

2017



Tesorería de la Seguridad Social



# [INFORME DE CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA]

Dpto. de Planificación y Desarrollo

# Índice

---

<b>Índice</b> .....	2
<b>Presentación</b> .....	3
<b>Introducción</b> .....	4
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos.....	6
Ámbito de aplicación .....	6
Metodología.....	7
Resultados.....	7
<b>Conclusión</b> .....	20

# Presentación

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) se complace en poner a disposición del público la 8va. Edición de su Informe procedente de la Encuesta Credibilidad y Transparencia, correspondiente al año 2017. Mediante este documento, se muestran resultados estadísticos de la encuesta para el mismo periodo, tales como el Índice de Credibilidad y Transparencia comparado con los años anteriores, y las diferentes valoraciones presentadas por los receptores de fondos y grupos de interés relacionados a la TSS en cuanto los procesos establecidos por ley No. 87-01, de recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como también, los servicios y asistencias prestados por la Tesorería.

A través de estos resultados reafirmamos el compromiso de mejorar cada edición del contenido de este informe, así como ampliar la cobertura de las informaciones y aspectos que guarden relación con la evaluación de los procesos que ejercemos como institución, por lo cual, agradecemos cualquier sugerencia destinada a enriquecer la mejora de los mismos.

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

**Ing. Henry Sahdalá**  
**Tesorero**

# Introducción

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es un organismo creado por la Ley 87-01, y tiene como objetivo fundamental tener a su cargo el Sistema Único de Información y el proceso de recaudo, distribución y el pago a todas las instituciones participantes públicas y privadas garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.

En la búsqueda de ofrecer mayor calidad de los servicios brindados a las instituciones y empresas relacionadas con el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), la TSS por octavo año consecutivo, realiza la “Encuesta de Credibilidad y Transparencia” con el objetivo fundamental de desarrollar una herramienta basada en la participación de sus receptores de fondos y relacionados, en la cual, estos puedan evaluar el servicio ofrecido por la institución. La encuesta tiene como propósito, además, de contar con una base de datos e informaciones que sirvan de referencias a fin de reorientar acciones en procura de mejorar los niveles de satisfacción en el servicio.

El cuestionario de la encuesta abordó aspectos tales como: la evaluación del cumplimiento de la misión o propósito de la TSS de recaudar y distribuir los fondos con eficiencia, transparencia, confidencialidad y credibilidad; el comportamiento del personal de la TSS respecto a los servicios y asistencias ofrecidas; la valoración del manejo de los procesos utilizados conferidos por la Ley 87-01 para recaudar y transferir los fondos, entre otros aspectos que apuntan a la catalogación de los procesos y funciones de la TSS.

La encuesta fue enviada y aplicada vía internet el día 25 de septiembre del presente año a cada representante de las instituciones receptoras y relacionadas a la TSS que interactúan directamente con los procesos de recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

Las instituciones receptoras y relacionadas a la TSS abordadas mediante la encuesta de Credibilidad y Transparencia para en 2017, corresponden a las mismas instituciones abordadas para los años anteriores e incluyendo otras que se han registrado recientemente. Lo cual significa el seguimiento continuo y oportuno de las evaluaciones en cuanto al servicio ofrecido por la Tesorería de la Seguridad Social por parte de las instituciones receptoras de fondos y relacionadas. Entre las entidades participantes están el conjunto de las instituciones públicas y privadas que componen las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de salud (ARS), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), Superintendencia SIPEN, Superintendencia SISALRIL, UNIPAGO, empresa procesadora de la Base de Datos del SDSS.

Asimismo, participaron los bancos recaudadores como el Banco BDI, Banco BHD León, Banco Caribe, Banco Dominicano del Progreso, Banco Múltiple Santa Cruz Banco Popular Dominicano y Banesco.

La importancia de la información obtenida de esta encuesta realizada por la TSS radica fundamentalmente en ser la base para la mejora continua de sus procesos a través del Sistema de Gestión de Calidad, el cual, busca administrar de una forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos.

## **Objetivo General**

Conocer el nivel de percepción acerca de la credibilidad y transparencia que exhibe la Tesorería de la Seguridad Social en el desempeño de las funciones que le confiere la Ley 87-01, sus Reglamentos y Normas Complementarias, a través de la opinión de los receptores de fondos y relacionados a la TSS.

## **Objetivos Específicos**

- Ofrecer a nuestros grupos de interés externo una herramienta de participación, mediante la cual puedan evaluar el servicio que le ofrece la Tesorería de la Seguridad Social.
- Contar con una base de datos e informaciones que nos sirvan de referencia para basar nuestras acciones en procura de mejorar los niveles de satisfacción con el servicio que ofrecemos.
- Obtener información primaria que sirva de base para seguir implementando la mejora continua de los procesos.

## **Ámbito de aplicación**

Esta encuesta para medir la credibilidad y transparencia fue aplicada a todas las instituciones, públicas y privadas, que entran en contacto con la Tesorería de la Seguridad Social durante el proceso de recaudación, dispersión y distribución de los fondos de la Seguridad Social. En ese sentido incluimos:

Las ARS's, AFP's, Bancos Recaudadores y otras entidades del SDSS: SISALRIL, UNIPAGO, SIPEN, DIDA.

Estos grupos constituyen un total de 51 entidades a las cuales les fue emitida la encuesta, donde, para este año respondieron 18, quedando sin contestar un total 33 entidades, lo que representa el 35% de la ejecución en el curso de la encuesta, en un periodo comprendido de cuatro semanas y seis días.

# Metodología

## Diseño del cuestionario

Se diseñó un cuestionario bajo la plataforma de Google Drive, de preguntas semi estructuradas, el mismo fue enviado y aplicado vía internet a través del correo electrónico de cada uno de los representantes de las instituciones receptoras y relacionadas que interactúan directamente con los procesos de la TSS. Este cuestionario se mantuvo en línea en un periodo correspondiente de 34 días calendario.

## Procesamiento

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, que de manera automática genera el programa Google Drive, se procedió al procesamiento estadístico en Excel.

## Cálculo del Índice de Credibilidad y Transparencia

El índice de Credibilidad y Transparencia con respecto a los servicios brindados y el cumplimiento de la misión o propósitos conferidos por Ley a la Tesorería de la Seguridad Social fue calculado de la siguiente manera; cada indicador tiene un puntaje que oscila entre 1 y 4 puntos. La suma de la totalidad de los ítems, de acuerdo al puntaje otorgado a cada ítem, fue dividida por el total de respuestas obtenidas en cada ítem para obtener la “respuesta promedio”. Luego se obtiene el índice de Credibilidad y Transparencia, mediante la confección de un índice ponderado teniendo en cuenta la respuesta promedio de cada ítem y la cantidad de respuestas de los mismos.

## Resultados

Como se puede constatar en la Tabla I, el 61.1% de las personas encuestadas catalogan a la Tesorería como una institución veraz y confiable, mientras que el 38.9% restante la calificaron como una institución muy veraz y confiable, lo cual refleja que el mayor porcentaje de los encuestados señala a la TSS como una institución confiable ante la opinión pública.

Al cuestionar a los receptores de fondos y relacionados acerca de cómo estos valoran a la TSS en cuanto al manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01, el 44.4% la valora como una institución eficiente y el 55.6% de los mismos considera que la TSS es muy eficiente.

Por otro lado, con respecto al nivel de transparencia de las informaciones publicadas en el portal Web de la Tesorería, el 55.6% la catalogaron como una institución muy transparente, y el 44.4% la considera como transparente.

Además de medir la credibilidad y la transparencia de la institución a partir de la valoración de los encuestados, el 100.0% de los mismos, es decir, receptores de fondos y relacionados a la TSS, la valoraron como una institución que cumple con los procesos establecidos por Ley, reglamentos y normas complementarias para transferir los fondos de pagos de la Seguridad Social a la institución correspondiente, a su vez, valoraron el manejo eficiente de los mismos con un alto puntaje.

Por otra parte, uno de los aspectos de mayor interés resaltado en esta encuesta es lo referente a la parte de la evaluación del cumplimiento del tiempo establecido por Ley para transferir fondos a cada una de las entidades receptoras, el 100.0% de las mismas reflejaron que reciben los fondos en el tiempo establecido.



La TSS además de ser la responsable del recaudo, distribución y el pago de los recursos financiero del sistema, a su vez, brinda servicios y asistencia personalizada a los receptores de fondos y relacionados, por lo que, el 100.0% de los encuestados respondieron nunca haber recibido u observado algún comportamiento inapropiado por parte del personal que brindó una asistencia o un servicio en algún momento en la institución. Como parte de uno de los objetivos fundamentales de esta encuesta, es la de conocer la valoración de la TSS en cuanto al cumplimiento de la misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social con eficiencia, confidencialidad, transparencia y credibilidad por parte de los receptores de fondos, el 94.4% de ellos, ha concebido a la Tesorería como una institución que siempre cumple con su misión, mientras el 5.6%, perciben que la institución cumple con su misión casi siempre.

Como parte de nuestra responsabilidad y el cumplimiento con la transparencia, en el portal Web de la TSS se realizan publicaciones periódicamente de las gestiones realizadas, en este sentido se evaluó a los encuestados con relación a si estos recibían o utilizaban las informaciones que son generadas por esta Institución, arrojando como resultado que el 94.4% de estos asegura que si utiliza dichas informaciones y el 5.6%, es decir, 1 no la utiliza. Más allá de conocer este resultado, también se evaluó la calidad con que estos recibían dicha información y se les pregunto si las mismas la recibían completa y si era entregada en el tiempo establecido, el 94.4%, aseguró recibir las informaciones solicitada completa y en tiempo establecido y el 5.6%, es decir 1 encuestado expresó que esta pregunta no le aplica.

Como parte del compromiso de mantener una relación eficiente con los relacionados y receptores de fondo de la TSS se midió el nivel de satisfacción en cuanto a la comunicación entre instituciones, lo cual arrojó que el 38.9% de los encuestados

aseguró que la comunicación entre la TSS y su Institución era excelente, el 50.0% expreso que era muy buena y el 11.1%, dijo que era buena.

Todo esto, sumado al compromiso de la Tesorería de la Seguridad Social de mantener un nivel de satisfacción de los receptores de fondos y relacionados en un 94% para el 2017 en base al posicionamiento como una entidad eficiente y transparente. Para el mismo año, la TSS ha logrado alcanzar un índice de satisfacción, de credibilidad y transparencia de un **95%**, lo que intuye a que la TSS sigue creciendo y avanzando con el deber y el compromiso asumido de brindar eficazmente los servicios, velar por el cumplimiento de la misión y la calidad de los procesos conferidos por Ley de manera eficiente, y mantener una percepción confiable y transparente ante la opinión pública, receptores de fondos y grupos de interés relacionados. A continuación, la tabla siguiente muestra en detalle el comportamiento de las respuestas obtenidas.

**TABLA I**  
**Cuadro General de Respuestas**

<b>1- ¿Cómo usted considera que se percibe la Tesorería de la Seguridad Social ante la opinión pública?</b>	<b>Respuesta</b>
Muy veraz y confiable	7
Veraz y confiable	11
Poco veraz y confiable	0
Ni veraz ni confiable	0
<b>2- ¿Cómo valora usted a la TSS en cuanto al manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01?</b>	<b>Respuesta</b>
Muy eficiente	10
Eficiente	8
Deficiente	0
Muy deficiente	0
<b>3- ¿La TSS cumple con los procesos establecidos en la ley, reglamentos y normas complementarias para transferir los fondos de pago de la seguridad social a su institución?</b>	<b>Respuesta</b>
Si	18
No	0
<b>4- ¿Cree usted que la TSS cumple con su misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social con eficiencia, confidencialidad, transparencia y credibilidad?</b>	<b>Respuesta</b>
Siempre	17
Casi siempre	1
Casi nunca	0
Nunca	0
<b>5- Con respecto a los servicios y asistencias que se le ha ofrecido, ¿Ha observado o recibido alguna vez, algún comportamiento inapropiado por parte del personal de la TSS?</b>	<b>Respuesta</b>
Nunca	18
Con frecuencia	0
Alguna vez	0
Siempre	0

<b>6- Con respecto a la Página Web de la TSS, ¿Cómo valora usted el nivel de transparencia ante las informaciones publicadas?</b>		<b>Respuesta</b>
Muy transparente		10
Transparente		8
Poco transparente		0
Nada transparente		0
<b>7- Los fondos de pago que se transfieren a su institución son recibidos:</b>		<b>Respuesta</b>
En el tiempo establecido		18
Con retrasos		0
<b>8- ¿Reciben o utilizan la información generada por nuestra Institución?</b>		<b>Respuesta</b>
Si		17
No		1
<b>9- Si su respuesta es sí favor contestar las siguientes preguntas: ¿Esa información es completa y entregada a tiempo?</b>		<b>Respuesta</b>
Si		17
No		0
N/A		1
<b>10- ¿Cómo calificaría usted la comunicación con nuestra institución?</b>		<b>Respuesta</b>
Excelente		7
Muy buena		9
Buena		2
Deficiente		0
Muy deficiente		0

11- ¿Cuáles aspectos valora usted del servicio que brindamos?	Respuesta
Confiabilidad	1
CONFIABILIDAD, OPORTUNIDAD Y DISCRECIONALIDAD	1
Integridad, calidad y oportunidad	1
La integridad	1
La integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.	1
La oportunidad y exactitud	1
Las Respuesta oportuna que nos ofrecen cuando requerimos informaciones que van de la mano con los procesos diarios de las recaudaciones	1
muy buen servicio en nivel general	1
N/a	5
No	1
Proceso de recaudo y dispersión muy eficiente	1
Rapidez, oportunidad y eficiencia	1
Tiempo de respuesta	1
Todos	1

16- ¿Qué sugerencias propone para mejorar nuestros servicios?	Respuesta
Hacer Más estadísticas de dominio público mensualmente.	1
Mantener la eficiencia en el servicio	1
Ningún tipo de mejora	3
no aplica	9
Poner restricciones a cotizaciones por debajo del salario mínimo	1
Propongo que habiliten la opción en el SUIR de autorizar las referencias pertenecientes a los pagos de INFOTEP, ya que sin esto el proceso de corrección de pagos se vuelve imposible.	1
Solucionar dificultades para entrega de información sobre fecha y hora de novedades.	1
Tiempos de respuestas de solicitudes no recurrentes	1

17- ¿Tiene algunas sugerencias y/o comentarios adicionales?	Respuesta
Continuar brindando el servicio y seguimiento de los procesos relacionados a la TSS como hasta ahora lo han hecho.	1
Felicitaciones por su excelente gestión.	1
N/a	11

Nos afecta mucho cuando empleadores fantasmas se registran en la Tesorería, y nunca he escuchado que se haya sancionado a nadie. Sería bueno saber qué hace la Tesorería en ese sentido. No lo sabemos.	1
Poner restricciones a cotizaciones por debajo del salario mínimo	1
Sigan siendo una institución confiable y sigan ofreciendo un servicio de calidad incuestionable. Personalmente considero que son una de las instituciones más confiables del sistema de la seguridad social.	1
son un equipo eficiente.	1
Tiempos de respuestas de solicitudes no recurrentes	1

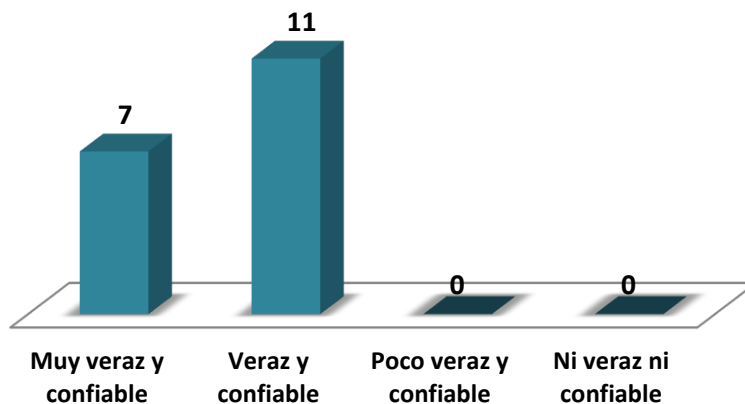
En las tablas II y III se detallan los resultados obtenidos de la encuesta para el cálculo del Índice Credibilidad y Transparencia. La primera, muestra los resultados globales del índice de credibilidad y transparencia del año 2017 con respecto a los años anteriores; y la segunda, presenta la comparación de los promedios de calificación por año, según los criterios que se evaluaron para cada pregunta.

TABLA II COMPARACIÓN DEL INDICE DE CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA TSS POR AÑO							
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
90.18	91.68	91.03	91.15	94.6	93.3	93.8	94.9

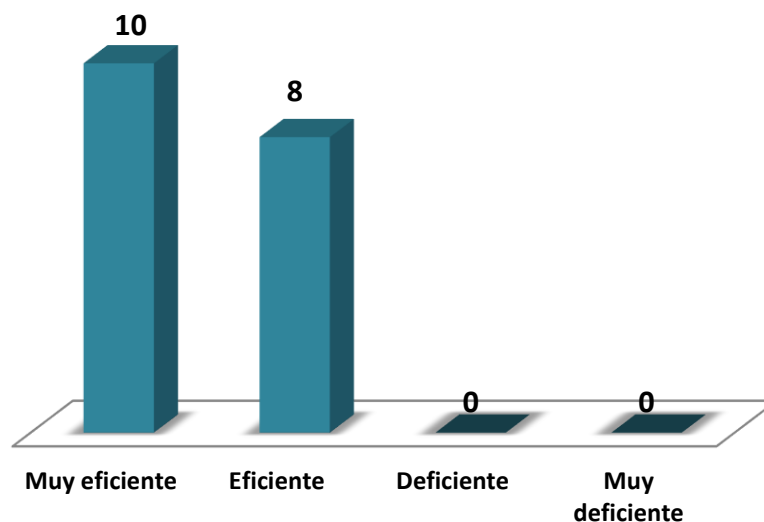
TABLA III COMPARACIÓN DE LOS PROMEDIOS DE VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS POR AÑO								
Criterios	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Muy veraz y confiable	60.71	68.13	63.58	61.54	75.9	69.39	73.61	75.93
Veraz y confiable	35.71	31.32	35.10	38.46	22.5	29.93	22.22	22.84
Poco veraz, poco confiable	3.57	0.55	1.32	00	0.0	0.01	3.82	1.23
Ni veraz ni confiable	00	00	00	00	1.50	0.00	<b>0.35</b>	0.00

La siguiente serie de gráficos muestran el sustento de una manera detallada, las distribuciones de frecuencias obtenidas en la encuesta, con el fin de representar los resultados a modo general de las valoraciones enmarcadas en la encuesta de credibilidad y transparencia, realizada por la Tesorería de la Seguridad Social.

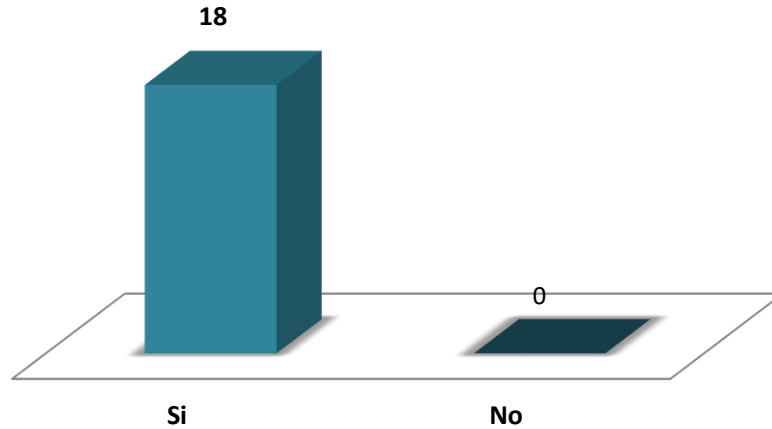
**¿Cómo usted considera que se percibe la Tesorería de la Seguridad Social ante la opinión pública?**



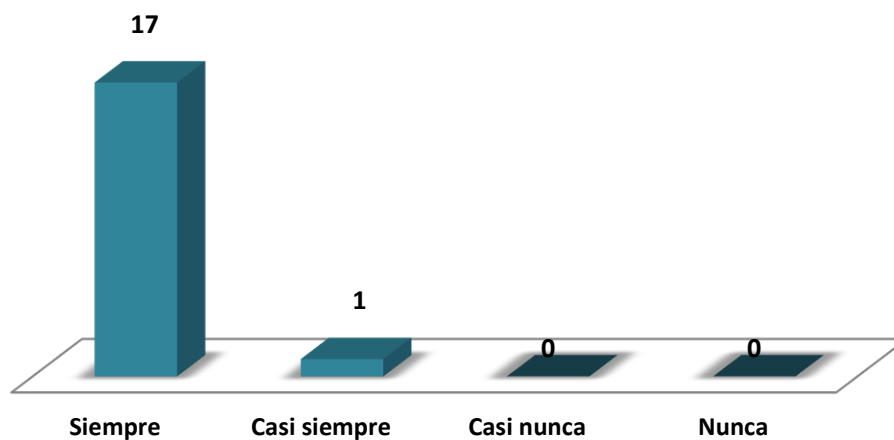
**¿Cómo valora usted a la TSS en cuanto al manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley 87-01?**



**¿La TSS cumple con los procesos establecidos en la ley, reglamentos y normas complementarias para transferir los fondos de pago de la seguridad social a su institución?**

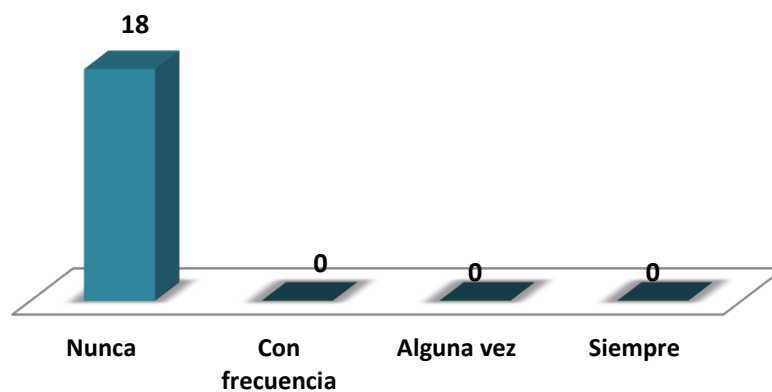


**¿Cree usted que la TSS cumple con su misión o propósito de recaudar, distribuir y pagar los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social con eficiencia, confidencialidad, transparencia y credibilidad?**

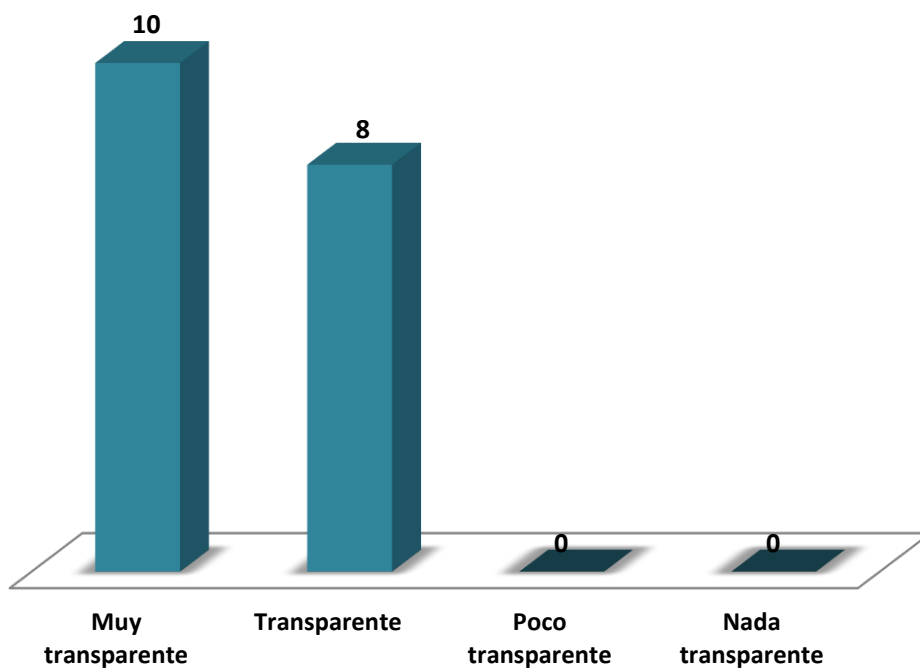




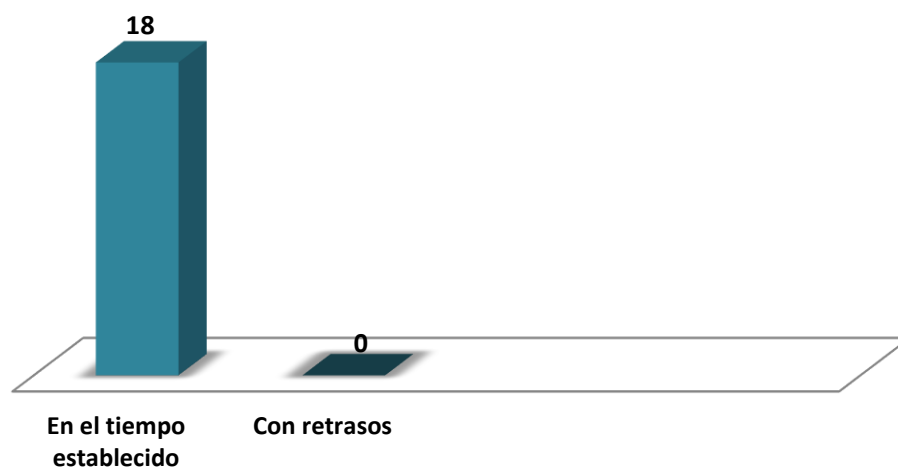
**Con respecto a los servicios y asistencias que se le ha ofrecido, ¿Ha observado o recibido alguna vez, algún comportamiento inapropiado por parte del personal de la TSS?**



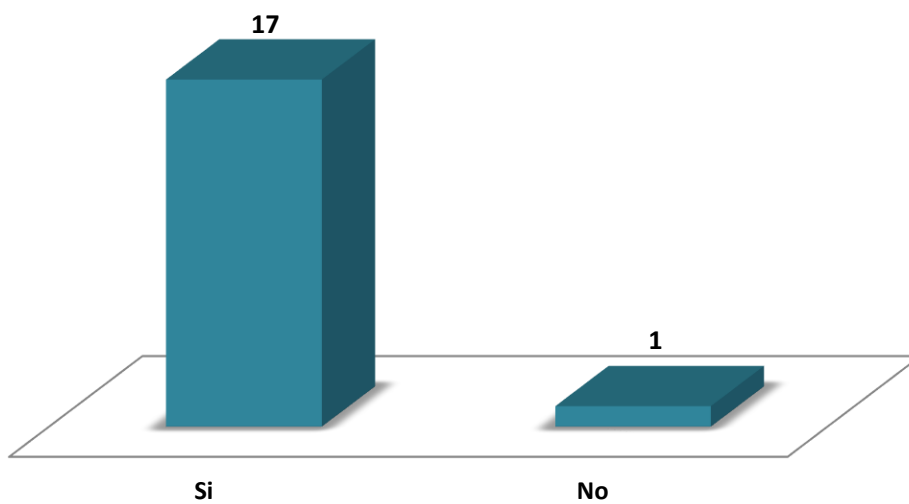
**Con respecto a la Página Web de la TSS, ¿Cómo valora usted el nivel de transparencia ante las informaciones publicadas?**



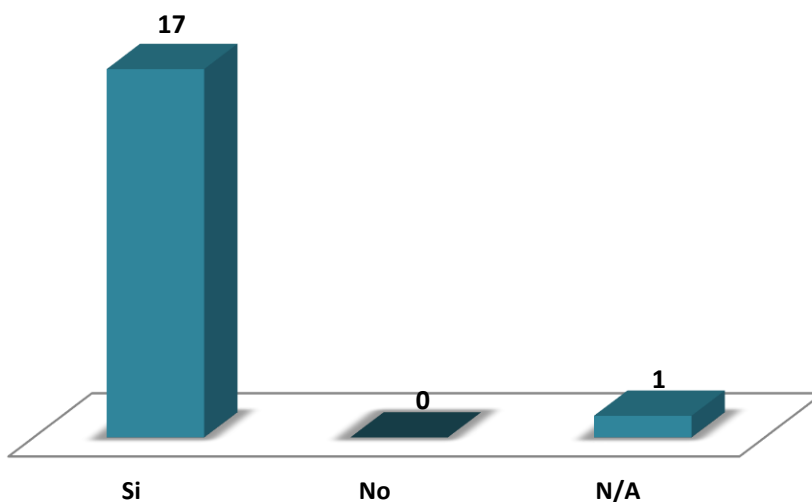
**Los fondos de pago que se transfieren a su institución son recibidos**



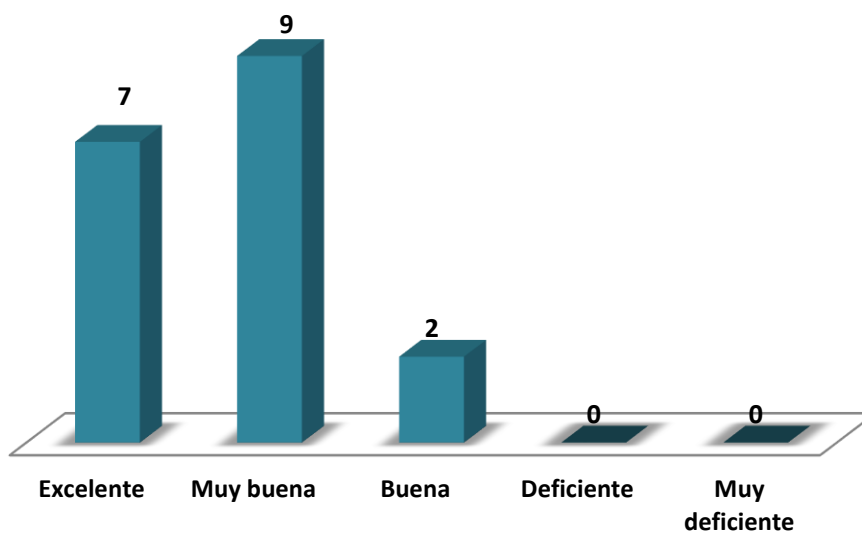
**¿Reciben o utilizan la información generada por nuestra Institución?**



**¿Esa información es completa y entregada a tiempo?**



**¿Cómo calificaría usted la comunicación con nuestra institución?**



## Conclusión

Es evidente al analizar los índices de credibilidad y transparencia a partir de los últimos siete años, que existe una gran verdad en la que se puede resaltar: **“La Tesorería de la Seguridad Social se ha mostrado consistentemente como una institución confiable y transparente”**. Desde los inicios de la aplicación de esta encuesta, la Tesorería de la Seguridad Social se ha mantenido con un índice por encima de los 90 puntos, tal como se ha propuesto en los objetivos de calidad y plan estratégico institucional planteados para el año 2016-2020.

Tales resultados obtenidos para este año nos arrojan a concluir que la Tesorería de la Seguridad Social es concebida como una de las instituciones públicas más transparente en la República Dominicana.

Por lo que, como institución transparente, veraz y confiable, seguirá trabajando apegada a las leyes, normas y reglamentos que la regulan, para satisfacer las inquietudes de una demanda cada vez más exigente y atender los aspectos fundamentales en el pro del bienestar de todos sus involucrados.