



# Encuesta de credibilidad y transparencia 2024

**Informe de resultados**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

# Presentación

La Tesorería de la Seguridad Social presenta la décimo quinta edición del Informe de Credibilidad y Transparencia correspondiente al año 2024. Este informe exhibe los resultados estadísticos derivados de una encuesta realizada durante el mismo período. Se han extraído datos para calcular el Índice de Credibilidad y Transparencia, comparándolos con los años anteriores. Además, se presentan las diversas valoraciones expresadas por los receptores de fondos y grupos de interés vinculados a la TSS, en relación con los procesos establecidos por la Ley no. 87-01 y sus modificaciones. Estos procesos abarcan la recaudación, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social. Así mismo, se evalúan los servicios y las asistencias proporcionadas.

Con esta nueva publicación, la TSS reafirma su compromiso de mejorar cada edición del contenido de este informe. Busca ampliar la cobertura de la información y aspectos relacionados con la evaluación de los procesos que la institución lleva a cabo. Por ello, valoramos cualquier sugerencia que contribuya a enriquecer estas mejoras.

Agradecemos sinceramente a las instituciones receptoras de fondos y a todas las entidades involucradas que han respaldado a la TSS en el cumplimiento y ejecución de esta encuesta.

**Henry Sahdalá Dumit**

Tesorero

# Índice

<b>Preliminares .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>5</b>
1.1 General .....	5
1.2 Específicos .....	5
1.3 Ámbito de aplicación .....	5
<b>2. Metodología .....</b>	<b>6</b>
2.1 Ámbito de aplicación .....	6
2.2 Procesamiento .....	6
<b>3. Cálculo del Índice de Credibilidad y Transparencia .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Resultados .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Cálculo Índice Credibilidad y Transparencia .....</b>	<b>20</b>
<b>4. Comparación con años anteriores .....</b>	<b>21</b>
<b>5. Conclusión .....</b>	<b>22</b>

# I. Introducción

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es un organismo creado mediante la Ley no. 87-01, y tiene como objetivo fundamental tener a su cargo el Sistema Único de Información y el proceso de recaudo, distribución y el pago de los recursos del SDSS a todas las instituciones participantes públicas y privadas para garantizar regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios proporcionados a las instituciones y empresas asociadas al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), la TSS lleva a cabo, por décimo cuarto año consecutivo, la "Encuesta de Credibilidad y Transparencia". Esta encuesta se realiza con la finalidad de desarrollar una herramienta que se fundamenta en la participación de los receptores de fondos y otros actores relacionados, permitiéndoles evaluar el servicio ofrecido por la institución.

Las preguntas realizadas en el marco de la encuesta abordan aspectos tales como: la evaluación del cumplimiento de la misión o propósito de la TSS de recaudar y distribuir los fondos con eficiencia, transparencia, confidencialidad y credibilidad; el comportamiento del personal de la TSS respecto a los servicios y asistencias ofrecidas; la valoración del manejo de los procesos utilizados conferidos por la Ley no. 87-01 para recaudar y transferir los fondos, entre otros aspectos que apuntan a la catalogación de los procesos y funciones de la TSS.

La encuesta fue enviada y aplicada vía internet el día 11 de noviembre del presente año y estuvo disponible para cada representante de las instituciones receptoras y relacionadas a la TSS que interactúan directamente con los procesos de recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de la Seguridad Social hasta el día 02 de diciembre.

Entre las entidades participantes están el conjunto de las instituciones públicas y privadas que componen las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de salud (ARS), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), UNIPAGO S. A., entre otras.

La importancia de la información obtenida radica en ser la base para la mejora continua de los procesos de recaudo, distribución y pago a través del Sistema de Gestión de Calidad que persigue la satisfacción de las partes interesadas.

## II. Objetivos

### 2.1 General

Conocer el nivel de percepción sobre la credibilidad y transparencia de la Tesorería de la Seguridad Social en el ejercicio de las funciones establecidas por la Ley no. 87-01, sus reglamentos y normativas complementarias, mediante la recopilación de opiniones de los receptores de fondos y otras partes involucradas con la TSS.

### 2.2 Específicos

- Proporcionar a nuestros grupos de interés externos una herramienta de participación que les permita evaluar los servicios ofrecidos por la Tesorería de la Seguridad Social.
- Disponer de una base de datos e información que sirvan como referencia para respaldar nuestras acciones encaminadas a mejorar los niveles de satisfacción con los servicios que proporcionamos.

### 2.3 Ámbito de aplicación

Fue aplicada a las organizaciones públicas y privadas, que entran en contacto con la Tesorería de la Seguridad Social durante el proceso de recaudación, dispersión y distribución de los fondos de la Seguridad Social.

Estos grupos constituyen un total de 53 entidades. La encuesta fue enviada vía correo electrónico a 167 contactos de dichas entidades, entre ellos personas que podían ayudar con el seguimiento, de los cuales 15 no pudieron ser recibidos por error en los correos y 21 respondieron satisfactoriamente la encuesta, equivalente este último a un 42% de participación, en un período comprendido del 11 de noviembre al 02 de diciembre de 2024.

## III. Metodología

### 3.1 Ámbito de aplicación

Creado en la plataforma Microsoft Forms, la encuesta de preguntas semi estructuradas, fue enviada y aplicada por correo electrónico a cada uno de los representantes de las instituciones receptoras y relacionadas que interactúan directamente con los procesos de la TSS. Se mantuvo en línea en un periodo correspondiente de 21 días calendarios.

### 3.2 Procesamiento

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, que se extrae de la base de datos de Microsoft Forms, se procedió al procesamiento estadístico en hoja de cálculo de Excel.

## IV. Cálculo del Índice de Credibilidad y

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

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

**Tabla 4.1:** Respuestas y valor de respuestas

<i>Valor de respuesta</i>	<i>Respuestas</i>
<i>100 (Muy Buena)</i>	En el tiempo establecido
	Sí
	Muy veraz
	Muy eficiente
	Siempre
	Nunca
	Muy Transparente
	Muy buena
<i>80 (Buena)</i>	Veraz
	Confiable
	Eficiente
	Casi siempre
	Una vez

60 (Deficiente)	Transparente
	Poco veraz
	Poco confiable
	Deficiente
	Casi nunca
40 (Muy Deficiente)	Algunas veces
	Poco transparente
	Con retrasos
	No
	Ni confiable
	Ni veraz

La suma de la cantidad de respuestas obtenidas por opción se divide entre el total de respuestas y se multiplica dicha proporcional por el valor de cada opción.

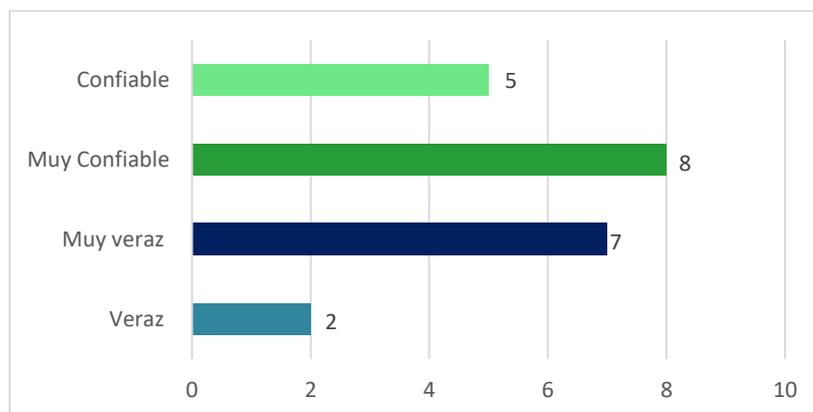
Finalmente se suman estos resultados para obtener el índice de Credibilidad y Transparencia.

## V. Resultados

Los resultados a cada pregunta se muestran a continuación:

### 1. ¿Cómo percibe usted la imagen pública de la Tesorería de la Seguridad Social?

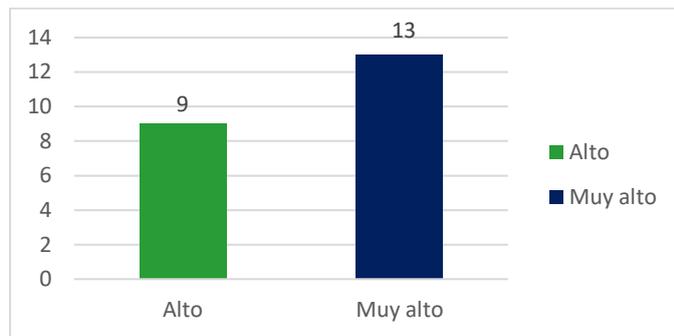
Opciones de respuesta	Cantidad seleccionada	Proporción
Muy Confiable	8	36.36%
Confiable	5	22.73
Veraz	2	9.09%
Muy veraz	7	31.82%



La TSS ante la opinión de nuestras partes interesadas es considerada muy confiable; arrojado en un 36.36 % de los resultados.

2. ¿Cómo calificaría su nivel de confianza en la Tesorería de la Seguridad Social?

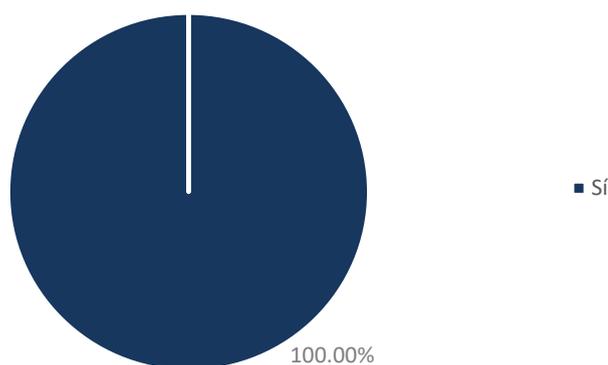
Opciones de respuesta	Cantidad seleccionada	Proporción
Muy alto	13	59.09%
Alto	9	40.91%
Bajo	0	0%
Muy bajo	0	0%



El 59.09% de los encuestados califica su nivel de confianza en la Tesorería de la Seguridad Social como Muy alto.

3. ¿Cree que la Tesorería de la Seguridad Social está bien posicionada para cumplir con sus responsabilidades?

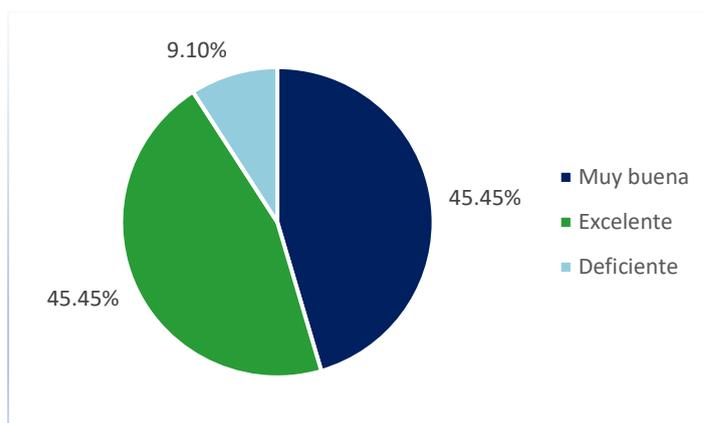
Opciones de respuesta	Cantidad seleccionada	Proporción
Si	22	100%
No	0	0%



El cumplimiento de la TSS con relación a la transferencia de fondos con lo establecido en la Ley no. 87-01, reglamentos y normas complementarias es del 100 %.

#### 4. ¿Qué tan efectiva calificaría usted la comunicación con nuestra institución?

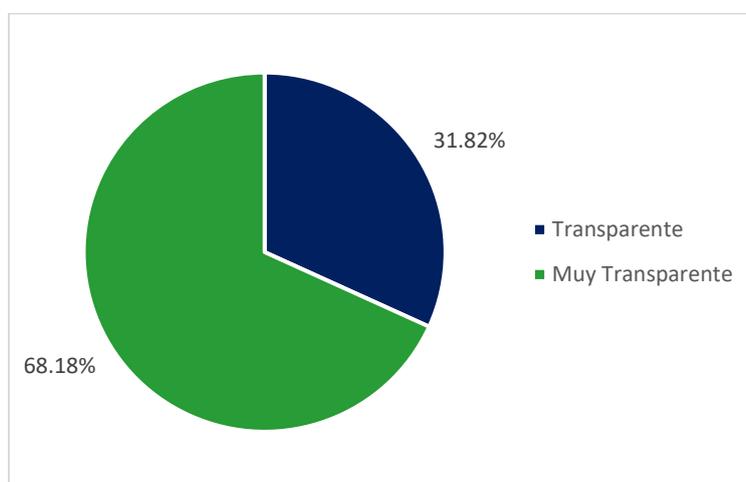
<b>Opciones de respuesta</b>	<b>Cantidad seleccionada</b>	<b>Proporción</b>
<i>Excelente</i>	10	45.45%
<i>Muy buena</i>	10	45.45%
<i>Deficiente</i>	2	9.10%
<i>Muy deficiente</i>	0	0%



Los resultados indican que el 45.45% de los encuestados piensan que la comunicación con la TSS es Excelente, misma cantidad que la considera Muy buena.

#### 5. ¿Cómo calificaría usted el nivel de transparencia de la TSS en sus operaciones?

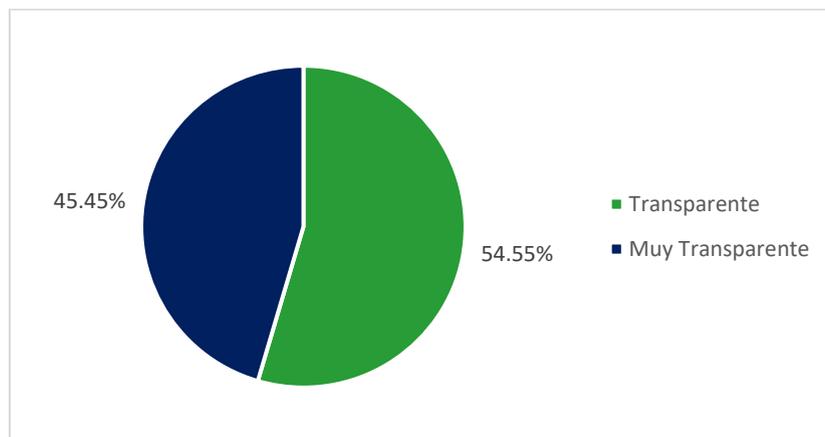
<b>Opciones de respuesta</b>	<b>Cantidad seleccionada</b>	<b>Proporción</b>
<i>Muy transparente</i>	15	68.18%
<i>Transparente</i>	7	31.82%
<i>Poco Transparente</i>	0	0%



Los Resultados indican que el 68.18% de los encuestados califican las operaciones de la TSS como muy transparente.

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

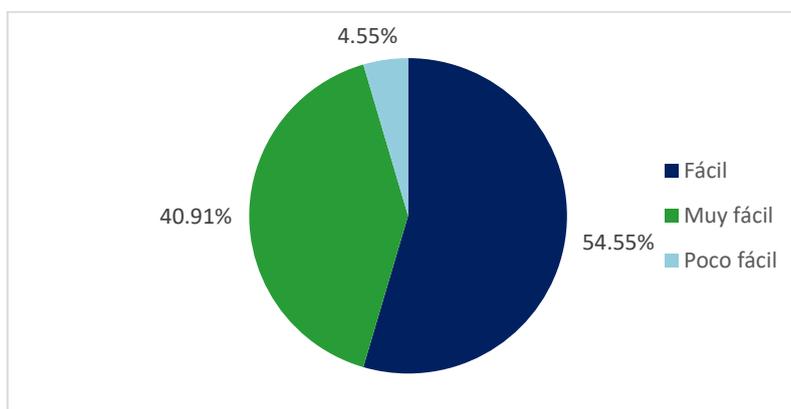
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Transparente</i>	12	54.55%
<i>Muy Transparente</i>	10	45.45%
<i>Poco transparente</i>	0	0%
<i>Nada transparente</i>	0	0%



Transparente corresponde al 54.55% de las respuestas del nivel de transparencia de la TSS ante las informaciones publicadas.

**7. ¿Qué tan fácil es acceder a la información financiera y operativa de la Tesorería de la Seguridad Social?**

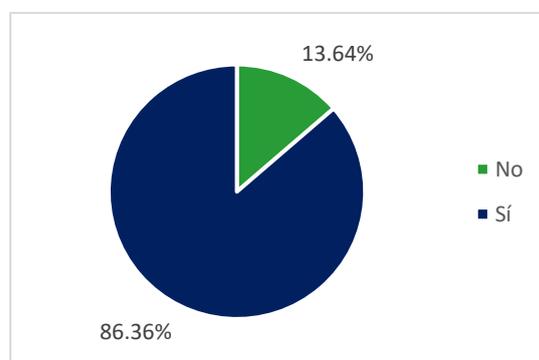
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Muy fácil</i>	9	40.91%
<i>Fácil</i>	12	54.55%
<i>Poco fácil</i>	1	4.55%



El 54.55 % de los encuestados han respondido que es fácil acceder a la información financiera y operativa de la TSS.

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

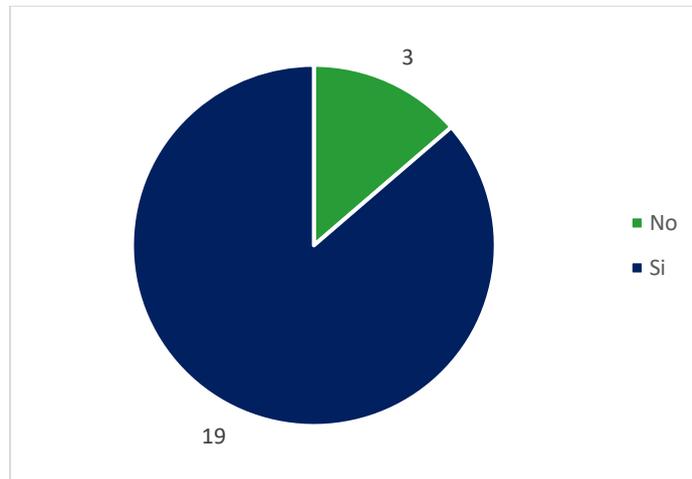
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Si</i>	19	86.36%
<i>No</i>	3	13.64%



El 86.36% de los encuestados confirman que reciben y usan la información generada por la TSS.

9. Si su respuesta es sí favor contestar las siguientes preguntas: ¿Esa información es completa y entregada a tiempo?

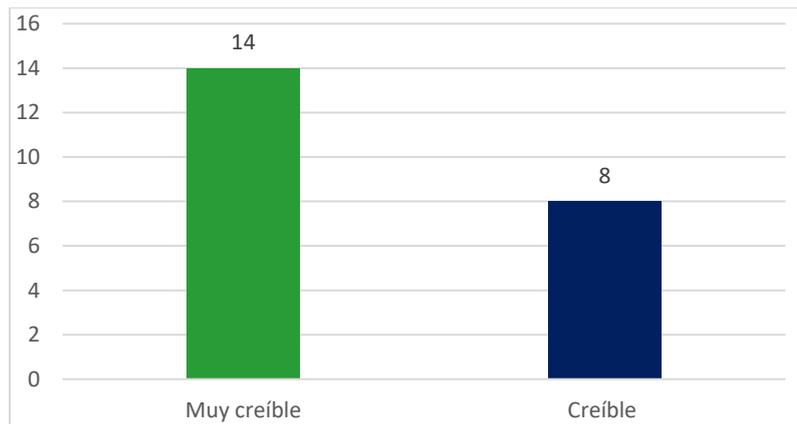
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Si</i>	19	86.36%
<i>No</i>	3	13.64%



En relación con la pregunta anterior, 19 de los encuestados confirma que la información que genera la TSS es recibida y usada por ellos.

**11. ¿Qué tan creíble considera la información proporcionada por la Tesorería de la Seguridad Social?**

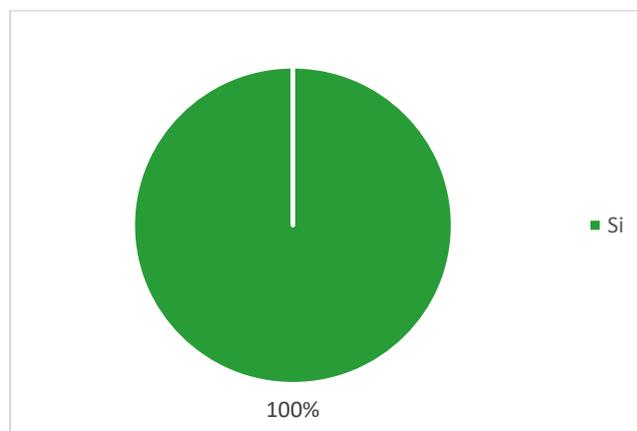
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Muy Creíble</i>	14	63.64%
<i>Creíble</i>	8	36.36%
<i>deficiente</i>	0	0
<i>Muy Deficiente</i>	0	0



El 63.64% de los encuestados califica la información proporcionada por la TSS como Muy creíble.

**12. ¿Confía en que la Tesorería de la Seguridad Social actúa en el mejor interés de los ciudadanos?**

<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Sí</i>	22	100%
<i>No</i>	0	0



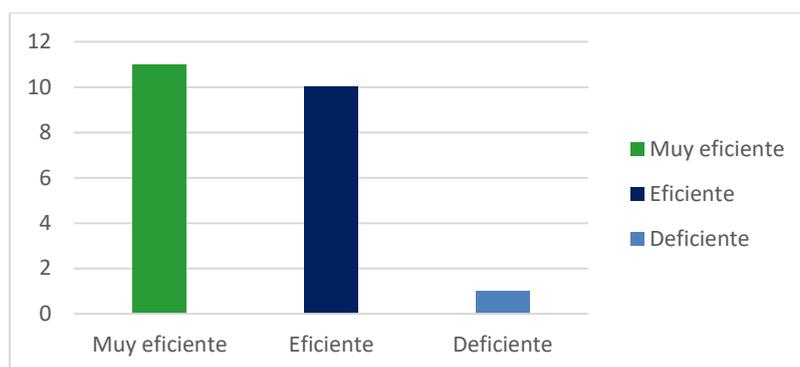
El 100% de los encuestados confía en el buen actuar de la TSS con respecto a los intereses de los ciudadanos.

**13. ¿Qué factores afectan su percepción de la credibilidad de la Tesorería de la Seguridad Social?**

- N/A.
- Considero muy alta su credibilidad sin factores que la afecten.
- Respuesta oportuna y confiable en cuanto al trabajo que debemos realizar, calculo correcto de prestaciones económicas por SRL, entre otros.
- A mi entender, ninguno.
- Ninguna.
- Tiempo.
- Ninguno.
- Ninguno.
- Los escándalos de fraudes de evasión y elusión.
- La Página Web y su accesibilidad y la rapidez en la que pueda contactar a mis representantes.
- N/A.
- Hasta el momento ninguno.
- Ninguno.
- N/A.
- Profesionalidad de su equipo y la transparencia de sus operaciones.
- A mi entender no advierto factores extraños que afecten su credibilidad.
- N/A.
- Ninguno
- Los canales de comunicación para gestión de casos y solicitudes no son conocidos. La gestión de ayuda depende de conocer a alguna persona dentro de la institución, para poder canalizar cualquier tema.
- N/A.

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

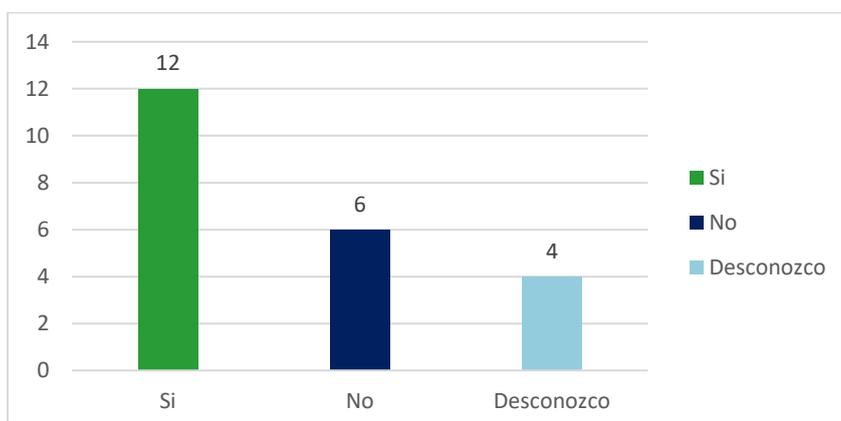
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Muy deficiente</i>	11	50.00%
<i>Eficiente</i>	10	45.45%
<i>Deficiente</i>	1	4.55%
<i>Muy Deficiente</i>	0	0
	0	0



En el manejo de los procesos y funciones que le confiere la Ley no. 87-01, la TSS es considerada muy eficiente, resultado representado por un 50.00% de los encuestados.

**15. ¿Usted recibe fondos de la TSS de acuerdo con lo establecido en la ley 87-01 y sus normas complementarias?**

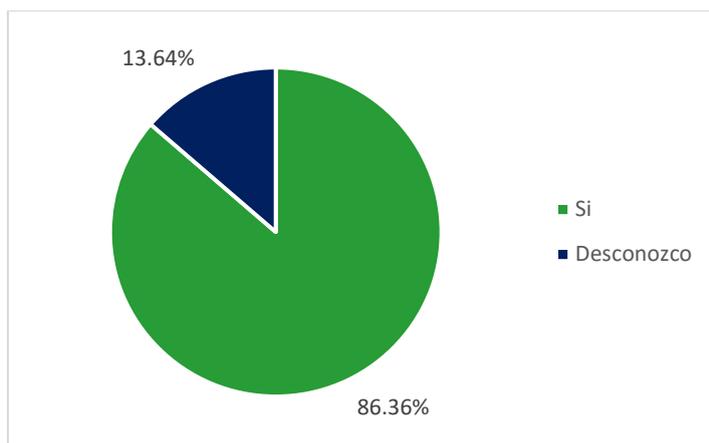
Opciones de respuesta	Cantidad seleccionada	Proporción
Si	12	54.55%
No	6	27.27%
Desconozco	4	18.18%



El 54.55% de los encuestados recibe fondos de parte de la TSS de acuerdo con lo establecido en la ley.

**16. ¿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?**

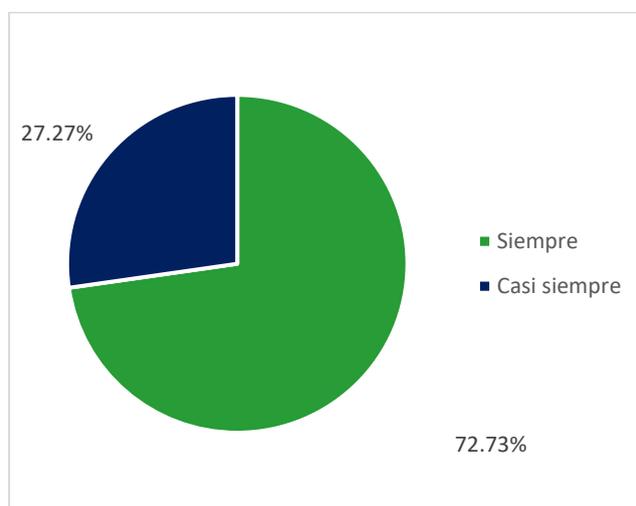
Opciones de respuesta	Cantidad seleccionada	Proporción
Si	19	86.36%
Desconozco	3	13.64%
No	0	0



El cumplimiento de la TSS con relación a la transferencia de fondos con lo establecido en la Ley no. 87-01, reglamentos y normas complementarias es del 86.36 %.

**17. ¿Cree que la TSS cumple con su misión de manera eficiente, transparente y confiable?**

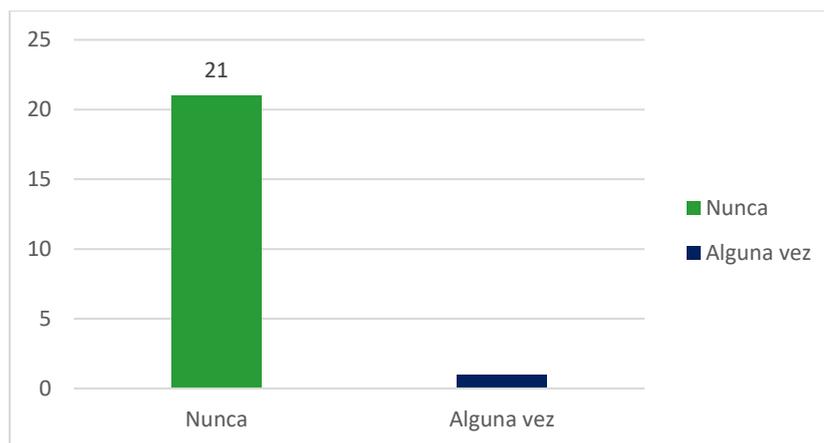
<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Siempre</i>	16	72.73%
<i>Casi siempre</i>	06	27.27%
<i>Casi nunca</i>		
<i>Nunca</i>	0	0



La TSS cumple con su misión siempre, respondido por 16 de los 22 encuestados lo que representa un 72.73%.

**18. 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?**

<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>Nunca</i>	21	95.45%
<i>Con frecuencia</i>	0	0
<i>Alguna vez</i>	1	4.55%
<i>Nunca</i>	0	0



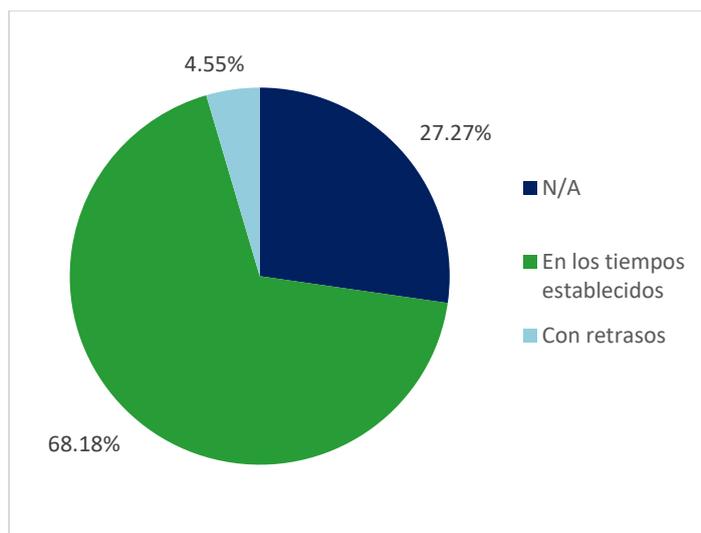
De los 22 encuestados 21 han sostenido que la TSS nunca ha mostrado un comportamiento inapropiado por parte del personal que le ha asistido.

**19. Si su respuesta fue afirmativa, favor comente lo sucedido:**

En la gestión de un caso, quien atendió no tenía el conocimiento para dar la respuesta y en lugar de gestionarla o referir al área correspondiente, respondió con lo que entendía aplicaba. Su respuesta generó una dilación importante en la obtención de la solución definitiva.

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

<i>Opciones de respuesta</i>	<i>Cantidad seleccionada</i>	<i>Proporción</i>
<i>En el tiempo establecido</i>	15	68.18%
<i>Con retrasos</i>	1	4.55%
<i>N/A</i>	6	27.27%



68.18% de los encuestados perciben la recepción de los fondos transferidos a su institución en los tiempos establecidos.

**21. En el caso de haber recibido los fondos de pago transferidos con retraso, indique la fecha.**

- Todos los meses los pagos de subsidio por enfermedad común y licencias pre y post maternidad.

**22. ¿Cuáles aspectos valora usted del servicio que brindamos?**

- La pronta respuesta
- Eficiente, veraz, seguro, extremadamente fiable.
- Profesionalidad, dominio de la leyes y normas complementarias.
- La constancia.
- Responsabilidad y tiempo.
- Transparencia, confiabilidad entre otros.
- Eficiencia.
- En la puntualidad de dispersar los fondos.
- La transparencia.
- Rapidez en los procesos.
- Servicio al cliente del analista asignado a la institución.
- Son responsables y organizados.
- Transparencia.
- Cumplimiento, nivel de servicio y confianza.
- Transparencia, eficiencia, rapidez en la información, Pagos oportunos, amabilidad cortesía.
- Eficacia y confiabilidad.
- La eficiencia y respuesta oportuna.
- La oportunidad en la transferencia de los fondos de la seguridad social, la apertura del director de TI para dar respuesta a los casos que se le consultan y para gestionar los que no dependen de él.

### 23. ¿Qué sugerencias propone para mejorar nuestros servicios?

- N/A.
- Considero que prestan un servicio inmejorable.
- No.
- Seguir cumpliendo con la misión dentro de lo que establece la ley.
- Que mejoren lo que están haciendo bien.
- Seguir cumpliendo con la calidad y el tiempo.
- Todo excelente.
- Ninguna.
- Aumentar la efectividad de los cobros, controlar más eficientemente los salarios mínimos cotizables.
- Tomar iniciativa en informar a los clientes de novedades, sin tener que el cliente preguntar primero.
- El horario es a partir de las 8:00 AM y aunque es el horario establecido para ustedes y nosotros muchos usuarios comenzamos antes de esa hora.
- Mejorar los pagos de subsidio por enfermedad común y licencias pre y post maternidad.
- Con relación a los procesos relacionados a la Ley No. 87-01 sugerimos que las informaciones proporcionadas sean claras y precisas."
- Todo bien.
- No tengo.
- Mantener el nivel de calidad del servicio y el cumplimiento de las funciones que le asigna la ley como lo han realizado hasta ahora.
- Continuar por el mismo Camino.
- Seguir manteniéndose en la vanguardia.
- Ninguna.
- Establecer canales de comunicación eficientes con las diversas áreas relacionadas con clientes externos y trabajar en convertir su página web a un formato más amigable y con mejor presentación.
- N/A.
- Continuar fortaleciendo las labores establecidas en el literal d) del artículo 3 de la Ley núm. 13-20 que introduce modificaciones a la Ley núm. 87-01.

## VI. Cálculo Índice Credibilidad y Transparencia

Una vez obtenidos los resultados arrojados, se calcula el índice de Credibilidad y Transparencia como se muestra en la tabla a continuación:

Respuestas	Muy Buena	Buena	Deficiente	Muy Deficiente	N/A
<b>Total, por respuestas (a)</b>	<b>281</b>	<b>62</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25</b>
<b>Relación = a/b</b>	281/374 = 0.751337	62/374 = 0.165775	5/374 = 0.013369	1/374 = 0.002674	25/374 = 0.066845
<b>Calificación (ver tabla 2.1)</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>Calificación/Relación (%)</b>	100* 0.751337 = <b>75.13</b>	80* 0.165775 = <b>13.26</b>	60* 0.013369 = <b>0.80</b>	40* 0.080863 = <b>0.11</b>	100* 0.040431 = <b>6.68</b>

Una vez obtenidos los resultados de la última fila, su sumatoria constituye el índice de Credibilidad y Transparencia. La ecuación muestra su cálculo y resultado.

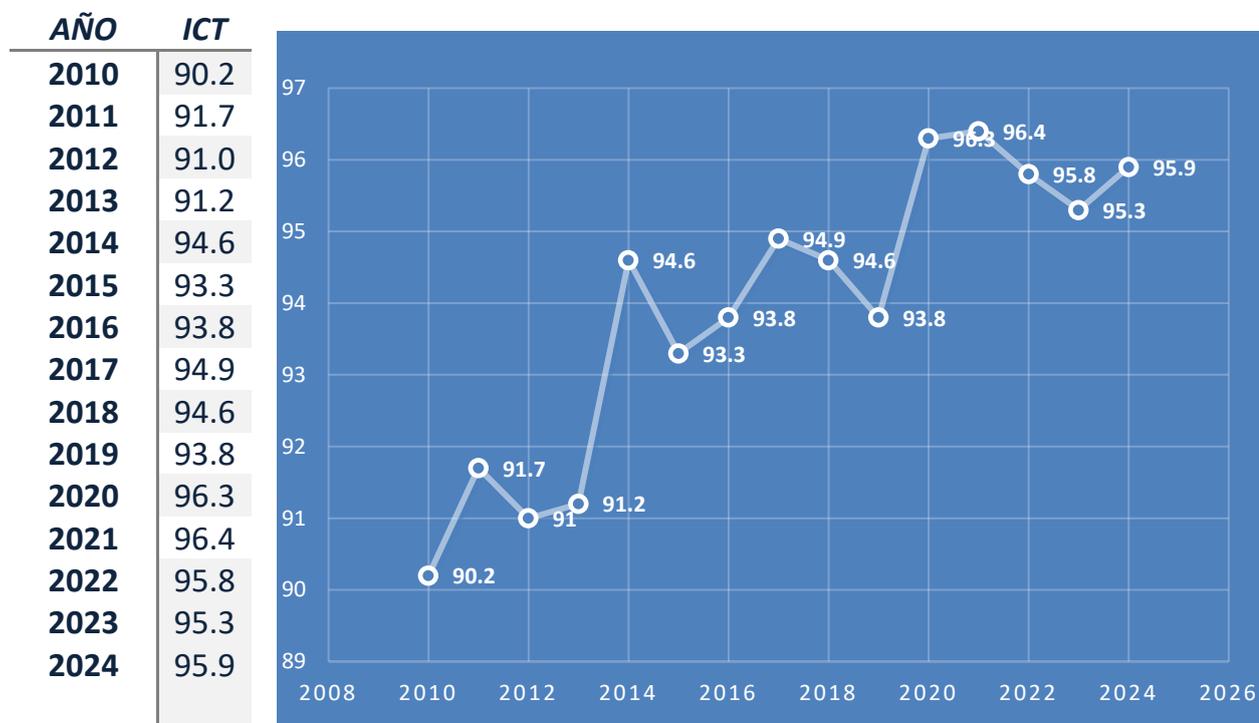
$$\text{ICT} = (75.13 + 13.26 + 0.80 + 0.11 + 6.68) \%$$

$$\text{ICT} = 95.9 \%$$

Para nuestro uso hemos redondeado el valor final. El valor 95.9 % 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.

## VII. Comparación con años anteriores



Como se aprecia en el gráfico previo, desde el inicio de la encuesta, la institución ha mantenido un índice de Credibilidad y Transparencia sostenible superior al 90%. Es importante destacar que desde el año 2010 hemos tenido un crecimiento constante. Esto refleja un nivel de aceptación satisfactoria de nuestras partes interesadas en relación con el desempeño de nuestra institución.

## VIII. Conclusión

Un **95.99 %** como índice de Credibilidad y Transparencia representa que la Tesorería de la Seguridad Social mantiene el compromiso que tiene con sus partes interesadas y ciudadanía en general de brindar un servicio apegado a los principios y leyes.

Es nuestro compromiso mantener la credibilidad y transparencia en todos los procesos y servicios que ofrece la Tesorería de la Seguridad Social, promoviendo la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la mejora continua. Esto se realiza con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas y contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como a la ejecución de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Todo esto se lleva a cabo mediante un fortalecimiento continuo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).