4. Evaluación de solicitudes realizadas por los empleadores.
5. Otras acciones de fiscalización.

Para el período enero – diciembre de 2024, se procesaron 8,339 casos de fiscalización en toda la geografía nacional y se suministró información acorde a los tipos de casos o solicitudes, como se detalla a continuación:

<b>Procesos</b>	<b>Casos</b>
Auditoría ARS	35
Auditoría Empleadores	853
Inspección Empleadores	1,419
Procesos Internos	16
Solicitudes	6,628
<b>TOTAL</b>	<b>8,951</b>

Tabla 11: Procesos de Auditoría.



### Distribución de Procesos de Fiscalización Externa

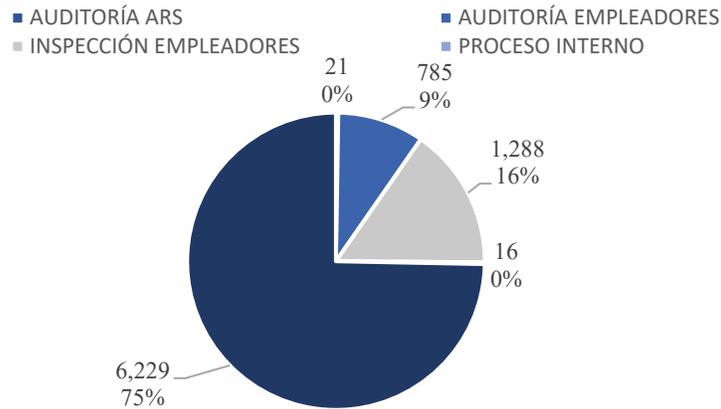


Gráfico 1: Distribución de Procesos de Fiscalización Externa

### Notificaciones de Pagos Generadas por Auditorías (NPA):

Para el período enero - diciembre de 2024, se realizaron 194 cargas de Notificaciones de Auditoría, las cuales ascienden a un monto de RD\$88.4 MM, encontrándose el 65% en estatus pagado y el 35% en estatus vencido, tal como se indica a continuación:

### Notificaciones de Pago Por Auditoría

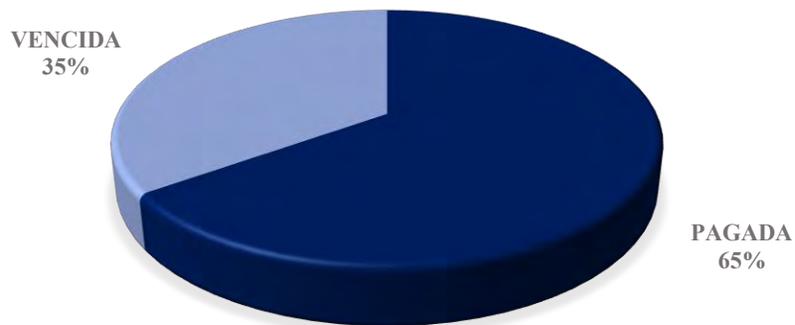


Gráfico 2: Notificaciones de Pago por Auditorías



<b>Mes Generación</b>	<b>Pagada</b>	<b>Vencida</b>	<b>Total</b>
Enero	130,292.16	508,363.43	638,655.59
Febrero	222,189.94	327,439.86	549,629.80
Marzo	265,318.10	5,825.88	271,143.98
Abril	4,237,868.92	3,249,829.90	7,487,698.82
Mayo	411,167.70	279,230.76	690,398.46
Junio	16,833,335.85	11,929,443.95	28,762,779.80
Julio	9,496,494.64	770,272.50	10,266,767.14
Agosto	20,594,199.57	4,731,314.98	25,325,514.55
Septiembre	4,788,966.49	1,724,590.94	6,513,557.43
Octubre	297,907.53	1,822,769.55	2,120,677.08
Noviembre	317,381.59	5,472,490.44	5,789,872.03
<b>TOTAL</b>	<b>57,595,122.49</b>	<b>30,821,572.19</b>	<b>88,416,694.68</b>

**Tabla 12:** Cantidad de notificaciones de pago por auditoría.

Cabe destacar que el 26% de las NPA fueron incluidas dentro de un acuerdo de pago; quedando así un 78.75% del monto total de NPA pagado, y solo un 21.25% en estatus vencido.

### **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 con las disposiciones de la Resolución 471-02 emitida por el Consejo Nacional de la Seguridad Social, de fecha 23 de mayo de 2019.

En fecha 25 de junio de 2021, el Tribunal Superior Administrativo en virtud de la Sentencia No. 0030-01-2021-SSMC-00106, suspendió de manera provisional la Resolución del Consejo Nacional de la Seguridad Social No. 471-02, y los demás actos administrativos que se hayan dictado como consecuencia de dicha Resolución, 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 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 que no exista falsedad de datos en la información reportada.

Producto de esta evaluación, hemos tramitado 597 casos de empleadores que tienen dispensa, o bien que la han solicitado, de las cuales fueron declinadas o revocadas 568 nóminas dispensadas en este periodo 2024.

### **Presunción de Fraude**

Con la finalidad de preservar la sostenibilidad financiera del Sistema Dominicano de la Seguridad Social, la Dirección monitorea, de forma permanente y continua, el comportamiento de los empleadores en el reporte de las novedades de sus trabajadores, a través de su base de datos.

Producto de esta revisión, se tomaron las siguientes acciones:

- Suspensión de 598 RNC por presunción de fraude, lo cual inhabilita al empleador para interactuar con el SUIR.
- Bloqueo del acceso al SUIR de los representantes realizados por el empleador.
- Entrega de 101 expedientes a la Dirección Jurídica, los cuales serán depositados ante el Ministerio Público para fines de investigación.

Por otra parte, verificamos la integridad de la cartera de afiliados al Seguro Familiar de Salud, gestionada por las Administradoras de



Riesgos de Salud (ARS), identificando mediante las auditorías realizadas 348 NSS duplicados, logrando recuperar mediante procesos de cobro el monto total de RD\$12,528,152.48.

Al inhabilitar las duplicidades mencionadas, se logra un ahorro en la dispersión a la cuenta de cuidado de la salud equivalente a RD\$596,980.08 mensuales a partir de julio 2024, es decir, RD\$3,581,880.48 al 31 de diciembre 2024.

Por otra parte, se incorporó personal para la Sección de Sanciones y Multas, quienes serán los responsables de dar curso a la imposición de multas a través de resoluciones sancionadoras, a aquellos empleadores que se encuentren en incumplimiento de las disposiciones de la Ley 87-01 y sus normas complementarias; siempre respetando el debido proceso establecido a través de la Ley 107-13 que regula las relaciones entre los particulares y la Administración Pública y los Procedimientos Administrativos.

En ese sentido, se elaboró el Manual de Procedimiento Administrativo Sancionador, el cual enmarcará dichas actuaciones.

## **Registro de Empresas**

El servicio de registro de empresas de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) es una herramienta crucial para garantizar que las empresas operen dentro del marco legal y contribuyan al sistema de seguridad social siendo sus principales objetivos:

- **Inscripción Formal:** Garantizar que todas las empresas se inscriban formalmente en el sistema de seguridad social y puedan acceder a la plataforma de registro de novedades.
- **Cumplimiento Legal:** Asegurar que las empresas cumplan con las normativas vigentes del SDSS.



- **Recaudación Eficiente:** Facilitar la recaudación de los aportes y contribuciones.
- **Protección de los Trabajadores:** Proveer un marco que garantice los derechos y beneficios de seguridad social para los empleados.

### **Certificaciones**

Las certificaciones automáticas son productos que los usuarios generan a través del SUIR o vía la Oficina Virtual TSS permitiéndoles con esta información, la verificación de datos y la emisión pruebas de sus cotizaciones al Sistema Dominicano de Seguridad Social, eliminando la necesidad de intervención de terceros en el proceso de generación.

En 2024, la TSS ha generado 1,107,729 certificaciones, divididas en dos categorías: automática y manual. En ambas categorías se destacan las cifras y resultados de satisfacción de los usuarios que supera el 100%, gracias a la eficiencia de del servicio, la facilidad de uso del portal en línea, la rapidez en la emisión, la disponibilidad a través de cualquier dispositivo tecnológico y la minimización de posibilidad de errores en la información por intervención humana.

### **Asistencia y Capacitaciones a Empleadores**

De igual forma, en el firme compromiso de orientar sobre el uso y manejo eficiente del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) invertimos un total de catorce mil setenta (14,070) horas/hombre de capacitación. Este esfuerzo se tradujo en la formación exitosa de tres mil novecientos doce (3,912) empleadores, incluyendo la participación del Hospital SEMMA, Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES, Universidad O&M, Instituto Politécnico Max Henríquez Ureña, Ministerio de Relaciones



Exteriores, AFP Reservas, Ministerio de Administración Pública, Policía Nacional, entre otros representantes y público en general.

Con este total de capacitaciones hemos logrado superar la meta de este año y seguimos con trabajando arduamente para continuar acercando y dotando de conocimiento a la ciudadanía sobre el uso del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) así como el empoderamiento de la ciudadanía en la formalización de todas las empresas y sus trabajadores, para que con nuestros esfuerzos fortalezcamos los objetivos interinstitucionales de transmitir información de los deberes y derechos de todos los dominicanos.

A lo largo de este año 2024, hemos brindado a nuestra ciudadanía doscientos cincuenta y cinco mil trescientos treinta y cuatro (255,334) asistencias y con el objetivo de continuar nuestra cultura de mejora continua optimizando aún más los trámites para nuestros usuarios, acercándonos a la ciudadanía, fortaleciendo los lazos interinstitucionales a favor del Sistema Dominicano de Seguridad y dinamizando la innovación, la automatización de los servicios y la facilitación de los procesos por y para todos.

### **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 2024, hemos alcanzado un destacado desempeño del 98.18%. Este logro refleja nuestro compromiso con la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

<b>Tiempo de Disponibilidad</b>	98.18%	2,167 horas, 82 minutos
---------------------------------	--------	-------------------------



<b>Tiempo Fuera de Servicio</b>	1.82%	40 horas, 18 minutos
---------------------------------	-------	----------------------

Tabla 13: Porcentaje y tiempo disponible del SUIR 2024.

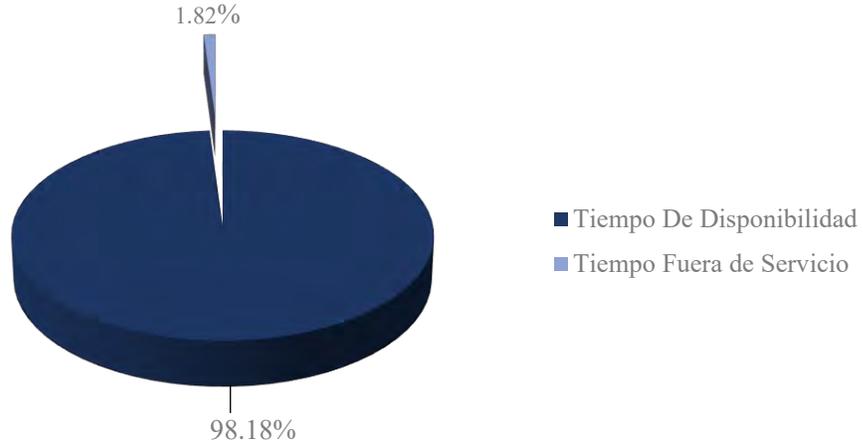


Gráfico 3: Disponibilidad del SUIR.



**Principales Indicadores de los Procesos Misionales:**

POLÍTICA PRIORIZADA	RESULTADOS PNPSP	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 / <b>Cantidad de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos.</b>	Se realizaron 8,339 casos de fiscalización durante año 2024. Se han generado facturación de Notificación de Pagos por Auditorías por RD\$ 88.4 MM, a favor del SDSS. 65% encontrándose pagadas y el 35% en estatus vencido.
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 / <b>Índice de Recaudo.</b>	Al cierre del mes de diciembre los montos recuperados en la gestión de cobranza ascendieron a un total de Treinta y Dos Mil Cuatrocientos Veintidós Millones Ochocientos Sesenta y Siete Mil Quinientos Cinco



POLÍTICA PRIORIZADA	RESULTADOS PNPS	RESULTADOS ESTRATÉGICOS	PRODUCTOS Y ACCIONES
			pesos dominicanos con 09/100 (RD\$32,422,867,505.09), con un total de 240,588 notificaciones en atraso.
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 / <b>Índice de Satisfacción del Usuario</b>	95% (meta) 95% (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 / <b>Disminuir el Índice de Morosidad</b>	24%(meta) 1-Al cierre del año se depositaron 2 casos pendientes del periodo 2023 lo que suma un total de 103 denuncias en la Procuraduría General de la República, lo que representan un perjuicio económico para el



POLÍTICA PRIORIZADA	RESULTADOS PNPS	RESULTADOS ESTRATÉGICOS	PRODUCTOS Y ACCIONES
			<p>Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), las cuales se asocian a un registro irregular que involucra 15,272 personas como supuestos trabajadores, lo que se traduce en una pérdida económica detectada que ascendió a los Sesenta y Seis Millones de Pesos Dominicanos con 00/100 (RD\$66,000,000.00),</p> <p>2-Fueron generados 1,249 Acuerdos de Pagos a empleadores morosos.</p>
Gestión de datos para análisis y toma de decisiones / Crear	Aumentada la producción de estadísticas e indicadores económicos	Fortalecido el acceso a las informaciones del sistema para mejorar el análisis y la toma de decisiones basadas en evidencia / <b>Cantidad de informes publicados</b>	<p>-Informe estadístico sobre la cobertura de salud del SDSS</p> <p>-Panorama laboral del SDSS / Estadísticas de recaudo/ Historial Boletín Estadístico de Recaudo 2014 – 2020</p>



POLÍTICA PRIORIZADA	RESULTADOS PNPS	RESULTADOS ESTRATÉGICOS	PRODUCTOS Y ACCIONES
oportunidades para la juventud	desagregados en el territorio		<p>-Análisis de trabajadores suspendidos</p> <p>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.</p> <p>-Tableros interactivos</p> <p>-Histórico de cotizantes / Tablas Dinámicas</p>

Tabla 14: Principales indicadores misionales al 2024



## IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

La Gestión Administrativa de la TSS sigue fortaleciéndose y consolidando junto al crecimiento y desarrollo de la institución, sirviendo con claros estándares de ética, transparencia y excelencia que dan vida a nuestra filosofía institucional.

#### Gestión de Compras y Contrataciones

La Gestión de Compras y Contrataciones de la TSS fue impactada durante el año 2024 con la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Compras y Contrataciones aprobado mediante el Decreto no. 416-23. Se fortalecieron los procesos adaptándolos a la nueva normativa y se actualizaron los documentos estandarizados de la gestión.

Todo proceso de compras inicia con la planificación. En el área de compras y contrataciones se formaliza a través del Plan Anual de Compras y Contrataciones, que incluye todos los bienes, servicios y obras que serán adquiridos durante el período de un (01) año, actualizado trimestralmente. Al 19 de diciembre 2024 se encontraban publicados en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP) un total de 282 procesos de compras con un monto total presupuestado de RD\$408,104,813.82, de los cuales se han adjudicado RD\$372,260,781.00 para una ejecución del 91%.

La ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones se mide en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas por medio del subindicador Planificación de Compras,



con un total de 20 puntos. Una ponderación de 5 puntos a la Publicación del PACC, que mide que al 31 de enero se haya publicado el PACC del año en curso, y una ponderación de 15 puntos a la Gestión Eficiente del PACC, que evalúa la correcta ejecución de las adquisiciones planificadas en el trimestre y que todo lo convocado esté contemplado en alguna etapa del plan. Al finalizar el tercer trimestre del año 2024 obtuvimos la puntuación de 17.18/20 un poco por debajo de los trimestres anteriores, debido al período de adaptación a los nuevos procesos y normativas.

### Subindicador Planificación en Compras

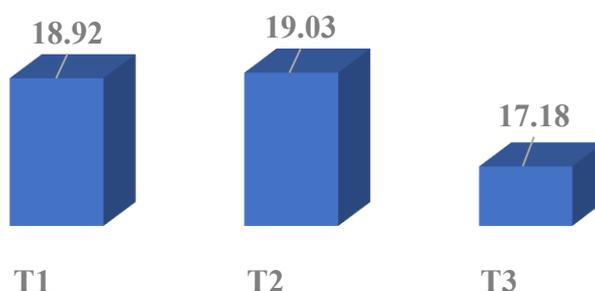


Gráfico 4: Subindicador planificación de compras al T3 2024.

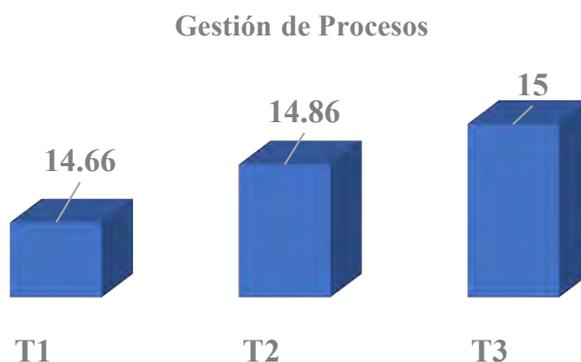
En este período se han gestionado un total de 282 procesos de compras en el Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones, de los cuales 255 se encuentran adjudicados.

Modalidad	Publicados	Adjudicados
Comparación de precios	27	21
Compras Menores	86	77
Compras por Debajo del Umbral	129	125
Licitación Pública Nacional	6	5
Procesos de Excepción	34	27
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>255</b>

Tabla 15: Total de procesos publicados y adjudicados enero-diciembre 2024.

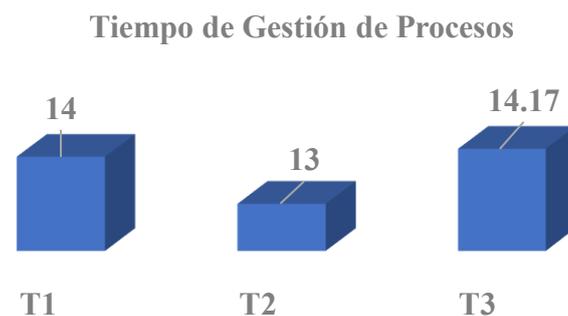


Esta ejecución de procesos se mide por medio de dos subindicadores, el primer Subindicador Gestión de Procesos, que mide que los procesos publicados se encuentran gestionados en el SECP, agotando cada una de las etapas establecidas del cronograma, tiene una ponderación de 15 puntos. En la medición al tercer trimestre 2024 obtuvimos una calificación de 15/15.



**Gráfico 5:** Gestión de procesos al T3 2024.

El segundo subindicador de Tiempo de Gestión de Procesos, que mide que los procesos sean adjudicados según la fecha estimada de adjudicación establecida en el cronograma, con una ponderación de 15 puntos. La TSS obtuvo una calificación de 14.17/15.



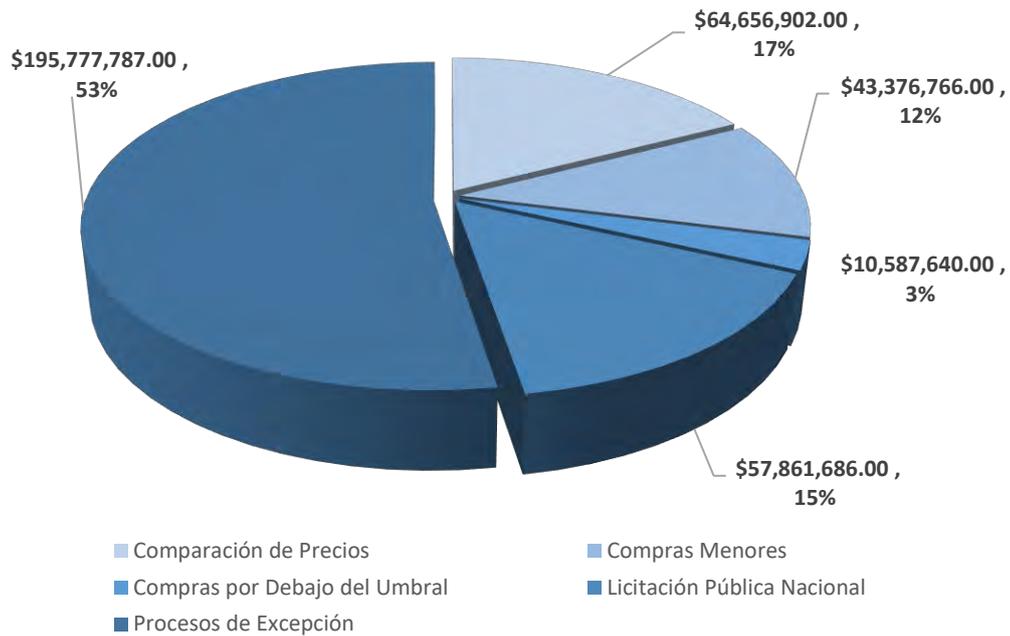
**Gráfico 6:** Tiempo gestión de procesos al T3 2024.

El porcentaje de montos adjudicados por modalidad de compras al 30 de noviembre 2024 se encuentra a continuación:



Modalidad	Total (RDS)	Porcentaje
Comparación de Precios	\$64,656,902.00	19.8%
Compras Menores	\$43,376,766.00	11.7%
Compras por Debajo del Umbral	\$10,587,640.00	2.8%
Licitación Pública Nacional	\$57,861,686.00	15.5%
Procesos de Excepción	\$195,777,787.00	52.6%
<b>TOTAL</b>	<b>\$372,260,781.00</b>	<b>100%</b>

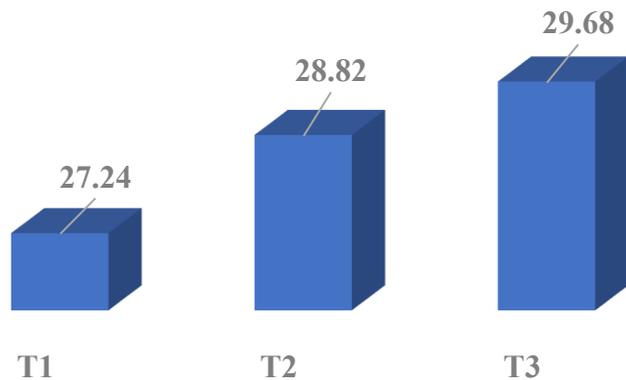
**Tabla 16:** Total de procesos publicados por montos y porcentajes - enero/diciembre 2024 – Datos obtenidos del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas.



**Gráfico 7:** Total de procesos publicados por montos y porcentajes enero-diciembre 2024.

El siguiente subindicador, Administración de Contratos, consta de tres aspectos cada uno con una ponderación de 10 puntos: Contratos Actualizados, Planes de Entrega Cargados y Contratos Concluidos. La ponderación obtenida al cierre del tercer trimestre es de 29.68/30.



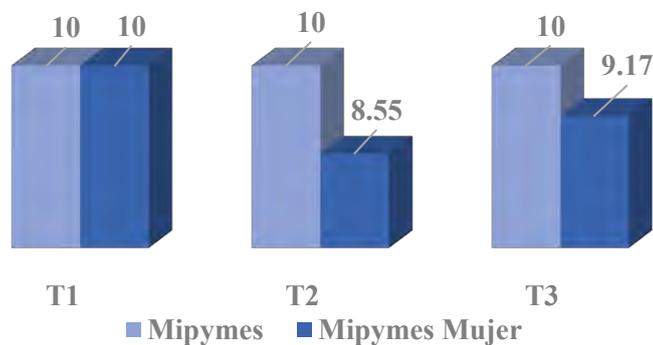


**Gráfico 8:** Gestión de administración de contratos Dirección Administrativa al T3 2024.

Por último, y para cumplir con las ponderaciones de procesos dirigidos a Compras a Mipymes y Mipymes Mujeres, con un total de 20 puntos, la Tesorería de la Seguridad Social, en el tercer trimestre del año 2024, obtuvo una puntuación de 19.17/20, de los cuales 10.00 corresponden a las compras de Mipymes y 9.17 a Compras Mipymes Mujeres.

Modalidad	Total (RD\$)	Porcentajes
Grande	\$266,523,133.00	71.6%
Mipyme	\$ 68,217,214.00	18.3%
Mipyme mujer	\$ 37,520,434.00	10.1%
<b>TOTAL</b>	<b>\$372,260,781.00</b>	<b>100.0%</b>

**Tabla 17:** Total de procesos publicados por tipo de empresa adjudicada por la



Dirección Administrativa enero-diciembre 2024.

**Gráfico 9:** Compras a Mipymes al T3 2024



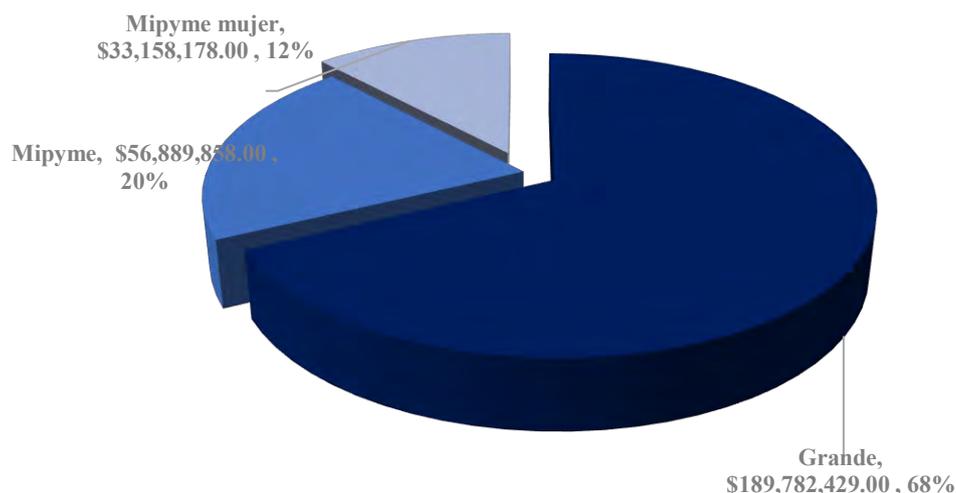


Gráfico 10: Compras a Mipymes al T3 2024.

En ese tenor, hemos publicado 22 procesos utilizando la metodología de compras sostenibles. Este enfoque metodológico abarca una perspectiva de desarrollo integral que considera los impactos económicos, sociales y ambientales, siguiendo el principio del triple impacto.

Compras Verdes	Tipo de Proceso	Cantidad de Procesos Publicados	Cantidad de Procesos Adjudicados	Total (RDS)
	Comparación de Precios	6	4	\$ 26,897,869.94
	Compras Menores	11	7	\$ 2,179,352.72
	Compras por Debajo del Umbral	5	5	\$ 311,699.79
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>\$ 29,388,922.45</b>

Tabla 18: Compras Verdes enero-noviembre 2024

El 95% de estos procesos fueron adjudicados a Mipyme y Mipyme Mujer, mientras que el 5% fue adjudicado a las grandes empresas.

Modalidad	Total (RDS)	Porcentaje
Grande	\$1,379,285.79	5%
Mipyme y Mipyme Mujer	\$28,009,636.66	95%
<b>TOTAL</b>	<b>\$29,388,922.45</b>	<b>100%</b>



**Tabla 19:** compras verdes por la Dirección Administrativa enero-noviembre 2024.

En otro aspecto, como parte del fortalecimiento institucional, hemos ajustado los procedimientos de compras para cumplir con el nuevo Reglamento de Aplicación de la Ley no. 340-06, promulgado mediante el Decreto no. 416-23.

Este reglamento tiene como propósito mejorar la eficiencia, promover la transparencia, y garantizar la sostenibilidad del sistema de contrataciones públicas. De igual forma, hemos participado en seminarios, capacitaciones y conferencias enfocados en la implementación, avances y actualizaciones contenidas en el reglamento.

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) hemos alcanzando una puntuación de 95.20%.



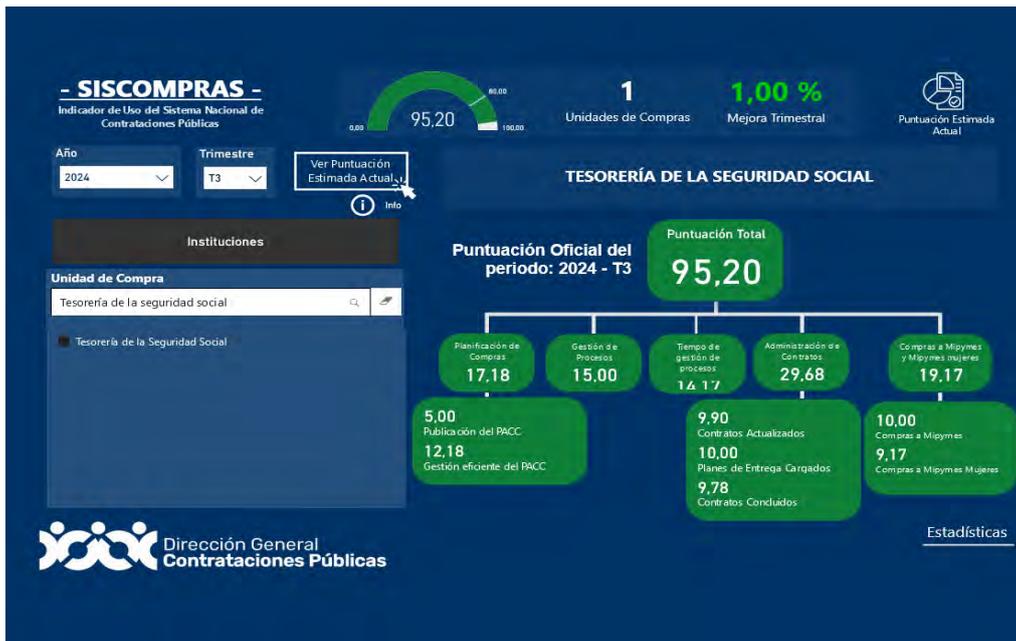


Imagen 1: Calificación Portal Sicompras Tercer Trimestre.

## Gestión Documental

Este año hemos avanzado significativamente en la digitalización de las áreas de la Regional de Santiago, así como los Puntos GOB en Sambil y MegaCentro. Durante este proceso, hemos registrado 24 cajas en inventario, preparado 172 cajas, validado 159 cajas, digitalizado 193 cajas en total. Se han trabajado para enviar a Bunker 109 cajas y hemos recibido un total de 123 cajas de nuevo ingreso.

Se han incorporado las firmas digitales al sistema Transdoc en el entorno de pruebas y actualmente se está verificando y validando para su implementación en la versión de producción. En ese mismo sentido, hemos recibido y asistido 90 solicitudes del sistema Transdoc.

## Firma Digital

- Se han implementado las firmas digitales, las cuales son utilizadas actualmente por el Comité Ejecutivo, los



directores el Comité de Compras y Contrataciones y los Encargados de cada área.

- En la Dirección de Recursos Humanos se han desarrollado plantillas para cargar las nóminas, las cuales están siendo gestionadas actualmente a través de la firma digital.
- Las minutas de los diversos comités de la TSS se están ingresando a través del sistema de firma digital.
- Se ha implementado el uso de firmas digitales en el área de Servicios, utilizándolas para certificaciones y otros documentos.
- Implementación de firma digital en el área de Acceso a la Información, utilizándola para la firma de documentos a cargar en el portal de transparencia o publicaciones oficiales de toda la TSS.
- Durante este año hemos gestionado y asistido un total de 110 solicitudes de asistencia relacionadas con las firmas digitales.
- Se proporcionó capacitación a todo el personal de la TSS en el uso de la herramienta.
- Mantuvimos una reunión con la OGTIC para dar seguimiento al proyecto y conocer su estado actual.

### **Implementación de Software de Gestión Documental**

Nos encontramos en la fase final del proceso de implementación y carga de la documentación actual al nuevo Software de Gestión Documental, con él nos hemos propuesto transformar y mejorar la forma en la cual se maneja, accede y se protegen nuestros documentos, contribuyendo a una gestión más eficiente.

### **Medio Ambiente y Sostenibilidad**

**Proyecto 3R - Reducción de Residuos:** En colaboración con el



proyecto 3R, hemos distribuido a todos los colaboradores de nuestra institución tazas, termos y bolsas reutilizables.

Esta iniciativa tiene como objetivo reducir significativamente nuestro impacto ambiental al minimizar el uso de desechables dentro y fuera de nuestras instalaciones. Además, nuestro equipo ha participado activamente en la recolección de residuos en las costas, contribuyendo así a la preservación del medio ambiente.

En lo que va de año, hemos entregado un total de 341.10 kg de papel, 270.60 kg de cartón y 73.10 kg de plásticos al equipo de Vecino Verde, fortaleciendo su capacidad para llevar a cabo sus importantes labores en nuestra comunidad.

Año	Tipo	Cantidad de (Kilos)
Año 2024	Papel	341.1
	Cartón	270.6
	Plástico	73.1
<b>TOTAL</b>		<b>684.8</b>

Tabla 20: Recolección de residuos 2024.

En consonancia con el compromiso medioambiental asumido por la institución, fue adquirido un vehículo tipo SUV, de modalidad híbrida, el cual permite un mayor rendimiento y eficiencia de combustible, reduciendo así la cantidad de emisiones. Este vehículo reemplazó una unidad diesel con más de 15 años de fabricación.

**Mejora en los espacios físicos a nivel institucional:** Dentro del proceso de adecuación de las áreas ubicadas en la sede de la GMR, se ha dispuesto un lugar adicional para ampliar el espacio para almacén, y así poder atender a la necesidad de contar con mayor espacio físico para esta unidad.



A la par con el crecimiento de las operaciones institucionales y atendiendo a la mejora y ampliación de nuestra institución, contamos con un nuevo espacio, el cual está siendo sometido a un importante proceso de adecuación. El mismo está ubicado en el 2do nivel de las oficinas de la Av. Gustavo Mejía Ricart, el cual estará alojando la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Además, la TSS ha tomado la iniciativa de alquilar el espacio contiguo al local para destinarlo como área de estacionamiento exclusivo para los colaboradores de la institución. Es importante destacar que nuestra organización siempre ha cubierto en su totalidad los costos asociados a los estacionamientos, garantizando este beneficio sin que represente ningún gasto para los empleados.

### **Gestión Financiera**

A través de la gestión de la Dirección Financiera, la TSS ha logrado cumplir con sus metas en cuanto a las recaudaciones y pagos se refiere.

- 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 Percápitas 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 registrado 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.
- Transferencia 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 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 Transitorios de Salud de los Pensionados y Jubilados de Hacienda (Decreto 342), Sector Salud, Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Estado Decreto 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**

### **Incorporación a la Carrera Administrativa**

El Reglamento no. 251-15 de Reclutamiento y Selección del Ministerio de Administración Pública define el reclutamiento como el proceso de atraer aspirantes idóneos para participar en los concursos, los concursos a su vez son procesos en los cuales se hace pública la disponibilidad de una vacante y los aspirantes a ocupar el cargo son sometidos a evaluación técnica, en igualdad de condiciones, en atención a normas y procedimientos establecidos.

En la TSS buscamos atraer y seleccionar a los ciudadanos que reúnan las condiciones idóneas y posean los méritos necesarios para ocupar cargos de Carrera Administrativa, tomando en cuenta el perfil establecido y cumpliendo con la Ley no. 41-08, el Reglamento no. 251-15 de Reclutamiento y Selección y la Resolución no. 357-2021 del Ministerio de Administración Pública.

Como institución procuramos que nuestros colaboradores posean las informaciones necesarias sobre los procesos llevados a cabo y sobre aquellos temas que entendemos son de interés, es por esto que el objetivo de orientar a todos nuestros colaboradores sobre la incorporación a la carrera administrativa y sus beneficios, impartimos la charla sobre “Proceso de Reclutamiento para Cargos



de Carrera”, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública, contamos con la presencia de dos colaboradores del MAP pertenecientes a las áreas de Reclutamiento y Selección y Sistemas de Carrera, en esta actividad participaron 115 colaboradores en dos modalidades, virtual y presencial.

Este año fueron publicados ocho (08) concursos con un total de 4,323 aplicaciones de ciudadanos interesados, de los cuales fueron admitidos 311 candidatos, estos concursos corresponden a las Direcciones de Fiscalización Externa, Servicios, Jurídica y Tecnologías de la Información y Comunicación.

De los concursos publicados, dos (02) se encuentran en la fase de aplicación de evaluación por competencias, tres (03) en aplicación de la prueba técnica y tres (03) han concluido, en lo que resta del año estaremos dando cierre a los concursos pendientes.



**Gráfico 11:** Nombramiento provisionales

Al término de este período se han nombrado provisionalmente a once (11) servidores, estos nombramientos corresponden a concursos concluidos en los años 2022 y 2023, de estos nombramientos provisionales, cinco (05) son colaboradores TSS.



Cumpliendo con lo establecido en el Art. No. 46 del Reglamento no. 251-15, nuestra institución ha solicitado al Ministerio de Administración Pública, MAP, la utilización de registros de elegibles de concursos propios de la TSS, nueve (09) de estos nombramientos provisionales corresponden a esta modalidad.

De igual manera, fueron nombrados de manera definitiva veinticuatro (24) servidores de concursos concluidos en los años 2022 y 2023. De estos nombramientos, catorce (14) corresponden a colaboradores de la TSS, recordando que, para ser acreditado como Servidor de Carrera estos colaboradores superaron satisfactoriamente el período probatorio estipulado para cada grupo ocupacional.

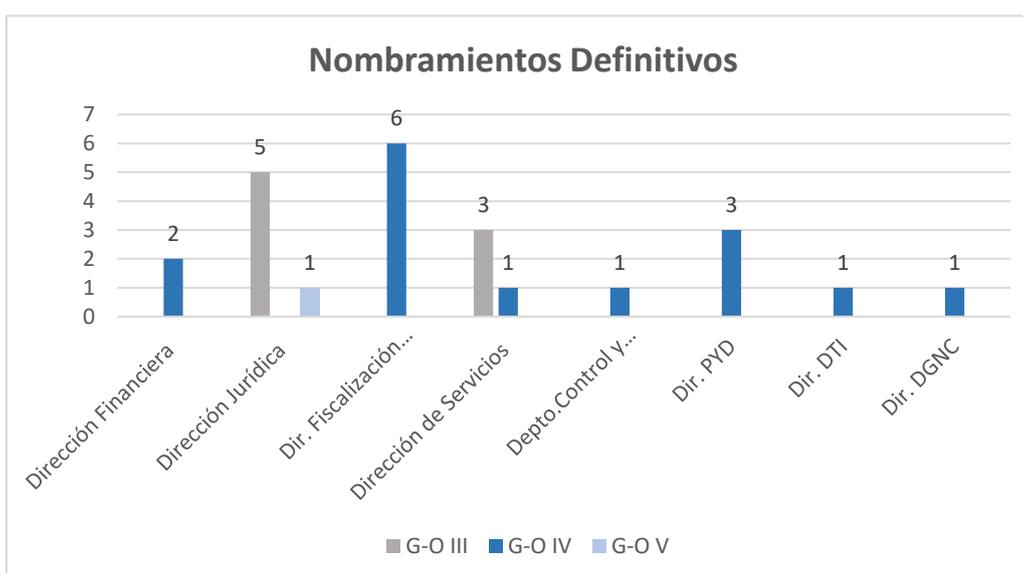


Gráfico 12: Nombramientos Definitivos

### Subsistema de Reclutamiento y Selección

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, este tiene como objetivo proveer el personal idóneo y suplir las vacantes aprobadas en nuestra planificación de servicios personales, las generadas por salidas, creaciones de



puestos, para cubrir licencias, entre otros, con la previa aprobación de la Máxima Autoridad.

El total general de ingresos de colaboradores en la TSS mediante concursos públicos, fijos y temporeros asciende a veintiocho (28) colaboradores, obteniendo así la Dirección Administrativa el mayor crecimiento con 7 ingresos.

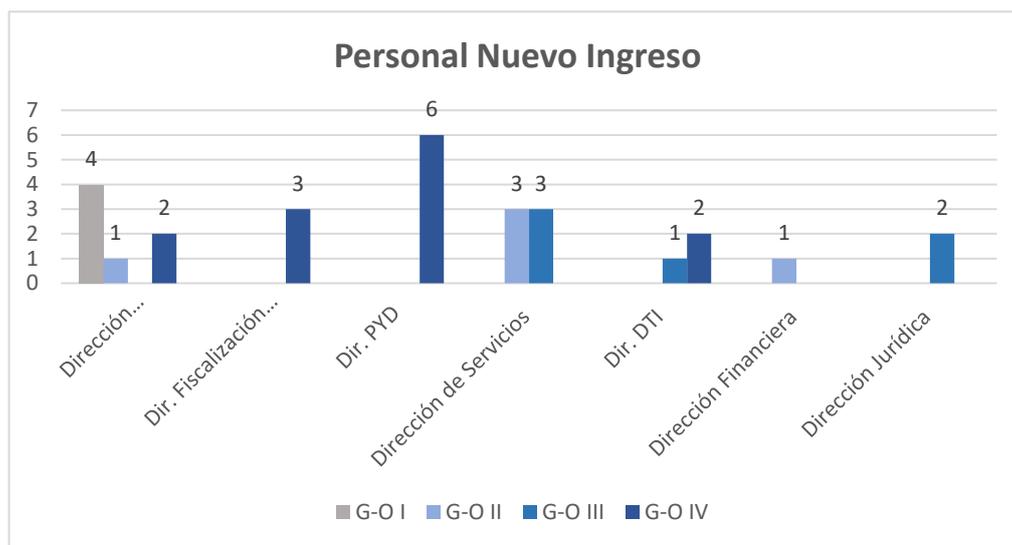


Gráfico 13: Personal Nuevo Ingreso

Concluimos el año 2024 con 344 colaboradores vs. el año 2023 con un total 332 colaboradores, lo que representa un incremento de 3.48%.

### Movimientos del Personal

En la TSS apostamos al talento y a las competencias que poseen nuestros colaboradores, valoramos el buen desempeño, compromiso e identificación con la filosofía institucional y es por esto, que al momento de poseer cargos vacantes le brindamos la oportunidad al personal de aplicar y participar mediante concursos internos para los cargos del grupo ocupacional II o la posibilidad de ocupar cargos con vocación de carrera mediante los interinatos y suplencias.



En este año fueron promovidos seis (06) colaboradores pertenecientes a las Direcciones Administrativa y Servicios, a su vez, catorce (14) colaboradores fueron nombrados de manera interina para ocupar cargos correspondientes a los grupos ocupacionales III, IV y V, estos pertenecen a las Direcciones Financiera, Recursos Humanos, Servicios, Fiscalización Externa, Tecnologías de la Información y Comunicación y Gerencia.

Mediante suplencia, seis (06) servidores de carrera fueron nombrados para ocupar cargos de los grupos ocupacionales IV y V, los cuales pertenecen a las Direcciones Jurídica, Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos y Servicios.

#### **Cantidad de mujeres y hombres por grupo ocupacional.**

En la actualidad contamos con trescientos cuarenta y cuatro (344) colaboradores activos, de los cuales ciento treinta (133) son hombres, representando el 39% de la población institucional y doscientos once (211) mujeres, representando el 61% del personal. El grupo ocupacional V cuenta con cuarenta (40) mujeres, representando el 19% del personal total femenino y el 58% del total de colaboradores de este grupo ocupacional.

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
Grupo Ocupacional I (Servicios generales)	3	13	16
Grupo Ocupacional II (Supervisión y apoyo)	35	16	51
Grupo Ocupacional III (Técnicos)	36	26	62
Grupo Ocupacional IV (Profesionales)	97	48	145
Grupo Ocupacional V (Dirección)	40	30	70
Totales	211	133	344



**Tabla 21:** Distribución de hombres y mujeres por grupo ocupacional al 31 de diciembre, 2024.

### **Índice de rotación de personal**

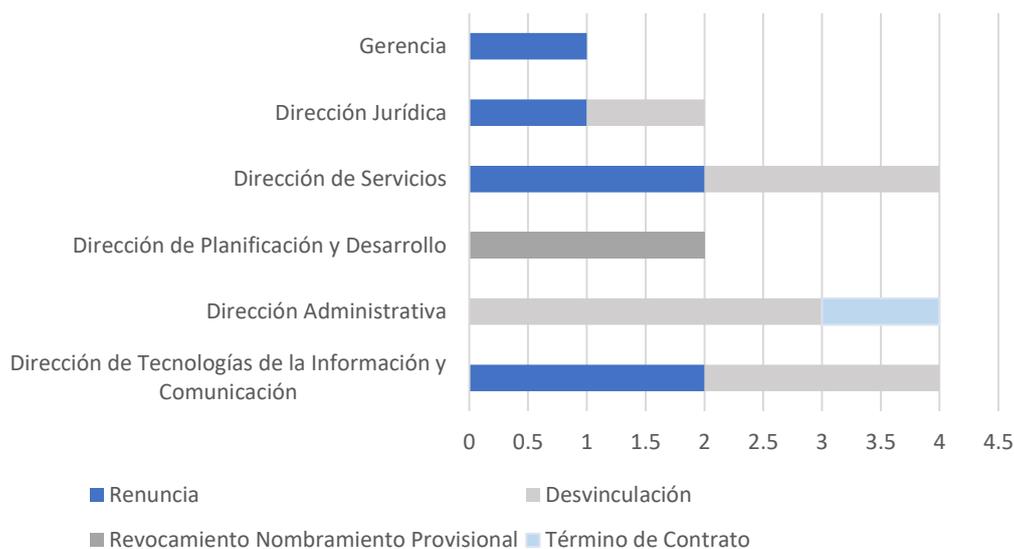
La TSS se ha destacado por manejar un bajo índice de rotación de personal, lo que se traduce en estabilidad, buen clima y satisfacción laboral. En el periodo 2024 se generaron diecisiete (17) salidas de personal, motivadas por los siguientes conceptos: ocho (08) desvinculaciones por conveniencia de la institución, seis (06) renunciaciones, dos (02) revocamientos de nombramientos provisionales y un (01) término de contrato por cubrir licencia pre y post natal.

Estas salidas corresponden a las siguientes direcciones: Tecnologías de la Información y Comunicación, Administrativa, Planificación y Desarrollo, Servicios, Jurídica y Gerencia.

El mayor flujo de rotación de personal estuvo concentrado en las direcciones Administrativa, Servicios y Tecnologías de la Información y Comunicación, comprendiendo cuatro (04) salidas por cada dirección. Las direcciones Planificación y Desarrollo y Jurídica presentaron dos (02) salidas cada una y la Gerencia mostró una (01) salida.

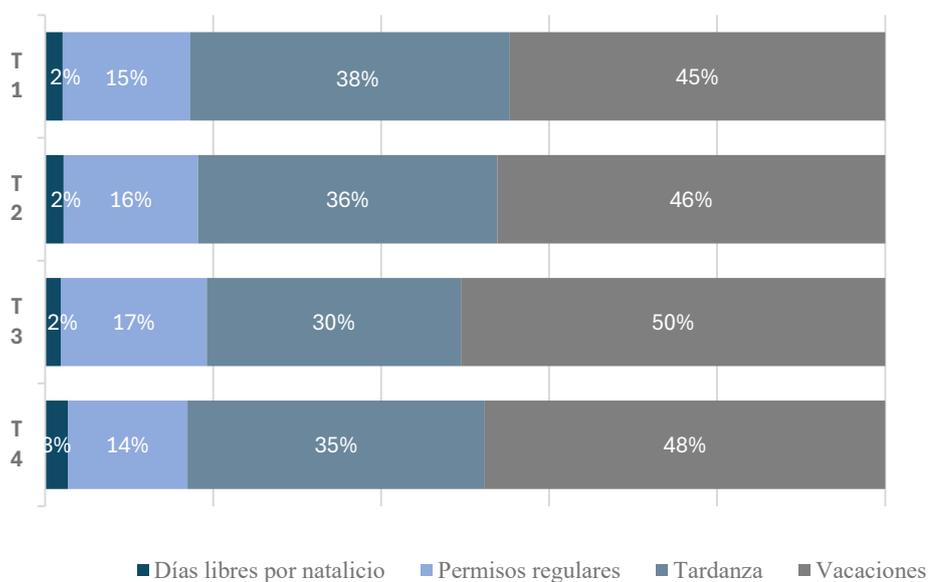


## Salidas de Personal 2024



**Gráfico 14:** Salidas por Direcciones al 31 de diciembre, 2024.

El índice de rotación de personal en este año fue de un 5%, del cual el 0.76% corresponde a renunciaciones. En comparación con el año 2023, en el cual presentamos un IRP de 7.11%, este año tuvimos una disminución de 15 salidas, significando esto una buena gestión de los recursos humanos.



**Gráfico 15:** Cantidad porcentual de novedades por trimestre.



## **Plan de Acción Clima Organizacional**

La aplicación de la encuesta de clima nos permite conocer el nivel satisfacción laboral de nuestro personal y a través de los resultados podemos identificar oportunidades de mejora que podemos aplicar, de esta manera contribuir con la motivación de nuestros colaboradores.

En el mes de octubre 2023 fue remitida la Encuesta de Clima y luego de analizar los resultados, 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, compensación y beneficios, liderazgo, seguridad y salud laboral, infraestructura, entre otros.

A la fecha tenemos un avance de un 82% en el cumplimiento de las actividades especificadas en el plan de acción, las actividades pendientes se estarán culminando al finalizar el 2024.

## **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. Esta compuesto por El Sistema de Administración Pública, SASP, Gestión del Empleo, Transparencia en la Información de Servicios y Funcionarios, Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa, Planificación de los Recursos Humanos, 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 la Institución tiene un nivel de cumplimiento de un 87.01%.

### **Programa de Reconocimiento**

Nuestro Programa de Reconocimiento laboral 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, tenemos conformado un Comité Evaluador, quienes son 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.** Reconocimiento especial que se le hace a un colaborador(a) por haber realizado un trabajo extraordinario.
- **Innovación.** Reconocimiento que se otorga cuando se ejecutan un conjunto de acciones con el propósito de mejorar u optimizar uno o varios objetivos/servicios de la Institución.
- **Trabajo en Equipo.** Conjunto de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque común, por los cuáles se hacen mutuamente responsables.
- **Héroes Anónimos.** Este reconocimiento es para aquel que está detrás de bambalinas o bastidores, es decir, los objetivos se lograron, pero detrás hay personas que fueron importantes pero que no son vistos por el público. Aportaron



ideas, tiempo, trabajaron durante el proceso y buscaron soluciones a los problemas surgidos, dieron la milla extra para colaborar a que se logre el objetivo, etc.

- **Colaborador del Año.** Se seleccionará un solo Colaborador(a) que haya sido reconocido dentro de las categorías: “Labor destacada”, “Innovación” y “Héroes anónimos”. Este reconocimiento será por votación.

En este año fueron reconocidos catorce (14) colaboradores por el concepto de Labor Destacada, un (01) colaborador por Innovación y Trece (13) colaboradores reconocidos por Trabajo en Equipo, los colaboradores reconocidos pertenecen a las áreas de Servicios, Administrativa, Planificación y Desarrollo, Jurídica, OAI, Financiera, DTIC y DGNC.

### **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo contribuye a mejorar la gestión de la organización en materia de seguridad y salud, además, nos permite implementar estrategias que contribuyan a prevenir accidentes laborales, posibles enfermedades ocupacionales y lo más importante, fomentar una cultura de seguridad entre los colaboradores.

Entendiendo su importancia y cumpliendo con lo establecido en el Reglamento no. 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo, la TSS cuenta un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual desarrolla las actividades necesarias para la ejecución de los requisitos establecidos en la Guía Metodológica para la Implementación del SISTAP, a continuación, presentamos las actividades realizadas en el 2024.

- Durante el periodo señalado se realizaron las reuniones mensuales correspondientes, en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento 522-06.



- 04 de marzo, nos unimos a las efemérides del día Mundial Contra la Obesidad, concientizando al personal sobre los riesgos asociados a la obesidad y a su vez promover un cambio de vida saludable.
- 12 de marzo, en conmemoración del día de la Mujer y como una iniciativa del Comité SST, se llevó a cabo la charla “Salud Física y Mental”.
- 26 de marzo, se envió tips sobre la seguridad en semana santa y las recomendaciones según las autoridades locales.
- 05 de abril, nos unimos a las efemérides a propósito de la conmemoración del día mundial de la salud, motivando a todo el personal a llevar estilos de vida saludable y a la prevención de enfermedades.
- 10 de abril, Publicación de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 11 de abril, se llevó a cabo el primer simulacro contra incendios del año, fue realizado de acuerdo con la programación establecida.
- 12 y 19 de abril, participación de los miembros del Comité Mixto y Brigadistas en la Charla sobre Plan de Emergencia y Evacuación, en modalidad tanto presencial como virtual.
- Campaña de Seguridad y Salud celebrada a partir del día 22 hasta el día 26 de abril, con el tema “Repercusiones del cambio climático en la seguridad y la salud en el trabajo”.
- Participación en el boletín informativo mensual correspondiente al mes de abril a propósito de la celebración del Día Mundial de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, destacando la importancia que tiene este tema para nosotros como organización dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Presentación de la Brigada de Emergencia, correo informativo con los brigadistas según localidad, con el



propósito de que el personal conozca a quien puede recurrir en caso de emergencia.

- En el mes de mayo, a causa de las condiciones climáticas, el Comité Mixto se reunió de manera extraordinaria para establecer las principales medidas preventivas a tomar en cuenta, entre estas podemos destacar: identificación del personal que reside en zonas vulnerables, remisión de boletín informativo con un resumen de los pronósticos emitidos por el COE y la Oficina Nacional de Meteorología y presentó un recordatorio de las recomendaciones a seguir antes, durante y después de una vaguada.
- Aprobación y socialización de los siguientes documentos: Procedimiento Control de Acceso Físico y Plan de Manejo de Emergencias.
- En el mes de junio, fue inaugurada nuestra segunda Sala de Lactancia, ubicada en nuestras oficinas de Plaza Naco, 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.
- 30 de agosto, se realizó el segundo simulacro del año, en esta ocasión contando con la colaboración de la DIDA y el CNSS, instituciones ubicadas en la Torre de la Seguridad Social.
- 3 de septiembre, como iniciativa para la identificación de Brigada de Emergencias de la TSS, se realizó una encuesta a los brigadistas con la finalidad de escoger el logo de representación para los colgantes o brazaletes.
- 10 de septiembre, capacitación “Primeros Auxilios”, con la participación de 21 brigadistas, impartida por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), la misma con resultados muy positivos.



- 20 de septiembre, participamos en la capacitación Seguridad y Salud Ocupacional, dirigida a brigadistas y personal con DNC detectado, con una totalidad de 25 participantes, impartida por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).
- 14 de octubre a propósito, al Día Mundial de la Salud Mental estuvimos interactuando con los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud sobre la importancia de mantener y promover una buena salud mental, conociendo diferentes estrategias y ejercicios que contribuyen a mejorar nuestra calidad de vida y obtener un mejor rendimiento en todo lo que hacemos.
- 30 de octubre, participación en el Simulacro Nacional de Emergencias.

### **Capacitación y Adiestramiento TSS**

Capacitar y adiestrar consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la institución que se orientan en proporcionar los conocimientos, habilidades y aptitudes a los colaboradores de manera que estos puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente.

La Tesorería de la Seguridad Social como entidad con una cultura de compromiso con la excelencia y transparencia en sus funciones, orienta a sus colaboradores a la mejora continua mediante el desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos adiestrándolos en las competencias necesarias en sus funciones de manera que estos puedan dar respuestas acertadas a los retos y desafíos que surgen como parte de la globalización y constantes cambios tecnológicos.

Desde la Dirección de Recursos Humanos como parte del eje estratégico de crecimiento y desarrollo se diseña el Programa de



Capacitación el cual da inicio con la Detección de Necesidades de Competencia (DNC), que se realiza en el último trimestre de cada año y en el que los supervisores determinan las competencias, los conocimientos y habilidades que cada uno de sus colaboradores requiere adquirir o perfeccionar para el cumplimiento de sus obligaciones.

En el año 2024, con la finalidad de dar seguimiento y evaluar las acciones y el impacto del Programa de Capacitación y Adiestramiento se ha colocado un indicador retador y realista siendo la meta por cumplir un 87% de competencias dotadas.

En cumplimiento de lo anterior expuesto, de acuerdo con el DNC 2024 realizado por los supervisores y competencias detectadas en el transcurso del año en el Programa de Capacitación y Adiestramiento para el 2024 se colocaron 388 competencias, de las cuales fueron dotadas un total de 342 lo que representa el 88.14% del total, lo que indica la superación de la meta.



Gráfico 16: Competencias Dotadas.



## Capacitaciones impartidas por grupo ocupacional

### COMPETENCIAS DETECTADAS POR GRUPO OCUPACIONAL

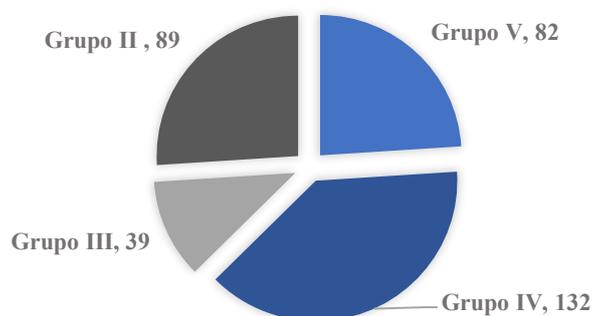


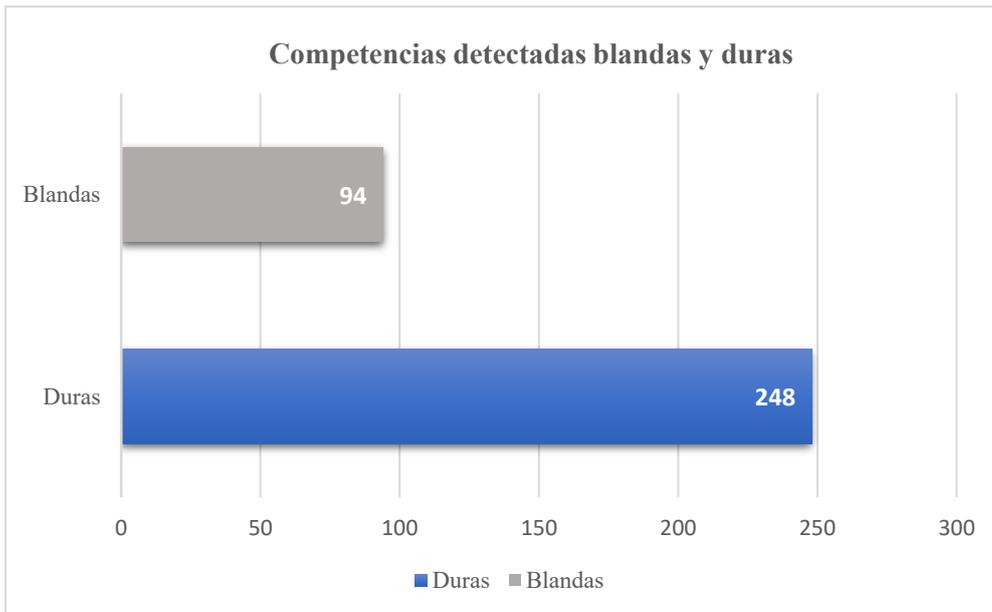
Gráfico 17: Competencias Detectadas por Grupo Ocupacional.

Para garantizar el logro de objetivos y productividad es indispensable que la Detección de Necesidades se realice sin distinción de género o grupo ocupacional. Es por esto que durante el año 2024 fueron dotadas 89 competencias en el grupo ocupacional II, 39 en el grupo III, 132 para el grupo IV y 82 en el grupo ocupacional V.

## Capacitaciones impartidas por grupo ocupacional

Comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores en las habilidades interpersonales que les permitirán una correcta interacción con los demás, así como el desarrollo de aquellas competencias que les permitirán desempeñarse de manera exitosa en sus funciones profesionales, fueron dotadas 94 competencias blandas y 248 duras o técnicas.





**Gráfico 18:** Competencias Blandas y Duras

Es necesario que cada supervisor identifique y alinee las competencias de su personal con las metas institucionales, diseñando planes de desarrollo personalizados para potenciar las fortalezas y abordar áreas de mejora. Es por esto que, en el mes de agosto 2024 se realizó la detección de las necesidades de competencias correspondiente al 2025 de las cuales se levantaron 952 competencias que conforme sus supervisores requieren ser cubiertas. Esto permitirá una mejor planificación a nivel de capacitación y administración del presupuesto.

### **Sensibilizaciones antisoborno y Compliance**

La Tesorería de la Seguridad Social en el año 2024, inició el proceso de implementación de las normas ISO 37001 e ISO 37301 de cumplimiento regulatorio y antisoborno con el acompañamiento de la empresa Legal, Risk & Management Solutions (LEXI). Desde el departamento de capacitación en acompañamiento con la OAI impartieron varios talleres, a los fines de sensibilizar a todos los colaboradores TSS en la identificación de obligaciones legales internas y externas para gestionar los riesgos de incumplimiento y



promover una cultura de integridad y prevención de incumplimiento así mismo la corrupción administrativa.

Los talleres se desarrollaron de manera presencial y virtual, dándoles participación a todos nuestros colaboradores a nivel nacional y en el interior. Fueron sensibilizados de manera presencial 161 colaboradores y 113 a través de TEAMS, siendo un total de 274 colaboradores capacitados.

### **Talleres FODA y CAME**

Como parte del proceso de elaboración del PEI 2025-2028, en el mes de junio se impartió el taller “Planificación Estratégica e Innovación” en colaboración con la Dirección de Planificación y Desarrollo, en el que participaron los encargados de departamentos y divisiones, con el objetivo de fortalecer las capacidades de los participantes en áreas claves para el desarrollo y ejecución de estrategias institucionales innovadoras.

Se desarrollaron los talleres FODA y CAME dirigidos a todos los colaboradores de la institución, con la finalidad de construir nuestro Plan Estratégico considerando todas las perspectivas, experiencias y expectativas de nuestros colaboradores, logrando una visión compartida y un compromiso colectivo con los objetivos institucionales.

### **Inducción personal de nuevo ingreso**

Entendiendo que cuando un nuevo colaborador se incorpora a la Institución es de vital importancia que este sea dotado de los conocimientos acerca de la misión, funciones y diferentes departamentos que componen el ecosistema de la Tesorería de la Seguridad Social, brindándoles una sensación de bienestar y pertenencia desde el principio, en el año 2024 participaron en nuestro programa de inducción veintinueve (29) colaboradores



equivalentes al 100% del personal que ingresaron durante el año 2024.

### **Acuerdos de Desempeño y Evaluación del desempeño**

El sistema de evaluación del desempeño es una herramienta que permite medir de manera objetiva la conducta profesional, las competencias, el rendimiento, la productividad y el cumplimiento de objetivos de manera integral y su impacto en el logro de las metas departamentales.

En cumplimiento con las pautas establecidas en la circular del MAP No. 017428 donde se disponen las pautas y las fechas establecidas para la entrega de las documentaciones de seguimiento correspondiente a este proceso, en enero 2024 se recibieron todos los acuerdos de desempeño elaborados de los colaboradores TSS los cuales determinan los objetivos que debe alcanzar cada colaborador de manera individual y a la vez alineados a su POA departamental.

En cumplimiento a lo anterior, en el mes de marzo implementamos el formulario de minuta actualizado para ser utilizado en las minutas de monitoreo trimestrales.

De acuerdo con lo establecido en el proceso de evaluación del desempeño evidenciamos la reunión entre el supervisor y el supervisado sobre el estatus de sus metas propuestas y si los mismos poseen inconvenientes para cumplirlas a través de las minutas de monitoreo. Durante el año 2024 se han programado 3 minutas de las cuales se han realizado las 3 de manera satisfactoria.

A partir del año 2024, como parte de la mejora continua de nuestros procesos se implementó la Matriz de evaluación del desempeño, la cual permitirá obtener informaciones acerca del cumplimiento de los tiempos en la entrega de los insumos



requeridos durante el año y realizar comparaciones en el desempeño de nuestros colaboradores.

### **Talleres evaluación del desempeño y metas SMART**

A los fines de reforzar los conocimientos sobre la elaboración de los acuerdos de desempeño, así como la debida forma en la que deben de completarse los formularios correspondientes a este proceso se realizaron en los meses de agosto y septiembre 2 talleres dirigidos a todos los supervisores de la TSS. Participaron en total de 54 colaboradores que ejercen posiciones de supervisión.

### **Evaluación del desempeño 2024**

Como parte final del proceso de evaluación del desempeño en el mes de diciembre se estuvieron recibiendo los acuerdos de evaluados de los colaboradores Fde las diferentes direcciones y departamentos. Fueron evaluados y reportados al MAP el 100% de los colaboradores activos y 13 excolaboradores con calificaciones por encima de 85%.

<b>COLABORADORES EVALUADOS</b>	
Cantidad de colaboradores activos evaluados	340
Cantidad de excolaboradores evaluados	13
<b>TOTAL EVALUADOS</b>	<b>3.53</b>

Tabla 22: Colaboradores Evaluados

### **Diagnóstico Comunicación y Liderazgo**

Enfocados en una cultura basada en la medición y el análisis de los datos, durante los meses de junio y julio se realizó una encuesta de comunicación y liderazgo, entendiendo que la comunicación es una herramienta que permite a los lideres inspirar, motivar y guiar a su equipo.



Para evaluar el nivel existente de las competencias pertinentes a la comunicación y liderazgo en las diferentes Direcciones y Departamentos, durante el diagnóstico se evidenciaron los siguientes resultados, con los cuales se realizará un plan de mejora que será ejecutado a partir del año 2025.

### **Fortalecimiento del Liderazgo Institucional**

En ese sentido también se llevó a cabo una encuesta para evaluar el liderazgo a nivel individual de cada supervisor con la finalidad de realizar planes de mejoras personalizados durante el 2025. Fueron evaluados 69 supervisores de las siguientes áreas:

<b>ÁREAS EVALUADAS</b>	
Dirección Administrativa	10
CAO	1
Dirección de Finanzas	5
Fiscalización Externa	15
Fiscalización Interna	1
GNCC	2
Dirección Jurídica	5
OAI	1
PYD	2
RRHH	3
Dirección de Servicios	8
Dirección TIC	15
<b>TOTAL EVALUADOS</b>	<b>69</b>

Tabla 23: Evaluación de Liderazgo por supervisor por área.



## Presentación PEI 2025-2028



Con el objetivo de dar a conocer nuestros próximos pasos como institución clave en el sistema de seguridad social dominicano, el 22 de noviembre se realizó la presentación de nuestro Plan Estratégico Institucional 2025-2028 el cual refleja la ruta de nuestra visión.

La presentación se llevó a cabo en el Hotel Sheraton, Santo Domingo y de la mano del equipo de KPMG y la Dirección de Planificación y Desarrollo desglosaron el PEI 2025-2028.

Durante el acto fueron reconocidos los colaboradores con mayor antigüedad en la institución (10, 15 y 20 años). También fueron reconocidos los directores de las diferentes áreas y un reconocimiento especial a nuestra máxima autoridad por su trayectoria impecable, siendo ejemplo de transparencia en todos los procesos que involucra la Tesorería de la Seguridad Social.

La asistencia a este evento fue masiva con un total de 328 colaboradores.

### Compromiso Social

El compromiso social se refiere a forma en que las empresas integran consideraciones sociales y ambientales en sus operaciones, contribuyendo a la mejora en la calidad de vida de las comunidades en las que operan, mejorando la reputación de la empresa y fomentando la retención y motivación de los empleados.



El compromiso Social para la Tesorería de la Seguridad Social representa un pilar fundamental que se incluye dentro de nuestros valores institucionales, es por esto que, con el objetivo de promover el empoderamiento entre sus colaboradores, la TSS muestra su compromiso social conforme programas de pasantías, voluntariado y proyecto 3R's.

### **Programa de Pasantías**

Las pasantías son periodos en el que los estudiantes al final de sus años de formación realizan prácticas profesionales durante un tiempo determinado en empresas de distintos sectores, con el objetivo de obtener experiencia en el mundo laboral y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante sus años de estudio.

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

La Tesorería de la Seguridad Social durante el año 2024, como parte de nuestro aporte a la sociedad, realizamos el acompañamiento de 8 estudiantes en sus pasantías de término de diferentes áreas y Centros Educativos.

### **Jornada de Limpieza de Costas**

En el mes de mayo, como parte de nuestra contribución como institución al medio ambiente, realizamos la Jornada de Limpieza



de Costas de la mano de la empresa EMSG y la Fundación Vida Azul en la Playa Montesinos, ubicada en el Distrito Nacional.

En la jornada participaron un aproximado de 50 colaboradores TSS de todas las Direcciones y fueron recolectadas 3,020 lbs de residuos.

<b>RESULTADOS LIMPIEZA DE COSTAS</b>	
Plástico	540 lbs
Vidrio	105 lbs
Metal	15 lbs
Tapitas x Quimio	50 lbs
Madera	150 lbs
Basura general	2,140 lbs

**Tabla 24:** Resultados de Limpieza de Costas

### **Depósito Ofrenda Floral**

La TSS como institución que inculca y honra la patria y sus valores, por lo que en el mes de febrero participó junto al CNSS en la ofrenda floral realiza en el altar de la patria en la que estuvieron presentes 16 de nuestros colaboradores.

### **Día Verde**

Como estrategia para motivar e incentivar las buenas prácticas para el cuidado de nuestro planeta tanto en los hogares como en el espacio de trabajo el 8 de noviembre se realizó el día verde en el que se motivó a los colaboradores que vistieran una prenda verde en señal de apoyo a la causa.

En coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, se impartió la charla “Oficinas Verdes” en la que participaron un total de 74 colaboradores. Fueron donadas 150 plantas de sombra en las



siguientes variedades: Sauco Amarilo – Tecoma Stans, Mara – Calophyllum Calaba, Palma Manila – Adonidia Merrillii, Guayacan – Guaiacum Officinale, Penda – Citharexylum Fruticosum, Caoba Criolla -Swietenia Mahagoni.

### **Donación de Sangre**

En el mes de septiembre, en conjunto con el Consejo Nacional de Seguridad Social, se realizó una jornada de Donación de Sangre con Homocentro Nacional. Donaron 6 colaboradores TSS, pertenecientes a las áreas de Fiscalización Externa, Finanzas, Tecnología y Recursos Humanos.

### **Donación Casa Rosada**

Comprometida con sociedad la TSS organizó una donación enfocada al Albergue Casa Rosada. Es un hogar/hospital que se fundó el día 9 de julio del año 2001 en Los Tres Brazos, donde viven unos 50 niños infectados con el VIH, es una obra de la Parroquia Santa Luisa de Marillac, los sacerdotes de la Misión P.P. Las monjas, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, quienes dirigen y administran el proyecto, con la ayuda de un equipo multidisciplinario compuesto por pediatras, enfermeras, sicólogos, trabajadoras sociales, profesores, educadores, personal de apoyo y voluntarios que ofrecen sus servicios con amor y dedicación.

La donación se realizó en el mes agosto donde se recolectaron 1,525 artículos entre los cuales se encuentran:

- 101 unidades de enlatados
- 222 unidades de productos alimenticios
- 30 unidades de detergentes
- 307 unidades de escolares
- 731 unidades de productos de higiene personal



- 134 unidades de juguetes

### **Campaña de Concienciación al Mes Rosa**

Como una manera de fomentar nuestra cultura de compromiso social nos unimos a la sensibilización sobre el cáncer de mama invitando a todos los colaboradores durante los viernes del mes acudir con una prenda de vestir rosada.

### **Bienestar y Salud**

La Dirección de Recursos Humanos con el firme objetivo de garantizar el bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores, posee dentro de sus programas Bienestar y Salud, campañas de vacunación, chequeos médicos periódicos, promoción de estilos de vida saludables, programas de control del estrés entre otros.

En ese sentido, considerando que con una adecuada salud física, mental y emocional los colaboradores TSS estarán preparados para afrontar cualquier desafío laboral y alcanzar los objetivos de la institución, durante el año 2024 se realizaron diferentes actividades de bienestar para los colaboradores.

En el mes de marzo, se realizó la charla de salud física y emocional donde participaron 52 colaboradores.

En el mes de agosto, a la Charla Salud mental y autocuidado, impartida en colaboración con AFP Siembra. La misma se realizó en el Centro de Capacitación TSS ubicado en Plaza Naco. Participaron un total de 40 colaboradores.

En apoyo a la causa se impartió de manera virtual en conjunto con ARS SENASA la charla de “Prevención Cáncer de mama” en la cual participaron 24 colaboradores. También se realizó una jornada de sonomamografía para afiliados de SENASA en la que participaron 25 colaboradores.



Preocupados por el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, se gestionó en el mes de noviembre la Jornada de Azúcar en equilibrio en coordinación con ARS Mapfre. Participaron 78 colaboradores y la evaluación incluía:

- Antecedentes Familiares
- Toma de Glicemia
- Examen físico
- Medición presión corporal
- Ficha personal para seguimiento

El viernes 29 de noviembre con la finalidad de promover el trabajo en equipo y la unidad departamental nos celebramos nuestra marca país como seguidores del beisbol y todos los colaboradores fueron invitados para asistir con el vestuario que represente a su equipo favorito.

### **4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos**

#### **Acuerdos de Pago y Contratos**

Al mes de noviembre 2024, la Dirección Jurídica a través de la División de Acuerdos de Pago del Departamento de Elaboración de Documentos Legales, generó 1,249 nuevos acuerdos de pago a empleadores con atrasos en sus obligaciones de pago al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), así también, gestionó una cartera de cobranzas de 4,205 acuerdos incumplidos de éste y otros periodos.

Al cierre de este año, el recaudo por concepto de acuerdos de pago alcanzó una cifra aproximada de 400 Millones de pesos, lo que comparado al cierre del año 2023 representó un aumento superior a los 50 Millones de pesos.



Mediante esta modalidad de pago concedida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) a los empleadores, miles de trabajadores dominicanos lograron acceder nuevamente a los derechos y beneficios que brindan el Seguro de Riesgos Laborales, el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (pensiones) y muy especialmente el acceso a los servicios de salud a través del Seguro Familiar de Salud (SFS).

Por otro lado, el Departamento ha tramitado y ejecutado un total de 103 Contratos y la gestión exitosa de 91 certificaciones de éstos en la Contraloría General de la República.

#### **Convenios Interinstitucionales:**

- Acuerdo de Colaboración, suscrito entre la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en fecha veintidós (22) de enero del año dos mil veinticuatro (2024).
- Acuerdo de Colaboración, suscrito entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en fecha siete (07) de marzo del año dos mil veinticuatro (2024).
- Acuerdo de Colaboración, suscrito entre el Banco de Reservas de la República Dominicana (Banreservas) y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en fecha primero (01) de abril del año dos mil veinticuatro (2024).
- Acuerdo de Servicios, suscrito entre el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en fecha doce (12) de abril del año dos mil veinticuatro (2024).
- Acuerdo de Servicios, suscrito entre el Banco de Reservas de la República Dominicana (Banreservas) y la Tesorería de la



Seguridad Social (TSS), en fecha veintisiete (27) de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).

- Acuerdo de Colaboración, suscrito entre el Banco Múltiple BHD, S.A., y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en fecha veinte (20) de septiembre del año dos mil veinticuatro (2024).

### **Cobros Persuasivos y Compulsivos**

En apoyo al proceso del recaudo de las obligaciones de empleadores con la Seguridad Social, al cierre del mes de noviembre los montos recuperados en la gestión de cobranza ascendieron a un total de Treinta y Dos Mil Cuatrocientos Veintidós Millones Ochocientos Sesenta y Siete Mil Quinientos Cinco Pesos Dominicanos con 09/100 (RD\$32,422,867,505.09), con un total de 240,588 notificaciones en atraso pagadas, lo que representa un incremento de más de Tres Mil Quinientos Millones de Pesos, en comparación a lo recaudado en el año 2023, a saber, Veintiocho Mil Novecientos Ochenta y Cinco Millones Doscientos Cuarenta y Dos Mil Cuarenta y Cuatro Pesos Dominicanos con 01/100 (RD\$28,985,242,044.01).

### **Denuncias Casos de Fraude**

En este año, producto de las labores de fiscalización y auditoría a los empleadores, 101 informes asociados a presuntos fraudes, en perjuicio del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Al cierre del mes de noviembre estos expedientes fueron depositados ante la Procuraduría General de la República (PGR), más 2 casos pendientes del periodo 2023, totalizando 103 denuncias, las cuales se asocian a un registro irregular que involucra 15,272 personas como supuestos trabajadores, lo que se



traduce en una pérdida económica detectada que ascendió a los Sesenta y Seis Millones de Pesos Dominicanos con 00/100 (RD\$66,000,000.00), por concepto de pagos de per-cápita a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), resultando en la persecución de los empleadores, sus representantes y trabajadores involucrados.

Con la modificación de la Ley 87-01 en el año 2020 que otorga personería jurídica a la TSS, se ha apoderado al Ministerio Público de un total de 333 denuncias que se encuentran en proceso de investigación por el equipo de Fiscales asignados.

### **Intimaciones de pago**

Durante el periodo enero – noviembre del año en curso, se han elaborado 1,124 intimaciones de pago a empleadores morosos en el Gran Santo Domingo, San Cristóbal, San Pedro de Macorís, La Vega y Santiago. Como resultado de estas acciones, se ha logrado recuperar cerca de Veintisiete Millones de pesos dominicanos, gracias al saldo de la deuda y a los acuerdos de pago suscritos por los empleadores que presentaban atrasos, permitiendo que regularicen su estatus moroso evitando la judicialización del cobro de la deuda.

### **Recursos Administrativos**

Al mes de octubre de 2024, la División de Procesos Judiciales y Administrativos del Departamento de Litigación fue apoderada de 45 recursos de reconsideración sobre decisiones emitidas por la TSS. Al cierre de este informe han sido contestados oportunamente 35 recursos, siendo rechazados 28, acogidos parcialmente 4, y acogido en su totalidad 1, declarado inadmisibles 1, quedando en proceso para el mes de diciembre 10 casos.



De las decisiones anteriores fueron recurridas en apelación ante el Consejo Nacional de la Seguridad Social 14 casos. De estos, 13 fueron rechazados y 1 fue acogido parcialmente por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

### **Procesos Judiciales**

De años anteriores, contábamos con 15 procesos judiciales activos, de estos casos, en 4 presentamos conclusiones al fondo, restando 11 en curso. Durante el año 2024, se recibieron 15 nuevos procesos, de los cuales 2 fueron concluidos y 13 continúan activos. De lo anterior, contamos con un total de 24 procesos activos en tribunales.

### **Jornada de capacitación**

Durante el mes de junio del año en colaboración con la Escuela Nacional del Ministerio Público, realizamos una jornada de capacitación a procuradores, fiscales y personal especializado en análisis del fraude, sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y las funciones de recaudo y pago de la TSS, para fortalecer los conocimientos de cara a las denuncias presentadas en perjuicio del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo.

## **4.4 Desempeño de la Tecnología**

La TSS como parte de su proceso de innovación y adaptación a los cambios tecnológicos y regulatorios actual, identificó la necesidad de crear una Dirección que permitiera junto a las ya existente estar a la vanguardia de dichos cambios. La misma ha trabajado de manera transversal con todas las áreas, así como con organismos nacionales e internacionales con el objetivo de realizar su gestión bajo las mejores prácticas, aprobada por el MAP a finales del



2023, con el nombre de Dirección de Gestión de Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad.

### **Desempeño de la Mesa de Servicio**

En el período comprendido entre enero y noviembre de 2024, la Mesa de Servicios atendió un total de 2,897 solicitudes de servicio. Este desempeño está alineado con el indicador establecido en el Sistema de Gestión Integral, el cual establece como objetivo “mantener un índice de eficiencia en la respuesta a solicitudes de servicios de la mesa de ayuda de un mínimo del 96%”.

Del total de solicitudes recibidas, 2,794 fueron resueltas dentro del tiempo establecido, mientras que 103 se atendieron fuera del plazo estipulado, alcanzando así un índice de cumplimiento del 95.9%. Este resultado refleja el compromiso y la eficiencia del equipo en garantizar una respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios, fortaleciendo la confianza en la calidad del servicio brindado.

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

Se ha logrado un notable avance en el indicador del SISTICGE, la herramienta de medición que evalúa el progreso de la implementación de las TIC, el e-Gobierno, Gobierno Abierto, e-Participación y los Servicios en Línea en el Estado Dominicano.

A partir de septiembre del 2023, fue realizado un ajuste en la medición este indicador, clasificando las instituciones en tres grandes grupos, lo que prestan servicio a la ciudadanía, los que prestan servicio al Gobierno y los gobiernos municipales, cada grupo con sus propias característica y esquema de puntuación en



los mismos pilares de la implementación de las TIC, el e-Gobierno, Gobierno Abierto, e-Participación y los Servicios en línea en el Estado Dominicano.

Donde cada uno tendría su ranking compitiendo dentro de la misma categoría buscando un sentido de justicia y equidad.

INDICADOR SISTICGE		
SUBPILAR	CUMPLIMIENTO	POSICIÓN
Usos de la TIC	9.23%	27
Gobierno digital	20%	
Innovación	14.10%	
E-Participación	11.25%	
Servicios en Línea	26.87%	
<b>TOTAL</b>	<b>81.45%</b>	

Tabla 25: <http://sisticge.dominicana.gob.do/dashboard.php>

Luego de esta reevaluación fuimos colocado en la posición 27 con la puntuación de 81.45% debido al peso que tienen los pilares dentro de la nueva estructura.

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.

En la consecución de este periodo del año, la TSS ha demostrado un compromiso constante con la excelencia y la mejora continua.

**Estos son algunos de los logros más destacados:**

**Mejora Significativa en la Calidad de las Pruebas:**

Implementamos nuevos controles de revisión y supervisión para detectar tempranamente errores y fallos, reduciendo el tiempo necesario para corregir defectos antes del despliegue en producción.



**Cumplimiento de Plazos:** Optimizamos los tiempos de entrega de las tareas mediante la asignación precisa de tiempos para la ejecución de pruebas, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos.

**Reducción de Fallos en Producción:** Logramos una notable disminución de fallos relacionados con pruebas y su impacto en el entorno de producción, mejorando la experiencia del usuario final y reduciendo el tiempo de inactividad.

**Actualización del Cluster Nutanix de NACO:** Mejoramos la seguridad del sistema del cluster y corregimos errores, fortaleciendo la infraestructura tecnológica de la TSS.

**Implementación del Software TeamMate:** Mejoramos la precisión y eficiencia en la revisión de datos financieros y operativos, reforzando la fiscalización externa.

Al centrarnos en la planificación estratégica, las soluciones basadas en datos y la transparencia, nuestro departamento se ha posicionado como líder en la organización, demostrando un compromiso constante con la excelencia y la innovación.

**Automatización de Tareas:** Automatizamos tareas frecuentes, liberando tiempo valioso de los empleados para iniciativas estratégicas y minimizando errores.

**Modelo Predictivo de Fraude:** Desarrollamos un modelo a la vanguardia para salvaguardar los recursos de posibles amenazas.

**Implementación de NETBOTZ:** Proporcionamos visibilidad en tiempo real y alertas sobre el estado del datacenter, optimizando la eficiencia operativa y reduciendo costos y riesgos.



### **Estudio Determinantes de las Recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS):**

El estudio para desarrollar tiene como objetivo identificar y cuantificar el peso de diferentes factores, previamente seleccionados, sobre la evolución de las recaudaciones del SDSS. De manera específica, se pretende describir el impacto de los aumentos salariales, así como el del crecimiento en el número de trabajadores cotizantes en el esquema de seguridad social nacional, sobre el monto recaudado a través de la Tesorería de la Seguridad social.

**Estudio sobre las Caracterización de la duración y la recurrencia de la evasión contributiva en el Sistema Dominicano de Seguridad Social:** Esta investigación busca caracterizar la duración y la recurrencia de la evasión contributiva en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Mediante la aplicación del análisis de supervivencia y funciones de riesgo instantáneo, así como también de la estimación de un modelo de respuesta binaria, se lograron obtener importantes resultados sobre la evasión contributiva en la República Dominicana.

### **Definición DMZ**

DMZ, zona desmilitarizada es una red aislada que se encuentra dentro de la red interna de la organización. En ella se encuentran ubicados exclusivamente todos los recursos de la empresa que deben ser accesibles desde Internet, como el servidor web o de correo.

Para la TSS es necesario proteger el SUIR con una red perimetral que contemple filtrado, inspección, detención y mitigación de peticiones maliciosas que son recibidas en el esquema de cortafuegos (DMZ zona desmilitarizada) y que esta pueda proteger la integridad de la información del SUIR.



## **Departamento de Gestión Seguridad de la Información**

Durante este año, el Depto. de Gestión de Seguridad de la Información, desempeño su rol en garantizar la protección, continuidad y eficiencia de los servicios críticos de la institución, a continuación, las principales actividades, proyectos e impactos logrados alineado con los objetivos estratégicos:

### **Seguridad en Infraestructura y Gestión de Proyectos Clave.**

- **Reestructuración de la infraestructura en la DMZ NAP**
  - Configuración de nuevos equipos para fortalecer la seguridad y capacidad de la red.
  - Creación de canales alternos de VPN para garantizar acceso remoto seguro.
- **Configuración de Wifi con Autenticación de Dominio**
  - Implementación de redes inalámbricas seguras mediante autenticación LDAP con servidor RADIUS integrado en controladores de dominio. El acceso se restringió a equipos institucionales y usuarios con credenciales verificadas, garantizando control y protección en el entorno de red dentro de las sucursales NACO y GMR.
- **Implementación SIEM-SOC Cyrebro**
  - Asistencia y configuración en la implementación del sistema de monitoreo de ciberseguridad. Despliegue de agentes en las controladoras de dominio y en los servidores de Producción (SUIR) y configuración de políticas para monitoreo y estándares de seguridad.
  - Integración de activos y gestión de APIs para un monitoreo centralizado.
- **Gestión de la ampliación del almacenamiento de Cintas de Respaldo en Banreservas.**



- En respuesta al crecimiento sostenido de la Tesorería de la Seguridad Social, durante los últimos años, se gestionó la ampliación del almacenamiento de cintas de respaldo en las instalaciones de Banreservas.
- Para asegurar la capacidad de resguardar información vital de manera eficiente y confiable, fortaleciendo las políticas de continuidad operativa y protección de datos críticos de la institución.
- **Implementación de TeamMate+**
  - Apoyando a la DFE con la digitalización del ciclo completo de auditorías para mayor eficiencia y trazabilidad.
- **Migración a nuevo software de gestión documental**
  - Gestionar, configurar y brindar asistencia en la implementación del nuevo software de gestión documental que estará sustituyendo actual Transdoc. Garantizando la correcta migración de los datos y funcionalidades esenciales hacia el nuevo sistema.
- **Configuración del sistema LA Sistemas**
  - Optimización en la administración de inversiones, integrando herramientas avanzadas.
- **Implementación y Gestión de Harmony Emails**
  - En colaboración con Ciberseguridad, se ejecutó la configuración administrativa y de reglas en el sistema de correo electrónico Harmony, con el objetivo de optimizar su seguridad y funcionalidad, asegurando una gestión eficiente y protegiendo la comunicación institucional.
- **Proyecto Servidor 3CX (Central Telefónica de la TSS)**
  - Configuración del registro DNS y creación de correos electrónicos, en colaboración con el equipo de



telecomunicaciones, para optimizar la administración de la central telefónica, mejorando la eficiencia en las comunicaciones institucionales.

- **Auditorías y soporte especializado con MTF:**
  - Los requerimientos de evidencias iTICge, y las auditorías TSS-UNIPAGO, KPMG y TSS-CCNSS2 se gestionaron de manera efectiva la activación de los usuarios en la plataforma para transferencias seguras de información.
  - Como resultado de la alta demanda, además de las informaciones que se manejan diariamente, se incrementó significativamente la capacidad del equipo para garantizar la disponibilidad e integridad de los datos, manteniendo optimizado los procesos internos.

## **2.Continuidad Operativa y Resiliencia**

- **Simulacro de recuperación en sitio alterno (SUIR)**
  - El departamento participó la migración de los servicios del SUIR del Data Center NAP al Data Center NACO, se ejecutaron cambios de la IP pública y la reconfiguración de redes en Cloudflare Tunnel. Logrando con éxito la accesibilidad externa y la correcta operación del sistema en NACO.

Seguridad realiza un monitoreo y revisión constante para reforzar y mejorar la postura de la seguridad de los usuarios, redes, aplicaciones, M365, aplicación de nuevos controles (políticas de control de acceso, políticas de dispositivos, etc.), gestión de dispositivos con nuevas funciones de geolocalización y borrado remoto, y próximamente encriptación.



Políticas de firewall actualizadas en un 93% eliminando las políticas obsoletas y cerrando las brechas de los permisos no necesarios para garantizar la continuidad del negocio de forma segura.

Firewall	Enero - Noviembre
GMR	92%
NACO	95%
TORRE	91%
NAP-CORE	91%
NAP-EDGE	91%
Bávaro	98%
Puerto Plata	94%
Santiago	94%
Punto Gob	92%
San Fco.	92%

Tabla 26: Gestión Actualizada por localidad.

### Revisión y cambios de políticas Firewall

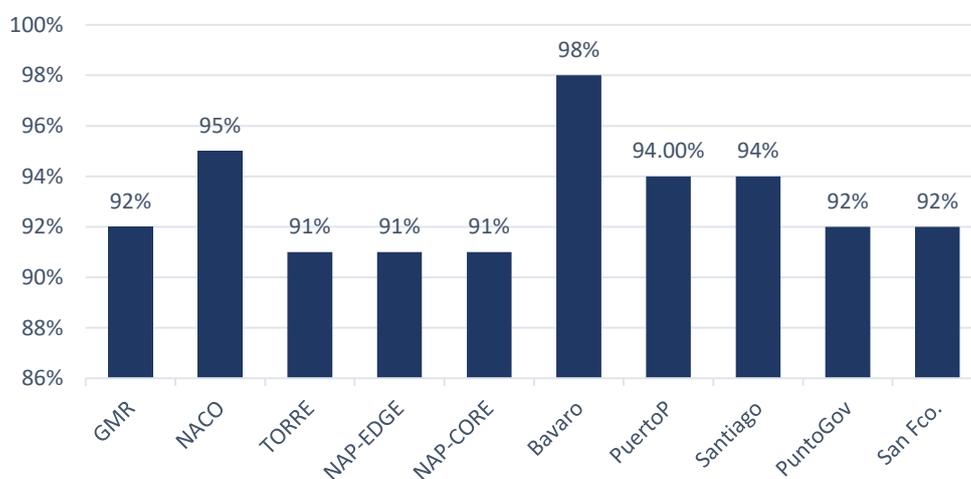


Gráfico 19: Políticas Revisadas

La gestión de roles de usuarios en todas las plataformas ha sido reforzada, para dar respuesta oportuna cuando se den cambios de posición o salida del personal, manteniendo actualizada la matriz de usuarios, y cumpliendo con los requerimientos de varias normas adoptadas por la institución y regulaciones que nos aplican.



Establecimos el uso del Sistema de gestión de archivos, MTF, que optimiza los recursos de la institución, automatizando procesos y gestionando la entrega de información crítica, eliminando los métodos tradicionales e incrementando la eficiencia operativa.

Esto nos ayuda además a mejorar la seguridad de los datos cumpliendo con las normativas de seguridad, entre ellas NORTIC A7, ISO 27001, Ley de protección de datos personales (172-13), y El Reglamento de Seguridad Cibernética y de la información. Se logra de manera oportuna la reducción de las amenazas que previenen de almacenamiento físico, y/o enlaces de páginas gratuitas no seguras, así como los costos en dispositivos de almacenamiento o consumo de papel para la entrega de informaciones.

Actualmente incluimos al departamento de Trámites y Servicios para gestionar todas las solicitudes hechas por el Ministerio Público y demás instituciones de interés, lo cual resultará en beneficio y garantizará una mayor gestión con los procesos.

### **Departamento de Ciberseguridad**

La TSS siempre ha priorizado la seguridad de la información y los datos de los ciudadanos y empleadores como parte de su estrategia institucional, por lo que la implementación de medidas que permita garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de estos es de primer orden para la institución.

Los grandes avances de la tecnología de la comunicación han impulsado la integración de estas como parte del día a día de las personas y empresas.

La pandemia del COVID-19 incrementó considerablemente la digitalización y por consiguiente los ciberataques, ante este escenario, nuestra institución ha reconocido la imperiosa necesidad de establecer un departamento especializado en



seguridad cibernética. Este paso es crucial para enfrentar las amenazas emergentes que constantemente comprometen la integridad de la información confiada a nuestro cuidado.

En este periodo de enero - noviembre se han realizado importantes avances en este sentido, entre los cuales se encuentran:

- Firma de Acuerdo de Cooperación Interinstitucional CNCS-TSS.
- Integración nuevos servicios del Centro Nacional de Ciberseguridad.
- Adquisición e implementación de herramienta Security Awareness y puesta en marcha del Programa de Concientización de Ciberseguridad 2024.
- Adquisición e implementación de herramienta Harmony-Email Security para protección de correos electrónicos, MS Teams.
- Adquisición de herramienta SIEM-SOC para fortalecer el proceso de monitoreo de Ciberseguridad, así como también el seguimiento y centralización de eventos generados por nuestras plataformas de Seguridad. (En proceso de Implementación).
- Se han realizado un total de 15 reportes de vulnerabilidades críticas detectadas por el área,
- Se han gestionado un total de 687 incidentes de ciberseguridad generados por el Security Operations Center de DNI.
- Se han gestionado un total de 10 incidentes de ciberseguridad generados por el Sprics - Banco Central.
- Se han gestionado un total de 3 incidentes de ciberseguridad generados por el Centro Nacional de Ciberseguridad.



## **Departamento de Gestión Integral de Riesgos**

En el entorno empresarial actual, caracterizado por su dinamismo y complejidad, la gestión integral de riesgos y la continuidad de negocios se han convertido en pilares fundamentales para garantizar la resiliencia y sostenibilidad de las organizaciones. El departamento de Gestión Integral de Riesgos tiene como misión identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan afectar la operatividad y los objetivos estratégicos de la empresa, así como asegurar la capacidad de respuesta y recuperación ante eventos disruptivos.

Dentro de los logros para el 2024 están:

1. Actualización de la matriz de riesgo institucional.
2. Puesta en marcha de la matriz de riesgos especializada para los procesos de compra, acorde a los lineamientos de la dirección de compras y contrataciones.
3. Levantamiento de los riesgos conductuales acorde a las directrices de la dirección general de ética e integridad gubernamental.
4. Realización de ejercicios de continuidad de negocio en los procesos críticos de la institución y participación de los ejercicios de gestión de crisis organizados por el consejo nacional de ciberseguridad, AWS y OEA.
5. Realización de jornada interna de identificación de riesgos.
6. Acercamientos con distintos organismos internacionales de Seguridad Social con el fin de reforzar nuestra Gestión Integral de Riesgos (Brasil, Argentina y Guatemala).



7. Uso de inteligencia artificial (AI) y Business Intelligence (BI) a través de Microsoft Power BI para el levantamiento y gestión de las matrices de riesgos.

### Gestión de Riesgos

En la siguiente tabla se muestran los resultados de los indicadores de la gestión de riesgos 2024, evaluados en el periodo enero – noviembre del mismo año.

Indicador	Meta	Resultado 1er. Semestre	Resultado 2do. Semestre
Reducir el 100% de los riesgos altos y muy altos, Tolerancia: 3 riesgos alto o muy alto.	100%	100%	100%
Revisar la Matriz de Riesgos como mínimo dos veces al año en el 2024.  Tolerancia: una revisión al año con autorización del comité de Sistema integrado de gestión.	100%	38%	100%
Cumplir con el 90% de las fechas de compromisos establecidas para la implementación de los controles de riesgos altos y muy altos.  Tolerancia 10% de riesgos sin controles.	90%	100%	100%
Actualizar en un 100% los documentos del sistema de gestión de continuidad negocio en fecha aniversario del documento.	100%	20%	100%



Indicador	Meta	Resultado 1er. Semestre	Resultado 2do. Semestre
Tolerancia: 30% de documentos no actualizados.			
Cumplir con el 100% de los ejercicios planificados de continuidad de negocio para el 2024.  Tolerancia: 20% de ejercicios no realizados.	100%	100%	100%
Obtener un nivel de eficiencia del 85% en la gestión de riesgos altos y muy altos a diciembre 2024 (cuando baje un punto en la probabilidad o en la severidad)	85%	100%	100%
Reducir al menos un 2% del RTO de los procesos Core de negocio a diciembre 2024.	2%	-	Se completará en diciembre 2024

**Tabla 27:** Indicadores de la gestión de riesgos 2024.

Tal como se puede observar en la tabla anterior los resultados obtenidos en el periodo enero – noviembre, la institución ha mantenido y fortalecido la gestión de riesgos y la Alta Gerencia ha asumido el compromiso y la gestión eficiente de los mismos.

### **Departamento de Cumplimiento Normativo**



### Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) T3.

<b>Contraloría General de la República</b>		
<b>Componentes del Control Interno</b>	<b>Evaluación del diagnóstico CGR</b>	<b>Observaciones CGR</b>
Ambiente de Control	100%	0
Valoración y Administración de Riesgos	100%	0
Actividades de Control	100%	0
Información y Comunicación	100%	0
Monitoreo y Evaluación	100%	0
<b>% TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>

**Tabla 28:** Resultado NOBACI Portal CGR para T3

Para la actualización de los requerimientos de cada componente que integran Las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, según la Ley 10-07, reglamentos y resoluciones emitidas por la Contraloría General de la República. Se han enviado los informes de gestión correspondientes a los trimestres enero- marzo, abril - junio y julio – septiembre, fueron enviados a contraloría y actualizados en el portal de la Contraloría General de la República, referente al Sistema de diagnóstico de las NOBACI, este refleja el resultado de la verificación de cumplimiento dentro de los procesos Institucionales de acuerdo con la documentación presentada como evidencia y validadas por el ente regulador.



<b>Objetivo y/o indicador</b>	<b>Avance</b>	<b>Avance Ponderado</b>
Actualizar la carga de evidencia requeridas por NOBACI	75%	34
Realizar funciones operativas del proyecto de implementación de normas Cumplimiento y antisoborno.	65%	20
Crear, solicitar aprobación y poner en marcha documentos de trabajo del área (manuales, protocolos, instructivos, etc.)	60%	12

**Tabla 29:** Resultado de indicadores POA 2024.

El 09 de abril 2024, se inició con el Proyecto de Implementación Normas ISO 37001/373001 de cumplimiento y antisoborno que tienen como objetivo gestionar los riesgos de incumplimiento y promover una cultura de integridad y prevención de incumplimiento y la corrupción administrativa. De igual manera dar cumplimiento la Ley núm. 340-06 y decreto no. 36-21 y sus modificaciones.

Se nos presentó el estatus de la Institución en referencia al cumplimiento de las Normas ISO 37001/37301 a través de un Diagnóstico el cual dentro de sus resultados estableció como se aprecia la alineación del sistema de cumplimiento y antisoborno en el liderazgo institucional procurando la eficiencia en la operación organizacional, lo que sirve como impulso para la armonización del sistema con la estrategia organizacional, optimizando el valor institucional de “Transparencia” y “Calidad”.



Fueron realizadas sesiones de acercamiento con todas las áreas establecidas para el alcance de la implementación de los sistemas.

Se realizaron reuniones para la construcción del análisis de Contexto, Análisis FODA y Mapa de Grupos de Interés, procedimos al análisis de la regulación institucional, planificación estratégica, apoyándonos en la realización de un grupo de enfoque con una representación de colaboradores de distintas áreas de la organización, en el cual levantamos información a través de preguntas y análisis de situaciones y de igual forma realizamos de manera separada un grupo de enfoque con una representación de los distintos grupos de interés externos de cara a la implementación del sistema de cumplimiento y antisoborno, los cuales nutrieron el proceso para la definición del alcance del sistema de gestión.

De este levantamiento de información salió como resultado análisis de contexto sistema de cumplimiento y antisoborno el cual fue entregado para la vinculación y elaboración del Plan Estratégico Institucional.

Fue presentada la Valoración técnica función de cumplimiento y antisoborno la cual definió la estructura de gobernanza del Sistema de Antisoborno y de cumplimiento y de la TSS la cual se configura en el Tesorero de lo Seguridad Social como órgano de gobierno y Alta Dirección, conjuntamente y en la Dirección de Gestión de Normas Cumplimiento y Ciberseguridad como el área en la que recae la función de Cumplimiento Antisoborno, con el Departamento de Cumplimiento Normativo como responsable operativo directo.

El Plan de Concientización para los colaboradores se ha puesto en marcha y las capacitaciones programadas fueron impartidas, entre ellas la sensibilización sobre las Normas ISO 37001/370301 a



todos los colaboradores de la institución. Capacitaciones personalizadas para el Departamento de Compras y Contrataciones, Dirección Financiera y Dirección Jurídica de las Normas ISO 37001:2016 y 37301:2021. Además de Formación integral en cumplimiento y antisoborno, Curso Auditor Líder 37001 y 37301, Curso Auditor interno 37001 y 37301.

La documentación del Sistema de Gestión se encuentra en etapa de validación para su puesta en marcha a partir de enero 2025.

La Contraloría General de la República (CGR), evaluó a 50 instituciones del sector público mediante el Índice de control Interno que es una métrica agrupada que permite valorar razonablemente un conjunto de dimensiones asociadas al nivel de cumplimiento del control interno de las instituciones, este sistema aporta mejoras significativas y evidencia el proceso de transparencia y redición de cuentas del recaudo, uso e inversión de los recursos públicos durante el primer trimestre del 2024, el resultado de nuestra evaluación fue de 99.11%, ocupando el primer lugar de la lista de las instituciones evaluadas.

Para el segundo trimestre alcanzamos una puntuación de 99.23%, y por segundo trimestre logramos el primer lugar en la evaluación del Índice de Control Interno de la Contraloría General de la República.



**Reporte de Índice de Control Interno**  
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Periodo: jul-Sep-2024

Supervisor responsable: >

Indicador 1. Diseño y Documentación del Sistema de Control Interno		Calificación: 38.00 /50
Subindicador 1.1. NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO		12.00 /12
Subindicador 1.2. ALINEACIÓN PACC-POA-PRESUPUESTO DISPONIBLE		6.00 /6
Subindicador 1.3. CRONOGRAMA DE ENTREGA DE BIENES		6.00 /6
Subindicador 1.4. PRESENTACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS		6.00 /6
Indicador 2. Eficacia del Sistema de Control Interno		Calificación: 48.52 /50
Subindicador 2.1. CUMPLIMIENTO NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO		8.00 /8
Subindicador 2.2. CUMPLIMIENTO NORMAS DE NUDO GRADO		6.00 /6
Subindicador 2.3. RI DE CONTRATOS		6.00 /6
Subindicador 2.4. RI DE ORDENES DE PAGOS		5.77 /6
Subindicador 2.5. RI DE ARCHIVOS DE NOMINAS		3.19 /4
Subindicador 2.6. INFORME DE RECEPCIÓN DE BIENES (ACORDE AL CRONOGRAMA)		4.00 /4
Subindicador 2.7. CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA		3.56 /4
Subindicador 2.8. CUMPLIMIENTO DEL POA INSTITUCIONAL		4.00 /4
Subindicador 2.9. INFORME DE CIERRE DE OPERACIONES CONTABLES		4.00 /4
Subindicador 2.10. ARQUEOS DE CAJAS CHICAS		4.00 /4
<b>Total</b>	<b>Porcentaje de evaluación</b>	
<b>78.52 / 80</b>	<b>98.15%</b>	

Imagen 2: Reporte Índice de Control Interno.

## 4.5. Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

La Dirección de Planificación y Desarrollo de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es un área transversal a toda la organización y tiene la responsabilidad de asesorar a la Institución en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, así como la formulación del Plan Estratégico Institucional y los presupuestos institucionales, dentro de su gestión contempla los cambios organizacionales y de reingeniería de procesos y el sistema de gestión de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

La TSS realizó en el mes de agosto, el proceso de Formulación del Anteproyecto de presupuesto 2025 de acuerdo al calendario de DIGEPRES, donde se mantiene aprobada la propuesta de estructura programática con 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 no. 13-20. Los resultados alcanzados al tercer trimestre del 2024 es de 48%, 98.18% y 98.86% respectivamente según fueron citados.

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.

Para el fortalecimiento y formulación de nuestro proceso de Planificación Estratégica de cara a la actualización de nuestro PEI 2025-2028, la TSS se acompañó de una firma consultora para guiar el proceso y realizar talleres y mesas de trabajo para elevar el pensamiento estratégico de nuestro personal directivo y encargados.

Fue realizado el Análisis Situacional actual en la que se encuentra la institución, respecto a su entorno externo, como en su funcionamiento a lo interno. Para esto fueron llevados a cabo sesiones con todos los directores y encargados de la Gerencia para levantar la información sobre los procesos, dolores y desafíos que tiene la institución.

Se han llevado a cabo capacitaciones en Planificación Estratégica, Innovación, Gobierno Corporativo y Gobierno Abierto dirigida a todos los directores y encargados de la TSS.



Se han realizado talleres con todo el personal para el análisis FODA, donde fueron organizados 6 grupos de trabajo de manera presencial y virtual, divididos en 4 mesas de trabajo, luego estas informaciones fueron consolidadas y analizadas para unificar criterios. Fue compartida una encuesta a todo el personal para categorizar por nivel de prioridad e impacto para la institución.

Fue presentado el nuevo Plan Estratégico Institucional TSS 2025-2028, la estructura de este nuevo plan contiene 5 ejes estratégicos, 9 objetivos estratégicos, 20 resultados esperados, 35 indicadores estratégicos y 65 iniciativas estratégicas.

Para el desarrollo de la estrategia institucional, fueron definidos 5 ejes: Gobernanza y Excelencia Operativa, Servicio y Posicionamiento Institucional, Regulación y Supervisión, Riesgo y Control de Gestión y eje de Crecimiento y Desarrollo del Talento Humano.

Se ha instaurado con éxito una cultura orientada hacia la gestión de riesgos, que permite la identificación de eventos capaces de afectar las operaciones de la TSS, así como la adopción de medidas para mitigar su impacto.

Fue realizada la segunda auditoria de seguimiento sin identificación de no conformidades por cinco años consecutivos para nuestro sistema de Gestión Integrado, basado en la Norma ISO 9001:2015 dando constancia al compromiso institucional con la excelencia.

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 por la TSS de los productos definidos en los diferentes ejes de nuestro plan estratégico vigente. Estos resultados se detallan a continuación:



EJE1: Experiencia al Usuario con un avance de 75%

EJE2: Fortalecimiento Institucional con un avance de 65%

EJE3: Crecimiento y Desarrollo con un avance de 67%

Se realizó la encuesta de Credibilidad y Transparencia a todos los entes relacionados con la institución en los cuales de las 167 instituciones envidas el valor en puntuación obtenido fue de 95.99% lo que indica el compromiso que ha asumido la Tesorería de la Seguridad Social en el año 2024 de mantener un alto nivel de satisfacción, además de posicionamiento como una institución eficiente y transparente.

Los retos son continuar brindando eficaces servicios, velar por el cumplimiento de la misión y la calidad de los procesos conferidos por la Ley no. 87-01 con sus modificaciones.

### **Resultados del sistema de Gestión Integrado**

#### **Implementación del Tablero de Indicadores Institucionales en Power BI**

En nuestra búsqueda por fortalecer la gestión basada en resultados, hemos desarrollado un tablero de indicadores institucionales en Power BI. Este tablero concentra en un solo espacio todos los indicadores institucionales y los objetivos de calidad con sus respectivas metas definidos en el año, brindando a todo el personal acceso a una herramienta visual e intuitiva para el seguimiento de los avances y el cumplimiento de metas.

El tablero está integrado con Power Apps, permitiendo que trimestralmente se actualicen los avances de cada indicador mediante un formulario diseñado específicamente para este propósito. Este formulario también permite cargar las evidencias necesarias, asegurando la trazabilidad y transparencia en la



información reportada. La integración entre Power Apps y Power BI asegura que los datos sean actualizados en tiempo real, facilitando una toma de decisiones oportuna y promoviendo una cultura de rendición de cuentas y mejora continua en la institución.

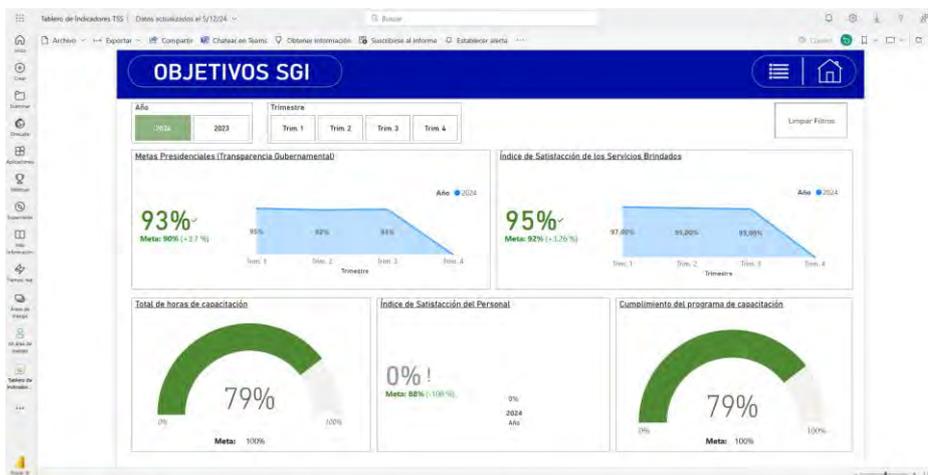


Imagen 3: Tablero de Indicadores Institucional.

### Celebración de la Semana de la Calidad Institucional

Durante la Semana de la Calidad, destacamos el papel fundamental de nuestros colaboradores en la construcción de una cultura orientada a la calidad y excelencia. Como parte de esta celebración, colocamos fondos de pantalla y pantallas de bloques en las computadoras con mensajes inspiradores que resaltan la



importancia de cada miembro del equipo en el logro de nuestros objetivos de calidad. Esta iniciativa está alineada con los enfoque definido en nuestro Plan Estratégico Institucional 2025-2028, reafirmando nuestro compromiso de avanzar juntos hacia la excelencia y de consolidar la calidad como un pilar esencial en todas nuestras acciones.

### **Auditoría externa SGC: ¡5 años sin no conformidades!**

Durante los días 18 y 19 de noviembre se realizó la auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión Integrado, específicamente al Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de verificar el nivel de cumplimiento de los procesos de las distintas áreas que conforman la institución.

Como parte de los resultados obtenidos durante estas jornadas, los procesos auditados no arrojaron no conformidades, constituyéndose este en el quinto año consecutivo con estos resultados. Esto representa un hito importante que refleja nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia y la mejora continua en todos nuestros procesos.

## **4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones**

El Departamento de Comunicaciones de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) es un área transversal a toda la organización y tiene la responsabilidad de contribuir con las demás unidades organizacionales, para dar a conocer los logros y conquistas de la TSS a la ciudadanía, generando posicionamiento y visibilidad positiva del crecimiento de las recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, el aumento de cotizantes al Sistema y los beneficios que ofrece el registro en el mismo.



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

Además de los procesos administrativos propios del Departamento, Comunicaciones tiene tres áreas operativas, las cuales son: comunicación interna, comunicación digital y gestión de medios (prensa), desde estas áreas de trabajo hemos conquistado importantes resultados, que nos han ayudado a mejorar el clima organizacional y fomentar el sentido de pertenencia entre los colaboradores, dar a conocer la Tesorería de la Seguridad Social e informar acerca de cuál es el papel de la TSS dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

### **Comunicación en Medios Digitales**

La TSS actualmente cuenta con presencia en seis plataformas de redes sociales, las cuales son: Instagram, X (antiguo Twitter), LinkedIn, Facebook, YouTube y Threads, siendo esta la más reciente creación de la compañía Meta.

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 notas de prensa novedades sobre las ejecuciones institucionales y los índices de recaudaciones en períodos de tiempo definidos por la institución.

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 TSS 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 50,348 seguidores en Instagram; 4,251 seguidores en X; 8,197 seguidores en Facebook; 19,426 seguidores en LinkedIn; 2,077 suscriptores en YouTube, y 8,618 seguidores en Threads.

Durante el periodo de enero - noviembre 2024, en los perfiles de redes sociales de la Tesorería de la Seguridad Social se realizaron 228 publicaciones (en Instagram: publicaciones e historias; YouTube, Facebook, LinkedIn, Threads y X), a través de las cuales se informan a la ciudadanía sobre las actualizaciones y nuevos proyectos de la institución.

En cuanto al ejercicio de comunicación que impacta al público externo, podemos mencionar que, desde el Departamento de Comunicaciones, en el período de enero – diciembre 2024 a través del foro institucional se contestaron un total de 77 consultas expuestas por los participantes, facilitando con esto la obtención de los servicios institucionales, a la vez que se educa a la ciudadanía acerca de la correcta reportería ante el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Los esfuerzos llevados a cabo 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.

### **Comunicación en Medios Tradicionales**

En cuanto a la gestión de prensa de la TSS, durante el periodo enero - noviembre de 2024 el Departamento de Comunicaciones elaboró y distribuyó un total de 23 notas de prensa, las cuales comunicaron los tópicos más relevantes de la institución, tales como los nuevos topes de cotización del régimen contributivo, la estabilidad financiera del SDSS, los retos que este afronta en cuanto a la elusión, evasión y denuncias de fraudes por parte de los los empleadores en perjuicio de los trabajadores.

A través de las notas de prensa se informó acerca de las novedades institucionales como la firma de acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad; la obtención del reconocimiento por parte del INAP; el reembolso de más de 211 millones a favor de trabajadores y empleadores por concepto de montos pagados en exceso y cápitas no dispersadas; el inicio de la consultoría para la implementación de las Normas ISO 37001 y 37301; la ratificación de la máxima autoridad de la TSS; la formulación del PEI TSS 2025-2028 hasta su presentación en noviembre del corriente año; las jornadas de limpieza de costas; la entrega de donativos a instituciones sin fines de lucro, como parte de las actividades del Programa de Compromiso Social de la institución; el reconocimiento de la institución por parte de la DIGEIG en su ranking de transparencia, y la obtención del primer lugar de manera consecutiva en las mediciones del Índice de Control Interno que realiza la Contraloría General de la República.

En general, la TSS obtuvo publicaciones en la versión digital de los periódicos de circulación impresa y un promedio de 20 medios digitales.



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

### **Comunicación Interna**

La comunicación interna es un pilar fundamental en cualquier organización que aspire al éxito y la sostenibilidad a largo plazo. Una buena gestión de la comunicación interna no solo facilita la transmisión de información, sino que también fortalece la cultura organizacional, mejora la cohesión entre los equipos y aumenta la productividad.

Entre los esfuerzos realizados en este orden durante el periodo enero - diciembre del 2024 podemos destacar la difusión de 255 mensajes de comunicación en formato digital a través del correo institucional, así mismo la colocación de informaciones relevantes para los colaboradores en los murales informativos. También se destaca la redacción y publicación mensual del boletín de comunicación interna, producto editorial que tiene por objetivo presentar un resumen de las actividades institucionales más relevantes del mes, de manera que los colaboradores puedan ver, de manera clara, las conquistas institucionales de las últimas semanas.

Como brazo de apoyo hacia las demás áreas operativas de la institución, el Departamento de Comunicaciones ejecutó 55 coberturas fotográficas de las actividades institucionales, de manera interna y externa, con el fin de documentar el quehacer institucional, a la vez que se cuenta con el soporte visual para el contenido a difundir sobre estas actividades.



Mediante el programa de donantes de sangre TSS, y haciendo uso de los canales de comunicación interna, se motivó a los colaboradores de la institución a ayudar a otros que, en algún momento crítico, han requerido la donación de sangre para algún familiar directo.

Mediante las herramientas de comunicación interna también se dan a conocer las conquistas institucionales, entre las que se destacan durante el periodo enero - diciembre del 2024: la sentencia favorable de crédito privilegiado a la TSS por parte de tribunal competente; los colaboradores premiados con el Programa de Reconocimiento TSS; el reconocimiento otorgado por el INAP a la TSS por el alto índice de capacitación al personal; las convocatorias a charlas y acciones formativas para los colaboradores, así como también el inicio de procesos de transformación institucional que impactarán el día a día de todas las áreas y colaboradores, como son la implementación de las normas ISO 37001 y 37301 de antisoborno y cumplimiento regulatorio, y el proceso de fortalecimiento y formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028.

Otra de las campañas de comunicación interna llevadas a cabo durante los meses de enero a diciembre de 2024 fue “Un nuevo capítulo institucional”, mediante la cual se dio a conocer la nueva estructura organizacional de la Tesorería de la Seguridad Social, presentando en detalle las nuevas unidades que formarán parte de la institución y sus funciones.

De igual manera, se desarrolló la campaña “Ciberseguridad para mujeres”, como parte de las acciones derivadas de la firma de acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad, que tiene entre sus objetivos fomentar una cultura cibersegura en todas las instituciones.



A nivel estratégico, desde esta área de operaciones y en un esfuerzo conjunto con la Dirección de Recursos Humanos, se llevó a cabo el diagnóstico de comunicación interna y liderazgo, cuyo objetivo es conocer cómo perciben los colaboradores la comunicación vertical, es decir, entre supervisor y supervisados, y a partir de los resultados arrojados por el estudio, diseñar un plan de acción que fomente la apertura y la bidireccionalidad en la comunicación entre colaboradores y supervisores.

Es importante destacar que un ambiente laboral donde se valora y se facilita la comunicación interna estimula la creatividad y la innovación. Los colaboradores se sienten más inclinados a compartir ideas y sugerencias, lo que puede conducir a nuevas soluciones y mejoras en los procesos de la institución.



## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

### 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

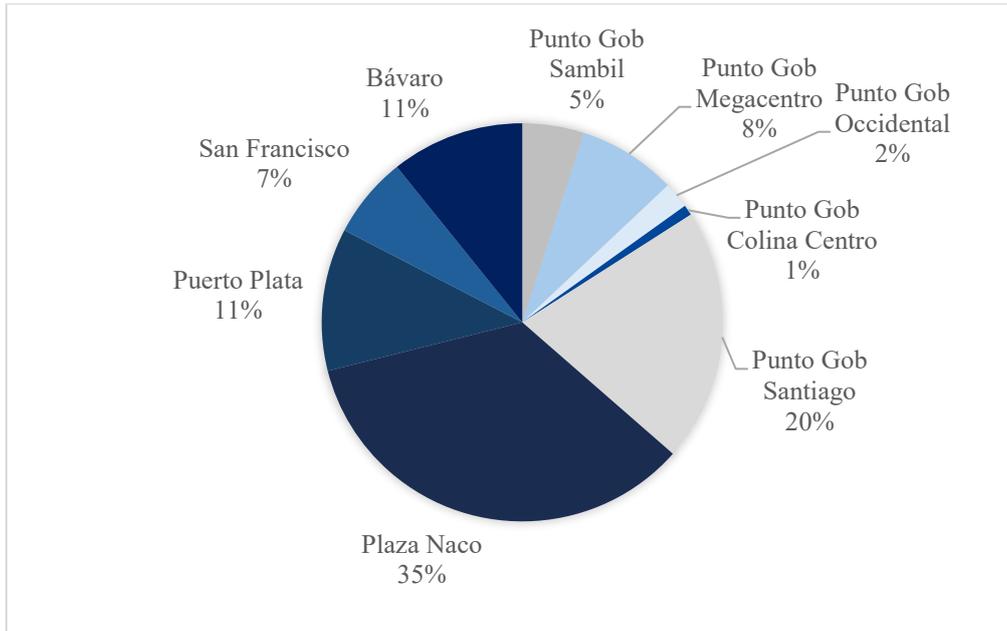


nuevos modelos de gestión y el aumento del personal. Esto ha permitido elevar los niveles de calidad en el servicio y se continúa realizando los esfuerzos para lograr el punto de equilibrio que permita lograr la implementación plena de una cultura de servicio basada en la Excelencia como principio del Sistema de Gestión de la Calidad.

A través de nuestros Centros de Servicios ubicados en Distrito Nacional, Bávaro, Puerto Plata, San Francisco de Macorís y los Punto GOB Santiago, Sambil, Mega Centro y Occidental Mall hemos recibido un total de treinta y cuatro mil seiscientos noventa y ocho (34,698) y diez y nueve mil novecientos veinte y seis (19,926) usuarios respectivamente, asistiéndoles en los diferentes procesos de nuestra cartera de servicios institucionales para un total de ochenta y nueve mil trescientos veinte y dos (89,322) asistencias presenciales.

De los servicios tramitados y procesados a nuestros usuarios durante este año 2024, hemos gestionado un total de diez mil ciento treinta y cuatro (10,134) solicitudes de registro de empleadores vía los distintos canales de comunicación, logrando un impresionante porcentaje de cumplimiento del 99.99% de respuesta en menos de 3 días laborables reduciendo los tiempos antes comprometidos de 10 días y hemos entregado al 30 de octubre 1,107,729 certificaciones automáticas y manuales sobre aporte empleado, aporte personal, balance al día, NSS a extranjero, registro sin nómina, entre otras con un porcentaje de cumplimiento sostenible del 100% dentro del plazo comprometido.





**Gráfico 20:** Asistencias Brindadas por localidad.

Entre los servicios de mayor impacto en las cotizaciones de los empleadores y trabajadores del régimen contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social se encuentran los permisos otorgados a los representantes de las empresas para el registro y pago oportuno de los trabajadores cotizantes y la habilitación de los números de seguridad social (NSS) a todos los afiliados y durante este 2024 tuvimos la oportunidad de, adicional a la habilitación de más de 10,000 nuevas empresas, otorgar diez mil cientos sesenta y dos (10,162) nuevas credenciales de acceso a usuarios del SUIR y además habilitar un total de cuarenta y un mil doscientos ochenta y un (41,281) nuevos números de seguridad social que permiten que más ciudadanos sean beneficiados de la seguridad social en la República Dominicana.

Hemos optimizado nuestros tiempos de atención a las solicitudes vía el Centro de Asistencia a Empleador gestionando respuestas a llamadas, chats y correo de servicio al usuario con una tasa de éxito histórica del 97.95% y con tiempos de espera que antes excedían de los quince (15) minutos, logrando las asistencias de



llamadas y chats a un tiempo de espera menor a cuarenta segundos (40) lo que ha favorecido la satisfacción de los usuarios y eliminado el re llamado por abandono no contestado.

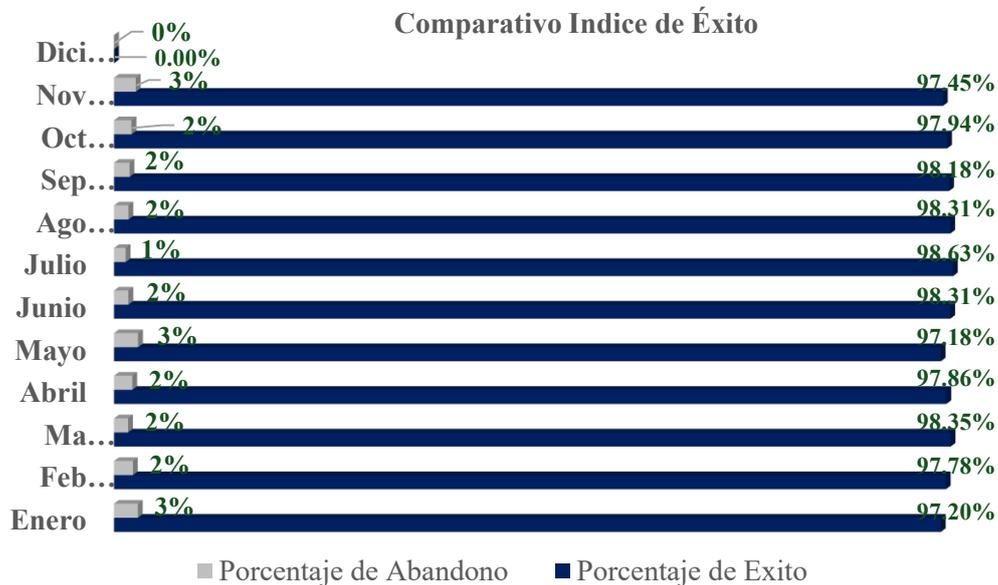


Gráfico 21: Índice de Éxitos de las llamadas y chat.

Estos soportes y orientaciones a las empresas y ciudadanía brindados por nuestro equipo gestor nos colocan para este 2024 un total de ciento treinta y cuatro mil trescientos sesenta y nueve (134,369) llamadas y chats con un cierre de brecha significativo en comparación con el año 2022 y 2023 donde la tasa de abandono del Centro de Asistencia al Usuario fue reduciendo progresivamente de un 53% en 2022 a un 11% en 2023 y en este 2024 a solo un 2%.

## 5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

En el Depto. Acceso a la Información Pública estamos comprometidos a cumplir los mandatos establecidos en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley No. 200-04, el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de dicha ley, la resolución No. DIGEIG-R-02-2017 y la Resolución DIGEIG No. 002-2021, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto



públicas como privadas otorgándoles las informaciones solicitadas, promoviendo así el buen hacer en el estado y una cultura de transparencia.

Fundamentamos nuestro trabajo en la eficiencia, de manera que nuestras actuaciones se realizan optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en el plazo establecido por la Ley.

Mediante este documento mostraremos la información correspondiente al cumplimiento de las solicitudes, el portal de transparencia, datos abiertos, logros y metas cumplidas en el periodo enero -diciembre 2024.

Mes	Solicitudes Recibidas	Antes de 10 días	De 10 a 15 días	Referidas	Rechazadas	Fuera de Plazo
Enero	15	0	10	3	2	0
Febrero	4	1	2	0	1	0
Marzo	5	1	3	1	0	0
Abril	3	1	1	1	0	0
Mayo	6	1	5	0	1	0
Junio	6	0	1	0	5	0
Julio	12	4	5	1	2	0
Agosto	13	5	5	1	2	0
Septiembre	10	4	3	3	0	0
Octubre	11	2	4	4	1	0
Noviembre	6	3	2	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>0</b>

**Tabla 30:** Cantidad de solicitudes con estatus correspondientes

Durante el periodo enero – diciembre, hemos recibido un total 91 solicitudes, las cuales fueron respondidas en los plazos siguientes, de estas quince (15) fueron remitidas a otras instituciones, catorce (14) rechazadas, cuarenta y una (41) respondidas de 10-15 días, veintidos (22) antes de los 10 días.

De las cuales veinte y ocho (28) fueron solicitadas por hombres y diez (10) por mujeres.



### 5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

La Tesorería de la Seguridad Social, como parte fundamental de su cultura organizacional, y reconociendo la importancia de las percepciones de sus partes interesadas, se compromete a escuchar activamente sus opiniones y evaluar la satisfacción de los servicios brindados. Para ello, se apoya en encuestas y en el seguimiento de los comentarios de los usuarios a través de los distintos canales de comunicación disponibles.

La meta establecida para este año es obtener, al menos, un 92% en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Brindados. En el periodo enero - diciembre del año se obtuvo un 95%.

**Gráfico 22:** Solicitudes Recibidas.

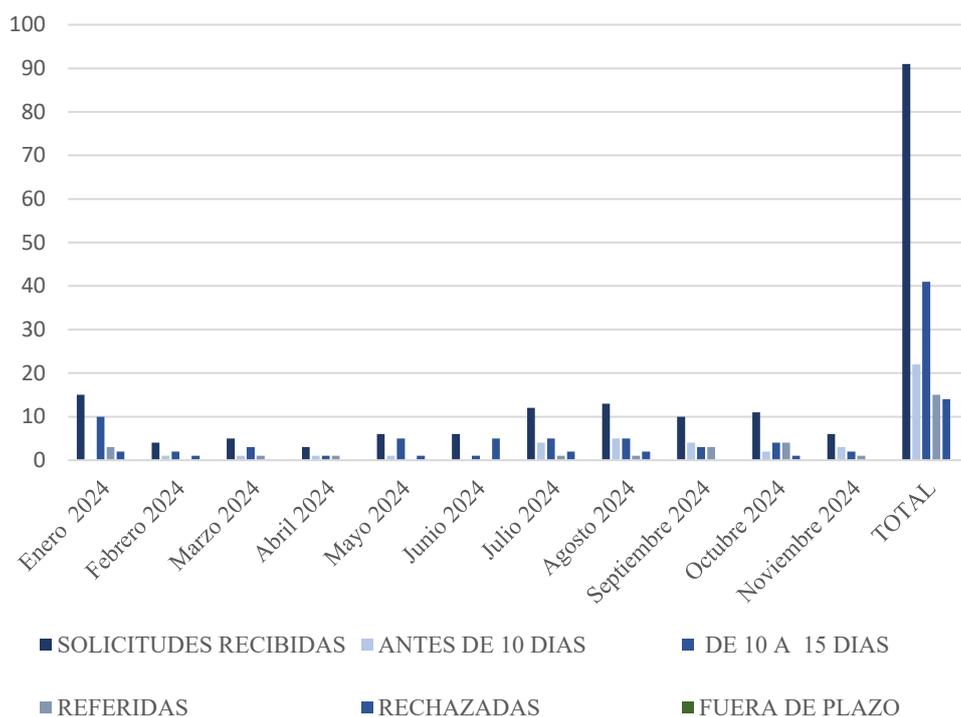
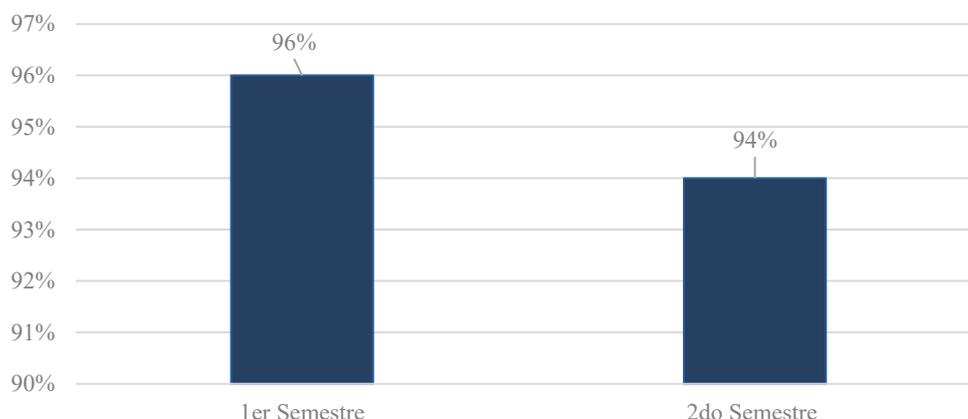


Gráfico. Índice de Satisfacción Enero – Diciembre 2024



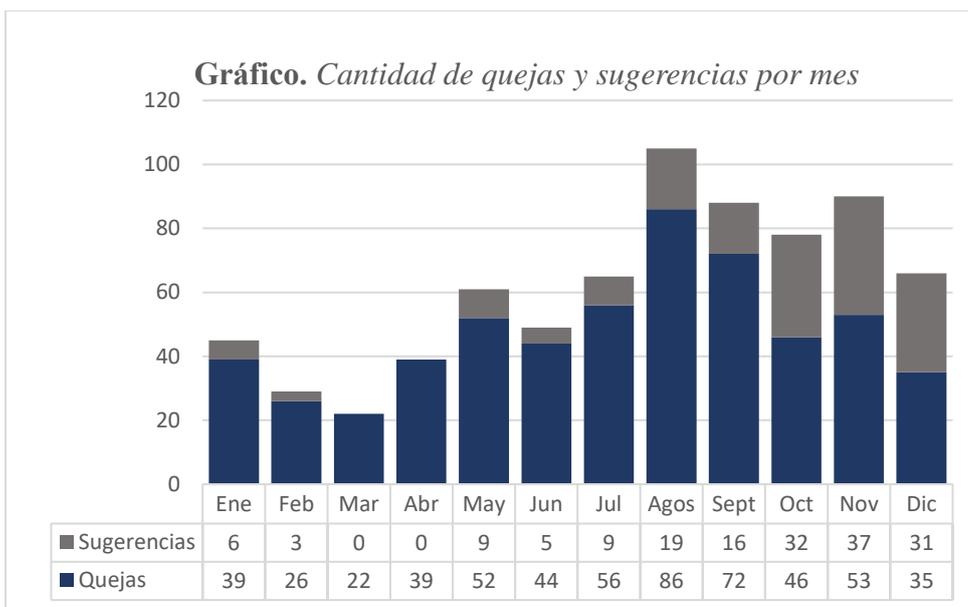
**Gráfico 23:** Índice de Satisfacción.

En el periodo Junio - Diciembre hubo una reducción de dos puntos para el índice de satisfacción. Esta variación es natural debido a lo cercano que se encuentra el objetivo al 100%.

Además, durante el año se implementaron diversas iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del usuario, como la optimización de procesos internos, lo que contribuyó al alto nivel de satisfacción registrado. Estos esfuerzos reflejan el compromiso de la institución con la calidad y la mejora continua, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en los servicios brindados.

En la Encuesta de Satisfacción Simplificada se recibieron un total de 2,110 respuestas, y en la Encuesta de Servicios un total de 927 se obtuvo un total general de 3,037 respuestas. De estas, 737 corresponden a quejas y sugerencias de los empleadores, las cuales fueron respondidas en su totalidad por los colaboradores de la TSS. Estas quejas y sugerencias representan solo el 24% del total de respuestas, lo que indica que el 76% de los empleadores encuestados quedaron completamente satisfechos con el servicio ofrecido.





**Gráfico 24:** Quejas y Sugerencias

Además, se recibió retroalimentación positiva para un total de 7, de los empleadores hacia la TSS y se registraron 45 felicitaciones para los colaboradores por el excelente servicio brindado.

Clasificación	Queja	Quejas (%)	Sugerencias	Sugerencias (%)	Total
Accesibilidad	28	5%	14	8%	42
Comunicación	59	10%	18	11%	77
Error en el sistema	6	1%			6
Mejora de procesos	199	35%	84	50%	283
Mejoras en el SUIR	19	3%	11	7%	30
No corresponde/depende de la TS	6	1%	2	1%	8
No respuesta a solicitud	36	6%	0	0%	36
Procesos	14	2%	2	1%	16
Reclutamiento		0%	1	1%	1
Servicio Ofrecido	38	7%	5	3%	43



Clasificación	Queja	Quejas (%)	Sugerencias	Sugerencias (%)	Total
Servicios	17	3%	9	5%	26
Tardanza en respuesta	13	2%	0	0%	13
Tiempo de respuesta	17	3%	11	7%	28
Tiempo en espera	118	21%	10	6%	128
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>737</b>

**Tabla 31:** Cantidad de Quejas, Sugerencias recibidas.

Las quejas más recurrentes son la mejora de procesos con un 35% del total, tiempo en espera con 21%, comunicación con un 10% y servicio ofrecido de 7%, En esta categoría representa el 73% del total de las quejas recibidas. En cuanto a las sugerencias, la más recurrentes es la mejora de procesos con un 50%, comunicación con un 11%, accesibilidad con un 8% y mejoras en el SUIR con un 7% en esta categoría constituye el 76% del total de las sugerencias recibidas.

### **Optimización de la Gestión de Quejas y Sugerencias**

En el marco de la mejora continua y alineados con la implementación de nuestro Sistema de Gestión Integrado, hemos optimizado a través de la automatización el proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones mediante un desarrollo interno en Power Apps. Esta aplicación permite registrar todas las asistencias realizadas por nuestra Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Oficina de Acceso a la Información y Departamento de Comunicaciones incluyendo las correspondientes a los Puntos GOB y Oficinas Regionales. A partir de estos registros, se genera una muestra diaria para la aplicación de la encuesta de satisfacción y se completa directamente el formulario de la misma, generando un correo automático con los datos



obtenidos en la encuesta aplicada. Estos datos nos permiten alimentar una matriz de seguimiento que asegura la respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones en un plazo de 7 días.

Adicionalmente, la aplicación nos permite enviar la encuesta electrónica a los empleadores cuyas asistencias se registran con correos electrónicos, eliminando la necesidad de llamadas telefónicas. Este avance no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también refuerza el compromiso del área en la actualización de todos los procedimientos relacionados, consolidando así nuestra visión de servicio eficiente y orientado a la calidad.

#### **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) ha puesto 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.

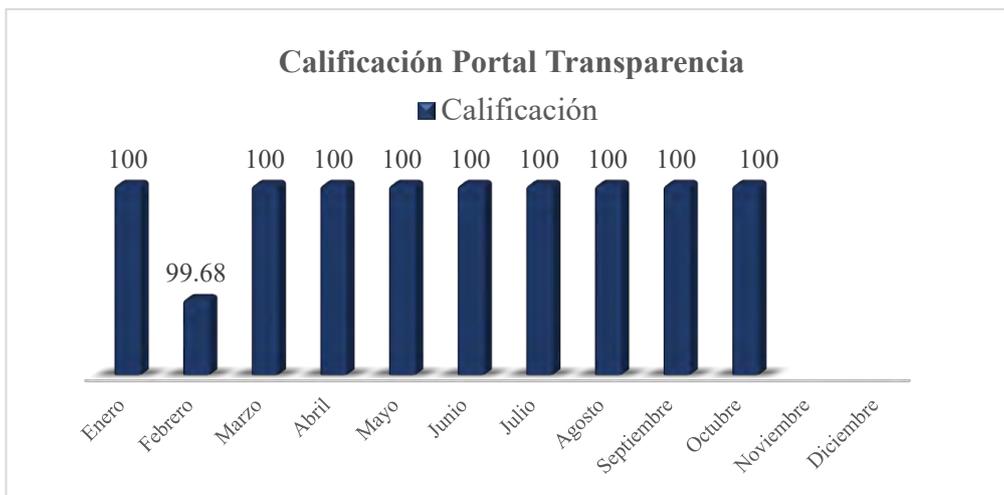
En consonancia con lo establecido en la Resolución DIGEIG no. 002-2021, hemos coordinado la solicitud y carga de las informaciones publicadas en el Portal, obteniendo en las evaluaciones realizadas por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), presentando la calificación siguiente.

<b>Meses</b>	<b>Calificación</b>
Enero	100
Febrero	99.64
Marzo	100
Abril	100
Mayo	100



Meses	Calificación
Junio	100
Julio	100
Agosto	100
Septiembre	100
Octubre	100
Noviembre	Pendiente de calificar por la DIGEIG
Diciembre	Pendiente de calificar por la DIGEIG

**Tabla 32:** Calificación portal de transparencia enero-diciembre 2024



**Gráfico 25:** Calificación Portal Transparencia.

### Participación en Actividades Externas

Participamos en las actividades programas por la Dirección General de Ética a Integridad Gubernamental (DIGEIG), para enero-diciembre 2024.

- Celebración de los Datos Abiertos.
- Socialización del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.
- Día Nacional de La Ética 2024.
- Lanzamiento del programa de “Maestría en Gestión Pública y Gobernanza”.
- Participación como panelista en el Tercer Congreso Internacional de la Comisión de Integridad Gubernamental



y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en el panel de Mejores Prácticas CIGCN de las instituciones del SDSS.

- Panel “Gobierno Abierto y Transparencia- instrumentos de transformación del estado”.
- Panel “Transparencia en Proceso: Perspectivas Globales”.
- Panel “La Historia de una Alianza entre Gobierno y Sociedad”.

### **Reconocimiento Ranking de Transparencia**

En el marco de las actividades conmemorativas de la Semana del Derecho a Saber 2024, organizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), nuestra institución fue reconocida tras obtener una calificación promedio de 99.97% en las evaluaciones del ranking de transparencia institucional en los meses comprendidos entre junio 2023 a junio 2024.

### **Implementación FirmaGob**

Nuestra institución se ha integrado al proyecto de “Expansión del uso de la Firma Digital en el Estado Dominicano”, mediante la implementación del buzón gubernamental FIRMAGOB, una iniciativa priorizada por la Agenda Digital 2030. Este proyecto busca, a través de las tecnologías digitales, mejorar la calidad de vida de nuestra gente, acelerar la reactivación económica y social, y elevar los niveles de productividad y competitividad nacional.

Desde septiembre 2023, se inició la implementación piloto con las actas de los procesos de compras y contrataciones, a la fecha se han gestionado más de seis (6) mil peticiones por la plataforma.



## VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

---

### Memoria Institucional 2024

Proyectamos un total de recaudación para el cierre del año 2024 superior a los \$200MM, lo que representa un crecimiento del 10.4%. Este cierre anual se espera con la participación de más de 100,000 empleadores.

Para el año 2025, comprometidos con el desarrollo del objetivo estratégico de gestión sostenible y responsabilidad ambiental, continuaremos con la implementación de las políticas de compras verdes, buscando minimizar nuestro impacto sobre el medioambiente y maximizar el costo/beneficio en todo el ciclo de vida de lo contratado.

Alineados con el crecimiento y desarrollo de nuestra institución, mejora de los espacios y eficiencia operativa, iniciaremos los trabajos de adecuación del segundo y tercer nivel de las oficinas ubicadas en la Torre de la Seguridad Social, en el cual se alojará la Dirección de Finanzas, Dirección de Gestión Integral de Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad, como para las demás áreas.

Adecuación de nuestro almacén ubicado en la Avenida Gustavo Mejía Ricart, esto con la finalidad de ampliar el espacio y de esta manera poder atender a la necesidad de contar con mayor espacio físico para esta unidad.

Alineados con nuestros objetivos de transformación digital y optimización de procesos, continuaremos con la automatización de los procesos misionales que actualmente se realizan manual.



Para promover una cultura que fomente y promueva la creatividad y la experimentación, estaremos implementando el programa de innovación que busca revitalizar la capacidad de la organización para adaptarse y prosperar en un entorno en constante cambio.

Optimización de la atención al cliente mediante la automatización de servicios con seguimiento del cliente en línea y la disminución de interacción con agentes con el objetivo de transformar la forma en que los usuarios interactúan con la organización, haciendo el proceso más eficiente y accesible.

Plan de inclusividad y desarrollo, este producto busca identificar y eliminar barreras que impiden a los empleadores acceder a los servicios ofrecidos, promoviendo un entorno más inclusivo y accesible.

Fortalecimiento y entrenamiento especializado en Seguridad Social para entidades relacionadas para mejorar las capacidades y conocimientos de las entidades vinculadas a la Seguridad Social mediante programas de formación especializados.

Sistema de monitoreo de base de datos, análisis predictivo y de riesgo basado en inteligencia artificial, es un sistema avanzado de monitoreo y análisis de riesgos en la protección de la información sensible para la detección de patrones de comportamientos inusuales en el acceso y uso de datos, permitiendo identificar de manera temprana los posibles riesgos de fuga de información.



## VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2024

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

PRODUCTO / SERVICIO		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
<b>Producto 7333:</b> Fiscalización de Registro del Sistema Único de Información y Recaudo	Logro	169			609		
	Inver-sión	6,214,430.0 2	6,221,033.1 6	6,233,183.1 7	6,312,898.2 2	11,370,677.6 6	8,226,153.22
<b>Producto 7334:</b> Sistema Único de Información y Recaudo con disponibilidad 24/7	Logro	98.77%			99%		
	Inver-sión	7,843,633.7 6	7,854,506.6 6	8,031,360.0 5	8,081,129.4 4	14,094,044.6 5	9,151,110.06
<b>Producto 7335:</b> Estado Dominicano con Gestión Oportuna de los Aportes a la Seguridad Social	Logro	98.89%			98.80%		
	Inver-sión	1,994,475	2,781,791.9 5	2,781,590.9 5	2,676,818.4 4	4,839,004.80	4,644,217.63



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

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 2024
168			176			1,122
6,669,441.75	6,613,282.76	6,496,481.14	12,554,597.26	12,487,730.67	0	89,399,909.04
98.18%			98%			98.48%
6,767,137.03	7,021,707.34	6,733,649.83	12,862,786.57	12,846,363.46	0	101,287,428.85
98.86%			98%			98.63%
2,803,087.44	2,804,237.44	5,099,413.44	5,099,413.44	5,271,952.59	0	39,373,775.20

**Fuente:** Datos Internos Tesorería de la Seguridad Social. Ejecución Devengado al 30 de noviembre del 2024.



## 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	1975	946	Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS.
3	Dirección Jurídica	Prestación de servicios	Índice de recaudo	Trimestral	90	98.86%	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 2024 (RDS)	EJECUCIÓN A NOVIEMBRE 2024 (RDS)	CANTIDAD DE PRODUCTOS GENERADOS POR PROGRAMA	ÍNDICE DE EJECUCIÓN %
11	Gestión de la Tesorería del Sistema Dominicano de Seguridad Social	1,277,442,622.28	818,660,977.63	4	64.09%
98	Administración de contribuciones especiales	12,000	0.00	0	0.00%
99	Administración de activos, pasivos y transferencias	20,816,560,819.00	17,054,715,389.37	0	81.93%

**Fuente:** Sistema de Información de la Gestión Financiera-Tesorería de la Seguridad Social del 2024, ejecución al 30 de noviembre del 2024.



#### 7.4 Anexo 4: Matriz Ejecución Presupuestaria por Objeto del Gasto

OBJETO	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCION
<b>2 - GASTOS</b>			
2.1 - Remuneraciones y Contribuciones	598,133,117.00	629,133,118.00	487,549,130.79
2.2 - Contratación de Servicios	211,485,403.00	389,202,301.99	245,078,585.01
2.3 - Materiales y Suministros	10,406,080.00	20,818,332,819	17,055,9337,500.59
2.4 - Transferencias Corrientes	20,579,972,819.00	20,818,332,819.00	17,055,937,500.59
2.5 - Transferencias de Capital	-	-	-
2.6 - Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	403,400.00	214,012,744.26	67,186,724.59
2.7 - Obras	-	17,140,000.00	3,987,196.27
2.8 - Adquisición de Activos Financieros con Fines de Política	-	-	-
2.9 - Gastos Financieros	-	-	-
<b>TOTAL, GASTOS</b>	<b>21,400,400,819.00</b>	<b>22,094,015,441.28</b>	<b>17,873,376,367.00</b>

Fuente: Dirección Financiera 2024, ejecución Devengado al 30 de noviembre del 2024



## 7.5 Anexo 5: Resumen Plan Anual de Compras

<b>Datos de Cabecera PACC</b>	
Monto estimado total	RD\$ 590,421,683.06
Cantidad de procesos registrados	234
Capítulo	5211
Subcapítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Tesorería de la Seguridad Social
Año fiscal	2024
<b>Montos estimados según objeto de contratación</b>	
Bienes	RD\$189,576,712.60
Servicios	RD\$400,844,970.46
<b>Montos estimados según clasificación Mipyme</b>	
Mipyme	RD\$78,113,021.09
Mipyme mujer	RD\$6,114,436.02
No mipyme	RD\$506,194,225.95
<b>Montos estimados según tipo de procedimiento</b>	
Compras por debajo del umbral	RD\$10,134,899.46
Compra menor	RD\$39,826,712.17
Comparación de precios	RD\$115,017,602.26



Datos de Cabecera PACC	
Licitación pública	RD\$308,050,089.47
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	
Excepción – contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$2,190,000.00
Excepción – Bienes o servicios con exclusividad	RD\$71,382,087.12
Excepción - proveedor único	RD\$42,034,011.69

**Fuente:** Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP)



Tesorería de la Seguridad Social

Laura Patricia Hernández Cabrera - Directora de Planificación y Desarrollo

Documento Firmado digitalmente, para validar por medio electrónico:

<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/tss/v/8faf022f-907c-4cd1-938b-7699d871b9c9>

